



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ADMINISTRACIÓN DE SALUD**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE  
LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL  
CAYETANO HEREDIA - 2019**

**Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller en  
Administración de la Salud**

**ROLI REIFOR ROJAS CAMPOS  
MAIDA LEOVE SANTOS CAMPOS**

**Profesor:**

**Huatuco Collantes, Zoel Anibal**

**Lima – Perú  
2019**

## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Problema de Investigación</b> .....	3
<b>Planteamiento del Problema</b> .....	3
<b>Formulación del problema</b> .....	4
<b>Justificación de la Investigación</b> .....	5
<b>Marco Referencial</b> .....	5
<b>Antecedentes</b> .....	5
<b>Marco Teórico</b> .....	7
<b>Objetivos e Hipótesis</b> .....	12
<b>Objetivos</b> .....	12
<b>Hipótesis</b> .....	12
<b>Método</b> .....	13
<b>Tipo y diseño de Investigación</b> .....	13
<b>Tipo de Investigación</b> .....	13
<b>Diseño de Investigación</b> .....	13
<b>Variables</b> .....	13
<b>Participantes</b> .....	15
<b>Instrumento de Investigación</b> .....	17
<b>Procedimientos</b> .....	18
<b>Resultados</b> .....	19
<b>Presentación de Resultados</b> .....	19
<b>Discusión</b> .....	25
<b>Conclusiones</b> .....	28
<b>Recomendaciones</b> .....	29
<b>Referencias</b> .....	30
<b>Anexo</b> .....	31

## **Introducción**

### **Problema de Investigación**

#### **Planteamiento del Problema**

El estrés laboral es un problema *“que afecta a todos los países, a todos los trabajadores y a todas las profesiones en los países desarrollados y en desarrollo”*. En los últimos años, la globalización y los avances tecnológicos; el incremento de la competitividad y los trabajos con horarios extensos coadyuvan al aumento del estrés laboral. (Infocob, 2016)

Los datos sobre el estrés laboral a nivel mundial indican que, en Europa, uno de cada cuatro trabajadores experimentó estrés laboral durante todo o la mayor parte de su jornada laboral. En Canadá, casi el 60% de los encuestados presentaron altos niveles de estrés. En Estados Unidos, los encuestados calificaron en 4,9 de 10 sus niveles de estrés, de los cuales el factor de estrés correspondiente al trabajo representó el 60%. En Japón, la tercera parte de los empleados (32.4%) manifestaron padecer un serio grado de estrés, los cuales estaban vinculados en gran parte por los horarios y exigencias en el trabajo. (OIT, 2016)

En cuanto a las estadísticas de estrés laboral en América Latina se tiene que, en Centroamérica, entre 12% a 16 % de los encuestados indicaron haber presentado frecuentemente estrés o tensión a causa de las preocupaciones por las condiciones de su trabajo. En Argentina, el 26.7% de los trabajadores declararon que padecían de estrés a consecuencia de que consideraban que tenían un exceso de carga laboral. En Chile, casi la tercera parte de los empleados (27.9 %) y los empleadores que manifestaron que en sus empresas estaban presentes el estrés y la depresión, representaron el 13.8 %. En Colombia, el 24.7% de la fuerza laboral masculina y el 28.4% de la fuerza laboral femenina evaluaron su nivel de estrés entre 7 a 10 en una escala de 10 puntos. (OIT, 2016)

En Perú, los empleados que padecen estrés laboral, representan el 70%, las causas más habituales son la existencia de conflictos interpersonales entre las personas del lugar de trabajo y la inexistencia de reciprocidad entre los mismos; asimismo, el 71% señala que este estrés les ha ocasionado depresión laboral. En general, este mal se presenta entre los 25 a 40 años con mayor frecuencia, rango de edad en el que los

individuos asumen mayores responsabilidades, cabe resaltar que las mujeres son más vulnerables de padecer este mal. (Info Capital Humano)

En tal sentido, cuando en una organización estén presentes de manera constante las exigencias y presiones, así como el trabajador no tiene la oportunidad de tomar decisiones y exista insatisfacción por las condiciones laborales, el nivel de estrés laboral será progresivamente alto.

Existen dos aspectos que pueden causar el estrés laboral: **características del trabajo**, tales como tareas rutinarias y aburridas, trabajos con plazos rigurosos, jornadas de trabajo muy extensas, falta de flexibilidad en los horarios de trabajo y poco control del trabajo; y, el **contexto laboral**, tales como la inestabilidad laboral, funciones del puesto mal definidas, deficiente relación con los compañeros de trabajo, deficiente comunicación, falta de liderazgo, obligaciones del trabajo que afecten la vida familiar y/o social, entre otros.

El estrés laboral afecta tanto al individuo como a las entidades. En el caso del individuo, puede afectar su salud mental (agotamiento, desgaste, depresión y ansiedad) y su salud física, manifestándose mediante trastornos musculoesqueléticos y enfermedades cardiovasculares. En cuanto a las entidades, estas pueden verse afectadas por el incremento del ausentismo, incremento de rotación del trabajador, bajo rendimiento y productividad, incremento de las quejas por parte de los clientes y/o usuarios, mala imagen institucional, entre otros.

Por lo expuesto, evidenciándose que, en la actualidad el estrés laboral es considerado uno de los males con mayor frecuencia, el cual afecta al trabajador, a las entidades y más aún trasciende en la vida familiar y social. El presente trabajo de investigación permitirá conocer el nivel de estrés en un área administrativa de un hospital de nivel III-1 como es el Hospital Cayetano Heredia ubicado en la ciudad de Lima-Perú, el cual servirá como referencia para efectuar intervenciones sobre este problema y tomar decisiones de manera eficaces al respecto.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el año 2019?

## **Justificación de la Investigación**

Este presente estudio, ayudará a identificar el nivel de estrés de los trabajadores en un área administrativo de un hospital del tercer nivel. Las personas que se beneficiarán con los resultados de esta investigación son las autoridades decisoras de este establecimiento de salud, así como las autoridades sanitarias de todos los niveles (local, regional y nacional), ya que permitirá que estos se sensibilicen con la problemática en el recurso humano, puntualmente con el estrés laboral, debido a que en los servidores administrativos de las entidades del sector salud existen altos grados de estrés.

Por otra parte, ayudará a resolver un problema real, ya que en la actualidad existe un porcentaje significativo de personas que sufren de estrés laboral y que este problema afecta en todos los aspectos, así como a la salud física y mental, vida familiar y social del trabajador; y, a la entidad en que labora. En este sentido, mediante las conclusiones obtenidas y el planteamiento de medidas de acción o recomendaciones del presente estudio, permitirá que las autoridades correspondientes tomen mejores decisiones frente a esta problemática.

Finalmente, este estudio puede servir como una referencia para futuras investigaciones en otros hospitales públicos con características similares al Hospital Cayetano Heredia.

## **Marco Referencial**

### **Antecedentes**

En el año 2018, se desarrolló un estudio de tipo cuantitativo con la finalidad de especificar la correlación entre el estrés laboral de 236 trabajadores administrativos de un hospital nivel III-1 y el desempeño de los mismos. Los resultados de este estudio evidenciaron que el nivel de estrés predominante en estos trabajadores administrativos fue el alto con un 78%. Además, permitió conocer que el estrés laboral se encuentra relacionado de forma significativa con el desempeño de los trabajadores. Así mismo, este estudio determinó que el desempeño de los trabajadores disminuye cuando el nivel de estrés laboral es alto. Este estudio

concluyó que el desempeño de los empleados administrativos se relaciona de forma inversa con el estrés laboral, así mismo, sugirió que las autoridades correspondientes planteen estrategias que permitan disminuir el estrés laboral y aumentar el desempeño del recurso humano. (García W. , 2018)

En el año 2016, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo correlacional con el objeto principal de describir la correlación entre el estrés laboral de 86 empleados administrativos que tienen contacto directo con los usuarios del Hospital Cayetano Heredia y el síndrome de burnout. Los hallazgos de este estudio fueron analizados con el Coeficiente de Spearman que arrojó un valor de 0,427, confirmando la existencia de una relación medida entre las dos variables. Los resultados también evidenciaron que el nivel de estrés predominante en este grupo de estudio fue un nivel medio con un 48%; sin embargo, no encontraron vínculo alguno entre la eficiencia y el estrés en el trabajo. Este estudio concluyó que el estrés está vinculado mesuradamente con el síndrome de burnout; en ese sentido, el autor sugirió seguir investigando más sobre el tema, para nuevos hallazgos, así como revisar factores como la falta de implementos tecnológicos y los trámites burocráticos ya que según los encuestados son principales fuentes de estrés. (Rodríguez, 2016).

En el año 2017, se desarrolló un trabajo de investigación no experimental transversal con el objeto principal de establecer la correlación del estrés en el trabajo con la agresividad en 150 trabajadores administrativos y asistenciales militares de un hospital de un distrito de Lima. En dicho estudio, se encontraron una correlación significativa y proporcionalmente directa entre las variables de estrés laboral y agresividad. De igual forma, se encontró que el 42% del personal presentaba niveles altos y muy altos de agresividad, en cuanto al estrés en el trabajo, 33.6% del mencionado personal mostraron altos niveles. Este estudio concluyó que el estrés se encuentra vinculado con la agresividad del personal que labora en el citado hospital, así como que los niveles predominantes de estrés y agresividad fueron moderados y altos, por lo que el autor recomienda que las autoridades correspondientes elaboren estrategias que busquen reducir los altos niveles de agresividad y estrés. (García V. , 2017)

En el año 2016, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo con la finalidad de establecer la influencia del estrés en el trabajo referente a los grados de satisfacción en el ámbito laboral de un grupo de empleados administrativos de un almacén. Los principales hallazgos de este estudio fueron que casi el 80% de sus trabajadores tenía bajos niveles de estrés, siendo factores como el aspecto

tecnológico, la cualidad influenciadora del jefe y apoyo del grupo de trabajo los principales factores influyentes sobre la mencionada variable. En lo que respecta a la variable Satisfacción se encontró que los trabajadores se encontraban satisfechos, este último estuvo asociado a la satisfacción intrínseca y participación. Al final, este estudio presentó una sugerencia que considera los resultados importantes para elaborar estrategias que coadyuven reducir aún más el problema de estrés y mejorar la satisfacción laboral. (Paredes, 2016)

En el año 2016, se desarrolló un estudio de tipo cuantitativo, cuyo objetivo central fue vincular y comparar los predictores del estrés laboral en trabajadores del sector público del país de Costa Rica, dentro de los principales predictores que se vinculó y cotejó fue el grado de actividad física, los años de vida del trabajador, así como el tiempo que lleva trabajando. Los principales hallazgos de este estudio fueron que el género masculino realiza más actividad física que el femenino, así mismo es ultimo genero tenía mayor presión en su ambiente laboral como predictor de estrés. También se encontró que el estrés en el trabajo disminuye cuando el grado de actividad física aumenta. Por lo tanto, este estudio concluyó que, la inactividad física puede relacionarse con mayores niveles de estrés, además la sobrecarga laboral y el asumir roles importantes en el trabajo puede ser también un factor de riesgo para el aumento de los niveles de estrés laboral. (Azofeifa, C; et al, 2016)

## **Marco Teórico**

### **ESTRÉS**

El estrés es un compuesto de interacciones específicas entre los seres humanos y determinado contexto, el cual, el ser humano aprecia como algo que supera sus recursos y coloca en riesgo su estabilidad personal. Además, esta definición contempla una idea sobre el estrés en la cual intervienen tres evaluaciones. La primera de ellas hace referencia a que se sucede una respuesta al estresor y esta es calificada como un daño; la segunda se refiere a que se analiza las alternativas para afrontar al estresor, mientras que la última consiste en volver a evaluar una futura respuesta al detractor. (Belloch, A; Sandin, B ;Ramos F, 2008)

### **ESTRÉS LABORAL**

Es un proceso innato del ser humano y que coloca de evidencias reacciones espontáneas frente a los estímulos del exterior que considera como detractores, los cuales implican esfuerzos adicionales en las personas y en muchas ocasiones afectan su crecimiento emocional. (Bobes, 2000)

Asimismo, es el resultado que podría padecer una persona frente a presiones y exigencias en el trabajo que no concuerdan con sus capacidades y conocimientos. Además, el estrés laboral puede manifestarse en diversas situaciones, por lo general se empeora cuando el trabajador percibe el insuficiente apoyo, tanto de los que lo supervisan como de sus compañeros de trabajo, y al no estar en condiciones de controlar su trabajo. (OMS, 2004)

Por otro lado, este tipo de estrés es una situación concreta que se manifiesta en el ámbito laboral, en el cual se puede reconocer tanto los factores generales o específicos, los cuales pueden actuar de manera independiente o de manera conjunta como agentes estresores. El estrés laboral afecta en el aspecto profesional, personal y hasta el ámbito familiar. Dentro de las fuentes comunes de este mal se encuentran las características físicas donde se labora, distribución de las tareas y la demanda de estos. (Martínez Selva, 2004)

## **DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL**

- **Clima Organizacional**

Está comprendido por las características o aspectos donde labora una persona, asimismo la forma en que los integrantes se sienten o experimentan respecto a una organización y cómo estas percepciones influyen en el actuar de estos mismos. (Chiavenato, 2000)

Años más tarde, de forma similar, el clima organizacional es definido como el producto de la forma como los seres humanos constituyen procedimientos de interacción en su entorno social, en cual las secuencias están basadas por un sistema de comportamientos, ideales, y de su medio interno. (Mendez, 2006)

- **Estructura Organizacional**

Para (Hall, 1983) la estructura organizacional es definida mediante tres funciones importantes y relacionadas entre sí, la primera de ellas es que es un ente que contribuye alcanzar los objetivos y propósitos de una Entidad, también porque es un regulador de la influencia de la variedad individual y también porque son el lugar donde se ejecuta el poder, se decide y se desarrolla las actividades de la organización.

- **Territorio Organizacional**

El territorio Organizacional hace referencia a la libertad tanto física como laboral que deben tener los trabajadores en cuanto a tomar decisiones y relacionarse con las demás oficinas o unidades de su centro laboral. (Ivancevich,J ;Mattenson,M, 1989)

- **Tecnología**

Esta variable en cuanto al estrés laboral es un instrumento o mecanismo que permite la optimización en el manejo y proceso de información y recursos con los cuales cuenta los trabajadores en su centro laboral. (Ivancevich,J ;Mattenson,M, 1989)

- **Influencia de Líder**

La influencia de líder hace referencia a la postura de poder, dominio y autoridad que desempeña un jefe o gurú de acuerdo con el sistema de jerárquico de determinada institución. (Ivancevich,J ;Mattenson,M, 1989)

- **Falta de Cohesión**

La falta de cohesión es la desintegración y poco respaldo o apoyo que existe entre los diferentes miembros que conforman un equipo de trabajo en una institución, como consecuencia de la comprensión de los ideales y metas institucionales. (Ivancevich,J ;Mattenson,M, 1989)

- **Respaldo de Grupo**

El respaldo Organizacional hace referencia a la unión, integración y apoyo entre las variadas oficinas de determinada institución esto a consecuencia de la interiorización de las ideas rectoras, valores y /o metas de una institución (Ivancevich,J ;Mattenson,M, 1989)

## **CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

La inadecuada determinación de los puestos y la estructura del trabajo, así como las demasiadas presiones y exigencias o el problema para controlarlas; y, la mala gestión de las Entidades, tales como la presencia de insatisfacción por las condiciones laborales, pueden ocasionar estrés laboral. Los factores causantes del estrés laboral ya mencionados son considerados “peligros relacionados con el estrés”. (OMS, 2004)

Estos peligros relacionados con el estrés se dividen en dos aspectos, tales como:

- 1. Características del trabajo:** Este aspecto está contenido por las características del puesto (tareas rutinarias y aburridas, carencia de diversidad, tareas incómodas y actividades que generan aborrecimiento); cantidad y plazos de las tareas (Demasiado o poca cantidad de actividades y con tiempos rigurosos); horario de labores (falta de flexibilidad en los horarios de trabajo, jornadas de trabajo muy extensas, horarios de trabajos imprevistos y mal planificados); y, contribución (Carencia de intervención en las decisiones que se toman y control de su labor). (OMS, 2004)
- 2. Contexto Laboral:** Este aspecto está contenido por el punto de vista profesional, condiciones y remuneraciones (Inestabilidad en el trabajo, demasiada o poca promoción profesional, trabajo no valorado por la sociedad, remuneración por labor realizada, calificación del rendimiento poco transparentes e incongruencias en las capacidades del cargo); labor en la institución (Tareas mal definidas); relaciones interpersonales (supervisiones inadecuadas y que no brinda una pertinente retroalimentación, deficiente relación con los compañeros, presencia de intimidaciones, acosos y violencias, labor aislada y falta de procesos para resolver los problemas); cultura institucional (Deficiente comunicación, falta de liderazgo y poca claridad en la organización y objetivos de la institución); y, vinculación del trabajo con el aspecto familiar (Obligaciones del trabajo que afectan la vida en familia, indiferencia en el centro laboral sobre los problemas que suceden en la familia e indiferencia en el hogar sobre las preocupaciones laborales). (OMS, 2004)

## **EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral no solo causa efectos en el individuo, sino también causa efectos en las entidades.

**Efectos del Estrés laboral en el individuo:** El estrés afecta a cada persona de distinta forma, los altos niveles de estrés laboral están estrechamente vinculados con los problemas de salud, tal es así que, afecta tanto a la salud mental y comportamiento (agotamiento, desgaste, depresión y ansiedad) como a la salud física de la persona (enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos). (OIT, 2016)

En ese sentido, el individuo cuando está bajo estrés laboral puede: estar invadido cada vez más por la angustia y de mal humor; tener dificultad en concentrarse; tener problemas para pensar de manera racional y tomar decisiones; sentirse en menor medida comprometido con su trabajo y disfrutar menos de este; estar intranquilo, cansado y deprimido; tener problemas para conciliar el sueño; y, padecer considerables problemas físicos (trastornos digestivos, incremento de tensión arterial y dolores de cabeza, cardiopatías y trastornos musculoesqueléticos). (OMS, 2004)

**Efectos del Estrés laboral en las entidades:** El estrés laboral puede provocar el mal funcionamiento y los deficientes resultados en la entidad. Asimismo, una entidad que no se preocupa por la salud y el bienestar de sus trabajadores, no puede conseguir lo mejor de ellos, tal es el caso que, además de afectar a los resultados puede poner en peligro la supervivencia de la misma entidad. (OMS, 2004)

En tal sentido, las entidades se pueden ver afectados a causa del estrés laboral de la siguiente manera: incremento del ausentismo, carencia de entusiasmo al trabajo, incremento de la rotación del trabajador, bajo rendimiento y productividad, incremento de las quejas de los clientes y/o usuarios y el estropeo de la imagen institucional. (OMS, 2004)

## **CUESTIONARIO DE LA OIT-OMS REFERENTE AL ESTRÉS LABORAL**

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) en coordinación con la Organización Mundial de la Salud (OMS), proporcionaron un cuestionario validado, el cual ayuda a evaluar el **nivel de estrés laboral**. Esta herramienta, está constituido por 25 ítems vinculados con aspectos que ocasionan estrés en el trabajo, los mismos que

engloban dimensiones como: Clima, Estructura y Territorio en la Organización, asimismo el aspecto Tecnológico, capacidad influenciadora del Líder, Carencia de Cohesión y Apoyo del Equipo. Asimismo, cada uno de ellos es medido con la cantidad de veces que se presenta en el trabajador, donde 1 es “nunca”, 2 “raras veces”, 3 “ocasionalmente”, 4 “algunas veces”, 5 “frecuentemente”, 6 “generalmente” y 7 equivale a “siempre”. Además, si el cuestionario arroja un puntaje < 90,2 significa que existe “bajo nivel de estrés”, 90,3 a 117,2 “Nivel Intermedio”, 117,3 a 153,2 “Estrés” y > 153,3 “Alto nivel de estrés”. (OIT-OMS)

## **Objetivos e Hipótesis**

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el año 2019.

#### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los aspectos sociodemográficos del personal de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia - 2019.
2. Conocer las condiciones en el ámbito laboral de los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia - 2019.
3. Caracterizar el estrés en el trabajo de los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia según sus características sociodemográficas y condiciones laborales - 2019.

### **Hipótesis**

El presente trabajo de investigación por tratarse de un estudio de tipo descriptivo observacional carece de hipótesis.

## **Método**

### **Tipo y diseño de Investigación**

#### **Tipo de Investigación**

Estudio de tipo descriptivo, observacional, prospectivo de corte transversal.

#### **Diseño de Investigación**

No experimental.

## **Variables**

### **Variables Sociodemográficas**

- Sexo
- Edad
- Estado Civil
- Grado de Instrucción
- Tiempo de Servicio
- Unidad en la que labora
- Cargo
- Condición laboral
- Horas de trabajo programadas
- Horas efectivas de trabajo al día
- Trabajos alternos
- Estudios paralelos
- Remuneración oportuna

### **Variable Primaria:**

- Nivel de estrés laboral.

## Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	VALORES DE CATEGORÍA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
SEXO	Condición orgánica, masculina o femenina.	Características fenotípicas del individuo	Cualitativa	Nominal	Género	Hombre	1	Encuesta
						Mujer	2	
EDAD	Tiempo que ha vivido una persona	Rango de Edad	Cualitativa	Ordinal	Años cumplidos	20 - 30 años	1	Encuesta
						31 - 45 años	2	
						46 - 55 años	3	
						Mayor a 55 años	4	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Nivel de educación alcanzado	Último grado alcanzado	Cualitativa	Ordinal	Nivel de Educación	Universitario	1	Encuesta
						Bachiller	2	
						Título	3	
						Magister	4	
						Doctorado	5	
ESTADO CIVIL	Es la condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto	Estado civil que manifiesta el encuestado	Cualitativa	nominal	Estado Civil	Soltero	1	Encuesta
						Casado	2	
						Unión Libre	3	
						Divorciado	4	
						Viudo	5	
Tiempo de Servicio	El periodo que una persona se encuentra laborando	Los años que está laborando un trabajador	Cualitativa	ordinal	Tiempo de Servicio	Menor a 1 año	1	Encuesta
						1 - 3 años	2	
						3 - 5 años	3	
						5 - 10 años	4	
						Mayor a 10 años	5	
Unidad en la que labora	Es una organización particular dentro de una organización	Es un lugar de trabajo	Cualitativa	Nominal	Unidad donde labora	Unidad de Programación	1	Encuesta
						Unidad de Procesos	2	
						Unidad de Adquisiciones	3	
						Unidad de Almacén	4	
						Unidad de Control Patrimonial	6	
Cargo	Es el oficio, empleo que realiza un trabajador	El cargo que indica el encuestado	cualitativa	Nominal	Tipo de Cargo	Jefe (a) de la Oficina	1	Encuesta
						Jefe (a) de la Unidad	2	
						Especialista Administrativo	3	
						Asistente Administrativo	4	
						Técnico Administrativo	5	
						Apoyo Administrativo	6	
						Secretaria	7	
Condición Laboral	Conjunto de medidas y reglas que definen el trabajo de una persona	La condición laboral que indica el encuestado	Cualitativa	Nominal	Condición laboral	Personal Nombrado	1	Encuesta
						Personal Cas	2	
						Personal Tercero	3	

Horas de Trabajo Programadas	El tiempo de trabajo establecido mediante un acuerdo entre el empleado y empleador	Tiempo acordado tanto por la entidad y el trabajador	Cualitativa	Ordinal	Horas de Trabajo programadas	6.15 horas (8:00 am - 3:15 pm)	1	Encuesta
						7.15 horas (8:00 am - 4:15 pm)	2	
						8 horas (8:00 am - 5:00 pm)	3	
Horas Efectivas de Trabajo al día	Es tiempo real que una persona trabaja en su centro laboral	El verdadero tiempo que se trabaja	Cualitativa	Ordinal	Horas efectivas de Trabajo	"+" 1 hora del Trabajo Programado	1	Encuesta
						"+" 2 horas del Trabajo Programado	2	
						"+" 3 horas del Trabajo Programado	3	
						Solo horas de Trabajo Programadas	4	
Trabajos Alternos	Son las actividades que realiza una persona de forma simultanea	Dos o más actividades en el mismo periodo	Cualitativa	Nominal	Trabajos Alternos	SI	1	Encuesta
						NO	2	
Estudios Paralelos	Son las actividades académicas que realiza una persona simultánea a otras actividades	Trabajar y estudiar paralelamente	Cualitativo	Nominal	Estudios Paralelos	SI	1	Encuesta
						NO	2	
Remuneración Oportuna	Es el desembolso que una organización realiza al trabajador en un plazo puntual	El pago puntual del salario	Cualitativa	Nominal	Remuneración Oportuna	SI	1	Encuesta
						NO	2	
Estrés Laboral	Es el resultado que puede tener una persona frente a presiones y exigencias en el trabajo que no concuerdan con sus capacidades y conocimientos.	Es la frecuencia en que la condición detallada es fuente actual de estrés del encuestado			Clima Organizacional	NUNCA RARA VEZ OCASIONALMENTE ALGUNAS VECES FRECUENTEMENTE GENERALMENTE SIEMPRE	1,10,11,20	Encuesta
					Estructura Organizacional		2,12,16,24	
					Territorio Organizacional		3,15,22	
					Tecnología		4,14,25	
					Influencia del Líder		5,6,13,17	
					Falta de cohesión		7,9,18,21	
					Respaldo del Grupo		8,19,23	

## Participantes

**Población:**

Servidores que laboran en el área administrativa de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el año 2019.

**Población elegible:****Criterios de Inclusión:**

- Servidores de ambos sexos.
- Servidores que trabajan de forma permanente, durante el período de ejecución de la presente investigación, en la Oficina de Logística.
- Servidores contratados bajo régimen de Contrato Administrativo de Servicios, Nombrado o Tercero.

**Criterios de Exclusión:**

- Personal que no trabaja en la Oficina de Logística.
- Personal a tiempo parcial.
- Personal que se encuentra desarrollando una pasantía en la Oficina de Logística.
- Personal practicante de nivel técnico o pre - profesional.

**Muestra**

La muestra fue censal, dado que el total de la población se tomó como muestra, es decir, se consideró los 49 servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia presentes en el 2019.

**Muestreo**

No aplica por que se trató de un muestreo censal.

## Instrumento de Investigación

Este cuestionario ayuda a determinar el **nivel de estrés laboral**, el mismo que está constituido por 25 ítems vinculados con los estresores laborales (ver anexo N°1), los cuales son agrupados en las siguientes dimensiones:

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Asimismo, cada ítem es medido con la frecuencia en que se presenta el estrés en el encuestado, donde:

<i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i>
<i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i>
<i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i>
<i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i>
<i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i>
<i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i>
<i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i>

Además, el nivel de estrés en el trabajo se determinará de la siguiente manera:

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

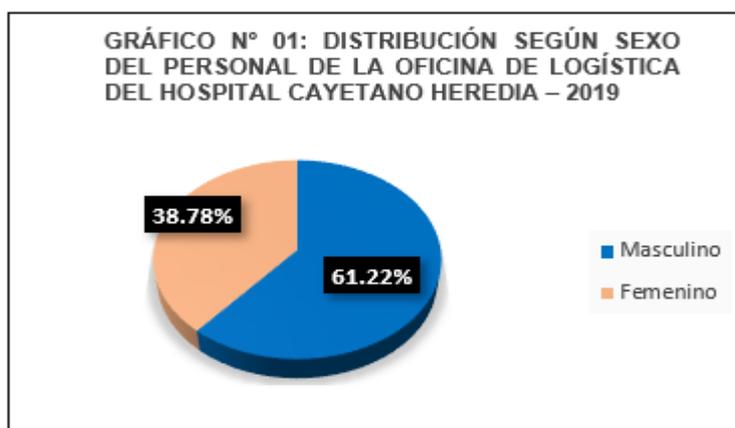
## Procedimientos

El trabajo de campo para recolectar los datos referentes al estrés laboral de los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia se desarrolló mediante los siguientes pasos:

1. Búsqueda de un instrumento ideal para ejecutar la recolección de los datos.
2. Se eligió el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS”.
3. Se solicitó permiso a la Jefatura de la Oficina de Logística del Hospital Nacional Cayetano Heredia para aplicar la encuesta.
4. Luego de la recepción y aprobación de la solicitud se procedió a la aplicación del Cuestionario.
5. Para la aplicación del cuestionario referente al estrés laboral se empleó la técnica de entrevista directa, con una duración aproximada de 15 minutos cada una.
6. El cuestionario que fue aplicado al personal de la Oficina de Logística estuvo constituido por 38 preguntas, de las cuales 4 fueron sobre los datos sociodemográficos de los participantes, 9 preguntas fueron acerca de la condición laboral de estos trabajadores y los 25 restantes fueron exclusivamente sobre estrés laboral y sus dimensiones.
7. Posterior a la aplicación del cuestionario, se recopiló los datos en una matriz elaborada en programa Excel 2016.
8. Los datos fueron procesados con el programa SPSS.
9. Finalmente, los datos obtenidos del programa SPSS fueron presentados mediante tablas y gráficos en el apartado de resultados.

## Resultados

### Presentación de Resultados



FUENTE: Elaboración Propia

**TABLA N° 01: RANGO DE EDAD DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019**

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
20 - 30 años	9	18,4
31 - 45 años	15	30,6
46 - 55 años	8	16,3
55 años a más	17	34,7
Total	49	100,0

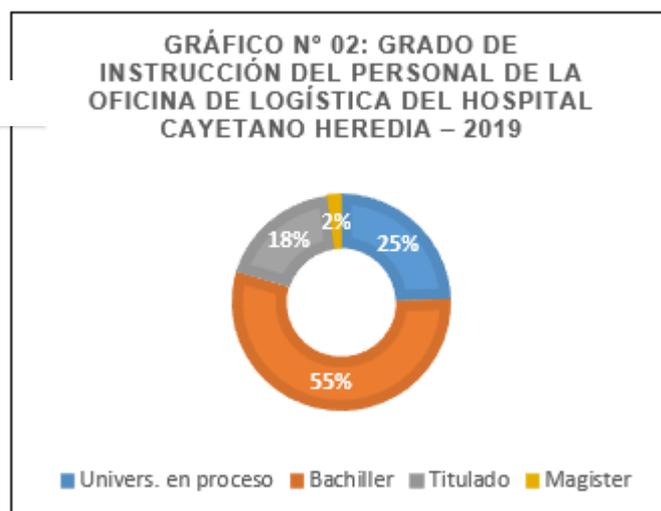
FUENTE: Elaboración Propia

**TABLA N° 02: ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019**

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Soltero	19	38,8
Casado	18	36,7
Unión libre	8	16,3
Divorciado	3	6,1
Viudo	1	2,0
Total	49	100,0

FUENTE: Elaboración Propia

En lo que respecta a los datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la Oficina de Logística del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2019, se observa en el Gráfico N° 01 que un 61,2% son de sexo masculino mientras que un 38,8% son de sexo femenino. Además, en la tabla N° 01 y N° 02 se visualiza que la edad predominante es de 55 años a más (34,7%) y el estado civil más común en estos trabajadores es soltero (38,8%).



FUENTE: Elaboración Propia

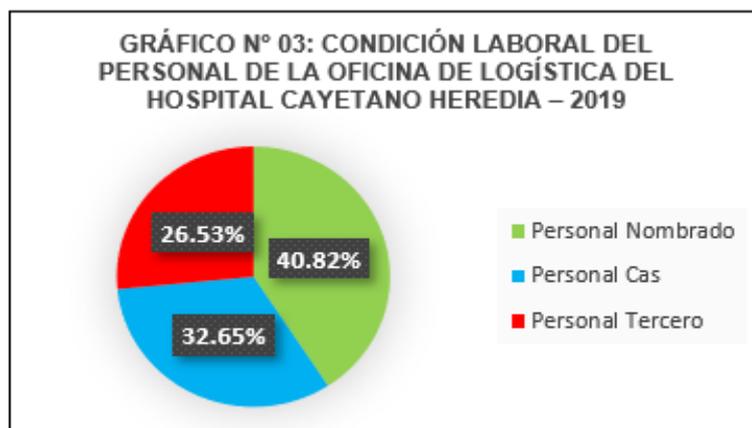
En el Gráfico N° 02 se puede observar que, el grado de instrucción predominante de los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019 es el grado de Bachiller con 55,1%, seguido de estudios universitarios en proceso con 24,5%, Titulado 18,4% y Magíster 2%.

**TABLA N° 03: TIEMPO DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019**

Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menor a 1 año	10	20,4
1 - 3 años	4	8,2
3 - 5 años	6	12,2
5 - 10 años	9	18,4
Mayor a 10 años	20	40,8
Total	49	100,0

FUENTE: Elaboración Propia

En cuanto al tiempo de servicio del personal de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019, la tabla N° 03 muestra que, el 40,8% ha laborado mayor de 10 años, el 20,4% menor de un año, el 18,4% entre 5 y 10 años y el 20,4% entre 1 y 5 años.



FUENTE: Elaboración Propia

El Gráfico N° 03 demuestra que, el 40,8% de los trabajadores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019 es nombrado, el 32,7% es de condición laboral CAS y el 26,5% es personal tercero.

**TABLA N° 04: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019, SEGÚN DIMENSIONES**

		Clima organizacional (Rango de estrés)	Estructura organizacional (Rango de estrés)	Territorio organizacional (rango de estrés)	Tecnología (rango de estrés)	Influencia del líder (Rango de estrés)	Falta de Cohesión (rango de estrés)	Respaldo del grupo (rango de estrés)
N	Válidos	49	49	49	49	49	49	49
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		10,24	12,78	8,43	8,69	9,00	10,20	7,43
Desv. típ.		4,044	3,223	3,634	3,104	3,910	3,640	3,021

FUENTE: Elaboración Propia

La tabla N° 04 presenta los niveles de estrés laboral de los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019 según sus dimensiones, hallándose lo siguiente: el clima organizacional tiene una media de (10,24), la estructura de la organización (12,78), el territorio organizacional (8,43), el aspecto tecnológico (8,69), la capacidad influenciadora del líder (9,00), la carencia de cohesión (10,20) y el respaldo del equipo (7,43); demostrándose que el grado de estrés laboral según sus dimensiones es significativamente bajo. No obstante, las dimensiones del Clima Organizacional, Estructura Organizacional y Falta de Cohesión presentan puntajes ligeramente superiores a comparación de los demás.

**TABLA N° 05: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL GLOBAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA - 2019**

Nivel de Estrés Laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo nivel de estrés	45	91,8
Nivel intermedio de estrés	2	4,1
Estrés	2	4,1
Total	49	100,0

FUENTE: Elaboración propia

La Tabla N° 05 evidencia que un 91.8% de los servidores administrativos de la Oficina de Logística de la mencionada Entidad en el 2019 tienen un bajo nivel de estrés laboral, en tanto que un 8.2% muestran niveles intermedios y estrés en el trabajo.

**TABLA N° 06: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019, SEGÚN SEXO.**

		Nivel de estrés			Total
		Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	
<b>Masculino</b>	Recuento	28	2	0	30
<b>Sexo</b>	% dentro de Nivel de estrés	62,2%	100,0%	0,0%	61,2%
<b>Femenino</b>	Recuento	17	0	2	19
	% dentro de Nivel de estrés	37,8%	0,0%	100,0%	38,8%
<b>Total</b>	Recuento	45	2	2	49
	% dentro de Nivel de estrés	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FUENTE: Elaboración Propia

El grado de estrés en el ámbito laboral según sexo de los empleados de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019, en la tabla N° 6 se observa que, el 62,2% del sexo masculino tiene un bajo nivel de estrés en su labor, en tanto el sexo femenino representa el 37,8%. Respecto al nivel intermedio del estrés laboral, el 100% lo padecen el sexo masculino y el 100% de estrés laboral se presenta en el sexo femenino.

**TABLA N° 07: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019, SEGÚN EDAD.**

		Nivel de estrés			
		Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Total
<b>20 - 30 años</b>	Recuento	7	0	2	9
	% dentro de Nivel de estrés	<b>15,6%</b>	0,0%	<b>100,0%</b>	18,4%
<b>31 - 45 años</b>	Recuento	13	2	0	15
	% dentro de Nivel de estrés	<b>28,9%</b>	<b>100,0%</b>	0,0%	30,6%
<b>Edad</b>	Recuento	8	0	0	8
	% dentro de Nivel de estrés	<b>17,8%</b>	0,0%	0,0%	16,3%
<b>46 - 55 años</b>	Recuento	17	0	0	17
	% dentro de Nivel de estrés	<b>37,8%</b>	0,0%	0,0%	34,7%
<b>Total</b>	Recuento	45	2	2	49
	% dentro de Nivel de estrés	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FUENTE: Elaboración Propia

La Tabla N° 07 evidencia que, el 15,6% de personal que tiene entre 20 a 30 años, el 28,9% de 31 a 45 años, el 17,8% de 46 a 55 años y el 37,8% de mayor a 55 años de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019 tienen bajo nivel de estrés en el aspecto laboral. Por otro lado, el 100% del nivel intermedio de estrés en el trabajo se presentan en los servidores con edades entre los 31 a 45 años y el 100% de estrés laboral lo padecen los trabajadores de 20 a 30 años.

**TABLA N° 08: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019, SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO.**

		Nivel de estrés				
		Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Total	
	<b>Menor a 1 año</b>	Recuento	8	1	1	10
		% dentro de Nivel de estrés	17,8%	50,0%	50,0%	20,4%
	<b>1 - 3 años</b>	Recuento	3	0	1	4
		% dentro de Nivel de estrés	6,7%	0,0%	50,0%	8,2%
<b>Tiempo de servicio</b>	<b>3 - 5 años</b>	Recuento	5	1	0	6
		% dentro de Nivel de estrés	11,1%	50,0%	0,0%	12,2%
	<b>5 - 10 años</b>	Recuento	9	0	0	9
		% dentro de Nivel de estrés	20,0%	0,0%	0,0%	18,4%
	<b>Mayor a 10 años</b>	Recuento	20	0	0	20
		% dentro de Nivel de estrés	44,4%	0,0%	0,0%	40,8%
<b>Total</b>		Recuento	45	2	2	49
		% dentro de Nivel de estrés	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FUENTE: Elaboración Propia

Respecto al nivel de estrés en el trabajo según el tiempo de servicio, la Tabla N° 08 evidencia que, el 44,4% de los trabajadores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019 con mayor a 10 años de tiempo de servicio tiene bajo nivel de estrés laboral, seguido del 20% de 5 a 10 años, 17,8% de menor a un año, 11,1% de 3 a 5 años y 6,7% de 1 a 3 años de tiempo de servicio. Asimismo, el 50% del personal con tiempo de servicio menor a 1 año tiene nivel intermedio de estrés laboral y el otro 50% lo padece el personal con tiempo de servicio de 3 a 5 años. Además, el 100% de estrés laboral se presenta en el personal con tiempo de servicio inferior a 1 año y entre 1 a 3 años.

**TABLA N° 09: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA – 2019, SEGÚN HORAS EFECTIVAS DE TRABAJO AL DÍA.**

		Nivel de estrés			
		Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Total
"+ 1 hora del Trabajo Programado	Recuento	11	1	0	12
	% dentro de Nivel de estrés	24,4%	50,0%	0,0%	24,5%
"+ 2 horas del Trabajo Programado	Recuento	11	1	1	13
	Horas efectivas de trabajo/día % dentro de Nivel de estrés	24,4%	50,0%	50,0%	26,5%
"+ 3 horas del Trabajo Programado	Recuento	16	0	1	17
	% dentro de Nivel de estrés	35,6%	0,0%	50,0%	34,7%
Solo horas de Trabajo Programadas	Recuento	7	0	0	7
	% dentro de Nivel de estrés	15,6%	0,0%	0,0%	14,3%
<b>Total</b>	Recuento	45	2	2	49
	% dentro de Nivel de estrés	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FUENTE: Elaboración Propia

En cuanto al nivel de estrés laboral según las horas efectivas de trabajo al día, la Tabla N° 09 evidencia que, el 35,6% de los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019 con 3 horas más del trabajo programado al día tienen bajo nivel de estrés laboral, seguido de 1 y 2 horas más del trabajo programado al día con 24,4% y el solo horas de trabajo programadas al día con 15,6%. Por otro lado, el 50% del personal con 1 hora más del trabajo programado al día tiene nivel intermedio de estrés laboral y el otro 50% lo tiene el personal con 2 horas más del trabajo programado al día. Además, el 100% del estrés laboral se presenta cuando se labora 2 y 3 horas más del trabajo programado al día.

## Discusión

El objetivo general del presente estudio fue determinar el grado de estrés laboral en los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el 2019, de modo que, se encontró que el nivel de estrés laboral global en dicho personal fue bajo (91,8%), según lo evidenciado en la Tabla N° 05. Este resultado, muestra alguna concordancia con la investigación llevada a cabo por (Paredes, 2016), quien también utilizó el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS” para medir los niveles de estrés en el trabajo en una muestra de 80 trabajadores de una compañía, en el cual encontró que el 88% tenía bajo nivel de estrés laboral. Estos resultados indican que en ambos casos los niveles de estrés laboral global no son significativos.

El bajo nivel de estrés laboral hallado por (Paredes, 2016) podría explicarse debido a que el 74% de su muestra laboraban en almacenes, evidenciándose que gran parte de los trabajadores ocupaba puestos que no involucra una significativa carga en el trabajo, toma de decisiones y mayores responsabilidades. Por otro lado, el bajo nivel de estrés laboral hallado en el presente estudio se debe porque el 32,7% de los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia labora en la Unidad de Almacén, el 40,8% es personal nombrado (Gráfico N° 03), por el que no tienen que preocuparse por su estabilidad laboral; asimismo, el 79,6% no tienen trabajos alternos, el 75,5% no sigue estudios paralelos y el 63,3% manifestaron percibir remuneración oportuna. Estos resultados nos indican que, en gran parte, los empleados de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia no tienen otras actividades extralaborales que le ocasionen estrés, lo cual se ve acentuado ya que, en cuanto a sus remuneraciones, tampoco tienen por qué estresarse debido a que a la mayoría le pagan oportunamente.

Referente a los niveles de estrés en el trabajo según dimensiones, en el presente trabajo de investigación se encontró que, en las 7 dimensiones el nivel de estrés laboral es considerablemente bajo con una media por debajo de 15 puntos (Tabla N° 04). Asimismo, las diferencias entre esas dimensiones no son significativas; no obstante, las dimensiones del Clima Organizacional, Estructura Organizacional y Falta de Cohesión presentaron puntajes ligeramente superiores a comparación de las demás dimensiones. Por su parte, (Paredes, 2016) también encontró que el promedio en porcentaje de los niveles de estrés laboral según sus 7 dimensiones fueron menores a 36%, adicionalmente, resaltó que la diferencia entre esas dimensiones es poco significativa; a diferencia del presente trabajo de investigación, este estudio encontró que las dimensiones de aspecto Tecnológico, capacidad influenciadora del Líder y Respaldo del equipo presentaron índices

superiores que los demás, diferencias de resultados que se pueden explicar debido a que nuestro estudio se realizó en un hospital (Sector Público) y el otro se realizó en una empresa (Sector Privado).

Por otro lado, (García V. , 2017) también utilizó el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS” para medir el estrés laboral en los servidores militares de un nosocomio del distrito de “Jesús María”, en el que se halló que el 40.9% de dichos empleados manifestaron padecer de estrés en el trabajo a un nivel medio, mientras que la tercera parte (33.6%) presentaron altos niveles y la cuarta parte (25.5%) mostraron bajos niveles. Por lo expuesto, se puede evidenciar que existe una diferencia considerable entre este estudio y nuestro trabajo de investigación, debido a que en nuestra investigación se halló que el 91.8% tuvieron un nivel bajo de estrés en el trabajo y el 8.2% mostraron niveles medio y alto de estrés laboral. Esta diferencia se podría explicar debido a que (García V. , 2017) en su investigación consideró una muestra de 150 trabajadores, de los cuales el 60% fueron personal administrativo y el 40% fueron personal asistencial, mientras que en nuestro estudio se tomó como población 49 servidores de la Oficina de Logística – Hospital Cayetano Heredia, considerándose el 100% personal administrativo. Cabe resaltar que, incluir al personal asistencial en este tipo de investigaciones podría incrementar el nivel de estrés laboral porque este personal trabaja directamente con los usuarios y/o pacientes, esto implica lidiar diariamente con ellos y también el tener a su responsabilidad la vida del paciente.

En ese mismo contexto, (García V. , 2017) encontró que los grados medios de estrés en el trabajo según sus dimensiones son más representativos: 52% en el clima de la organización, 63% en la estructura de la organización, 45% en territorio de la organización, 49% en el aspecto tecnológico, 41% en influencia del líder y 39% en falta de cohesión; sin embargo, en cuanto al nivel alto de estrés laboral, el más representativo fue en el aspecto de respaldo del equipo con 38%. En este estudio, se presentaron diferencias considerables en las 7 dimensiones, asimismo los grados de estrés en el trabajo en todas las facetas resultaron superiores a comparación de los estudios mencionados anteriormente. Respecto a las variables sociodemográficas, en este estudio participaron 74% del género masculino y 16% del género femenino, datos similares a nuestro estudio debido a que nuestra población también estuvo constituida por la mayoría del sexo masculino (61.22%) y la minoría del sexo femenino (38.78%), Gráfico N 01.

Mientras tanto, (Rodríguez, 2016) también optó por utilizar el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS” para medir el nivel de estrés laboral del personal administrativo con atención al usuario y/o paciente del Nosocomio Cayetano Heredia, donde se encontró que el 49% del personal mostraron un grado bajo y medio, en tanto, únicamente el 2% presentó un grado alto de estrés laboral. Por lo indicado, este estudio se diferencia de lo que encontramos en nuestro trabajo de investigación como de los demás citados previamente, debido a que el 98% del personal manifestó tener nivel bajo y medio de estrés laboral. Los resultados del citado estudio se pueden ver reflejados de esa manera a raíz de que se consideró 84 trabajadores administrativos de los 176 existentes, pero a aquellos con áreas de contacto con el público, tales como admisión central y de emergencia, archivo y caja central, caja para emergencias y secretarías. Esto significa que, se consideró a los trabajadores que tienen que lidiar de alguna manera con los usuarios, no tanto como el personal neto asistencial, pero si es un área en el que se presentan en algún momento situaciones de conflictos con los usuarios y/o pacientes, que podrían generar niveles bajo y medio de estrés laboral, tal como hallaron en sus resultados.

## **Conclusiones**

1. Los servidores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el año 2019 presentan un bajo nivel de estrés (91.8%).

2. El 61,2% de los trabajadores de la Oficina de Logística del Hospital Cayetano Heredia en el año 2019 es de sexo masculino, mientras que un 38,8% son de sexo femenino. Además, la edad predominante es de 55 años a más (34,7%) y el estado civil más común en estos trabajadores es el ser soltero (38,8%).
3. En cuanto a la condición en el trabajo de los empleados la Oficina de Logística del Nosocomio Cayetano Heredia en el año 2019, el grado de instrucción más resaltante es el de bachiller con 55.1%; el tiempo de servicio predominante fue mayor a 10 años con 40.8%; la mayoría de los trabajadores de esta Oficina se encuentran laborando en la unidad de almacén con 32.7%. Asimismo, el 40.8% son técnicos administrativos y personal nombrado. Además, en cuanto a horas de trabajo efectiva por día, el 34.7% labora tres horas más del trabajo programado.
4. El nivel de estrés laboral según sus características sociodemográficas de los servidores de la Oficina de Logística de la menciona Entidad en el año 2019 se tiene que, el 62,2% del bajo grado de estrés se presenta en el sexo masculino, mientras que el 37,8% en el sexo femenino; asimismo, ese mismo porcentaje se manifiesta en el personal mayor a 55 años. En cuanto a las condiciones laborales, el 44,4% del bajo nivel de estrés se presenta en el personal con mayor a 10 años de tiempo de servicio y el 35,6% en los que laboran más de tres horas del trabajo programado al día.
5. Las 7 dimensiones del nivel de estrés laboral fueron considerablemente bajas con una media menor a 15 puntos, las diferencias entre esas dimensiones no fueron significativas; no obstante, el Clima en la Organización, Estructura en la Organización y Carencia de Cohesión presentaron puntajes ligeramente superiores a comparación de las demás dimensiones.

## **Recomendaciones**

1. Para futuras investigaciones referente al estrés en el trabajo de los servidores administrativo de una institución prestadora de servicios de salud, se debe

considerar a todas las áreas administrativas y una muestra representativa de las mismas para obtener resultados más sólidos.

2. El jefe de Oficina de Logística y los jefes de sus Unidades Funcionales del Nosocomio Cayetano Heredia deben contemplar el Clima Organizacional, Estructura Organizacional y Falta de Cohesión, ya que estos presentaron puntajes ligeramente superiores a comparación de las demás dimensiones y que si no se toman en consideración podrían desencadenar el estrés laboral en toda la Oficina.
3. Para futuras investigaciones, además de tener en cuenta las variables sociodemográficas consideradas en nuestro estudio, deben considerar aspectos del hogar que podrían influenciar en el estrés laboral.
4. En próximas investigaciones se podría enfatizar en evaluar el grado de estrés en los trabajadores en condición de “terceros”, debido a que ellos son los más vulnerables en el aspecto laboral y los resultados que se obtengan servirían como base para proponer propuestas de mejora al respecto.
5. Es conveniente que en futuras investigaciones a desarrollarse en el personal administrativo del sector salud, se deban acentuar las dimensiones del estrés laboral según las variables sociodemográficas y condición laboral, ya que ello permitirá conocer mejor este tema y tomar decisiones acertadas al respecto.

## Referencias

Azofeifa, C; et al. (2016). Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género, antigüedad laboral en grupo de funcionarios administrativos del Sector público Constarricense. *MHSalud*, N°1.

Belloch, A; Sandin, B ;Ramos F. (2008). *Manual de Psicopatología*. Madrid: Mc Graw-Hill.

- Bobes, J. (2000). *Transtornos de Estrés postraumático*. Mexico: Masson S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- García, V. (2017). *Estrés Laboral y agresividad en el personal militar de un hospital del distrito de Jesús María, 2017*. Lima.
- García, W. (2018). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito San Martín de Porres-Lima 2018*. Lima.
- Hall, R. (1983). *Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Info Capital Humano, .. (s.f.). *Guía del Capital Humano*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019, de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Infocob. (28 de Abril de 2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT*. Obtenido de [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)
- Ivancevich, J ;Mattenson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva Gerencial*. México: Trillas.
- Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Mendez. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Colombia.
- OIT. (28 de Abril de 2016). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de *Estrés en el Trabajo: Un Reto Colectivo*: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OIT-OMS, .. (s.f.). *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*. Obtenido de [http://www.lexnova.es/Pub\\_In/Supuestos/supuesto143.htm](http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm)
- OMS. (2004). *La Organización del Trabajo y Estrés*. Reino Unido.
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés y su relación con la satisfacción laboral en una compañía de insumos Profesionales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Rodríguez, A. (2016). *Estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores Administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia-2016*. Lima.

## Anexo

### Anexo N° 1

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DE UN HOSPITAL III-1				
INFORMACIÓN PERSONAL				
1. Sexo	Masculino	1	2. Edad	
	Femenino	2		
		20 - 30 años		1
		31 - 45 años		2
		46 - 55 años	3	
		Mayor a 55 años	4	

<b>3. Estado Civil</b>	Soltero	1	<b>4. Grado de Instrucción</b>	Estudios Universitarios en proceso	1
	Casado	2		Bachiller	2
	Unión Libre	3		Titulado	3
	Divorciado	4		Magíster	4
	Viudo	5		Doctorado	5
<b>5. Tiempo de Servicio en la Oficina de Logística del HCH</b>	Menor a 1 año	1	<b>6. Unidad en la que labora</b>	Unidad de Programación	1
	1 - 3 años	2		Unidad de Procesos	2
	3 - 5 años	3		Unidad de Adquisiciones	3
	5 - 10 años	4		Unidad de Almacén	4
	Mayor a 10 años	5		Unidad de Control Patrimonial	5
<b>7. Cargo</b>	Jefe (a) de la Oficina	1	<b>8. Condición Laboral</b>	Personal Nombrado	1
	Jefe (a) de la Unidad	2		Personal Cas	2
	Especialista Administrativo	3		Personal Tercero	3
	Asistente Administrativo	4	<b>10. Horas Efectivas de Trabajo al día</b>	"+" 1 hora del Trabajo Programado	1
	Técnico Administrativo	5		"+" 2 horas del Trabajo Programado	2
	Apoyo Administrativo	6		"+" 3 horas del Trabajo Programado	3
	Secretaria (o)	7		Solo horas de Trabajo Programadas	4
<b>9. Horas de Trabajo Programadas</b>	6.15 horas (8:00 am - 3:15 pm)	1	<b>12. Estudios Paralelos</b>	SI	1
	7.15 horas (8:00 am - 4:15 pm)	2		NO	2
	8 horas (8:00 am - 5:00 pm)	3	<b>13. Remuneración Oportuna</b>	SI	1
		NO		2	

**INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1. Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
2. Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
3. Si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
4. Si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
5. Si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
6. Si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
7. Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							