



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES

"CORNELIO SILVA ARGÜELLO"

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**Seminario de Graduación para optar al título de licenciado en Administración de
Empresas**

Tema General:

Talento humano en las instituciones del departamento de Chontales

Tema Delimitado:

**"Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo en el centro de salud Adán
Barilla Huete de la ciudad de Juigalpa en el II semestre del año 2019"**

Autores:

**BR. Reyna Jarelis Suárez Duarte
BR. Lismarck Yohanny Campos Sequeira**

Tutor:

Dra. Jenny del Socorro Villanueva

FEBRERO 2020

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

Dedicatoria:

Dedico la realización de la presente tesis con mucho amor principalmente a Dios por la vida, la salud, y la sabiduría en el transcurso de estos años, por ser mi gran amigo, acompañarme y fortalecerme en los momentos más difíciles, cuando creía no poder más. A mi mamá Reyna Luz Duarte (q.e.p.d.), Te amo mami fuiste quien me alentó desde pequeña a luchar por mis sueños y no darme por vencida, este pequeño triunfo también es para ti, sé que estarías muy feliz de ver a tu hija cumplir este sueño a como yo lo estoy, gracias porque de ti aprendí mucho especialmente a creer en mí, a mi Papá César Suárez Reyes, te agradezco por todo el amor, el apoyo y siempre estar para mí, eres un ser humano maravilloso y siempre estaré agradecida con Dios por darme la mejor familia, y tener un angelito en el cielo y en la tierra. Los Amo infinitamente.

Br. Reyna Jarelis Suárez Duarte

Dedico este gran logro primeramente a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, guiarme, darme sabiduría en las situaciones difíciles y fuerza para continuar en lo adverso. Por los triunfos y momentos difíciles que me han ayudado a formarme. A mi papá Bismarck Campos y mamá Johana Sequeira quienes han sido mi principal inspiración y con su grandioso ejemplo me dan la fuerza día a día para luchar por cada una de mis metas, infinitamente gracias por cada uno de sus consejos, por su apoyo y amor incondicional que me han brindado siempre, por ayudarme a construir mis sueños y por creer en mí siempre, ¡Este logro es para ustedes! .En general a toda mi familia por apoyarme y acoger positivamente cada una de mis decisiones.

Br. Lismarck Yohanny Campos Sequeira

Agradecimiento

Agradecemos de manera especial:

Primeramente a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y la sabiduría para entender las cosas más difíciles, por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A nuestras familias por ser nuestros pilares fundamentales y promotores de nuestros sueños, por sus consejos y apoyo incondicional en toda la circunstancia presentada a lo largo de nuestras vidas y de la carrera profesional que hoy logramos concluir.

A nuestra tutora la Dra. Jenny del Socorro Villanueva por su esfuerzo y dedicación, quien con su experiencia, paciencia y su motivación ha aportado sus conocimientos para poder encaminarnos en este proceso de mejora continua para alcanzar el éxito de nuestro objetivo principal y por lo que hemos optado en estos cinco años.

De igual manera, a nuestros profesores, gracias por su tiempo, apoyo y sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional, quienes han compartido sus conocimientos y amistad durante todos estos años y han aportado un granito de arena a nuestra formación.

Sin dejar también desapercibido nuestros compañeros de carrera por su compañerismo, amistad y conocimientos que hicieron de esta experiencia una de las más especiales en todo el tiempo coincidido.

Resumen Ejecutivo

El estrés laboral y su relación con las condiciones laborales del centro de salud Adán Barillas Huete, es el objetivo del presente informe de investigación. En el cual se identificaron las causas principales del estrés laboral en los colaboradores, de igual forma se describieron los efectos del estrés en el desempeño, así como su relación con las condiciones laborales. El diseño metodológico que se utilizó es concluyente, explicativo, cuantitativo y cualitativo. La muestra del estudio se seleccionó a través de un muestreo probabilístico estratificado conformada por 20 colaboradores entre ellos médicos, enfermeros, laboratoristas y personal administrativo. Los instrumentos que se utilizaron fueron: entrevista al responsable del área de Recursos Humanos y encuesta al personal, estos instrumentos fueron debidamente aplicados y analizados. Como resultado se obtiene un promedio alto de estrés en los colaboradores, sin embargo muchos de ellos indicaron estar satisfecho con las condiciones ambientales, lo que significa que en el contexto de esta institución las condiciones de trabajo del Centro de Salud Adán Barilla Huete no influyen en el estrés laboral.

Concluyendo así que el alto grado de estrés laboral en la organización es debido a factores entre los que destacan, el volumen de trabajo tanto para médicos como personal administrativo ya que ambos puestos requieren de alta responsabilidad. En lo relacionado a describir los efectos del estrés organizacional en el desempeño de los colaboradores se registró que entre los síntomas más frecuentes del personal encuestado son las constantes jaquecas o dolores de cabeza.

Palabras claves: Estrés laboral, condiciones, ritmo, volumen y horario laboral

Índice:

I.	Introducción.....	1
II.	Antecedentes.....	2
III.	Planteamiento del problema.....	5
IV.	Justificación.....	8
V.	Objetivos.....	9
	5.1. Objetivo General:.....	9
	5.2. Objetivos específicos:.....	9
VI.	Marco Teórico.....	10
	6.1. Antecedes del Municipio de Juigalpa.....	10
	6.1.1 Geográfico.....	11
	6.1.2 Económico.....	11
	6.1.3. Social.....	12
	6.2. Instituciones Sector salud y sistema de salud.....	12
	6.2.1. Concepto:.....	12
	6.2.2. Sector Salud.....	12
	6.2.3. Promoción:.....	13
	6.3 Antecedentes de la organización.....	13
	6.3.1. Misión:.....	13
	6.3.2. Visión:.....	13
	6.4. Aspectos Generales del Estrés.....	14
	6.4.1. Estrés Laboral.....	14
	6.5 Causas del estrés.....	15
	6.5.1. Volumen de trabajo.....	16
	6.5.2. Ritmo de trabajo.....	16
	6.5.3. Horario de trabajo.....	17
	6.6. Efectos del estrés.....	18
	6.7. Estrés y condiciones laborales.....	19
	6.7.1. Orígenes potenciales del estrés.....	19
	6.7.2. Factores ambientales.....	20
	6.7.3. Factores organizacionales.....	22
	6.7.4. Factores individuales.....	22
	6.8. Manejo Del Estrés.....	22

6.9. Marco Conceptual	24
VII. Hipótesis.....	26
VIII. Operacionalización de las variables	27
IX. Diseño metodológico	33
9.1 Según su alcance:	33
9.2 Según su naturaleza:.....	33
9.3 Según el carácter de la medida:.....	33
9.4 Según su alcance temporal:.....	34
9.5 Según el lugar de estudio:	34
9.6 Población.....	34
9.7 Muestra.....	34
9.7.1. Tipo de muestreo.....	35
9.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
9.9. Validación del instrumento	36
9.10. Procesamiento	37
X. Análisis e interpretación de resultados.....	38
XI. Tablas de prueba de Chi-Cuadrado.....	47
XII. Conclusiones.....	54
XIII. Recomendaciones.....	56
XIII. Bibliografía.....	58
ANEXOS	59

Índice de tablas:

Tabla 1 Síntomas Físicos del Estrés.....	18
Tabla 2 Síntomas Psicológicos del Estrés	19
Tabla 3 Síntomas Conductuales del Estrés.....	19
Tabla 4 Operacionalización de variable Encuesta.....	27
Tabla 5 Matriz de Categoría.....	31
Tabla 6 Muestreo probabilístico estratificado	35
Tabla 7 Coeficientes de Alpha de Cronbach	36
Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad.....	36
Tabla 9 Puesto de trabajo	38
Tabla 10 Edad	38
Tabla 11 Sexo.....	39
Tabla 12 Presión.....	40
Tabla 13 Almuerzo en el area de trabajo.....	41

Tabla 14 Jornadas laborales extensas	41
Tabla 15 Horario laboral	41
Tabla 16 ¿Laboras más de 48 horas a la semana estipuladas por la ley?	42
Tabla 17: Satisfacción de horario laboral.....	42
Tabla 18 Ausentismo por enfermedad	43
Tabla 19: Ausentismo por cansancio	43
Tabla 20 Jaquecas o dolores de cabeza	43
Tabla 21 Sueños o pesadillas	44
Tabla 22 Limpieza.....	45
Tabla 23 Tabla de contingencia Instalaciones.....	47
Tabla 24 Prueba Chi- Cuadrado. Estrés-Instalaciones	48
Tabla 25 Tabla de contingencia Limpieza	48
Tabla 26. Pruebas de Chi- Cuadrado Estrés-Limpieza.....	49
Tabla 27 Tabla de contingencia iluminación	49
Tabla 28 Prueba Chi cuadrado Iluminación.....	50
Tabla 29 Tabla de contingencia ruido	50
Tabla 30 Prueba Chi cuadrado Ruido	51
Tabla 31 Resultado de Entrevista.....	52

Índice de ilustraciones:

Ilustración 1 Responsabilidad.....	39
Ilustración 2 Estrés	40
Ilustración 3 Preocupación	44
Ilustración 4 Instalaciones	45
Ilustración 5 Iluminación.....	46
Ilustración 6: Ruido	46

Tema General:

Talento humano en las instituciones del departamento de Chontales

Tema delimitado:

Estrés Laboral y su relación con las condiciones de trabajo en el centro de salud Adán Barilla Huete de la ciudad de Juigalpa en el I semestre del año 2019.

I. Introducción.

Actualmente el estrés es uno de los causantes de numerosas enfermedades, tanto físicas como mentales, debido a las condiciones laborales, sociales, personales y económicas a las que se enfrentan cotidianamente, en las cuales se hacen presente diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión. El trabajo en hospitales o centros de salud ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte, además de las cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el colaborador.

El presente informe de investigación tiene como finalidad determinar el estrés laboral y su relación con las condiciones laborales de los colaboradores del centro salud Adán Barillas Huete, en él se abordan variables y factores que inciden en el estrés laboral. El informe está estructurado en diez acápites primeramente se presenta la introducción de la investigación. En el segundo acápite se puntualizan los antecedentes de otros estudios referidos al tema del estrés laboral. Seguidamente se describe el planteamiento del problema en el que se detallan las principales problemáticas de la institución. Luego se justifica el propósito de la investigación y el aporte de esta información tanto para el director del centro de salud como para los colaboradores, contribuyendo a la mejora del desempeño en las tareas, de igual manera se reflejan los objetivos del informe compuesto por un objetivo general y tres objetivos específicos.

Posteriormente se detalla el marco teórico, el cual contiene las principales variables de estudio, citando a autores de prestigio como Robbins, Felmand, Ivancevichi, Konoplaste y Matteson, entre otros. Además se plantea la hipótesis nula y alternativa, que consiste en medir las variables, condiciones laborales y estrés laboral, también se desarrolla la operacionalización de las variables ante mencionadas. Se expone el diseño metodológico que comprende el tipo de investigación, la población, la muestra, instrumento y validación. Y se finaliza con la bibliografía y anexos.

II. Antecedentes.

Alvear, (2016) En su investigación “Estudio del Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca, 2015” tiene como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal, administrativo y trabajador de la universidad de cuenca a fin de elaborar propuestas de prevención y promoción en el año 2015 y concluyo que existe un alto porcentaje tanto en los trabajadores como en el personal administrativo que en su mayoría cabe destacar son mujeres, presentan riesgos para la salud física y/o mental que está asociado con las condiciones de trabajo, de igual manera se determinó que existe aproximadamente dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física-mental en el personal con cargos administrativos que aquellos que desarrollan cargos de trabajadores, al igual que con la relación laboral.

Otro estudio presentado por Acabal, (2014) titulado “Estrés y desempeño laboral” realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango tiene como objetivo establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca, determino y evaluó el nivel de estrés de los colaboradores, así mismo verifico las consecuencias que genera el estrés en el desempeño laboral a nivel de empresa y en cada una de las áreas que lo conforman. Su conclusión se fundamenta en que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma, por lo tanto cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad.

Por su parte Borjan, (2016) En su estudio de Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario Tegucigalpa-Honduras Enero-Marzo 2016, determinó el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería y abordó sobre las manifestaciones de estrés del personal, nivel de agotamiento emocional y despersonalización y niveles de realización personal y finalmente concluyo de

que las manifestaciones presentadas en los colaboradores son de carácter fisiológico, cognoscitivo, emocional y de conducta entre los más comunes: Fatiga, dolor de cabeza, aceleración del ritmo cardiaco, sudoración excesiva, nauseas, vómitos, alteraciones visuales, concentración deficiente, dificultad para identificar problemas, ansiedad, depresión, entre otros.

Asi mismo Alaniz, (2016) En su Informe final de tesis aborda sobre el “Estrés Laboral en médicos residentes de los hospitales públicos de Managua abril a mayo 2016”.Teniendo como objetivo analizar los factores asociados al estrés laboral en los médicos residentes de los hospitales escuelas públicos, el autor observo y concluyo que los principales factores asociados al estrés laboral de los medicos residentes fueron la carga laboral (volumen de pacientes) y las relaciones interpersonales.

De la misma forma Gómez, Sequeira., & Quiñonez., (2014) en su trabajo investigativo titulado “Factores que intervienen en el desarrollo del Estrés Laboral en Profesores de Undécimo Grado del Instituto Nacional de Occidente y Colegio La Salle en León-Nicaragua, durante el período Agosto/ Noviembre 2013” puntualizarón como objetivo determinar los factores más influyentes del estrés laboral docente y su efecto en profesores de Undécimo grado de Secundaria del Instituto Nacional de Occidente y del Colegio La Salle en la ciudad de León. De esta manera concluyeron que la causa de mayor incidencia del estrés es el factor económico. Al analizar los factores que permiten el desarrollo del estrés laboral y sus consecuencias en los docentes de secundaria se descubre que el apremio económico y la sobrecarga de trabajo, son los de mayor incidencia.

Finalmente, Midence, Rivera & Blandón, (2014) En su Monografía titulada “La sobrecarga de trabajo y su incidencia en el estrés laboral de las y los docentes de las carreras de Trabajo Social y Comunicación Social de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León” abordaron como objetivo Describir cómo influye la sobrecarga de trabajo

*Estrés Laboral y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Centro de Salud Adán
Barilla Huete*

en el estrés laboral de las y los docentes de las carreras de Trabajo Social y Comunicación Social de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León. La investigación permitió determinar que los principales síntomas de estrés laboral que afectan la salud física de los docentes son dolor de ojos o cansancio visual, cansancio físico, dolores de cabeza o cefaléas, dolor de cuello, espalda o cintura y hablar rápido. Y con menor frecuencia gastritis, colitis nerviosa, várices, hemorroides, y presión sanguínea elevada

III. Planteamiento del problema.

El centro de salud “Adán Barilla Huete” en el municipio de Juigalpa, Chontales. Es una institución sin fines de lucro que labora en pro del bienestar de la población brindando atención médica gratuita. Últimamente en dicha organización el exceso de trabajo y las largas jornadas laborales está causando improductividad en el trabajo y problemas de salud ya que los colaboradores frecuentemente se despiertan preocupados y sienten el peso de volver a su lugar de trabajo, además su salud se ve afectada presentando síntomas como: depresión, ansiedad, problemas cardiovasculares, insomnio, problemas musculares y cerebrales, obesidad, entre otros.

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas que afecta la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las empresas no siendo su excepción el Centro de Salud Adán Barilla Huete, donde es notorio que los colaboradores padecen de enfermedades causadas por el estrés. El estrés organizacional ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no solo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea.

Pero, ¿Que es el estrés organizacional? Es una reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y condiciones laborales, provocando saturación y colapso físico o mental en el trabajador afectando también al resto del ámbito de su vida.

Se ha identificado la existencia de algunos factores que están causando estrés laboral en los colaboradores de esta institución como:

El volumen de trabajo con relación al personal administrativo resulta demasiado cansado, ya que la mayoría del tiempo tiene que sacrificar sus horas de descanso para cumplir con sus tareas asignadas. En ocasiones son días enteros de trabajo, porque las responsabilidades son muchas y hay poco personal de apoyo administrativo laborando, lo que también conlleva a una acumulación cada vez más de trabajo. Por esta razón se encuentran constantemente preocupados, cansados y ansiosos.

De igual manera el personal de salud médico y enfermeros además de cumplir con su trabajo que implica el contacto a diario con el usuario en ocasiones lidiando con diferentes temperamentos, agresiones verbales, quejas por parte del paciente y con la exposición a riesgo y al contagio de enfermedades; tienen que cumplir mensualmente con un plan de metas establecidas por el Ministerio de Salud de manera obligatoria, dependiendo del cumplimiento de estas metas será su puntaje de evaluación, si estos por alguna razón no cumplen de manera consecutiva (3 veces) puede ocasionar incluso la terminación del contrato de trabajo. Dentro de las metas se puede mencionar el control a embarazadas, la realización de Papanicolaou, pruebas de VIH, entre otras. Siendo una tarea muy difícil ya que las personas se resisten a asistir a un centro de salud, por ende el personal médico no tiene más alternativas que realizar visitas de casa en casa.

El Horario de trabajo varía en dependencia del puesto de trabajo, el personal administrativo tiene determinado en su contrato trabajar ocho horas diarias, sin embargo por el volumen de trabajo esto no es suficiente, por ello tienen que permanecer largas horas en sus oficinas hasta dar por terminada sus obligaciones, trabajando a veces hasta 12 horas en el día, esto cuando reciben la orden de entregar los documentos a la sede central por ejemplo al final de mes.

Con respecto al personal médico, sus jornadas extraordinarias que tienen que desempeñar implican sacrificios de horario de alimentación, ocio, descanso y sueño ¿Acaso esto ocasiona que los colaboradores resulten cansados al final del día para poder disfrutar de actividades recreativas en la noche?

El exceso de trabajo afecta de forma notoria la vida familiar de las personas. Así como la falta de apoyo de la familia puede influir negativamente en el rendimiento de un trabajador, puede también aislarlo para evitar conflictos personales o con su familia. Teniendo en cuenta lo antes mencionado no es de extrañarse que los colaboradores de la salud fracasen en sus relaciones de pareja generando tensión, pelea y estrés laboral.

En relación al entorno laboral muchos de los colaboradores del centro de Salud Adán Barilla Huete además de estar constantemente con un ritmo de trabajo agitado, este no brinda a los colaboradores las condiciones necesarias porque desde que fue fundado no ha tenido ningún cambio en su infraestructura a pesar de que el número de colaboradores ha ido aumentando,

también es evidente que sus actividades las realizan en ambientes inseguros, expuestos a accidentes, las oficinas administrativas y de recursos humanos llenas de cables eléctricos e interruptores que pueden provocar algún cortocircuito, de igual manera los doctores se encuentran en cubículos compartidos para dar consulta médica a los pacientes.

Las circunstancias anteriores pueden llevar a la institución a disminuir la calidad del servicio y provocar ausentismo ya que las personas con mucho ritmo laboral, con un entorno conflictivo y un ambiente de trabajo inadecuado son menos capaces de fijar sus propios objetivos y por lo tanto de seguir los objetivos de la empresa.

Esta situación hace necesaria la supervisión y el asesoramiento eficaz que puedan contribuir a proteger a los empleados contra el estrés y evaluar posibles intervenciones tanto individuales (por ejemplo, formación, tratamiento médico, apoyo psicológico) como institucionales (por ejemplo, redefinición del puesto de trabajo o introducción de cambios en las practicas gerenciales) La descripción del puesto del trabajo tiene que ser clara y es fundamental que el jefe del empleado y otros miembros del personal conozcan las características más importantes del puesto y aseguren de que el nivel de exigencia es adecuado. Cuanto mejor conozcan los empleados su puesto, más capaces serán de canalizar adecuadamente sus esfuerzos para realizar bien su trabajo.

Formulación del problema:

¿Cómo está afectando el estrés laboral en los colaboradores y la incidencia en el Centro de Salud Adán Barilla Huete?

Sistematización

1. ¿El horario es una de las causantes del Estrés?
2. ¿Cuáles son los efectos del estrés organizacional en el desempeño de los colaboradores?
3. ¿De qué manera las condiciones laborales afecta el desempeño en las tareas de los colaboradores?

IV. Justificación.

Frente a la problemática planteada, el estrés laboral y sus efectos en los colaboradores de cualquier entidad pública o privada, son una realidad innegable. Se ha observado que uno de los trastornos que más frecuencia presenta el talento humano es el estrés. Esto dificulta de manera significativa las relaciones humanas, el desempeño y por ende la satisfacción personal dado que la naturaleza del trabajo cambia constantemente, el estrés causado por las condiciones del trabajo representan una amenaza para la salud tanto del individuo, como para las organizaciones conllevando graves consecuencias como, ausentismo laboral, disminución de la calidad de trabajo, ansiedad e inclusive depresión.

Es importante estudiar esta temática ya que en la actualidad es un problema común en las organizaciones y por ello es necesario conocer la fuente que lo provoca, las causas específicas y las consecuencias de una situación que no es atendida de forma crucial Si un colaborador hace su labor de forma cómoda, el resultado será una productividad elevada y un mejor ambiente para las personas.

En lo teórico con esta investigación se busca corroborar lo expresado por diversos autores en torno al tema en estudio.

Metodológicamente se seguirá estudiando lo que permitirá la aplicación de técnicas e instrumentos que garantizaran una información sólida y confiable.

Se espera que esta investigación proporcione información esencial al director y colaboradores que contribuyan a la mejora del desempeño en las tareas y por ende permita un mayor grado de desarrollo en la actividad laboral.

V. Objetivos

5.1. Objetivo General:

- Determinar el estrés laboral y su relación con las condiciones laborales de los colaboradores del centro de salud Adán Barillas Huete en el primer semestre del año 2019.

5.2. Objetivos específicos:

- Identificar las causas principales del estrés laboral en los colaboradores.
- Describir los efectos del estrés organizacional en el desempeño de los colaboradores.
- Relacionar las condiciones laborales y su implicación en el Estrés Laboral.

VI. Marco Teórico

6.1. Antecedes del Municipio de Juigalpa

La conformación del departamento de Chontales data desde un 24 de agosto de 1858, constituido por municipios. A partir del año 1877 el municipio de Juigalpa se convierte en la cabecera departamental la cual está ubicada a 139 km de la ciudad de Managua de la Republica de Nicaragua.

Existen diversas versiones en cuanto al nombre de "Juigalpa" atendiendo a la aridez de sus tierras y la proliferación de jícaros en ellas, se afirma que el nombre se deriva de voces mexicanas que significa "lugar abundante de jícaros". Desde otro punto de vista, los investigadores Squier y Tomas Belt (citado en Instituto Nacional de información de desarrollo) [INIDE] (2013) afirman: "Que su nombre tiene origen Azteca, que traducen como "Gran Ciudad"(pág.15). En cambio el Lingüista Alfonso Valle citado en INIDE (2013) señala: "Que este nombre, según vocablo mexicano "Juigalpán", significa "criadero de caracolitos negros"(pág.15).

La primera mención de Juigalpa se da cuando el Alcalde Don Jerónimo de Villegas solicita tierra al representante del gobierno Español Don Sebastián Álvarez en Guatemala. INIDE (2013) afirma: "La primera mención de Juigalpa en la historia escrita data del año de 1659" (pág.15). Esta tierra municipal es concebida el 24 de Abril de 1668, fecha que se puede tomar como momento de fundación de Juigalpa.

Omar Lazo (citado en INIDE 2013) recuerdo que en 1752 Juigalpa era un pueblo ya establecido:

De Indios y Ladinos con 34 ranchos y 224 personas de confesión y comunión, un tercio de los cuales formaban una compañía de montados, fusileros y lanceros para la defensa del lugar. En la jurisdicción habitaban unas 1,000 personas al cuidado de 83 haciendas de ganado, 3 trapiches y gran número de labranzas. El pueblo tenía una iglesia sin torre, de tres naves y sacristías sobre horcones con paredes de adobe. (pág.15)

Juigalpa era ciudad de tránsito entre Granada y los minerales de la Libertad y Santo Domingo a través de Puerto Díaz. Fue adquiriendo un desarrollo acelerado comercial, poblacional y ganadero.

Fue nombrada cabecera del departamento de Chontales el 11 de Junio de 1877. El 4 de Febrero de 1862 Juigalpa fue elevada al rango de Villa; el 27 de Enero de 1879, según decreto Presidencial, Juigalpa, es elevada al rango de Ciudad de 1885 hasta la fecha, el municipio de Juigalpa ha sido dirigido por 2 Juntas municipales y 66 alcaldes municipales. (INIDE, 2013,pág.15)

6.1.1 Geográfico

La ciudad de Juigalpa es la cabecera del departamento de Chontales El Instituto de Turismo [INTUR] (2015) Plantea que: “Juigalpa está ubicada entre las costas nor-oriental del Gran lago de Nicaragua, la cordillera de Amerrisque y los Valles que traza en un descenso hacia el lago” (sp).

La ciudad limita al norte con San Francisco de Cuapa, al sur con Acoyapa, al este con la Libertad y al oeste con el lago Xolotlan (Puerto Díaz). Ocupa el primer lugar en el Departamento por el tamaño de su población y el tercero de acuerdo a su extensión territorial.

6.1.2 Económico

6.1.2.1. Ganadería y Agricultura

La principal actividad económica del municipio de Juigalpa- Chontales descansa en el sector primario (Agropecuaria), fundamentalmente la ganadería y la agricultura ocupa el segundo lugar.

Para el año 2018 la actividad pecuaria de Juigalpa disminuyó 5.4 por ciento debido a una reducción del ganado vacuno destinado a matanza y exportación, así mismo se registró disminución en la matanza porcina y avícola. No obstante, se registró aumento en la producción de huevos y leche, En cuanto a las actividades agrícolas registraron

un crecimiento de 3.3 por ciento, debido a la contribución de las mayores labores culturales y producción en los cultivos de café, arroz, banano, soya, tabaco, vegetales, raíces, tubérculos y frutas, principalmente. Banco Central de Nicaragua [BCN] (2018) (pág.21)

6.1.2.2. Servicios

En el municipio se brindan distintos tipos de servicios para que la población de Juigalpa tenga variedad de opciones para satisfacer sus necesidades: Hoteles, Restaurantes, museos, zoológicos, bancos, iglesias, mercados, discotecas, gimnasios, parques entre otras que forman parte de las actividades de recreación y de servicios de esta ciudad.

6.1.3. Social

El municipio de Juigalpa Chontales tiene una población de 51, 838 habitantes y una estimación para el año 2020 de 62,503 (INIDE 2008).

6.2. Instituciones Sector salud y sistema de salud

6.2.1. Concepto:

Según la ley 423, artículo 36 de la Asamblea Nacional de Nicaragua (2002) Son Instituciones Proveedoras de Servicios de Salud:

Las entidades públicas, privadas o mixtas, que estando autorizadas por el Ministerio de Salud, tiene por objeto actividades dirigidas a la provisión de servicios en sus fases de promoción, prevención diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud que requiera la población.(s.p)

6.2.2. Sector Salud

El artículo 3 de la ley 423 Asamblea Nacional de Nicaragua (2002) establece:

Que el Sector Salud consiste, en “el conjunto de Instituciones, Organizaciones, personas, Establecimientos públicos o privados, actores, Programas y actividades, cuyo objetivo principal, frente al individuo, la familia y la comunidad, es la atención de la

salud en sus diferentes acciones de prevención, promoción recuperación y rehabilitación”. (s.p)

6.2.3. Promoción:

El Artículo 13 de la ley 423 Asamblea Nacional de Nicaragua (2002) afirma que:

La promoción de la salud tiene por objeto las acciones que deben realizar las personas, comunidades y el Estado a fin de crear, conservar y mejorar las condiciones deseables de salud para toda la población y propiciar en el individuo las actitudes y prácticas adecuadas para la adopción de estilos de vida saludables y motivar a su participación en beneficio de la salud individual y colectiva. (s.p)

6.3 Antecedentes de la organización

6.3.1. Misión:

Un sistema de salud que atiende a los nicaragüenses según sus necesidades y garantiza el acceso gratuito y universal a los servicios de salud. Promueve en la población prácticas y estilos de vidas saludables que constituyen a mejorar la calidad y esperanza de vida y los esfuerzos nacionales para mejorar el desarrollo humano. (Centro de salud Adan Barilla Huete, 2019)

6.3.2. Visión:

Garantía de salud como derecho constitucional y factor esencial para el desarrollo económico social de todas las familias Nicaragüenses a través de un sistema de salud solidario, complementario y con la participación activa de la población que es la base del bienestar de todos. (Centro de salud Adan Barilla Huete, 2019)

6.4. Aspectos Generales del Estrés

6.4.1. Estrés Laboral

6.4.1.1. Definición

El estrés laboral se entiende como el conjunto de fenómenos o agentes estresantes derivados directamente del trabajo.

En un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona. Afecta a su cuerpo y a su mente. Y repercute, por supuesto, no solo sobre su bienestar personal, sino también sobre su rendimiento.

(Acosta, 2008, pág. 36)

Las empresas que ayuden a su empleador a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

De igual manera, Unión Nacional de Trabajadores [UGT] Andalucía (2009) señala que:

El estrés laboral se define como el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o supera la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad. Se define también como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc. (pág.27)

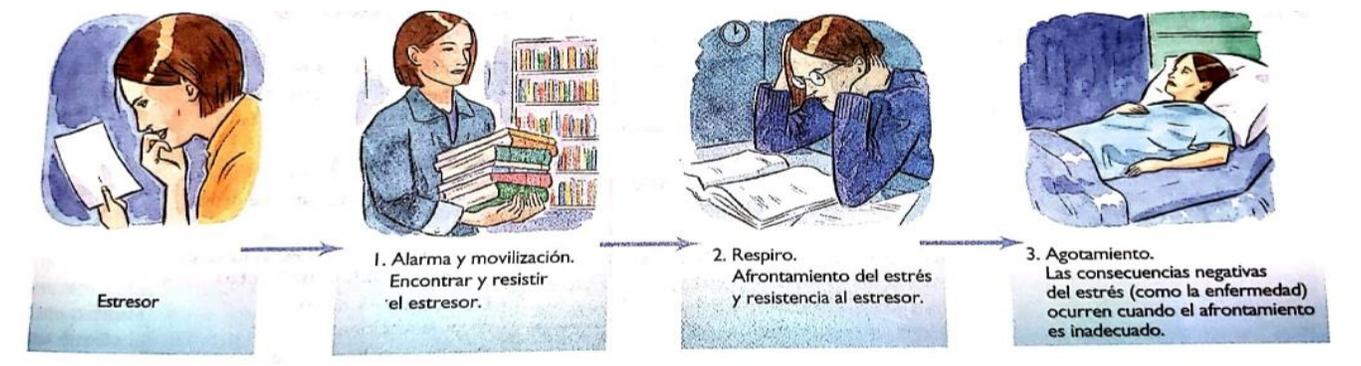
El estrés se percibe como respuesta a algún estímulo, llamado estresor. Un estresor es un suceso o situación potencialmente perjudicial o amenazadora. Sin embargo, el estrés es algo más que una simple respuesta a un estresor. Ivancevichi, Konopaste, & Matteson (2006) Definen el estrés como “Una respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, consecuencias de cualquier acción, situación o suceso, que impone exigencias especiales a una persona” (pág. 281). Esto quiere decir que el estrés es el resultado de enfrentar algo que nos impone exigencias especiales ya sean físicas o psicológicamente amenazadoras.

6.4.1.2. Fases del Estrés.

Los efectos del estrés se ilustran en el modelo de Hans Selye, teórico pionero del estrés. Este modelo, el síndrome de adaptación general (SAG), señala que ocurre el mismo conjunto de

reacciones fisiológicas al estrés sin importar su causa particular. Feldman (2006) expresa que el modelo tiene tres fases:

La primera etapa de alarma y movilización, ocurre cuando se cobra conciencia de la presencia de un estresor (...) Sin embargo, si persiste el estresor se pasa a la siguiente etapa del modelo. En la etapa de resistencia, el individuo se prepara para combatir el estresor (...) Si la resistencia es inadecuada, la persona entra en la última etapa del modelo, la de agotamiento. Durante esta etapa, la capacidad para adaptarse al estresor disminuye a tal grado que aparecen las consecuencias negativas del estrés como la afección física y los síntomas psicológicos. (pág.427)



Fuente: (Feldman, 2006, pág. 427)

6.5 Causas del estrés

Son muchas las causas que pueden generar estrés en el ambiente laboral, tales como excesiva demanda de trabajo, presión por el tiempo entre cada proceso, lograr las metas propuestas, entre otras. "El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador empieza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral" (Rodríguez, Molerio, & Roque, 2002, pág. 10).

Cuando esto se presenta constantemente puede interrumpir el desarrollo adecuado de las actividades, puede generar frustraciones tanto en la persona como hacia su grupo de trabajo produciendo malestares físicos y hacia su entorno.

6.5.1. Volumen de trabajo

El estrés relacionado con el trabajo es la reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente. Esto significa que la carga de trabajo se define como el “conjunto de obligaciones psicofísicas a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral” (UGT, sf, pág.10). La consecuencia de una excesiva carga de trabajo es la fatiga que podemos definirla como la disminución de la capacidad física y mental de un trabajador después de haber realizado una actividad durante un periodo de tiempo.

6.5.2. Ritmo de trabajo

Las nuevas formas de organización, los cortos plazos de entrega, las reestructuraciones que afectan a algunas organizaciones y a los propios puestos de trabajo o las relaciones profesionales tienen un impacto directo en las condiciones laborales de los empleados, que pueden afectar directamente a su salud, siendo el estrés laboral una de las principales consecuencias.

La UGT Afirma que el Ritmo de trabajo

Son exigencias temporales ligadas a la carga de trabajo. Es el tiempo necesario para realizar una determinada tarea. Para evaluarlo no solo tenemos en cuenta el factor tiempo sino también debemos tener en cuenta el nivel de concentración y atención necesaria para la ejecución de las tareas, la rapidez con las que hay que realizar esas tareas, si tienen plazos cortos o estrictos, o determinados por máquinas, clientes, procesos productivos, etc. (UGT, sf, sp)

Los ritmos de trabajo intensos producen mayor demanda de esfuerzo mental, por lo que son fuente de fatiga. La fatiga mental altera la eficacia a la hora del desempeño de las tareas, pues reduce la concentración y el nivel de atención. Aumenta la frecuencia de errores y puede aumentar la accidentabilidad.

6.5.3. Horario de trabajo

La jornada de trabajo debe regularse atendiendo a que las labores realizadas se hagan con eficiencia y adecuada productividad, pero en su extensión no debe lesionarse al trabajador por la vía del cansancio físico, psíquico o intelectual.

Según la ley 185, artículo 29 de la Asamblea Nacional De la República de Nicaragua (1996) Se entiende por jornada de trabajo:

El tiempo durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador, cumpliendo sus obligaciones laborales. Se considera que el trabajador se encuentra a disposición del empleador desde el momento en que llega al lugar donde debe efectuar su trabajo, o donde recibe órdenes o instrucciones respecto al trabajo que se ha de efectuar en la jornada de cada día, hasta que pueda disponer libremente de su tiempo y de su actividad.(sp)

(Asamblea Nacional De la República de Nicaragua, 1996)

Artículo 50. El día natural para los efectos del trabajo es el comprendido entre las seis de la mañana y las ocho de la noche. Trabajo nocturno es el que se presta entre las ocho de la noche y las seis de la mañana del día siguiente. (Asamblea Nacional De la República de Nicaragua, 1996, sp)

El ser humano tiene un límite físico para el trabajo y en su producción debe limitarse el tiempo de labor, pues aunque un individuo vigoroso pueda aceptar muchas horas de labor incesante, aparentemente sin cansancio, el desgaste físico excesivo ocasiona con el tiempo una pérdida de facultades y un debilitamiento prematuro que disminuyen el período de vida útil e impide al hombre participar en aquellas actividades que requiere su ser social.

6.6. Efectos del estrés

El aspecto que juega un papel esencial y es prácticamente el núcleo principal del estrés es la ansiedad. Siempre que haya estrés aparecerá la ansiedad. (UGT Andalucía, 2009) afirma:

La ansiedad es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor ante algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión. Esta ansiedad va a provocar una gran alteración de toda la psicología del sujeto. (pág. 31)

Esta manifestación normalmente se refleja por vivencias como una situación que el individuo no puede controlar, una sensación de incertidumbre, y un miedo ante una amenaza.

Desde otra perspectiva los síntomas del estrés sobre el funcionamiento del organismo son de índole fisiológica, psicológica y conductual. Mutua colaboradora con la Seguridad Social [MC Mutua] (2008) Indica los síntomas de respuesta del estrés.

Tabla 1 Síntomas Físicos del Estrés

<i>Síntomas Físicos</i>
<ul style="list-style-type: none">• Trastornos cardiovasculares: hipertensión y arritmia.• Trastornos respiratorios: hiperventilación y respiración fatigada.• Trastornos inmunológicos: refriados, gripes, y riesgo de desarrollar enfermedades.• Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez de estómago y estreñimiento.• Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes.• Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problema de conciliación del sueño.• Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migraña, dolor de espalda, dolor menstrual

Tabla 2 Síntomas Psicológicos del Estrés

Síntomas Psicológicos
<ul style="list-style-type: none">• Aumento del nerviosismo y la ansiedad.• Irritabilidad.• Presencia de pensamientos negativos.• Falta de motivación.• Dificultades de concentración.

Tabla 3 Síntomas Conductuales del Estrés

Síntomas Conductuales
<ul style="list-style-type: none">• Mayor número de conductas impulsivas y temerarias.• Escape de la situación estresante.• Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes.• Aumento o disminución de ingesta de alimentos y alimentación poco equilibrada.• Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.• Disminución del rendimiento de las tareas a realizar.

Fuente elaboración propia en base a MC mutual (2008)

6.7. Estrés y condiciones laborales

Al hablar de “Las condiciones ambientales del trabajo nos referimos a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto” (Chiavenato, 2007, pág. 334). Cuando la organización no presta dichas condiciones es que el colaborador comienza a sentir síntomas de estrés y hasta sentirse incapaz de cumplir con las tareas asignadas.

6.7.1. Orígenes potenciales del estrés

Hay tres categorías de causantes potenciales de estrés: Ambientales, organizacionales e individuales

6.7.2. Factores ambientales

Es importante conocer las condiciones que causan estrés, algunos de ellos pueden surgir directamente de lo que las personas experimentan en el trabajo. “Así como la incertidumbre del ambiente influye en el diseño de la estructura de una organización, también ejerce influencia en los niveles del estrés en los empleados” (Robbins, 2004, pág. 90). La incertidumbre tecnológica es un factor ambiental que produce estrés. El hecho de que las innovaciones pueden volver obsoletas las habilidades y la experiencia de los empleados en un lapso muy breve.

6.7.2.1. Iluminación

La iluminación es la acción o efecto de iluminar. En la técnica se refiere al conjunto de dispositivos que se instalan para producir ciertos efectos luminosos, tanto prácticos como decorativos.

Chiavenato (2007) afirma que:

La iluminación se entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación general, si no de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar. (pág. 334)

Una mala iluminación cansa la vista altera el sistema nervioso , contribuye a la mala calidad del trabajo y es la responsable de una parte considerable de los accidentes.

6.7.2.2. Ruido

El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. En lo que respecta, el sonido tiene dos características principales: la frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundo emitidas por la fuente del ruido , y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibeles (db). Las investigaciones realizadas muestran que el ruido no provoca disminución en el desempeño del trabajo, sin embargo,

la influencia del ruido perjudica en gran cantidad la salud del empleado y principalmente su audición. (Chiavenato,2007,pág. 334)

6.7.2.3. Temperatura

La Ley N° 618, Ley general de Higiene y Seguridad Laboral en el Trabajo (2007) en el artículo 210 , establece “Que se deben instalar termómetros para la comprobación de la temperatura de todos los equipos y accesorios que contengan fluidos deben contar con estos instrumentos de medición para llevar el control de la temperatura seleccionada” (sp)

Asi mismo Chiavenato (2007) afirma que :

“Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas como es el caso de la proximidad a los hornos en una siderúrgica de una empresa de cerámica , o de una herrería etc, en los cuales los ocupantes necesitan vestir ropa adecuada para proteger su salud. En el otro extremo hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como en los casos de frigoríficos que exigen ropa adecuada para la protección. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de esos ambientes laborales”.(pág.335)

6.7.2.4.Humedad

La Humedad es una medida del vapor de agua que contiene el aire

Según Chiavenato (2007) afirma que :

La humedad es consecuencia del alto contenido higrométrico del aire. Existen condiciones ambientales de gran humedad en el lugar de trabajo, es el caso de la mayor parte de las fabricas textiles, que exigen un elevado grado higrométrico para el tratamiento de los hilos, por otra parte , existen condiciones ambientales de poca o nula presencia de la humedad; por ejemplo la industria de la cerámica donde el aire debe ser seco ”.(pág.336)

Es muy importante que las empresas evalúen su situación actual para así proteger y prevenir accidentes y crear ambientes de comodidad y seguros para todos sus colaboradores.

6.7.3. Factores organizacionales

Sin duda el trabajo puede ser estresante y las demandas del empleo pueden alterar el equilibrio trabajo-vida de las personas. Robbins (2004) Clasifica los factores organizacionales de la siguiente manera:

Las exigencias de las tareas, abarcan el diseño de puesto (...) condiciones laborales y disposición física del trabajo. Las exigencias del rol, se relaciona con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización (...) las exigencias interpersonales referidas a las presiones que ejercen otros empleados, la estructura de la organización, que define el grado de las reglas y normas, así como también el liderazgo organizacional, que representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Y por último la etapa de la vida de la organización, las etapas de fundación y declinación son particularmente estresante. (pág. 579)

6.7.4. Factores individuales

Esta última categoría “abarca los factores de la vida privada de los empleados. Principalmente, estos factores son los asuntos familiares, problemas económicos, personales y características propias de la personalidad” (Robbins, 2004, pág. 580). La persona promedio trabaja de 40 a 50 horas por semana, pero las experiencias y dificultades por las que pasan en las otras 120 o más horas que tiene la semana pueden verter en el trabajo.

6.8. Manejo Del Estrés

El manejo del estrés es adoptar un enfoque activo para enfrentar el estrés que influye en la conducta.

Según Whetten, Kim, & Cameron (2011):

La mejor manera para manejar el estrés es eliminar o minimizar los factores que lo producen por medio de las estrategias: *Estrategias de ejecución*; estas crean o establecen un nuevo entorno para el individuo que no contiene factores de estrés. El segundo método más eficaz es que los individuos mejoren su capacidad general de

manejar el estrés al incrementar su elasticidad personal. Estas se llaman *estrategias proactivas* y están diseñadas para iniciar una acción que resista los efectos negativos del estrés. Finalmente, es necesario desarrollar técnicas a corto plazo para manejar los factores de estrés cuando se requiere una respuesta inmediata. Estas *estrategias son reactivas*; son aplicadas como remedio en el momento para reducir los efectos temporales del estrés. (pág.116)

Es importante que las organizaciones construyan entornos de trabajo positivos y que realicen inversiones significativas en sus empleados ya que las empresas que tratan correctamente a sus colaboradores son las mejores posicionadas para hacer realidad los beneficios de su talento pleno y de su potencial para el trabajo.

6.9. Marco Conceptual

Absentismo: “Inasistencia reiterada al trabajo”. (Rosenberg, 2014, pág. 4)

Adaptativa: “Respuesta a los cambios y desafíos que se desprenden del entorno” (Rosenberg, 2014, pág. 8)

Afrontamiento: “Esfuerzos por controlar, reducir o aprender a tolerar las amenazas que conducen al estrés”. (Feldman, 2006, pág. 433)

Condición: “Cláusula contractual, implícita o expresa que tiene el efecto de otorgar o eliminar derechos u obligaciones a las partes de un contrato” (Rosenberg, 2014, pág. 11)

Contexto: “Medio que rodea a un objeto o a un individuo sobre los que influye íntimamente”. (Oceano, 2014, pág. 12)

Jornada: “Se entiende por jornada de trabajo el tiempo durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador, cumpliendo sus obligaciones laborales”. (Asamblea Nacional De la República de Nicaragua, 1996, pág. S.P) (Art. 49)

Estrés: 1. “Respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción, situación o suceso que pone exigencias especiales a una persona”. (Ivancevichi, Konopaste, & Matteson, 2006, pág. 281)

2. “Condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante”. (Robbins, 2004, pág. 577)

Estresor: “Suceso o situación externa potencialmente perjudicial para una persona”. (Ivancevichi, Konopaste, & Matteson, 2006, pág. 281)

Incertidumbre: 1. “Estado del entorno externo de una organización definido según su grado de complejidad y de cambio”. (Jones & George, 2006, pág. 621)

2. “Estado del entorno externo de una organización definido según su grado de complejidad y de cambio”. (Rosenberg, 2014, pág. 26)

Inestabilidad: “Es la situación del ambiente de tarea que se caracteriza por cambios y transformaciones”. (Chiavenato I. , 2006, pág. 484).

VII. Hipótesis

H₀: Las condiciones laborales no influyen en el estrés laboral de los Colaboradores del centro de salud “Adán Barilla Huete”

H₁: Las condiciones laborales influyen en el estrés laboral de los colaboradores del centro de salud “Adán Barilla Huete”

VIII. Operacionalización de las variables

Tabla 4 Operacionalización de variable Encuesta

Objetivo	Variable	Sub-variable	Indicadores	Instrumento
Causas del estrés laboral en los colaboradores	Volumen de trabajo	Aspectos Generales		E N C U E S T A
		Puesto/área	-Administrativo -Médico -Enfermero	
		Edad	-20-30 -31-40 -41-50 -51- a más	
	Ritmo de trabajo	Sexo	-Masculino -Femenino	
		¿Implica tu trabajo una alta responsabilidad?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
		¿Te sientes frecuentemente estresado?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	

		¿Te sientes presionado por parte de personas de un cargo superior?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	E N C U E S T A
		¿Almuerzas en tu escritorio para realizar mayor cantidad de tareas antes que finalice la jornada?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
		¿Tienes Jornadas laborales muy extensas?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
	Horario de trabajo	¿El horario que laboras limita tus relaciones sociales?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
		¿Laboras más de 48 horas a la semana estipuladas por la ley?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	

		¿Te satisface tu horario laboral?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
Efectos del estrés organizacional	Síntomas del Estrés	¿Cuándo te ausentas en tu trabajo es por enfermedad?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	E N C U E S T A
		¿Te ausentas en tu trabajo por cansancio?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
		¿Sientes Jaquecas o dolores de cabeza?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
		¿Te despiertas preocupado de tener que volver a tu lugar de trabajo?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	

		¿Sueñas o tienes pesadillas acerca de cuestiones relacionadas con el trabajo?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
Relacionar las condiciones laborales y su implicación en el estrés laboral	Condiciones Laborales	¿Las instalaciones de tu área facilitan tu trabajo?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	E N C U E S T A
		¿Se refleja la limpieza del centro de salud?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
		¿La iluminación de tu área de trabajo es adecuada?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	
		¿Hay demasiado ruido en el área en que desarrollas tu trabajo?	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Nunca	

Tabla 5 Matriz de Categoría

Objetivo	Variable	Sub-Variable	Indicadores	Instrumento
Recopilar información sobre el Estrés Laboral y condiciones laborales del centro de salud	Estrés y condiciones laborales	¿El cargo que usted desempeña que funciones requiere?		E N T R E V I S T A
		¿Describa que tan alto es el nivel de exigencias de su trabajo y el de los demás colaboradores?		
		¿Qué áreas cree usted que presenta mayor responsabilidad y presión de trabajo?		
		¿Usted cree que las condiciones laborales pueden ser un desencadenante		

*Estrés Laboral y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Centro de Salud Adán
Barilla Huete*

		<p>del estrés? ¿Por qué?</p> <p>¿Usted cree que el centro de salud brinda las condiciones necesarias para que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas?</p>		
--	--	--	--	--

IX. Diseño metodológico

9.1 Según su alcance:

Esta investigación es concluyente porque se determinó, si las condiciones laborales influyen en el estrés laboral de los colaboradores del centro de salud “Adán Barilla Huete”. Según Malhotra (2008) la investigación concluyente “Se basa en muestras representativas grandes y los datos obtenidos se someten a un análisis cuantitativo. Los hallazgos de esta investigación se consideran de naturaleza concluyente, ya que se utilizan como información para la toma de decisiones administrativas” (pág. 79).

9.2 Según su naturaleza:

La investigación es explicativa ya que se describe causas y efectos de la relación entre las variables del estrés y condiciones laborales. Bernal (2006) afirma:

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o el contraste de leyes o principios científicos. Cuando en una investigación, el investigador se plantea como objetivo estudiar el porqué de las cosas, los hechos, fenómenos o situaciones, a estas investigaciones se les denomina explicativas (pág. 115).

9.3 Según el carácter de la medida:

Así mismo según el carácter de la medida es una investigación mixta: cuantitativa y cualitativa. Cuantitativa porque se recolecta datos a través de la encuesta “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 5).

De igual manera es una investigación cualitativa porque se recolecto datos a través de la entrevista al responsable de Recursos Humanos del Centro de salud. Hernandez et al. (2006) considera que “El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numerica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (pág. 8).

9.4 Según su alcance temporal:

Con respecto al tiempo la investigación es de diseño transversal. Lopez (2008) considera que estas investigaciones “recopilan datos en un momento único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (pág. 84). Por tal razón se dice que es de diseño transversal ya que se elaboró en un periodo específico correspondiente al II semestre del año 2019 con el fin de obtener datos reales en un solo momento a través de la encuesta y la entrevista.

9.5 Según el lugar de estudio:

Al principio se inició con una investigación documental con la recopilación y selección de información a través de la lectura de libros y documentos de comportamiento organizacional, estrés y psicología. Según Tamayo (2008)

“La investigación documental es la que se realiza con base en la revisión de documentos, manuales, revistas, periódicos, actas científicas, conclusiones de simposios y seminarios y/o cualquier tipo de publicidad considerado como fuente de información” (pág. 84).

Y se finalizó con una investigación de campo a través de la aplicación de una entrevista al personal del área de recursos humanos y encuestas a demás colaboradores de la institución. Tamayo (2008) Considera que una investigación “Es de campo cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos” (pág. 83).

9.6 Población

La población son todas aquellas personas que pertenecen o están incluidas en la investigación a realizarse. Uribe (2008) afirma “Conjunto formado por todos los elementos que poseen una serie de características comunes a todos ellos” (pág. 164).

La población de esta investigación está compuesta por 128 colaboradores.

9.7 Muestra

La muestra es la pequeña parte de la población que se extrae para realizar la investigación. Según Uribe (2008) “Es una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las principales características de la población que se investiga” (pág. 98).

La muestra total del objeto de estudio está conformada por 20 colaboradores del centro de Salud Adán Barilla Huete

9.7.1. Tipo de muestreo

La muestra se seleccionó a través de un muestreo probabilístico estratificado que permite una mayor representatividad de la muestra. Según Tamayo (2008)

En este tipo de muestra se divide la población en estratos de acuerdo con ciertas características de las unidades de población, y luego se extrae al azar un determinado número de unidades proporcionales a cada estrato de acuerdo a la población total. (pág.101)

Tabla 6 Muestreo probabilístico estratificado

Área	Población	Estratificado (16%)
Médicos	27	4
Enfermeros	48	8
Administración	46	7
Laboratorio	7	1
Total	128	20

Fuente: Elaboración propia

n= 128*16%: 20 colaboradores forman la muestra total de estudio.

9.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación para la recolección de información es la entrevista y la encuesta, el primer instrumento utilizado es la entrevista al área de Recursos Humanos, lo que permitió determinar las principales problemáticas del centro de salud Adán Barilla Huete, está conformada por cinco preguntas abiertas enfocadas a los objetivos de investigación. Echevarría (2007) Afirma que “La entrevista es una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado” (pág.194).

Para concretizar dicha información se realizó encuestas a los colaboradores que contienen preguntas abiertas y cerradas en relación al estrés y condiciones laborales está compuesta por el objetivo e indicaciones del instrumento, 3 preguntas de datos generales, 8 preguntas que hacen referencia al primer objetivo de la variable causas del estrés, de igual manera cuenta con 5 preguntas para el segundo objetivo enfocado a los efectos y finalmente 4 preguntas para el tercer objetivo compuesto por las condiciones laborales. El indicador a utilizado es (siempre, casi siempre, algunas veces y nunca). Echevarría (2007) Define encuesta como “Una investigación que requiere de ciertas reglas que permitan acceder a la información en forma científica” (pág.186).

9.9. Validación del instrumento

La validación del instrumento es mediante el Alpha de Cronbach, ya que permite estimar la fiabilidad de la información de la encuesta. Merino Soto & Lautenschlager (2003) Aseveran que: “Esta prueba estadística se dirige a constatar el coeficiente Alpha obtenido en la muestra frente a un valor poblacional respectivo o hipotizado” (pág.128).

Tabla 7 Coeficientes de Alpha de Cronbach

Coeficiente Alpha >. 9	Excelente
Coeficiente Alpha > .8	Bueno
Coeficiente Alpha >. 7	Aceptable
Coeficiente Alpha >. 6	Cuestionable
Coeficiente Alpha >.5	Pobre

Se realizó un pilotaje de 3 colaboradores del Centro de Salud Adán Barillas Huete para determinar la comprensión e interpretación del instrumento y su coeficiente de aceptación lo que resultó un 0.8 que significa que es bueno. El que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.803	17

9.10. Procesamiento

El análisis de las encuestas se realizó por medio del programa estadístico SPSS ya que este presenta una amplia gama de técnicas necesarias para realizar de manera más fácil y rápida el análisis de las variables.

SPSS 19, sirvió para procesar los datos estadísticos en resultado y generar información de una manera entendible. (González, 2009) Considera que:

SPSS es uno de los software más conocidos y utilizados para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones relacionadas al área de la sociología y psicología. Una de las características fundamentales de SPSS es su facilidad de uso, junto a la potencia e integridad del software, convirtiéndolo en una de las herramientas más potentes para este tipo de trabajos. (pág.5)

El procesamiento de la información se realizó mediante el software Microsoft Word ya que esto nos facilita las correcciones de dicha investigación y las modificaciones necesarias para finalizarlo en el tiempo estipulado, de igual manera nos ayudara a insertar citas bibliográficas a través de APA sexta edición. (Solla, 2011) Afirma que: “Es un potente editor de texto que ayuda a crear presentaciones fáciles y profesionales, en los documentos” (pág.23).

Para la presentación y exposición final del documento se realizó diapositivas mediante el programa Power point, para resumir los aspectos más importantes de la investigación y así facilitar su interpretación al presentarse. (Porto & Merino, 2015) establecen que: “ Power point por sus características, es la mejor opción ofrecida por Microsoft para dictar una clase, lanzar un producto o comunicar una idea a una audiencia”(s.p).

X. Análisis e interpretación de resultados

Luego de realizar un estudio de campo se obtuvieron datos que permitieron hacer un análisis acerca de la información brindada por cada uno de los encuestados.

Tabla 9 Puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	9	45.0
Médico	5	25.0
Enfermeros	6	30.0
Total	20	100.0

Haciendo referencia a los puestos de trabajo de los colaboradores del Centro de salud Adán Barilla Huete el 45% pertenece al área administrativa, el 25% es personal médico y un 30% son enfermeros que laboran en la institución.

Tabla 10 Edad

	Frecuencia	Porcentaje
20-30	8	40.0
31-40	6	30.0
41-50	5	25.0
51 a más	1	5.0
Total	20	100.0

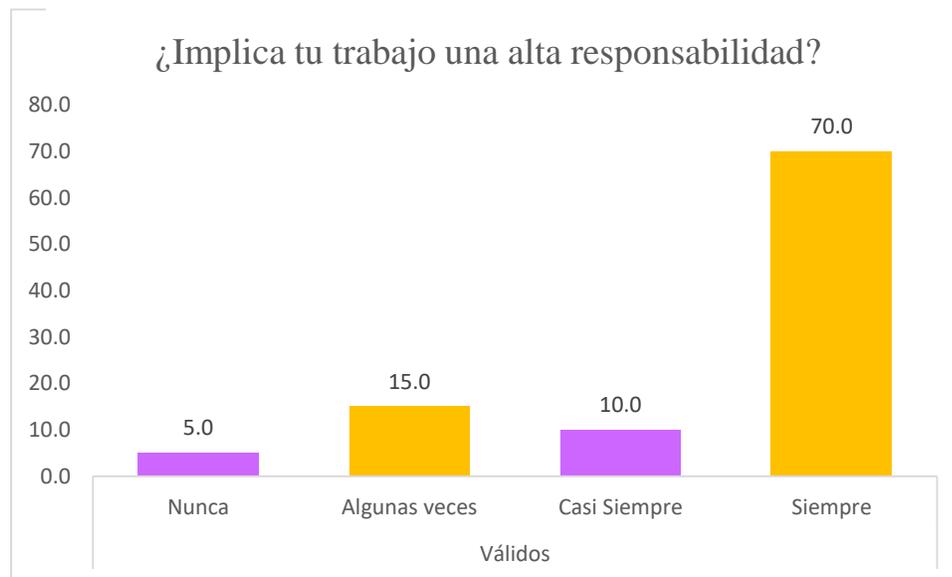
En la tabla 10 se observa que el rango de edad de los colaboradores con más presencia en el Centro de Salud el 40% oscila entre 20 a 30 años, el 30% en las edades de 31 a 40 años, un 25% entre los 41 a 50 años y un 5% de 51 a más años de edad. Lo cual conlleva a decir que la población en estudio es relativamente joven.

Tabla 11 Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
	Masculino	5	25.0
	Femenino	15	75.0
	Total	20	100.0

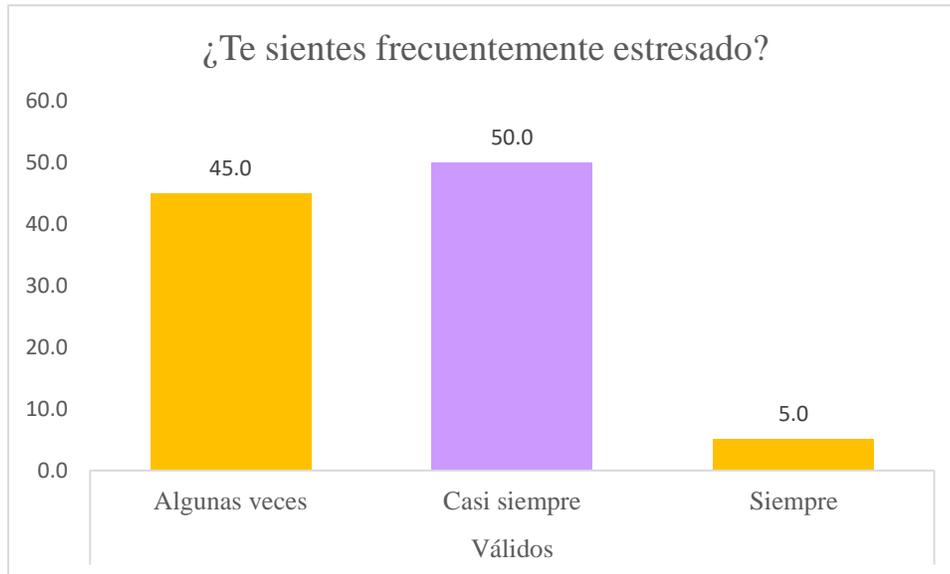
Los datos obtenidos, reflejan que el 25% de los colaboradores son de sexo masculino y el 75% de sexo femenino.

Ilustración 1 Responsabilidad



A través de la gráfica se puede observar que el 5% de los colaboradores contestaron que su trabajo nunca implica una alta responsabilidad, el 15% que algunas veces, y el 80% que siempre y casi siempre.

Ilustración 2 Estrés



En lo referente al estrés el 45% de los colaboradores algunas veces se encuentran estresados, y el 55% siempre y casi siempre afirman estar estresados.

Tabla 12 ¿Te sientes presionado por parte de personas de un cargo superior?

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	6	30.0
	Algunas veces	7	35.0
	Casi siempre	4	20.0
	Siempre	3	15.0
	Total	20	100.0

Se observa que el 30% de los encuestados afirmaron nunca sentirse presionados por parte de personas de un cargo superior, el 35% algunas veces, y el otro 35% siempre y casi siempre están presionados.

Tabla 13 *¿Almuerzas en tu escritorio para realizar mayor cantidad de tareas antes que finalice la jornada?*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25.0
Algunas veces	7	35.0
Casi siempre	3	15.0
Siempre	5	25.0
Total	20	100.0

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 25% de los colaboradores nunca almuerzan en su escritorio para realizar mayor cantidad de tareas, el 35% algunas veces, el 15% casi siempre y el 25% siempre.

Tabla 14 *¿Tienes jornadas laborales muy extensas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Algunas veces	9	45.0
Casi siempre	6	30.0
Siempre	3	15.0
Total	20	100.0

Se identificó que el 10% de los colaboradores del Centro de salud nunca tienen jornadas laborales muy extensas, el 45% algunas veces, y el otro 45% siempre y casi siempre sus jornadas son extensas.

Tabla 15 *¿El horario que laboras limita tus relaciones sociales?*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20.0
Algunas veces	10	50.0
Casi siempre	5	25.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

De acuerdo a los encuestados el 20% señaló que nunca el horario ha limitado sus relaciones sociales, el 50% algunas veces, y el 30% siempre y casi siempre.

Tabla 16 *¿Laboras más de 48 horas a la semana estipuladas por la ley?*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Algunas veces	7	35.0
Casi siempre	7	35.0
Siempre	4	20.0
Total	20	100.0

Se encontró que el 10% de los encuestados nunca labora más de 48 horas a la semana, el 35% algunas veces, el 55% siempre y casi siempre.

Tabla 17: *¿Te satisface tu horario laboral?*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15.0
Algunas veces	6	30.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	10	50.0
Total	20	100.0

Como se muestra en la tabla el 15% de los colaboradores respondieron que nunca le satisface su horario laboral, el 30% algunas veces, el 55% siempre y casi siempre.

A continuación se presentan las siguientes tablas que muestran los efectos de estrés organizacional en el desempeño de los colaboradores

Tabla 18 ¿Cuándo te ausentas en tu trabajo es por enfermedad?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10.0
Algunas veces	11	55.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	6	30.0
Total	20	100.0

En la tabla 18 se observa que el 10% de los colaboradores nunca se ausenta por enfermedad a su trabajo, el 55% algunas veces se ausenta por enfermedad cuando esta amerita reposo de igual manera por problemas familiares o enfermedades de sus hijos, y el 35% siempre y casi siempre es por emergencia de salud.

Tabla 19: ¿Te ausentas en tu trabajo por cansancio?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	95.0
Algunas veces	1	5.0
Total	20	100.0

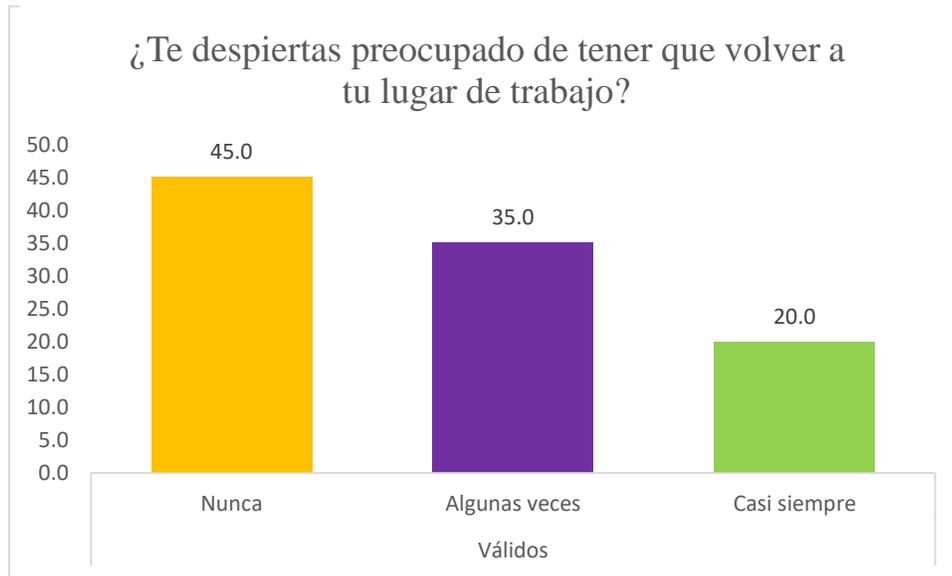
En este caso el 95% de los colaboradores nunca se ausentan a su trabajo por cansancio y el 5% algunas veces.

Tabla 20 ¿Sientes jaquecas o dolores de cabeza?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5.0
Algunas veces	18	90.0
Casi siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Es importante resaltar que solo un 5% de los colaboradores nunca sienten jaquecas o dolores de cabeza, el 90% algunas veces y el 5% casi siempre.

Ilustración 3 Preocupación



Como se muestra el 45% de los colaboradores expresó que nunca se despiertan preocupados de tener que volver a su lugar de trabajo, el 35% algunas veces y el 20% casi siempre.

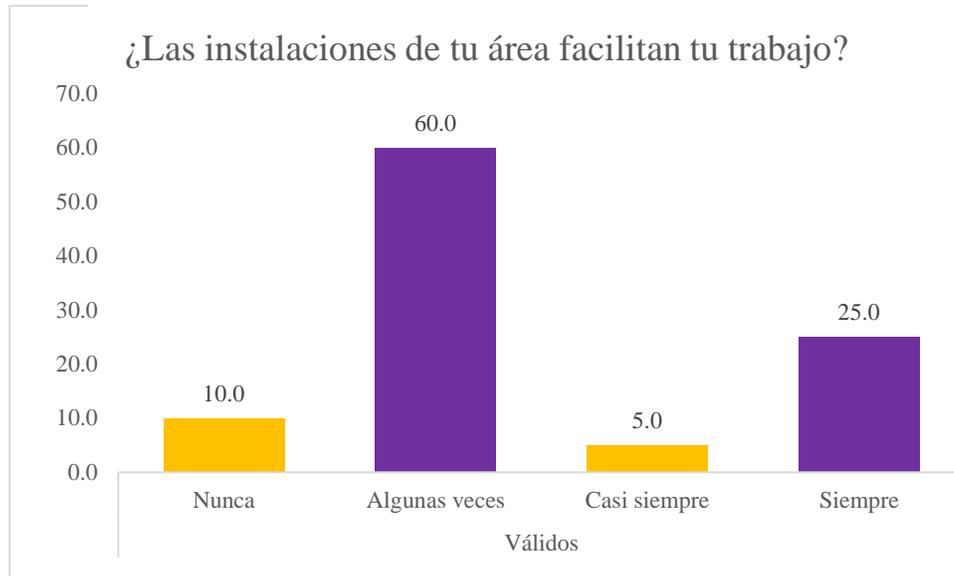
Tabla 21 ¿Sueñas o tienes pesadillas acerca de cuestiones relacionada con el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	60.0
Algunas veces	8	40.0
Total	20	100.0

El 60% de los colaboradores señaló que nunca sueña o tiene pesadillas acerca de cuestiones de su trabajo y el 40% algunas veces.

En función de las variables de condiciones de trabajo se presentan las siguientes tablas y figuras sobre instalaciones, iluminación y ruido.

Ilustración 4 Instalaciones



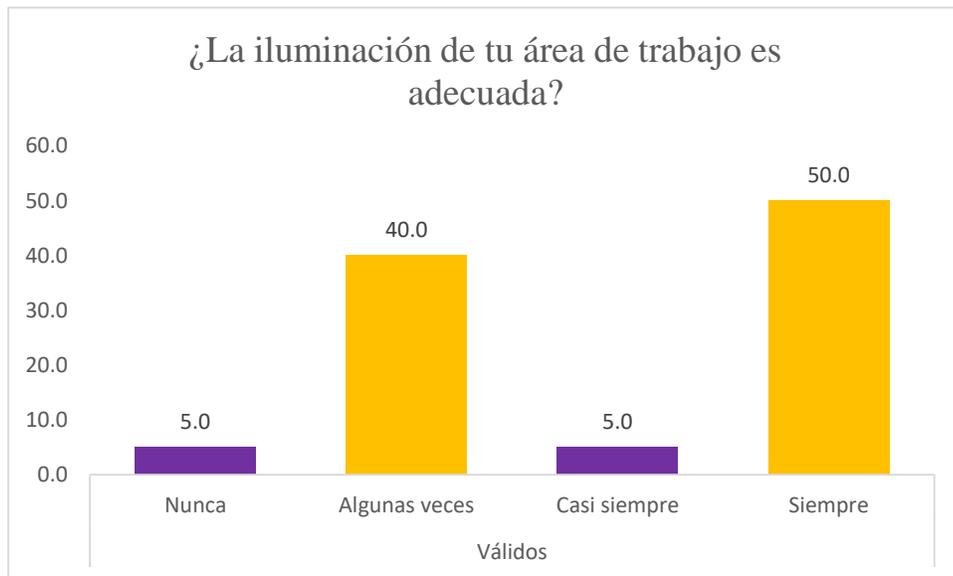
En base a la opinión de cada una de las personas encuestadas un 10% expresó que nunca las instalaciones de su área facilitan su trabajo, el 60% algunas veces y el 30% siempre y casi siempre.

Tabla 22 ¿Se refleja la limpieza en el centro de salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	7	35.0
Casi siempre	4	20.0
Siempre	9	45.0
Total	20	100.0

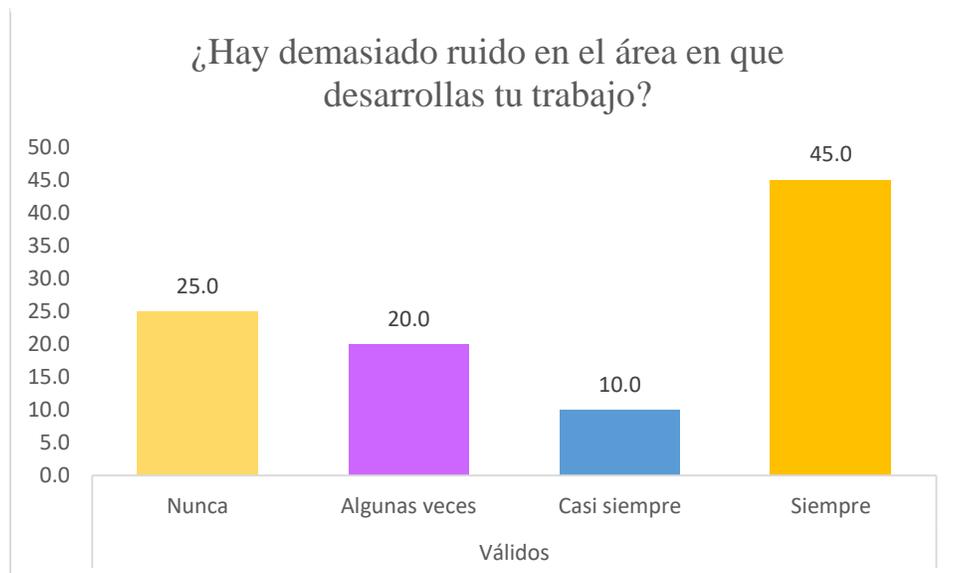
Del total de personas encuestadas un 35% consideran que algunas veces se refleja la limpieza en el Centro de salud, y el 65% siempre y casi siempre

Ilustración 5 Iluminación



Al consultarles a los colaboradores acerca de la iluminación de su área de trabajo el 5% de los encuestados expresó que nunca la iluminación de su área de trabajo es adecuada, el 40% algunas veces, el 55% siempre y casi siempre.

Ilustración 6: Ruido



Con respecto al ruido en las áreas de trabajo el 25% respondió que nunca hay demasiado ruido en el área donde desarrolla su trabajo, el 20% algunas veces, el 55% siempre y casi siempre.

XI. Tablas de prueba de Chi-Cuadrado

Tabla 23 Tabla de contingencia Instalaciones

		¿Las instalaciones de tu área facilitan tu trabajo?				Total
		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
¿Te sientes frecuentemente estresado?						
	Algunas veces	1	4	1	3	9
	Casi siempre	1	7	0	2	10
	Siempre	0	1	0	0	1
	Total	2	12	1	5	20

Como se observa en la tabla de contingencia, de los colaboradores sobre si las instalaciones de su área facilitan su trabajo el 60% expreso que algunas veces, el 5% casi siempre, luego el 25% siempre y finalmente al 10% afirmaron que nunca las instalaciones facilitan su trabajo. Más sin embargo el 45% de los encuestados afirman que algunas veces se sienten estresados, el 50% casi siempre y el 5% siempre.

Tabla 24 Prueba Chi- Cuadrado. Estrés-Instalaciones

	Valor	GL	Sig. Asíntota Bilateral
Chi- Cuadrado de Pearson	2.730 ^a	6	.842
Razón de Verosimilitudes	3.420	6	.755
Asociación lineal por lineal	.849	1	.357
N de casos validos	20		

La significancia asintótica 0.842 es mayor a 0.05

Tabla 25 Tabla de contingencia Limpieza

		¿Se refleja la limpieza en el centro de salud?			Total
¿Te sientes frecuentemente estresado?		Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
	Algunas veces	2	3	4	9
	Casi siempre	4	1	5	10
	Siempre	1	0	0	1
	Total	7	4	9	20

Según los resultados obtenidos, el 65% de los encuestados afirmaron que casi siempre y siempre se refleja la limpieza en el centro de salud y un 35% respondió que algunas veces. Cabe resaltar que el 45% de los encuestados afirmaron sentirse algunas veces estresado, 50% casi siempre y el 5% siempre se encuentra estresado.

Tabla 26. Pruebas de Chi- Cuadrado Estrés-Limpieza

	Valor	GL	Sig. Asíntota Bilateral
Chi- Cuadrado de Pearson	3.705 ^a	4	.447
Razón de Verosimilitudes	3.984	4	.408
Asociación lineal por lineal	.856	1	.355
N de casos validos	20		

La significancia asíntótica 0.447 es mayor a 0.05

Tabla 27 Tabla de contingencia iluminación

		¿La iluminación de tu área de trabajo es adecuada?				Total
¿Te sientes frecuentemente estresado?		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
	Algunas veces	1	2	0	6	9
	Casi siempre	0	5	1	4	10
	Siempre	0	1	0	0	1
	Total	1	8	1	10	20

Con

respecto a la adecuada iluminación en el área de trabajo, 10 de los colaboradores reportaron que siempre cuentan con buena iluminación, y 1 persona manifestó que casi siempre, luego 8 afirman que algunas veces, mientras tanto 1 expreso que nunca. Sin embargo se observa que el 45% de los colaboradores algunas veces se siente estresado, el 50% casi siempre y el 5% colaborador afirmo siempre sentirse estresado.

Tabla 28 Prueba Chi cuadrado Iluminación

	Valor	GL	Sig. Asíntota Bilateral
Chi- Cuadrado de Pearson	5.283 ^a	6	.508
Razón de Verosimilitudes	6.363	6	.384
Asociación lineal por lineal	1.143	1	.285
N de casos validos	20		

El nivel de significancia asíntotica .508 es mayor a 0.05

Tabla 29 Tabla de contingencia ruido

		¿Hay demasiado ruido en el área en que desarrollas tu trabajo?				Total
¿Te sientes frecuentemente estresado?		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
	Algunas veces	2	0	1	6	9
	Casi siempre	3	3	1	3	10
	Siempre	0	1	0	0	1
	Total	5	4	2	9	20

De los colaboradores que expresan que hay demasiado ruido en el área de trabajo el 10% afirma casi siempre, 45% siempre, el 20% algunas veces y el 25% manifestó que nunca hay ruido en su área de trabajo. No obstante se observa que el 45% de los encuestados algunas veces se siente estresado, el 50% casi siempre y el 5% siempre

Tabla 30 Prueba Chi cuadrado Ruido

	Valor	GL	Sig. Asíntota Bilateral
Chi- Cuadrado de Pearson	7.878 ^a	6	.247
Razón de Verosimilitudes	8.769	6	.187
Asociación lineal por lineal	2.200	1	.138
N de casos validos	20		

El nivel de significancia asintótica .247 es mayor a 0.05.

(Kazmier, 1998) Afirma que la significación de Chi-cuadrado es: “Una medida más exacta que el propio valor de Chi, lo cual para ello tiene dos criterios para comprobar si el resultado es significativo o no”. (pág. 164)

Si $P < 0.05$ Se rechaza H_0

Si $P > 0.05$ Se acepta H_0

Resultados de la Entrevista

De acuerdo con la entrevista realizada al responsable de Recursos Humanos del Centro de salud Adán Barilla Huete el análisis de los resultados son los siguientes:

Tabla 31 Resultado de Entrevista

Entrevista	
1. ¿El cargo que usted desempeña que funciones requiere?	En mi trabajo se llevan las nóminas de pago, el control de asistencia y horario, vacaciones. Mantener actualizado la documentación y registro del personal, realizar los trámites administrativos de accidentes de trabajo y licencias medicas
2. ¿Describa que tan alto es el nivel de exigencias de su trabajo y el de los demás colaboradores?	El nivel de exigencias es alto en el caso del personal administrativo todo tiene fecha estipulada para entrega como (documentos, cartas, tramites, etc.) y el personal médico además de realizar su trabajo y turnos tiene que cumplir con un plan de metas mensualmente establecidas por Ministerio de Salud.
3. ¿Qué áreas cree usted que presenta mayor responsabilidad y presión de trabajo?	Todas las áreas considero que presentan responsabilidad aunque unas más que otras. Respecto a la presión de trabajo recae más en los doctores y enfermeras siempre están trabajando bajo presión, más el cansancio de los turnos que realizan.
4. ¿Usted cree que las condiciones laborales pueden ser un desencadenante del estrés? ¿Por qué?	Sí, porque cuando no se cuenta con las condiciones que se requiere, genera más tensión, el no tener un espacio suficiente en la oficina, una buena iluminación y

	ventilación. En el caso de mi oficina es demasiado pequeña y tiene bastantes cables eléctricos.
--	---

Como se reafirma en la tabla 31. Con respecto al nivel de exigencias y presión por personas de un cargo superior, la mayor parte de los colaboradores realizan sus tareas a un ritmo bastante acelerado ya que tienen que cumplir sus labores en el tiempo indicado por la institución. En cuanto a la responsabilidad se comprueba en la ilustración 1. Que todos tienen una alta responsabilidad en sus puestos de trabajo independientemente que pertenezca al área administrativa o médico. No obstante para el responsable de recursos humanos, las condiciones laborales si pueden ser un desencadenante del estrés, mientras que demás colaboradores expresaron en la encuesta no estar estresado por las condiciones en su trabajo.

XII. Conclusiones

Después de haber realizado el análisis de cada una de las variables se procede a emitir las conclusiones, tomando en consideración los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos a través de la encuesta aplicada a 20 colaboradores y la entrevista al responsable de recursos humanos del Centro de Salud Adán Barilla Huete, lo que permite tener una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen a la investigación, de igual manera se tomaron en cuenta los objetivos planteados que guiaron dicho estudio.

En lo que respecta al primer objetivo la identificación de las causas principales del estrés laboral en colaboradores del Centro de Salud Adán Barilla Huete, los resultados arrojados pudieron dar cuenta que existe un alto grado de estrés laboral en dicha organización debido a diversos factores entre los que destacan, el volumen de trabajo tanto para médicos como para el personal administrativo ya que ambos puestos requieren de alta responsabilidad, Otro aspecto relevante dentro de las causas es el ritmo laboral, se puede decir que la sobrecarga, el exceso de demanda y tareas así como el grado de responsabilidad está causando que más de un tercio del personal se sienta presionado y muchas veces tenga que sacrificar horario de descanso para tratar de culminar sus obligaciones. Así mismo es fundamental señalar que más de la mitad del personal tiene jornadas laborales muy extensas y suelen trabajar más de 48 horas a la semana que son las estipuladas por la ley. Este análisis permite aventurar que dichos estresores se retroalimentan permanentemente lo que puede producir poco a poco el desgaste físico y mental del personal para hacer frente y cumplir con eficiencia todas las actividades laborales que se le presentan a diario.

De igual forma en lo relacionado a describir los efectos del estrés organizacional en el desempeño de los colaboradores se registró que entre los síntomas más frecuentes del personal encuestado son las constantes jaquecas o dolores de cabeza y en menor medida el soñar y despertar preocupado con asuntos relacionados con el trabajo, la evidencia reunida permite argumentar que hay un predominio de síntomas físicos sobre los síntomas psicológicos o conductuales. Lo que lleva a concluir que los colaboradores tanto médicos como administrativos se ven más afectados en el aspecto físico (enfermedad y cansancio) por el estrés laboral.

Finalmente al relacionar las principales variables de las condiciones de trabajo y su incidencia en el Estrés laboral se destaca un promedio alto de estrés en los colaboradores, sin embargo muchos de ellos indicaron estar satisfecho con las condiciones ambientales que brinda el Centro por lo que se obtuvo como resultado 4 valores por encima de 0.05, concluyendo de esta manera que la hipótesis nula se acepta y se rechaza la hipótesis alternativa. Lo que significa que en el contexto de esta institución las condiciones de trabajo del Centro de Salud Adán Barilla Huete no influyen en el estrés laboral.

Estos datos indican que debido al alto índice de estrés las variables que están afectando a los colaboradores es el volumen de trabajo y el ritmo laboral, tanto médicos y enfermeros al tener que realizar turnos nocturnos, el atender a muchos pacientes y tener que cumplir con planes mensuales de salud, así mismo el personal administrativo que en comparación al personal médico es en menor medida, tienen grandes responsabilidades y muchas veces estas son asignadas a un solo colaborador. Todo esto contribuye a que los colaboradores experimenten estrés a causa de los acontecimientos laborales descritos anteriormente.

XIII. Recomendaciones.

Una vez concluida la investigación se propone que se considere plantear de manera interna las siguientes propuestas tomando en cuenta el redito que traerá para el Director del Centro de Salud Adán Barilla Huete y sus colaboradores.

- Realizar actividades recreativas periódicamente en grupo permite crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas. Para desconectarlos del escenario laboral y permitir que se relajen e integren y conozcan otros contextos.
- Favorecer la cohesión de los grupos de trabajo formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no solo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.
- Procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- Dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Asignar las tareas de manera que permita hacer uso de las capacidades de forma oportuna y eficiente
- Definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo.
- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgos psicosocial.
- Realizar encuestas periódicas en las que se pueda conocer cómo se sienten los trabajadores.

A los colaboradores.

- Es recomendable practicar ejercicios de respiración profunda por 10 minutos después de una larga jornada de trabajo o antes de llegar a la oficina.
- Evitar las multitareas reduce el estrés y lo mejor es concentrarse en una sola a la vez, así como administrar mejor la jornada laboral.
- Tomar pausas durante la jornada laboral, estas son necesarias para relajar la mente y ayudar al cerebro a cambiar de tarea fácilmente.
- Desconectarse de las actividades laborales por 5 minutos cuando el agotamiento no nos permita concentrarnos.
- Realizar ejercicios de estiramiento puede ayudar a disminuir la tensión.

XIII. Bibliografía

- Acabal, M. R. (Mayo de 2014). Estres y desempeño laboral.
- Acosta, J. M. (2008). *Gestión del Estres*. Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- Alaniz, T. R. (Junio de 2016). ESTRÉS LABORAL EN MÉDICOS RESIDENTES DE LOS HOPITALES PUBLICOS DE MANAGUA. Managua, Nicaragua.
- Alvear, J. L. (2016). Estudio del estres laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca, Ecuador.
- Asamblea Nacional De la República de Nicaragua. (1996). *Codigo del trabajo*. Obtenido de legislacion.asamblea.gob.ni
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (2002). *Ley 423*. Obtenido de legislacion.asamble.gob.ni
- Banco Central de Nicaragua BCN. (2018). *BCN*. Obtenido de www.bcn.gob.ni
- Bernal, C. A. (2006). *Metodologia de la investigación, 2da edicion*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Borjan, S. E. (2016). Estres laboral en personal de enfermeria en la unidad de cuidados intensivos pediatricos.
- Carrión Gómez, K., Aráuz Sequeira, I., & Roque Quiñonez, R. (28 de Marzo de 2014). Factores que intervienen en el desarrollo del Estrés Laboral en Profesores de Undécimo Grado del Instituto Nacional de Occidente y Colegio La Salle en León-Nicaragua, durante el período agosto/ noviembre 2013. Leon, Nicaragua.
- Centro de salud Adan Barilla Huete. (s.f.). Generalidades del Centro de Salud. Juigalpa- Chontales.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administracion, 7ma edición*. Mexico: Mc Graw Hill. Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion De Recursos Humanos*.
- Echevarría, R. B. (2007). *Investigacion un camino al conocimiento*. San Jose, Costa Rica: EUNED.
- Feldman, R. S. (2006). *Psicologia co aplicaciones en paises de habla Hispana*. MC Graw Hill.
- González, J. G. (2009). *Manual Básico SPSS*. Obtenido de www.fibao.es
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodologia de la investigación, 4ta edición*. Mexico, DF: McGRAW-Hill.
- Instituto de Turismo INTUR Chontales. (2015). *Visita Nicaragua*. Obtenido de <https://www.visitnicaragua.com/chontales/>
- Instituto Nacional de informacion de desarrollo (INIDE). (2008). *Juigalpa en cifras*. Obtenido de www.inide.gob.ni
- Instituto Nacional de informacion de desarrollo (INIDE). (2013). *Inide*. Obtenido de www.inide.gob.ni

Estrés Laboral y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Centro de Salud Adán Barilla Huete

- Ivancevichi, J., Konopaste, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional 7ma edición*. McGraw-Hill companies.
- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración contemporánea, 4ta edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Kazmier, L. (1998). *Estadística aplicada a la administración y a la economía*. Mexico: McGRAW- Hill interamericana.
- Lopez, J. P. (2008). *Metodología de la investigación científica, 6ta edición*. Managua, Nicaragua: Un enfoque integrador.
- Malhotra, N. k. (2008). *Investigacion de mercados*. Mexico: Pearson Educación.
- Mantilla Midence, M., Regina Rivera , C., & Zeledón Blandón, B. (2014). La sobrecarga de trabajo y su incidencia en el estrés laboral de las y los docentes de las carreras de Trabajo Social y Comunicación Social de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León . Leon, Nicaragua.
- MC mutual Mutua colaboradora con la Seguridad Social. (2008). *Stop al estrés: Como gestionar el Estrés Laboral*. Barcelona: MC mutual.
- Merino Soto, C., & Lautenschlager, G. (2003). Comparacion estadística de la confiabilidad Alfa de Cronbach: aplicaciones en la medición educacional y psicológica. *Revista de Psicología*. Obtenido de www.redalyc.org
- Oceano, G. (2014). *Diccionario Enciclopedico*. Barcelona, España: Grupo Oceano.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2015). *Definicion de Power point*. Obtenido de <https://definicion.de/power-point/>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional, 10a. ed*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Rodriguez, R., Osana Molerio, & Roque, Y. (Enero de 2002). *Revista internacional de Psicología*. Obtenido de www.revistapsicologia.org
- Rosenberg, J. M. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. España: Grupo Oceano.
- Schermerhorn, JR, J. R., Hunt, J. G., & osborn, R. N. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Limusa Wiley.
- Solla, L. (2011). *Introducción a word*. Obtenido de www.um.es
- Tamayo, M. T. (2008). *Diccionario de la investigación científica, 2da edición*. Mexico: Limusa.
- Tamayo, M. T. (2008). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Mexico: Limusa.
- UGT. (2012). *Observatorios de riesgos psicosociales UGT*. Obtenido de WWW.ugt.es/saludlaboral/
- UGT Andalucía. (2009). *Prevencion de Riesgos Psicosociales*. Andalucía: Lienzo Grafico.
- Union General de trabajadores UGT. (sf). *Prevencion de riesgos laborales*. UGT.

*Estrés Laboral y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Centro de Salud Adán
Barilla Huete*

Uribe, F. G. (2008). *Diccionario de metodología de la investigación científica, 2da edición*. Mexico: Limusa.

Whetten, D., Kim, & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas, 8 edición*. Mexico: PEARSON EDUCACION.

ANEXOS



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua

UNAN-FAREM Chontales

Departamento de ciencias económicas y administrativas

Encuesta

Somos estudiantes de V año de la carrera Administración de empresas y estamos realizando una encuesta con el propósito de determinar el estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo de los colaboradores del centro de salud Adán Barilla Huete en el primer semestre del año 2019. La encuesta es de fines académicos y confidenciales. Se agradece por su colaboración.

Datos Generales:

Puesto/Área:

- Administrativo Médico Enfermeros

Edad:

- 20-30 31-40 41-50 51 a más

Sexo:

- Masculino Femenino

I. Causas del estrés laboral

1. ¿Implica tu trabajo una alta responsabilidad?

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Nunca

2. ¿Te sientes frecuentemente estresado?
 - Siempre
 - Casi Siempre
 - Algunas veces
 - Nunca

3. ¿Te sientes presionado por parte de personas de un cargo superior?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Nunca

4. ¿Almuerzas en tu escritorio para realizar mayor cantidad de tareas antes que finalice la jornada?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Nunca

5. ¿Tienes jornadas laborales muy extensas?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Nunca

6. ¿El horario que laboras limita tus relaciones sociales?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces

Nunca

7. ¿Laboras más de 48 horas a la semana estipuladas por la ley?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

8. ¿Te satisface tu horario laboral?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

II. Efectos del estrés Laboral

9. ¿Cuándo te ausentas en tu trabajo es por enfermedad?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

Argumente_____

10. ¿Te ausentas en tu trabajo por cansancio?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

Argumente_____

11. ¿Sientes jaquecas o dolores de cabeza?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Argumente _____

12. ¿Te despiertas preocupado de tener que volver a tu lugar de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Argumente _____

13. ¿Sueñas o tienes pesadillas acerca de cuestiones relacionadas con el trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Argumente _____

III. Condiciones Laborales

14. ¿Las instalaciones de tu área facilitan tu trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

15. ¿Se refleja la limpieza en el Centro de salud?

- Siempre
- Casi siempre

- Algunas veces
- Nunca

16. ¿La iluminación de tu área de trabajo es adecuada?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

17. ¿Hay demasiado ruido en el área en que desarrollas tu trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN-Farem Chontales
Departamento de Ciencias Económicas y administrativas

Dirigida a: Gerente de Recursos Humanos

Objetivos:

- Recopilar información sobre el estrés laboral y condiciones laborales del Centro de salud Adán Barilla Huete
- Conocer la opinión del personal de recursos humanos del centro de salud Adán Barilla Huete

Cuestionario:

1. ¿El cargo que usted desempeña que funciones requiere?
2. ¿Describa que tan alto es el nivel de exigencias de su trabajo y el de los demás colaboradores?
3. ¿Qué áreas cree usted que presenta mayor responsabilidad y presión de trabajo?
4. ¿Usted cree que las condiciones laborales pueden ser un desencadenante del estrés?
¿Por qué?
5. ¿Usted cree que el centro de salud brinda las condiciones necesarias para que los colaboradores puedan desarrollar sus tareas?

*Estrés Laboral y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Centro de Salud Adán
Barilla Huete*

Cronograma de Actividades																	
Actividades	Meses																
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				
	No. de semanas				No. de semanas				No. de semanas				No. de semanas				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tema de investigación																	
Resumen ejecutivo																	
Indice del documento																	
Dedicatoria y agradecimiento																	
Introducción																	
Antecedentes																	
Planteamiento del problema																	
Justificación																	
Objetivos																	
Marco teórico																	
Hipótesis																	
Operacionalización de variables																	
Diseño metodológico																	
Elaboración del instrumento																	
Aplicación de la prueba piloto																	
Validación del instrumento																	
Aplicación del instrumento																	
Procesamiento de datos																	
Análisis de los resultados																	
Bibliografías																	
Anexos																	
Entrega del trabajo																	
Defensa de la investigación																	

Presupuesto

Gastos	Costos
Impresiones	C\$140
Comida	C\$500
Transporte	C\$100
TOTAL	C\$740

Estrés Laboral y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Centro de Salud Adán Barilla Huete



Estrés Laboral y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Centro de Salud Adán Barilla Huete





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN, MANAGUA

FAREM, CHONTALES

2019: Año de la Reconciliación Nacional.

23 de Septiembre del año 2019

Dra. Karla María Rochuth Pérez
Centro de Salud Adán Varilla Huete
Su Despacho.

Estimada Dra. Huete:

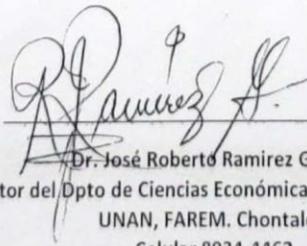
El suscrito Director del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Dr. José Roberto Ramírez Gálvez, identificado con Cedula No. 122-010958-0005, por este medio hace constar que las jóvenes estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de esta alma mater:

- 1.- Lismark Campos Sequeira, carnet No. 15081807
- 2.- Reyna Suarez Duarte, Carnet No. 15081862

Requieren para aprobar la asignatura de Investigación aplicada de llevar a cabo un trabajo sobre el estrés laboral en la empresa.

Es por ello que gentilmente les solicito de su valioso a las estudiantes para poder superar la nota de la asignatura en mención.

Sin más que agregar al respecto, reitero las muestras de mi consideración y estima. Atte.


Dr. José Roberto Ramírez Gálvez

Director del Dpto de Ciencias Económicas y Administrativas
UNAN, FAREM. Chontales.
Celular 8934-4462



C.C: Archivo.

*Se autoriza
al punto a
un estudiante
de recibir
su estudio
realización de
encuesta
por parte
de la docente*