

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



*Una Institución Adventista*

Valores interpersonales y estresores laborales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur

Por:

Gerson Gabriel Castañeda Regalado

Jhonatan Edgar Vicent Santamaria Urrutia

Asesor:

Psic. Josías Trinidad Ticse

Lima, julio de 2019

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Josias Trinidad Ticse, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: *“Valores interpersonales y estresores laborales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur”* constituye la memoria que presenta los **Bachilleres Gerson Gabriel Castañeda Regalado y Jhonatan Edgar Vicent Santamaria Urrutia** para aspirar al título Profesional de Psicólogo, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima - Ñaña*, a los 15 días del mes de Julio del 2019



---

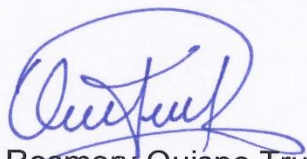
Psic. Josias Trinidad Ticse

“Valores interpersonales y estresores laborales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur”

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

## JURADO CALIFICADOR



Psic. Rosmery Quispe Trujillano  
Presidente



Psic. Helen Sara Flores Mamani  
Secretaria



Mtro. Gino Gabriel Marca Dueñas  
Vocal



Psic. Josias Trinidad Ticse  
Asesor

Ñaña, 17 de julio de 2019

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su entrega y arduo sacrificio para que me dieran todo lo que necesitaba y lograr esta meta; por darme cada día de mi vida uno y mil consejos, con la finalidad de crecer como hijo, hombre y cristiano. Así mismo, a mi hermana, quien fue siempre mi motor y motivo. Finalmente, a mis amigos que, de una manera u otra, siempre me apoyaban y fueron una ayuda para lograr esta meta.

Jhonatan Santamaria U.

Este estudio es dedicado en primer lugar a Dios, porque me cuidó hasta aquí. A mi familia por su apoyo incondicional, gracias a ellos he podido concluir esta meta. Y mis logros son gracias a ellos.

Gerson Castañeda R.

## **Agradecimiento**

A Dios en primer lugar, por mantenernos firmes y motivados hasta la conclusión de esta meta, estamos seguros que cada proyecto de la mano de Él será un éxito. Así también, agradecemos a nuestros padres quienes fueron nuestros mayores impulsores durante este proceso. De la misma manera, agradecer a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes. Por otro lado, agradecer a la Institución privada de salud, que permitió realizar la aplicación de los instrumentos y así terminar nuestra investigación.

Al Psic. Josías Trinidad, nuestro asesor, quien estuvo presente durante el proceso de tesis, por las dudas que aclaró y las soluciones que nos brindó. A la Mg Maritza Mendoza quien estuvo constantemente en las correcciones, y nos guio con sabiduría.

## Índice general

Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I.....	1
El problema.....	1
1. Planteamiento del problema.....	1
2. Pregunta.....	4
2.1. Pregunta general.....	4
2.2 Preguntas específicas.....	4
3. Justificación.....	5
4. Objetivos de la investigación.....	6
4.1. Objetivo general.....	6
4.2. Objetivos específicos.....	6
Capítulo II.....	8
Marco teórico.....	8
1. Marco bíblico filosófico.....	8
2. Antecedentes de la investigación.....	11
2.1. Antecedentes Internacionales.....	11
2.2. Antecedentes Nacionales.....	14
3. Marco conceptual.....	16
3.1. Estrés.....	16
3.2. Valores Interpersonales.....	27
3.3. Importancia de los valores interpersonales.....	32
3.4. Población.....	33

3.5. Definición de términos.....	34
4. Hipótesis de la investigación.....	35
4.1 Hipótesis general.....	35
4.2 Hipótesis específicas.....	35
Capítulo III.....	37
Materiales y métodos .....	37
1. Diseño y tipo de investigación .....	37
2. Variables de la investigación.....	37
2.1. Definición conceptual de las variables .....	37
2.2. Operacionalización de la variable.....	38
3. Delimitación geográfica y temporal.....	39
4. Participantes .....	40
4.1. Características de la muestra.....	40
4.2. Criterios de inclusión .....	41
4.3. Criterios de exclusión .....	41
5. Instrumentos .....	41
5.1. Escala de estresores laborales en personal de salud de enfermería. ....	41
5.2. Cuestionario de valores interpersonales de Gordon .....	43
6. Proceso de recolección de datos.....	43
7. Procesamiento de análisis de datos .....	44
Capitulo IV .....	45
Resultados y discusión.....	45
1. Resultados .....	45
1.1. Análisis descriptivo.....	45
1.2. Prueba de normalidad .....	51

1.3 Correlación entre las variables.....	52
2. Discusión.....	53
Capítulo V.....	58
Conclusiones y recomendaciones .....	58
1. Conclusiones .....	58
2. Recomendaciones.....	60
Referencias.....	61

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable estresores laborales</i> .....	38
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable valores interpersonales</i> .....	39
Tabla 3. <i>Características de la muestra en estudio</i> .....	40
Tabla 4. <i>Nivel de estresores laborales</i> .....	45
Tabla 5. <i>Nivel de estresores laborales según sexo</i> .....	47
Tabla 6. <i>Nivel de estresores laborales según edad</i> .....	48
Tabla 7. <i>Análisis descriptivo de los valores interpersonales</i> .....	49
Tabla 8. <i>Nivel de valores interpersonales según sexo</i> .....	50
Tabla 9. <i>Nivel de valores interpersonales según edad</i> .....	51
Tabla 10. <i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio</i> .....	52
Tabla 11. <i>Coefficiente de correlación entre valores interpersonales y estresores laborales</i>	53
Tabla 12. <i>Estimaciones de consistencia interna de la escala</i> .....	80
Tabla 13. <i>Validez sub – test de la escala</i> .....	81
Tabla 14. <i>Estimaciones de consistencia de la escala</i> .....	82
Tabla 15. <i>Correlaciones entre componentes de la escala</i> .....	83

## Índice de Anexos

Anexo 1. <i>Propiedades psicométricas de la escala de estresores laborales</i> .....	80
Anexo 2. <i>Propiedades psicométricas de la escala de valores interpersonales</i> .....	82
Anexo 3. <i>Consetimiento informado</i> .....	84
Anexo 4. <i>Escala de estresores laborales en personal de salud</i> .....	87
Anexo 5. <i>Cuestionario de valores interpersonales</i> .....	89
Anexo 6. <i>Carta de aceptación de aplicación de pruebas</i> .....	92

## **Símbolos usados**

OMS: Organización Mundial de la Salud

OIT: Organización Internacional del Trabajo

Et al. = otros autores

## Resumen

La investigación tiene el objetivo de determinar si existe relación significativa entre valores interpersonales y estresores laborales en profesionales de enfermería de una institución privada de salud de Lima Sur. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron, el cuestionario de valores interpersonales elaborado por Gordon Allport, (1960), que contiene seis dimensiones: Soporte, Conformidad, Reconocimiento, Independencia, Benevolencia y Liderazgo. Adaptado por Leonardo Higuera y Walter Perez (1972), posteriormente revisado por Durand (1996); la escala de estresores laborales en enfermeras de Gray y James (1997), validado y estandarizado por la organización mundial de la salud; así mismo, fue aplicado en el Perú por Castro y Castro (2017) donde la prueba fue sometida a juicio de expertos con un V de Aiken de 1, teniendo una validez casi perfecta. El estudio es de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 159 enfermeros profesionales de ambos sexos entre las edades de 22 a 60 años de una institución privada de Salud en Lima Sur. Se encontró que existe relación significativa entre estresores laborales y las dimensiones conformidad ( $\rho = -.010$ ;  $p > .05$ ) e independencia ( $\rho = .206$ ;  $p < .01$ ) de valores interpersonales. Se concluye, que no todas las dimensiones de valores interpersonales se relacionan a los estresores laborales, ya que intervienen distintos factores (personalidad, ambiente, otros) que influyen en el resultado.

**Palabras claves:** *estresores laborales, valores interpersonales, enfermeros profesionales, independencia y soporte.*

## Abstract

The purpose of this research is to determine if there is a significant relationship between interpersonal values and work stressors in nursing professionals of a private health institution in South Lima. The instruments used to measure the variables were the interpersonal values questionnaire prepared by Gordon Allport (1960), which contains six dimensions: Support, Compliance, Recognition, Independence, Benevolence and Leadership. Adapted by Leonardo Higuera and Walter Perez (1972), later reviewed by Durand (1996); the scale of occupational stressors in nurses of Gray and James (1997), validated and standardized by the world health organization; Likewise, it was applied in Peru by Castro and Castro (2017) where the test was submitted to expert judgment with an Aiken V of 1, having almost perfect validity. The study is a non-experimental design, quantitative approach, correlational scope and cross-sectional. The sample consisted of 159 professional nurses of both genders between the ages of 22 and 60 from a private health institution in South Lima. It was found that there is a significant relationship between labor stressors and the conformity ( $\rho = -.010$ ;  $p > .05$ ) and independence ( $\rho = .206$ ;  $p < .01$ ) dimensions of interpersonal values. It is concluded that not all dimensions of interpersonal values are related to labor stressors, since different factors (personality, environment, others) that influence the result are involved.

**Keywords:** *work stressors, interpersonal values, professional nurses, independence and support.*

## **Capítulo I**

### **El problema**

#### **1. Planteamiento del problema**

Actualmente existe una alta incidencia del estrés en pleno siglo XXI, y esta enfermedad no hace discriminación de género, clase social, nivel socioeconómico, cultura o edad, generando investigaciones que puedan describir la relevancia de esta problemática. (Muñoz y Casique, 2016). En Europa un 28% de los trabajadores padece estrés y es la segunda causa de bajo rendimiento laboral, generando una pérdida de 20.000 millones de euros al año sin contar la baja productividad, según la Fundación Europea para la Mejora de las condiciones de Vida (citado por Quirós y Labrador, 2006), así mismo un estudio realizado en América Latina, por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) dio a conocer que Argentina y Brasil en el año 2009 evidenciaban personas estresadas a causa de su trabajo, con un 14% y 27% respectivamente. De la misma manera, las estadísticas del 2011 en Chile indicaban que el 28% de los trabajadores presentan estrés laboral, algo similar en Colombia con un 25%.

Según el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester señalan que existen profesiones expuestas al estrés. La profesión de enfermería, en un nivel del 0 al 10 está considerado en 6.5 sobrepasando el promedio. Además, el Sindicato de Enfermería de España (SATSE), revela que ocho de cada diez profesionales de enfermería (80%) siente estrés, cinco de cada diez (51%), quemado o bournout, y siete de cada diez (71%) sufre agotamiento emocional (citado por Cahuín y Salazar, 2019). Además, manifiestan síntomas físicos como tensión muscular (96%), nerviosismo o temor (90%), problemas sexuales (44%) y trastorno

del sueño (Casalueva y Di Martino, 1994). Por otro lado, con relación a la definición de valores en el ámbito profesional de enfermería, determinan el desarrollo moral en la práctica y marcan las bases para un cuidado orientado desde la ética. Constituyendo la identidad profesional debido a que son un referente en el comportamiento del cuidado al paciente. (Lin, Wang, Yarbrough, Alfred y Martin, 2010; Díaz, Castro y Cuevas, 2012). En consecuencia, existen diferentes organizaciones a nivel mundial (American Association of Colleges of Nursing, 1986; Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados de Enfermería, 1988; American Nurses Association, 2001; Consejo Internacional de Enfermeras, 2005), que han hecho de estos valores profesionales, las bases del cuidado (enfermería), convirtiéndolos de este modo en un elemento de identidad del profesional. Debido a que los valores se aprenden, es vital que los estudiantes de enfermería los asimilen (Weis y Schank, 2000). Sin embargo, el humanismo, es decir el cuidado al paciente, es un desafío y se ve reflejado por la baja praxis en Latinoamérica (Troncoso y Suazo 2007) porque los profesionales de enfermería requieren valores, además de conocimiento científico, académico y clínico, como participe en los servicios de salud (Arredondo y Siles, 2009).

Por consiguiente, se define el estrés como un estado de la persona donde experimenta agotamiento físico, psicológico que intervienen en su proceso de adaptación; de la misma manera (Luceño, Martin, Rubio y Diaz, 2004; Perales, Chue, Padilla y Barahona, 2011) definen al estrés como un conjunto de respuestas nocivas y emocionales, resultado de un desbalance entre las exigencias laborales y las vías de resolución (capacidades, recursos o necesidades) para el trabajador. Así mismo Maslach y Jackson (1982) agrega que las mujeres tienden a vivenciar mayor agotamiento emocional. Por otro lado, los jóvenes experimentan mayor intensidad de estrés que los adultos. En relación al estado civil los solteros tienden a

sufrir mayor estrés laboral que los casados. (Yagil, 1988; Golembiewski, Munzenrider y Stevenson, 1986; Moriana y Herruzo, 2004). Por otro lado, en el plano laboral los valores son considerados como un elemento principal de la cultura y de la estructura social en las organizaciones, debido a que determinan las actitudes que dirigen a sus miembros hacia el logro de metas y objetivos, influenciando en el clima laboral y en el funcionamiento de la organización (Aguilar, Calvo y García, 2007). Así mismo Gordon (citado por Campos, 2009) argumenta que, los valores interpersonales están compuestos por el medio en el que se rodea, generando patrones de comportamiento, es decir, estableciendo formas de conducta y motivaciones conscientes o inconscientes, debido a la estructura del individuo (compuesto de valores). Además, según Arenas et al. (2009) indican que los valores tienen gran impacto en nuestra vida ya que determinan nuestra percepción, en la forma como vemos y sentimos nuestro ambiente, fomentando nuestra conducta.

En el plano internacional, se realizó una investigación en el 2014 a enfermeros de un hospital de salud de Veracruz en México evidenciando que el 83% de los varones de enfermería se perciben con niveles de estrés de forma más frecuente en comparación a las mujeres con un 25.7%. En relación a la antigüedad obtienen más estrés en el grupo de 11 a 15 años de antigüedad ejerciendo la profesión. (Cortaza y Torres, 2014). Igualmente, Badillo, López y Ortiz (2012) realizaron un estudio a 134 enfermeras del hospital del niño del DIF del estado de Hidalgo, consiste en los valores laborales prioritarios en el personal de enfermería, demostrando la realización de sus funciones con calidad, implica falta de motivación hacia dichos profesionales para que busquen superarse, y así mejorar la calidad en la atención.

A nivel nacional, se realizó un estudio sobre el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”, evidenciándose que la mayoría de

enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio (60.42%) con características de sentimientos de agotamiento emocional, cansancio emocional, desgaste físico hacia su trabajo y el paciente. (Dávalos, 2005). De la misma manera podemos encontrar en la investigación realizada en el instituto nacional de salud del niño, que el 63,2% de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral moderado, interfiriendo en la atención adecuada hacia los pacientes. (Morales, 2006). De igual modo; en el hospital de Chosica se realizó un estudio sobre los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería, donde se encontró que el 60% de las enfermeras tienen un nivel medio respecto al estrés, caracterizado por sentirse al límite de sus posibilidades. Además, perciben que pasan más horas en el trabajo interfiriendo su vida personal y el 57% presentan agotamiento emocional (Albinacorta, 2017).

Ante estos datos y estudios realizados nos preguntamos lo siguiente.

## **2. Pregunta**

### **2.1. Pregunta general**

¿Existe relación significativa entre estresores laborales y las dimensiones de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019?

### **2.2 Preguntas específicas**

- ¿Existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de independencia de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019?
- ¿Existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de soporte de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019?

- ¿Existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de benevolencia de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019?
- ¿Existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de conformidad de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019?
- ¿Existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de reconocimiento de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019?
- ¿Existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de liderazgo de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019?

### **3. Justificación**

La presente investigación aportará al área de psicología organizacional, ya que permitirá evaluar los factores de estrés causados por el trabajo y los valores interpersonales afectados en enfermeras de una institución de salud privada en Lima sur. Además, el estudio determinará que factor de estrés es predominante en las enfermeras y el valor que permite regular los niveles de estrés.

Esta investigación contribuirá al área de enfermería en una institución de salud privada de Lima Sur, el cual permitirá contar con información relevante que brindará un seguimiento preciso a las enfermeras con la finalidad de reducir los niveles de estrés identificando los

factores principales, a su vez lograr un adecuado cumplimiento de tareas, reflejándose en la atención al paciente hospitalizado.

Por otro lado, la investigación tiene relevancia social, ya que permitirá que los profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, identifiquen los factores que le generan estrés, y la relación con sus valores interpersonales, permitiendo mejorar la atención al paciente.

Asimismo, es de relevancia para el centro de capacitación (psicólogos) en la institución privada de salud de Lima Sur, ya que podrán realizar programas que beneficiarán su manejo de estrés con el fin de mejorar sus labores en el área.

En cuanto a la relevancia teórica, el presente estudio permitirá profundizar y actualizar el conocimiento que se tiene acerca de los estresores y valores interpersonales ya que se han consultado diferentes fuentes como revistas científicas, libros, tesis físicas y virtuales.

El presente trabajo tiene por objetivo principal determinar si existe relación entre valores interpersonales y estresores laborales en enfermeras de una institución de salud privada de Lima Sur.

#### **4. Objetivos de la investigación**

##### **4.1. Objetivo general**

Identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y las dimensiones de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima sur, 2019.

##### **4.2. Objetivos específicos**

- Identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de independencia de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima sur, 2019.
- Identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de soporte de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima sur, 2019.
- Identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de benevolencia de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima sur, 2019.
- Identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de conformidad de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima sur, 2019.
- Identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de reconocimientos de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima sur, 2019.
- Identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de liderazgo de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima sur, 2019.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **1. Marco bíblico filosófico**

En la Biblia se encuentra la historia de Moisés un líder designado por Jehová que recibió enseñanzas de la cultura egipcia. Fue instruido por los mejores en ese tiempo, inculcando principios, costumbres, leyes y valores. En esta última parte, sin importar la enseñanza que los egipcios estaban inculcando en él, su corazón nunca dejó de ser hebreo (Horn, 1995).

Durante la travesía del pueblo de Israel por el desierto, Moisés junto con Aarón su hermano, estaban a cargo de seiscientos tres mil quinientos cincuenta jóvenes sin contar menores de 20 años, ni mayores de 50 años, además de mujeres y niños, según registros bíblicos en Números 1:44-46. Toda esa multitud guiado por Moisés era humanamente imposible, pero estaban bajo la dirección de Dios. No obstante, hubo momentos donde los factores ambientales perjudicaron el trabajo que tenía Moisés generando molestia y así olvidara las buenas practicas inculcadas (valores). Por ejemplo, Moisés regresaba al campamento luego de haber tenido un encuentro cercano con Dios en el monte Sinaí. Vio al pueblo de Israel adorando a un ídolo, y esto hizo arrojara los diez mandamientos en señal de su enojo, según el libro de Éxodo 32:19

Otro suceso que marcó la vida de Moisés fue cuando el pueblo de Israel se encontraba viajando por el desierto de Zin y en aquel lugar falleció una israelita, y el pueblo reclamaba por agua y a gran voz se quejaban, según Números 20:4-5, diciendo: “¿Por qué hiciste venir la

congregación de Jehová a este desierto, para que muramos aquí nosotros y nuestras bestias? ¿Y por qué nos has hecho subir de Egipto, para traernos a este mal lugar?” Dios, por ese motivo, le mando a tocar la roca con el bastón (vara), pero cuando el momento llegó, tanta era la presión que sentía Moisés ante el pueblo, que por la situación golpeó la roca para que saliera agua, lamentablemente, aquella acción le costó la entrada a la tierra prometida (Horn, 1995).

Por otro lado, en la Biblia se encuentra la historia de Job, un hombre diferente a muchos y destacado por ser una persona justa, gozaba de una gran familia y era bendecido con riquezas, materiales y, lo más importante, era un hombre temeroso de Dios. Por lo tanto Dios estaba orgulloso de Job y en una ocasión le dijo a Satanás que no había un hombre más justo, no obstante, Satanás al no estar contento con la respuesta, le respondió retándolo, a que, si le quitaras lo que posee, empezaría a injuriar tu nombre. Entonces Dios dijo según el libro de Job 1:12, “he aquí, todo lo que tiene está en tu mano, solamente no pongas tu mano sobre él.” El libro de Job nos hace conocer que de esta manera empezó la prueba más dura que una persona pudo pasar. Job perdió a sus hijos, siervos, animales, quedándose sin nada. Incluso le brotaron llagas en el cuerpo, además, la biblia menciona que su esposa lo instó a blasfemar contra Dios, asimismo, sus amigos se acercaron a él reclamándole que había hecho algo malo para que todo esto le esté pasando, sin embargo, Job en su dolor no blasfemo y no renegó contra Dios, pero si consigo mismo, pronunciando: desnudo vine al mundo y desnudo moriré (Job 1:21). Durante este difícil acontecimiento Job se mantuvo firme y no negó su fe (valores) inculcada y aunque se le arrebató lo que más quería reconoció que todo le pertenece a Dios.

Dios vio el ejemplo de Job y lo bendijo con el doble de lo que tenía, dándole hijos, además de expandir sus tierras aún más y brindándole la posibilidad de ver hasta su cuarta generación.

En la historia de Job, sorprende la manera que tenía de afrontar situaciones que no solo generaban tristeza sino también estrés. Además, aunque exponía sus valores, siempre guardo la postura porque, confiaba en Dios, por ende, Horn (1995) menciona que, libros como Ezequiel y Santiago reconocen a Job como un hombre paciente y recto que no rompió sus valores ante situaciones que, humanamente, podríamos “descontrolarnos”. Además, Armstrong (1995) argumenta que, este gran personaje era reconocido por Babilonia como un arquetipo de persona ejemplar por su paciencia ante una situación que para cualquiera otra era incontrolable, emocionalmente hablando. Asimismo, Martucci (2002) afirma que, a Job lo conocían, como un “héroe de los tiempos antiguos” porque permaneció fiel ante situaciones muy adversas, saliendo airoso, consolidando sus valores y fe.

En las historias mencionadas vemos a dos hombres de Dios, guiados por Él mismo para un propósito único debido a que estas personas, Moisés y Job, tenían un sentido moral correcto y sus actos eran conforme a la voluntad del Señor, sin embargo, existieron factores que influyeron en el comportamiento de Moisés para reaccionar de una forma inapropiada ante la situación requerida dejando de lado sus valores (personales e interpersonales), perdiendo su paciencia y su concentración. Por otro lado, tenemos a Job en una situación diferente, pero con un grado mayor de dificultad, generando malestar físico y mental. Sin embargo, Job demostró seguridad y no negó sus valores ante los diversos factores externos que estaban experimentado. Podemos concluir que cada uno afrontó su factor externo de la manera más apropiada que considera en ese momento, Moisés no fue consecuente con lo reflejado en su vida, Sin embargo Job mantuvo firmeza y fue invariable. Además se aprecia que los factores estresantes pueden causar una respuesta que no representa nuestra persona, si no tenemos simientes fuertes en nuestros valores (personales e interpersonales).

## **2. Antecedentes de la investigación**

### **2.1. Antecedentes Internacionales**

Moreno y Pérez (2018) realizaron un estudio descriptivo y exploratorio, cuyo objetivo fue identificar como inciden las relaciones interpersonales al interior del clima laboral de la Universidad Tecnológica del Choco Diego Luis Córdoba, Colombia tuvieron una muestra de 678 empleados administrativos, hicieron uso de una encuesta de preguntas abiertas, basadas en describir el clima laboral, los resultados obtenidos fueron que existe una adecuada comunicación entre el personal administrativo, influenciando en el buen funcionamiento de la organización y su ambiente laboral. Además, se encontró que los índices de autonomía en los empleados son los correctos, permitiendo una adecuada toma de decisiones, facilitando a sus empleados poder expresar y tener herramientas que proporcionen ambientes saludables, lo cual refleja en el buen desempeño. Finalmente, en la correlación de Spearman evidencia que existe una correlación positiva entre las dimensiones; comunicación y motivación ( $\rho=0.30$ ) comunicación y la cultura organizacional ( $\rho=0.28$ ). Se concluye que las buenas relaciones interpersonales favorecen e incrementan el nivel productivo de toda institución.

Aguirre, Desiderio, Vauro y Labarthe (2015) realizaron un estudio descriptivo - correlacional en 136 tripulantes de cabina de Uruguay, con el objetivo de identificar los factores que desencadenan estrés laboral y la relación que estos tienen con la calidad de vida laboral del personal aeronáutico, utilizaron el cuestionario de calidad de vida profesional (CVP- 35). Los resultados obtenidos fueron que el 47,8% de la muestra presentan una alta percepción del estrés laboral, el 36,8% manifiesta una percepción moderada de estrés y con respecto a los factores desencadenantes de estrés (relaciones interpersonales, contenidos y

demandas, ambiente físico, factores organizacionales y extra organizacionales) presentan un nivel alto en esta muestra.

Muñoz y Zanfagnini (2015) realizaron un estudio descriptivo de corte trasversal, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería que desempeña en los servicios de internación del hospital Antonio J. Scaravelli- Argentina la muestra fue de 30 enfermeras y el instrumento utilizado fue el test Bournout, los resultados obtenidos fueron que el 10% de los enfermeros padecen del signos de Burnout y que las personas casadas y separadas son más vulnerables a poseer el síndrome de Burnout (13,4%) es decir hay mayor incidencia en padecer este síndrome, las personas con familia a cargo en relación a aquellos que no la tienen.

Aguilar et al. (2007) realizaron un estudio con el objetivo de identificar el perfil de los valores de los profesionales de enfermería y analizar si se relacionan con el liderazgo percibido, ubicado en un hospital público de Almería, España. Se tuvo una población de 160 enfermeros de los cuales el 59,6% eran mujeres y la edad promedio de 27,94 años. Se utilizó la Escala de Valores hacia el Trabajo (EVAT-30), el cual evalúa las diez tipologías motivacionales específicas de valores desarrollado por Schwartz y el test Supervisory Behavior Description Questionnaire (SBDQ), permite identificar el estilo de liderazgo percibido por los trabajadores sobre la conducta de sus supervisores. Se encontró que los aspectos del trabajo que más aprecian estos enfermeros son el prestigio y el estatus social, el control y dominio sobre las personas o recursos, el respeto, el compromiso y aceptación de las costumbres y el éxito personal demostrando cumplir con los estándares sociales. Por otro lado, a lo que menos valor da son la preservación y engrandecimiento del bienestar de la gente con la que se está frecuentemente en contacto y la comprensión, tolerancia, apreciación y protección del

bienestar de toda la gente y de la naturaleza. Poniendo en evidencia su objetivo de tipo individual.

Según Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014), realizaron una investigación de “Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia)”. El objetivo de este estudio es determinar los factores asociados al estrés laboral en los enfermeros de los hospitales en la ciudad de Cartagena, La población correspondió a 156 enfermeros de los cuales el 94, 2% (147) pertenecen al género femenino y su promedio de edad es de 33,2 años. Se evaluó a los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Además, se utilizó la versión española del instrumento “The Nursing Stress Scale” (NSS), que valora siete factores relacionados con el ambiente físico, psicológico y dos relacionados con el social en el hospital. Encontrando que la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.

En Cuba, Melo, Rodríguez, Díaz, Morejón y Valle (2007), desarrollaron un estudio descriptivo, prospectivo y longitudinal denominado con el propósito de valorar el papel del profesor en la formación de valores del técnico en enfermería a través del cumplimiento del proyecto integral del trabajo educativo. La cantidad de población escogida fue de 85 alumnos del primer año de universidad a quienes se les aplicó una encuesta. Se utilizaron como variables: la motivación, influencia del profesor en la motivación, trabajo del profesor guía y la labor del profesor en la formación de valores. Los resultados fueron de esperar, evidenciando que la mayoría de los estudiantes están motivados por su profesión (88,6%) y el profesor ha influido positivamente en ellos (75%), el trabajo del profesor guía es valorado por

la mayoría de los estudiantes y profesores de adecuado, contribuyendo así al fortalecimiento de los valores esenciales para formar un egresado integral (75,2%).

## **2.2. Antecedentes Nacionales**

En un panorama nacional, Vicente y Medalit (2017) realizaron una investigación con el objetivo de identificar los factores de estrés laboral y sus consecuencias en la salud, predominantes de enfermería del servicio de emergencia en el hospital de Felix Torrealva Gutierrez, Ica. Tuvo una muestra de 25 profesionales de enfermería, se utilizó los instrumentos: el cuestionario de factores de estrés laboral y una encuesta sobre las consecuencias en la salud. Los resultados obtenidos fueron que el 100% de los profesionales de enfermería refieren que, si existe una sobrecarga mental y emocional, y respecto a las consecuencias del estrés laboral, el 100% mencionan que tienen preocupación, 52% tienen irritabilidad, el 36% dificultad para concentrarse y el 28% tiene nerviosismo e inquietud motora. Concluyendo que los factores de estrés son predominantes en la salud del profesional de enfermería.

Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007) realizaron un estudio aplicando la prueba de “The Nursing Stress Scale” con el objetivo de comprobar los factores desencadenantes del estrés y las consecuencias en el desempeño laboral en el área de emergencia. Contaron con la participación de un grupo de enfermeras de dicha área del Hospital Daniel Alcides Carrión, Lima. Los resultados mostraron que, los factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en su momento de servicio (la sobrecarga, presión del tiempo, ambigüedad de los roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y

disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad) y si el estrés no se maneja, esto puede a desencadenar un tipo de estrés crónico.

En la ciudad de Arequipa, Ticona, Paucar y Llerena (2010), desarrollaron una investigación acerca de la correlación que existía entre el grado de estrés y las estrategias de afrontamiento. La muestra estuvo conformada por 234 estudiantes universitarios en los grados de primero a cuarto año de la Facultad de enfermería en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Para la recolección de información se aplicó una encuesta y un cuestionario a los estudiantes, la Escala de Estrés de Holmes y Rahe y el Cuestionario de estimación de Afrontamiento de COPE, que considera estrategias enfocadas al problema, emoción y percepción. Los resultados encontrados mostraron que experimentaban un nivel de severidad (30%) en el grado de primer año, no obstante, se encontrando sus maneras de afrontar el estrés llevando a la acción la planificación, el afrontamiento activo y los pensamientos positivos antes los problemas.

Perales et al. (2011), realizaron una investigación evaluando los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima. Esta investigación fue de estudio transversal y descriptivo. Contaron con la participación de 287 magistrados, conformados por 138 fiscales y 149 jueces. Se administró un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para comprobar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión. Los resultados obtenidos mostraron que, el estrés general se mantuvo presente en el 18,5 % de los magistrados, el estrés laboral en 33,7 %, ansiedad en 12,5 % y depresión en 15%. El estrés general estaba asociado con la depresión y ansiedad. En conclusión, gran parte de los resultados, mostró un porcentaje significativo de magistrados del

Distrito Judicial de Lima que presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión, de los cuales un cuarto de los encuestados presenta, al menos, una de estas condiciones.

### **3. Marco conceptual**

#### **3.1. Estrés**

##### ***3.1.1. Definiciones de Estrés***

Velez, Rojas, Borrero y Restrepo (citado por Puicón, y Gustavo, 2016) consideran que el estrés es una respuesta de adaptación ya que involucra la parte física y psicológica causado por una situación fuera de su control. Así mismo, Galan y Camacho (2012) menciona que, el estrés es la reacción general de alarma que genera y obliga al organismo ha adaptarse ante diversas situaciones nocivas que no están relacionadas a un evento estresor específico sino a una reacción generalizada, debido a que el organismo percibe uno o varios estímulos que lo interpreta como amenaza.

Según Piñeiro (2013), el estrés es una presión nerviosa-emocional como respuesta general de adaptación, la interacción del organismo con el medio, concepto estímulo- respuesta. Por otro lado, Durán (2010) percibe al estrés como un conjunto de reacciones de adaptación de parte de nuestro ser ante los diversos estímulos del entorno, en otras palabras, es percibida como un mecanismo de defensa que responde ante distintos estímulos no identificados o conocidos.

Por último, Moscoso (2009) asegura que esta reacción humana está acompañada de algunos síntomas y signos (ansiedad, ira, preocupación, cansancio) a casusa de los estímulos que rodea al individuo.

### ***3.1.2. Definiciones de estrés Laboral***

Carrillo, Ríos, Escudero, Martínez (2018) y Zambrano (2006) coinciden que, el estrés laboral son los factores que aparecen en el lugar de trabajo en donde pueden generar un desequilibrio entre los estímulos tanto externos como internos a las que afronta el individuo, porque esta rebalsa la capacidad llevándolo a sobre exigirse. Así mismo, Rodríguez, Rivas (2011) y Durán (2010) concuerdan que es el desequilibrio que vive el individuo entre las cargas laborales y el manejo de control, metas que tiene la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo. Otro punto de vista es el de Acosta (2008), quien menciona que el estrés laboral es la falta de capacidad del individuo para despegarse de su área de trabajo y afectando a sus otras áreas de vida.

Aparte de ello, la Organización Mundial de la Salud (2004) define al estrés en las organizaciones como una respuesta del trabajador ante las presiones en su entorno que no se ajustan a sus conocimientos exponiendo su ajuste ante los problemas. Asimismo, Lazarus y Folkman (1984) señala que el estrés es la alta demanda de estresores en el ambiente laboral por la falta de recursos del trabajador para hacerle frente.

Además, en un panorama de salud, Antonio y Marente (2012) señalan que, las personas que laboran en el área de salud se ven afectadas y comprometidas por esta respuesta fisiológica, ocasionando una disminución significativa en su desempeño profesional.

### ***3.1.3. Tipos de estrés***

Según los estudios encontrados, el estrés se manifiesta de maneras distintas dependiendo de la intensidad que el individuo experimenta, existiendo tres tipos:

- **Estrés agudo:** Piñeiro (2013) y Seyle (citado por Tualombo, 2018) coinciden que, este tipo de estrés es común y el primero que el individuo experimenta, generando algunos

síntomas (tensión, dolores, ansiedad), no obstante, no ocasiona efectos considerables a la salud.

- **Estrés agudo episódico:** Se manifiesta en sujetos con un nivel más intenso de lo normal. Caracterizado por realizar sus deberes desordenadamente, volviéndose acumuladores de actividades, generando síntomas clínicos de estrés (Piñeiro, 2013).
- **Estrés crónico:** Lo padecen personas que tienden a deprimirse la mayor parte del tiempo por no cumplir sus metas, además no encuentran soluciones porque generan pensamientos negativos que no les permite continuar. Esta enfermedad es comorbida llegando a producir en ocasiones el suicidio, crisis nerviosa, problemas cardiovasculares, entre otros. Seyle (citado por Tualombo, 2018) menciona que surge como un mecanismo de defensa para hacerle frente a un estímulo que lo distingue como amenaza. El estrés crónico, aunque es difícil el tratamiento, debe ser tratado de forma interdisciplinaria con fármacos y terapias (Novoa et al, 2005). Adicionalmente, Freudenberg (citado por Extremera, Rey y Pena, 2010) señala que este tipo de estrés da indicio a que pueda generarse el síndrome de burnout en el individuo.

#### ***3.1.4. Componentes del estrés***

Basándonos en los estudios de Tomei, Machida (2012) y Sandín (citado Cassaretto, 2003) se explica que, la respuesta de estrés se manifiesta mediante tres componentes (fisiológico, cognitivo y motor), sin embargo, el componente que regule o manifieste su inconformidad dependerá de la situación.

- **Componente fisiológico:** Se manifiesta con síntomas físicos como tensión muscular, taquicardia, dificultades en la respiración, dolores de cabeza, molestias gástricas,

sudoración, dilatación de las pupilas, aumento de respiración, entre otras. En ocasiones estos síntomas no son atendidas al iniciarse, por lo tanto, incrementan su participación.

- **Componente cognitivo:** Son los pensamientos irreales que son generados de forma automática e involuntaria conocido como rumiación. Por otro lado, Sandín expresa que existen principales respuestas cognitivas ante el estrés que son la preocupación, la pérdida de control y la negación, afectando el rendimiento de la persona y la interacción que tendrá con su alrededor (Cassaretto, 2003).
- **Componente conductual:** Es el resultado de los pensamientos y síntomas fisiológicos emitiendo una respuesta motora, adicionalmente, Moscoso (2009) y Taylor (citado por Cassaretto, 2003) coinciden que se puede experimentar ansiedad, miedo, ira, preocupación o desesperanza en el individuo.

### ***3.1.5. Modelos de estrés laboral***

Se han descrito cuatro modelos que han dado origen a numerosas investigaciones. Estas son el ambiente social, demandas, restricciones y apoyo, síndrome de “burnout” y modelo integrador. Además, según Casal nueva y Di Martino (1994), existe profesionales con niveles de estrés más altos que otros y enfermería en una escala del 1 al 10 está por encima del promedio con 6.5.

#### ***3.1.5.1. Modelo del ambiente Social según French y Kahn (1962)***

Es de carácter socio ambiental y por lo tanto sirvió para proponer su modelo integrativo del estrés laboral basado en la teoría organizacional. Este modelo propone los efectos del trabajo en la salud, a través de cuatro elementos fundamentales que brinda como resultado final el estrés. Estos son: Las condiciones físicas y sociales objetivas; la percepción subjetiva del contexto objetivo; el repertorio de respuestas del trabajador; las consecuencias en la salud

física y mental (negativas). Las relaciones entre la primera y segunda etapa están relacionadas con el contexto físico y social del trabajo y las percepciones que tiene el sujeto. Las relaciones de la tercera y cuarta etapa indican la capacidad de afrontamiento del sujeto ante esas demandas y a las consecuencias y efectos que pueden traer en el individuo (Franco, 2014). Este modelo ha sido propuesto por el Instituto para la Investigación Social de Michigan. Además, autores como McGrath, Fineman y otros, han adaptado el modelo, cada uno con sus características.

McGrath se centró en los procesos que se llegan a dar entre los cuales elementos hasta alcanzar el estrés. La primera etapa, que se da entre la situación objetiva y percibida, fue denominada proceso de apreciación cognitiva. La segunda etapa se refiere a la toma de decisiones. La tercera etapa se relaciona con el proceso de desempeño, siendo éste el resultado de un conjunto de conductas. Finalmente, la cuarta etapa vincula la conducta y la situación y se denomina proceso resultante (Ruiz y Vega, 2016).

#### *3.1.5.2. Modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek 1979)*

Este modelo es reconocido por la simplicidad y el impacto que ha tenido, teniendo dos resultados diferentes: problemas de salud y comportamientos; además, utiliza las variables de autonomía, satisfacción, motivación y compromiso (Simó, Torres y Padilla, 2013).

También conocido como modelo de tensión en el trabajo, se plantea la satisfacción laboral como variable y definida como la vivencia del sujeto en el ámbito laboral. Además, el estrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral. Por el contrario, cuando la satisfacción laboral esta disminuida, se comprende que la persona está bajo condiciones de estrés en su centro de trabajo. Si se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto en el ámbito laboral aumenta la posibilidad de explicar el

estrés. La combinación entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes en las consecuencias físicas y psicológicas del estrés.

El estrés surge cuando se combinan las demandas elevadas con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que genera distres (tensión alta). Según Karasek relaciona al distres con la aparición de problemas del corazón en los trabajadores.

*3.1.5.3. Modelo del síndrome de quemarse por el trabajo: “Bournout” según (Maslach y Jackson, 1982)*

El Burnout es un tipo de estrés en el trabajo, diagnosticado por un progresivo agotamiento físico y mental. Dando hincapié a cambios de comportamiento bruscos como un trato áspero y actitud desagradable, además, este síndrome está altamente correlacionado a puestos de trabajo con atención a terceros, por ejemplo, vendedores, profesores, médicos, enfermeras, recepcionistas, contadores, entre otros.

Freudenberger (1974) conceptualizó el Burnout como una sensación de fracaso y agotamiento en su yo por las exigencias, en sus deberes dejándolo con bajos recursos personales

El modelo de “resultados múltiples”, según Golembiewski et al. (1986), propone que los factores laborales (seguridad en el trabajo, compensaciones, compañeros de trabajo, supervisores, motivación laboral intrínseca) determinan el síndrome.

Para Cremades, Maciá, López y Orts (2011), el Burnout se desarrolla en tres etapas: La fase de estrés, desencadenado por un mal manejo de sus funciones en el puesto, perjudicando su área y así mismo; fase de agotamiento, el sujeto evidencia respuestas emocionales como tensión, fatiga, estrés, entre otros, causando incomodidad en la realización de sus tareas; fase

de afrontamiento, el trabajador adopta una conducta impersonal irreverente y cínica con los clientes. Lazarus y Folkman (1984) determinan que el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización es una forma de afrontamiento.

#### *3.1.5.4. Modelo integrador (Peiró, 1993)*

Peiró (1993), propone un modelo integrado donde considera seis factores: variables ambientales, características de la persona, experiencia subjetiva, respuesta del individuo (estrategias de afrontamiento), resultado de la experiencia de estrés y consecuencias del estrés. Este modelo propone que los estresores pueden generar dificultades, discrepancias, enfermedades entre otras cosas en el individuo por la necesidad que este tiene de buscar un equilibrio entre el contexto organizacional que le ocasiona estrés, su yo y búsqueda del equilibrio o reducción del problema.

#### *3.1.6. Estresores laborales*

Según Murta y Trocolly (2004) una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el trabajo que sobrepase las capacidades del individuo, además todo lo que produzca tensión. Una situación saludable sería el desarrollo del trabajador, alternando exigencias y periodos de reposo en una interacción constante con el ambiente.

Así mismo, Coon y Mitterer (2010) afirman que, un estresor o un factor que causa estrés es una amenaza (estimulo) que percibe el individuo en su lugar de trabajo. Además, Hernández, Gómez, Becerril y Rojas (2009) identifican los factores principales que generan estrés en el profesional de enfermería, tales como el ambiente físico, demandas del trabajo, desempeño de roles, componentes de la estructura, clima organizacional, condiciones físicas del trabajo (higiene, mal olor, etc.), interrupción de sus tareas, consecuencias de sus errores para el

paciente, entre otros, además, las actividades que llegan de manera imprevisible hace generar mayor estrés, especialmente en el área de salud como son las enfermeras, ya que se encuentran en constante rotación con diferentes pacientes y/o áreas.

Aparte de ello, Bringas et al. (2014) identifican un estresor constante en el lugar de trabajo, pues consideran que estar bajo presión es un factor que el trabajador suele experimentar, argumentando que es normal que exista constantes trabajos que presentar en plazos límites y esto desequilibra al trabajador.

### ***3.1.7. Factores psicológicos en el trabajo***

Según Carrillo et al. (2018), los factores psicosociales son las condiciones de trabajo a la cual está sometido un trabajador, por ejemplo, cuando se les expone a altos niveles de estrés por el exceso de presión laboral o sobrecarga en el área.

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta un organismo cuando se lo somete a fuertes demandas. Por lo general no es la causa directa de enfermedades, aunque con frecuencia contribuye a su desarrollo. Además, cada persona tiene un límite de estrés, por lo tanto, es necesario no superarlo por mucho tiempo porque puede generar agotamiento y cambios en el organismo. A pesar de ello la fortaleza es distinta y la forma de sobrellevarla también porque cada persona tiene una fortaleza diferente.

Por otro parte, un estudio en enfermeras arrojó que era menos probable que las enfermeras que sentían mucho control se enfermaran física y mentalmente que aquellas que tenían menos control. Por ejemplo, en el ámbito del ritmo del trabajo (Coon y Mitterer, 2010).

### ***3.1.8. Factores estresantes laborales***

Según Díaz y Gaviria (2013) distinguen tres grupos que influyen en la homeostasis de una enfermera generando estrés, por lo general por encima de su capacidad.

- a. Factores psicológicos: Son las características propias de la persona, influenciada por los hechos constantes en la organización. Generando respuestas positivas y negativas.
- b. Factores sociales: es el efecto que tiene la organización del trabajo en el empleado.
- c. Factores físicos: el ambiente tiene un alto grado de influencia en el empleado porque genera un alto grado de preocupación por tareas extras que no le corresponden, como las medidas de seguridad, falta de instrumentos para desarrollar sus actividades, entre otros. Generando un bajo rendimiento y malestar por un área mal acondicionado a lo requerido. Por ejemplo:
  - Condiciones del área. Equipo de protección personal (EPP), escases de instrumentos, seguridad en el ambiente, limpieza, equipos actualizados, etc.
  - La exigencia de completar tareas en un tiempo limitado.
  - Las condiciones de trabajo por turnos. Realidades de largas horas, horarios rotativos, realizar horas extras cuando falta personal, es el origen de trastornos del sueño y de sus consecuencias.
  - Carga de trabajo. La excesiva exigencia con el cumplimiento de sus tareas, complejidad de funciones, falta de preparación, etc.
  - Preparación insuficiente. (Falta de preparación)
  - Falta de apoyo en las actividades. La saturación de labores.
  - El grado de responsabilidad. La sobrecarga de tareas lleva a la confusión de roles imposibilitando delimitar sus funciones y cumplir cada uno.
  - Incertidumbre en el tratamiento. La falta de conocimiento de la enfermedad, el futuro incierto del tratamiento, genera inseguridad profesional.

- El contacto con pacientes. Según la enfermedad del paciente genera incertidumbre en su trato.

El área de salud en un hospital es un trabajo multidisciplinario, por lo tanto, el rose con otras profesiones en su labor es constante, y esto tiene una repercusión positiva de adaptación o un estresor más a su lista, según las relaciones interpersonales construidas, cabe resaltar que intrusismo, la rivalidad entre compañeros, falta de ética, etc. Puede dar inicio a un ambiente que genere estrés en el profesional

### ***3.1.9. Efectos del estrés laboral en enfermería***

Según la Organización mundial de la salud (2004) el estrés afecta a cada persona en sus distintas áreas de la vida, como familiar, social o laboral. Sin embargo, la sobre exposición a altas demandas, ya sean por estímulos externos o internos, generan estrés ocasionando lo siguiente:

- Salud física: “Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardiaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.”
- Salud mental: el excesivo estrés genera ansiedad, depresión, irritabilidad, baja autoestima, bloqueo mental, culpa, etc.
- Aspecto conductual: irritabilidad, mal humor, adicciones, agresividad, etc.
- Aspecto Social: distanciamiento en las relaciones de amigos, familia, pareja y compañeros de trabajo.

- Área organizacional: disminución del cumplimiento de sus funciones, solicitud de cambio de área, necesidad de supervisión, aumento de quejas y conflictos, accidentes, entre otros.

Además, estos efectos mencionados más auto descalificativos y la exposición laboral frecuente, puede producir agotamiento laboral, lo que origina fatigas fisiológicas y patológicas, generando envejecimiento prematuro, accidentes, enfermedades, adicciones (alcohol, sexo, juego, otros) e incluso la muerte (OMS, 2004).

### ***3.1.2.0. Importancia del estrés***

Durán (2012) manifiesta que el estrés es inevitable, pero que es bueno ya que nos ayuda a adaptarnos ante un estímulo que lo interpretamos como amenaza, con la finalidad de mantenernos en equilibrio o estabilidad. Así mismo, Moscoso (2009) añade que, el cuerpo utiliza sus recursos como la adrenalina, el cortisol, la noradrenalina ajustándose a los requisitos del escenario. Sin embargo, cuando la labor cotidiana implica vínculos patológicos entre pares y jefes, saturación por parte del puesto que no se ajustan a las capacidades y es constante, el organismo responde con un estado de alerta de manera continua generando un desequilibrio en su sistema nervioso, endocrino e inmune, nos referimos al estrés negativo.

Para Arias y Gonzáles (2009), el estrés es una reacción que vivencia cada persona sin importar género, cargo, estatus social, etc. Un mal manejo de estrés, por parte de la persona, estará propenso a concebir el síndrome de burnout, causando que el empleado disminuya su rendimiento laboral y pueda afectarle en otras áreas de su vida como familiar o social.

Otro estudio, realizado por Casal nueva y Di Martino (1994) revelan que la carrera de enfermería es una de las profesiones más expuestas al estrés por el contacto constante con el público (pacientes o familiares), el ambiente, horarios variados, rotación de áreas, toma de

decisión e interacción con otras áreas. Por lo tanto, es de suma importancia controlar los agentes estresores externos y dar una atención a los que han sido afectados significativamente y en adelante buscar la prevención.

Para concluir, Acosta (2008) menciona que, el estrés es un tema controversial con respecto a la psicología por el hecho de abordar dimensiones y modelos, no obstante, el individuo puede sacarle provecho siempre y cuando sepa de herramientas para controlarlo.

### **3.2. Valores Interpersonales**

#### ***3.2.1. Definiciones de Valores***

Según Páez, Fernández, Ubillos, Zubieta (2004), Bilbao, Techio y Páez (2007) los valores son un conjunto de cualidades que están vinculadas a la motivación de la persona, que la conducen a tener una determinada conducta en un determinado lugar. Más adelante, Schwartz (citado por Florencia y Omar, 2008) define los valores como elementos primordiales que forman parte de la vida y orientan el comportamiento del sujeto. Además, Gordon Allport (citado por Schultz y Schultz, 2010) mencionó que los valores forman parte de la creencia filosófica que tiene cada hombre.

Añadiendo a lo anterior, los valores en la actualidad son diferentes dependiendo del lugar donde el individuo está, ya que la cultura no es la misma en el mundo, por consecuencia, los valores son de gran impacto en la sociedad por su importancia (Aguirre, 2015).

#### ***3.2.2. Definición de Valores personales***

Antes de profundizar en los valores interpersonales, primero definiremos el significado de valores personales. Carvajal, Martínez, Baena, Soto y Martínez (2009) confirmaron que hace mención a los factores semánticos, emocionales y simbólicos que forman el centro cognitivo del humano, es el conjunto de valores personales los cuales pueden diferenciar entre un

individuo y un grupo social. Por otro lado, Gázquez, Pérez, Carrión, Luque y Molero (2015), lo definen como conductas, en base de creencias, que se mantienen gracias a la manera en creer que es lo correcto y la preferencia que tiene ante la respectiva situación y, finalmente, Tito (2015) determina que cada persona, en su interior, está formado por normas, las cuales motivan al individuo a mejorar diariamente, y estas pueden estar relacionadas a otros factores significantes de tal manera para formar los valores personales como tal (religión, moral, ética, etc.)

### ***3.2.3. Definición de Valores interpersonales***

En el año 1979, Gordon Allport (citado por Campos, 2009) argumenta que los valores interpersonales están compuestos por el medio en el que se rodea, generando en él patrones de comportamiento, es decir, estableciendo formas de conducta y motivaciones conscientes o inconscientes, debido a la estructura que el individuo está compuesto (valores). Además, según Arenas et al. (2009), los valores tienen gran impacto en nuestra vida ya que estos determinan nuestra percepción, en la manera como vemos nuestro entorno o ambiente, la manera cómo sentimos y en nuestra conducta.

Por otro lado, Ilatoma y Sandoval (2016) definen los valores interpersonales a la forma de expresar del individuo, de manera verbal y/o física, en el ambiente donde se encuentra haciendo notar el concepto de valor que cada uno representa. Así mismo Jara (2018) se refiere al término como un manual orientado a los valores que uno tiene y que son percibidos por su comportamiento en interacción con los de su entorno.

### ***3.2.4. Enfoques Teóricos***

La psicología estudia la expresión subjetiva de los valores, para explicar la formación y regulación de los mismos como valoración de la realidad y la adecuación de la conducta según Torres (2009)

#### ***3.2.4.1. Enfoque Psicoanalista.***

El padre del psicoanálisis, Freud. Realizó un estudio acerca de la personalidad del hombre y como este respondía al ambiente, mediante su “esquema del psicoanálisis” (ello, yo y súper yo) según Schultz, Schultz (2010).

“El ello” corresponde al principio del placer generado por un estímulo interno o externo, experimentando incomodidad, hasta satisfacerse. Por otro lado “el yo” regula la conducta de la persona con la realidad y “el súper yo” se rige por los valores e ideales fomentando el control de los impulsos. (Schultz, Schultz, 2010 y Torres 2009)

Según Torres (2009), el psicoanálisis fundamenta los valores como parte de la concepción de la personalidad del sistema (aparato psíquico del hombre). Los valores morales para el psicoanálisis, es representado por el “Súper Yo”, tienen un origen biológico-innato, y desempeñan un rol adaptativo ante las exigencias del ambiente.

Por otro lado, Freud en 1971, (citado por Tueros 2012) añadió que el súper yo surge como última instancia en la personalidad infantil, por el temor al castigo y la necesidad de afecto-protección, generando en el niño a reconocer las enseñanzas de los padres e interiorizarlas, graduando los impulsos ante las exigencias sociales, tomando como modelo a los adultos de su entorno más cercano.

#### *3.2.4.2. Enfoque Conductista.*

Ojalvo (citado por Gutiérrez, 2018) mencionó que la finalidad de este enfoque era comprobar que esta corriente podría tener resultados concretos y puntuales sobre la manera de ser del hombre, ya que se creía que este pensaba, reaccionaba y respondía motivado por los estímulos exteriores debido al ambiente en que este se encontraba rodeado. En esta corriente, la manera de aprendizaje se basa en la técnica recompensa-castigo, con la finalidad de que los valores puedan formar parte del individuo (Matalinares et al., 2009).

Según Serrano y Pons (2011), después de que Piaget empezó a entrar a esta corriente, se empieza a creer en la importancia de la habilidad humana para la comprensión de información en base de la organicidad y el significado que el individuo le da al estímulo.

Por otro lado, Schultz y Schultz (2010) averiguaron que, Bandura aseguraba que el aprendizaje era cuando el individuo observaba a alguien o “copiaba” las actitudes por medio de ejemplos, luego, estas actitudes las practica haciéndola suyas.

#### *3.2.4.3. Enfoque Cognitivista.*

Schultz y Schultz (2010) fundamentan que esta corriente hace conocer la manera como el sujeto conoce y percibe el ambiente y a uno mismo, fomentando el aprendizaje.

Matalinares et al. (2009) mencionan que uno de los padres de esta corriente fue Piaget, quien argumentaba que para poder llegar a la lógica moral se tendría que haber llegado a la madurez (conciencia), y para esto se tendría que lograr 3 procesos claves: la pre-moral, el cual no es consciente de las normas; el heterónomo, donde se hace caso al dominio; y el autónomo, en donde el individuo logra una autonomía ante las reglas.

Por otro lado, Schultz y Schultz (2010) mencionan que, George Kelly creía que como personas vemos y estructuramos el ambiente en base de nuestra experiencia, porque le damos

una interpretación a lo que sucede en nuestro entorno y lo relacionamos a algo que ya hemos vivido mediante un análisis.

#### 3.2.4.4. *Teoría de los rasgos*

La personalidad está formada por una jerarquía de rasgos estables y consistentes (predecir el comportamiento). Para Gordon “los valores pueden constituir un medio para determinar lo que los sujetos hacen y cómo lo hacen; muchas de sus decisiones inmediatas, así como sus planes a largo plazo están influidas, consciente o inconscientemente, por el sistema de valores que adopten”, (citado por Emiro, Martínez, Soto, Martínez y Baena, 2009). Además, según Gordon (1995) los valores interpersonales implicarían las siguientes características.

- ***SopORTE (S)***: Ser tratado con comprensión, un nivel alto indica mayor necesidad de comprensión cordial y protectora (carencia social afectiva por el ambiente). Por el contrario, los niveles bajos indican poca necesidad de comprensión y apoyo en el ambiente (caracterizado por seguridad en la persona). Además, Rojas (2015) y la Real Academia Española (2014) señalan a soporte como el apoyo del entorno reflejado en palabras o acciones.
- ***Conformidad (C)***: Cumplir con los estándares sociales. Cuanto mayor el nivel, más aceptación del ambiente socio-laboral vivencial y un nivel bajo refleja poca aceptación de los parámetros sociales o reglas que rigen la conducta (mayores niveles sinónimo de estabilidad). Además, la Real Academia Española (2014) y Rojas (citado por Gutiérrez, 2018) señalan que la comunión de un grupo regido por la igualdad y respeto es igual a conformidad.
- ***Reconocimiento (R)***: Ser respetado y admirado. Un nivel alto significa fuerte necesidad de ser admirado, de ser importante y que los demás reconozcan que es así.

Por otro lado, un nivel bajo indica poca necesidad de ser admirado (el puntaje aumenta cuando se exige eficiencia o existe un sistema de méritos generando necesidad).

También la Real Academia Española (2014) define a reconocimiento como la acción de conceder un beneficio o cualidad de una persona.

- **Independencia (I):** Poder hacer todo lo que uno quiere (tener el derecho). Mayor puntaje significa tendencia al individualismo egocéntrico, a realizar las cosas a favor de su propio criterio y un menor puntaje, manifiesta baja tendencia a obrar en su propio interés por lo tanto favorece a su socialización. Así mismo Domínguez (2014) lo define como la capacidad de mantener su individualidad en diferentes contextos.
- **Benevolencia (B):** Hacer cosas para los demás. Un nivel alto indica deseo de ayudar a los más necesitados, con actitud afectiva al prójimo y un nivel bajo representa indiferencia por las necesidades ajenas. Así mismo Spaemann (1991) define benevolencia como la forma de prestarle asentimiento.
- **Liderazgo (L):** Estar encargado de otras personas. Un nivel alto indica, mayor deseo y gusto por las actitudes de mando y por toda situación que implique tomar decisiones con autoridad sobre otras personas y un nivel bajo indica poca tendencia a imponer la propia voluntad y autoridad (nivel bajo indica frecuentemente que no es necesario este valor). El liderazgo, para Chiavenato (2001), es la influencia desarrollada en un grupo de trabajo, utilizando la comunicación grupal para alcanzar el objetivo.

### **3.3. Importancia de los valores interpersonales**

Vilaboa (2004) fundamenta que, es primordial desarrollar los valores interpersonales, desde pequeños, debido a que esto ayudará al individuo a poder integrarse a la sociedad y poder cohabitar en un adecuado ambiente.

Schwartz (citado por Florencia y Omar, 2008) define los valores como elementos primordiales que forman parte de la vida y orientan el comportamiento del sujeto. Además, Allport (citado por Schultz y Schultz, 2010) mencionó que los valores forman parte de la creencia filosófica que tiene cada hombre, lo cual le da un valor importante a nuestras vidas. Adicionalmente, para Dianderas (2014), reconocer nuestros valores interpersonales es fundamental para poder tomar buenas decisiones en la vida y para podernos guiarnos de ellas.

Añadiendo a lo anterior, los valores son diferentes dependiendo del lugar donde se encuentre el individuo por la cultura, por consecuencia, los valores son de gran impacto en la sociedad por su importancia y como este se desarrolla (Aguirre, 2015).

En conclusión, los valores interpersonales son muy importantes para la vida de cada individuo, ya que esto es fundamental para poder relacionarnos en nuestro entorno.

### **3.4. Población**

#### ***3.4.1. Definición del profesional en enfermería***

La Enfermería, según American Nurses Association (2003) la define como el servicio que brinda el profesional de salud salvaguardando la vida del paciente cuidando y atendiéndolo.

Adicionalmente, según los estudios de Smeltzer, Bare, Brunner y Suddarth (2005), los enfermeros/enfermeras asistenciales, en su mayoría, trabajan junto a la colaboración interdisciplinaria conformada por los médicos y personal de salud auxiliar (técnicos).

#### ***3.4.2. Funciones***

Smeltzer et al. (2005) menciona que, dejando a lado las funciones técnicas específicas de una enfermera asistencial, ellas/ellos están para desarrollar una atención hospitalaria tanto a los pacientes como a sus familiares. Por otro lado, enfocando en sus funciones específicas para Torres, Dandicourt y Rodríguez (2005), sus principales funciones es velar por la salud del

paciente de manera personalizada, integral y continua, desarrollar el adecuado proceso de un profesional de enfermería, aportar en el historial clínico del paciente, realizar diferentes actividades relacionadas a su área, adicionalmente, Troncoso y Suazo (2007) identifican que una de las funciones importantes que desarrolla una enfermera/enfermero es el cuidado que brinda al paciente velando por su protección, tratamiento y seguimiento en su salud.

### **3.5. Definición de términos**

#### **3.5.1. Enfermería**

American Nurses Association (2003) la define como el servicio que brinda el profesional de salud salvaguardando la vida del paciente cuidando y atendiéndolo.

#### **3.5.2. Estrés**

Durán (2010) define al estrés como un conjunto de reacciones de adaptación de parte de nuestro ser ante los diversos estímulos del entorno.

#### **3.5.3. Estresores laborales**

Para Coon y Mitterer (2010), un estresor o un factor que causa estrés es una amenaza (estimulo) que percibe el individuo en su lugar de trabajo.

#### **3.5.4. Burnout**

Maslach y Jackson (1982) definen el burnout como un tipo de estrés en el trabajo, diagnosticado por un progresivo agotamiento físico y mental.

#### **3.5.5. Valores**

Según Páez, Fernández, Ubillos, Zubieta (2004), Bilbao, Techio y Páez (2007) los valores son un conjunto de cualidades que están vinculadas a la motivación de la persona, que la conducen a tener una determinada conducta en un determinado lugar

### ***3.5.6. Valores interpersonales***

Gordon (citado por Campos, 2009) argumenta que los valores interpersonales están compuestos por el medio en el que se rodea, generando en él patrones de comportamiento, es decir, estableciendo formas de conducta y motivaciones conscientes o inconscientes, debido a la estructura que el individuo está compuesto (valores).

### ***3.5.7. Moral***

Los autores, Hersh, Reimer y Paolito (1984), conceptualizan el término como el comportamiento basándose de lo correcto y bueno, lo que se debe y no debe.

## **4. Hipótesis de la investigación**

### **4.1 Hipótesis general.**

Si existe relación significativa entre estresores laborales y las dimensiones de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019.

### **4.2 Hipótesis específicas.**

- Si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de independencia de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019.
- Si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de soporte de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019.
- Si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de benevolencia de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019.

- Si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de conformidad de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019.
- Si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de reconocimiento de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019.
- Si existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de liderazgo de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur, 2019.

## **Capítulo III**

### **Materiales y métodos**

#### **1. Diseño y tipo de investigación**

Este estudio es de diseño no experimental, porque no se manipulan las variables. Asimismo es de alcance correlacional ya que se analiza la relación entre estresores laborales y valores interpersonales. Con un enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis y con análisis estadístico de corte transversal ya que permite describir los hallazgos tal como se encuentran en un tiempo y espacio determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **2. Variables de la investigación**

##### **2.1. Definición conceptual de las variables**

###### ***2.1.1. Estresores Laborales***

Según Gray y Anderson (1981) los estresores laborales son definidos como una condición ambiental, percepción a una condición ambiental o una forma de relación de una persona entre las demandas ambientales y la capacidad individual para hacer frente a estas demandas.

###### ***2.1.2. Valores Interpersonales***

Es considerado como un aspecto de la personalidad del individuo, por el cual se puede explicar o predecir ciertos modos del comportamiento (Gordon, 1995).

## 2.2. Operacionalización de la variable

### 2.2.1. Estresores Laborales

Tabla 1

*Operacionalización de la variable estresores laborales*

Variable	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Categoría
Estresores Laborales	<b>Muerte y sufrimiento</b>	3,4,6,8,12, 21	Escala de estresores laborales en personal de salud de enfermería	Escala Likert: Nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3).
	<b>Carga de trabajo</b>	25,27,28,30		
	<b>Incertidumbre respecto al tratamiento</b>	13,14,19,26,31		
	<b>Problemas con la jerarquía</b>	2,5,9		
	<b>Preparación insuficiente</b>	10,15,17,18,23		
	<b>Falta de apoyo</b>			
	<b>No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado</b>			
	<b>Problemas entre el personal de enfermería</b>	22,29		
	<b>Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal</b>			

### 2.2.2. Valores Interpersonales

Tabla 2

#### *Operacionalización de la variable valores interpersonales*

Variable	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Categoría
Valores Interpersonales	<b>Soporte</b>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Cuestionario de valores interpersonales (SIV) de Gordon	Escala Ranking:
	<b>Conformidad</b>	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15		2 puntos, cuando el
	<b>Reconocimiento</b>	16,17, 18,19, 20,21		aspa figura en la columna (+).
	<b>Independencia</b>	22, 23, 24, 25,26, 27, 28		1 punto, cuando las
	<b>Benevolencia</b> <b>Liderazgo</b>	29, 30, 31, 32, 33 34,35,37,38,39,40		aberturas de la clave muestran sólo espacios en blanco, o sea que no se ha hecho ninguna aspa. 0 puntos, cuando el aspa figura en la columna (-).

### 3. Delimitación geográfica y temporal

El presente trabajo se realizó en una clínica privada del distrito de Miraflores ubicado al sur de la provincia de Lima, la institución es de alta complejidad, infraestructura renovada con nueva tecnología, especialidades y protocolos acreditados por el ministerio de salud.

El estudio se inició en el mes de junio del 2018 y se culminó en el mes de julio del año 2019.

## 4. Participantes

### 4.1. Características de la muestra

La muestra alcanzará una cantidad de 159 enfermeras profesionales de una institución de salud privada de Lima Sur.

Tabla 3

*Características de la muestra en estudio*

	n	%
Sexo		
Masculino	9	5.7%
Femenino	150	94.3%
Edad		
22 a 35 años	116	73%
36 a 60 años	43	27%
Estado civil		
Soltero	96	60.4%
Casado	58	36.5%
Divorciado	5	3.1%
Lugar de procedencia		
Costa	102	64.2%
Sierra	32	20.1%
Selva	24	15.1%
Extranjero	1	0.6%
Área de trabajo		
Medicina interna	34	21.4%
Ginecología	16	10.1%
Pediatria	10	6.3%
Cirugía	16	10.1%
Emergencia	26	16.4%
Neonatología	7	4.4%
Centro Quirúrgico	16	10.1%
UCI adultos	11	6.9%
UCI pediatría	4	2.5%
Endoscopia	6	3.8%
Consultorios externos	5	3.1%
URPA	8	5%

#### **4.2. Criterios de inclusión**

- Profesionales de enfermería
- Ambos géneros
- Que firmen el consentimiento informado
- Que completen, en su totalidad, ambos cuestionarios
- Que sean licenciadas
- Que tengan contacto directo con los pacientes

#### **4.3. Criterios de exclusión**

- Aquellos que no son licenciados (técnica), porque la escala de estresores de enfermería es específicamente para profesionales (Escriba, Mas, Cardenas, y Perez, 1999).
- Que no firmen el consentimiento informado
- Que no contesten, de manera incompleta o ninguna, ambos cuestionarios
- Contestar al azar las pruebas
- Que no tengan trato directo con el paciente

### **5. Instrumentos**

#### **5.1. Escala de estresores laborales en personal de salud de enfermería.**

Los autores son Pamela Gray y Anderson James (1997), este instrumento usado para profesionales enfermería en los Estados Unidos, está constituido por 140 elementos, constituye una herramienta mide 9 factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal de salud; I Muerte y Sufrimiento, II Carga de trabajo, III Incertidumbre respecto al tratamiento, IV Problemas con la jerarquía, V Preparación insuficiente, VI Falta de apoyo,

VII No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado, VIII Problemas entre el personal de enfermería, IX Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal

Fue adaptada a la cultura española por Vicenta Escribá, y Rosa Más (1998), validado y estandarizado por la organización mundial de la salud. Para la adaptación se utilizó el método de traducción-retro traducción complementado con metodología cualitativa (grupos de discusión). La escala fue traducida por dos enfermeras españolas bilingües que habían residido en Estados Unidos. Además, se realizaron dos grupos de discusión; enfermeras y auxiliares de enfermería de distintos servicios y auxiliares. Finalmente se aplicó a 20 profesionales de enfermería.

Así mismo, fue aplicado en Perú por Díaz y Gaviria (2013) a profesionales de enfermería del Hospital de Tarapoto. Por otro lado, Castro y Castro (2017) sometieron el instrumento a juicio de 5 expertos, calculado a través de la V de Aiken, obteniéndose un valor de 1, es decir, el instrumento tiene una validez casi perfecta. En cuanto a la confiabilidad, emplearon el valor alfa de Cronbach, dando como resultado que el instrumento es altamente confiable y adecuado.

Este cuestionario es de aplicación: Individual y Colectiva. El tiempo de duración estimado es de 10 minutos. La escala muestra 4 opciones de respuesta tipo Likert (nunca, alguna vez, frecuentemente y muy frecuentemente). En cuanto a los ítems presenta una alta consistencia interna (0.92). Se califica mediante un programa computarizado o se hace la suma de cada ítem, los valores son: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3). Se realiza la suma por dimensión y de forma general.

## **5.2. Cuestionario de valores interpersonales de Gordon**

El creador es Gordon Allport (1960). Este instrumento se aplicará a profesionales de enfermería. Está constituido por 140 elementos que constituye una herramienta para evaluar actitudes y tendencias hacia los valores, además de aspectos de sus relaciones con los demás, posee las siguientes dimensiones: Soporte, ser tratado con comprensión; Conformidad, hacer lo que es socialmente correcto y aceptado; Reconocimiento, ser respetado y admirado; Independencia, tener el derecho a hacer lo que uno quiere; Benevolencia, hacer las cosas para los demás; Liderazgo, estar encargado de otras personas

Los adaptadores son: SIV son Leonardo Higuera (1972), quien tradujo y adaptó realizando un estudio en una población de escolares y universitarios aplicando el coeficiente de correlación de Pearson. Más adelante, Walter Pérez (1987) realizó su investigación con una muestra de trabajadores y profesionales de un colegio de secundaria actualizando los baremos. Posteriormente Durand (1996) hizo una revisión del test, encontrando resultados similares. Este cuestionario es de aplicación: Individual y Colectiva. El tiempo de duración estimado es de 15 a 20 minutos. La escala muestra 3 opciones de respuesta tipo ranking, donde tiene que ordenarlo según considere el encuestado (vacío, + y -). En cuanto a los ítems presenta una alta consistencia interna oscilan entre 0.78 y 0.89. Se califica mediante un programa computarizado o se hace la suma de cada ítem, los valores son: - (0), vacío (1) y + (2). Se realiza la suma por dimensión y de forma general.

## **6. Proceso de recolección de datos**

El proceso de recolección se llevó a cabo en una clínica privada de Lima Sur. Se solicitó permiso a la directora de la clínica, a la jefa del área de enfermería y la autorización del comité de docencia e investigación. Las evaluaciones se aplicaron de forma colectiva al personal de

enfermería, en sus respectivos departamentos de trabajo. Posteriormente, se continuó a la depuración de pruebas inválidas de acuerdo a los criterios establecidos.

## **7. Procesamiento de análisis de datos**

Primero, se analizó y se procesó los resultados en el software estadístico (SPSS 22). Seguidamente, se realizó la limpieza de los datos, luego, se prosiguió a realizar los respectivos análisis presentando tablas de frecuencia. De la misma manera se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman porque no cumple con el requisito de distribución normal, verificado con el Kolmogorov de Smirnov.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 1. Resultados

##### 1.1. Análisis descriptivo

##### 1.1.1. Análisis descriptivo de los estresores laborales

Se aprecia en la tabla 4 que la mayoría de los participantes (50.9%) no perciben la presencia de estresores en su entorno laboral y de manera similar ocurre en las dimensiones de muerte y sufrimiento (36.5%), incertidumbre respecto al tratamiento (50.9%), problemas con la jerarquía (67.3%), falta de apoyo (60.4%) y los problemas entre el personal (62.9%).

Mientras que en el nivel de mínima presencia se encuentran las dimensiones carga de trabajo (50.3%), preparación insuficiente (44.7%), no manejar equipo (57.2%) y pasar temporalmente a otros servicios (45.9%).

Tabla 4

##### *Nivel de estresores laborales*

	Ausencia		Mínima presencia		Moderada presencia		Alta presencia	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Estresores laborales	81	50.9%	61	38.4%	12	7.5%	5	3.1%
Muerte y sufrimiento	58	36.5%	72	45.3%	18	11.3%	11	6.9%
Carga de trabajo	35	22.0%	80	50.3%	26	16.4%	18	11.3%
Incertidumbre respecto al tratamiento	81	50.9%	61	38.4%	6	3.8%	11	6.9%
Problemas con la jerarquía	107	67.3%	38	23.9%	3	1.9%	11	6.9%
Preparación insuficiente	69	43.4%	71	44.7%	12	7.5%	7	4.4%
Falta de apoyo	96	60.4%	39	24.5%	18	11.3%	6	3.8%
No manejar equipo	58	36.5%	91	57.2%	0	0.0%	10	6.3%

	Ausencia		Mínima presencia		Moderada presencia		Alta presencia	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Problemas entre el personal	100	62.9%	43	27.0%	7	4.4%	9	5.7%
Pasar temporalmente a otros servicios	67	42.1%	73	45.9%	0	0.0%	19	11.9%

### *1.1.2 Nivel de estresores laborales según datos sociodemográficos*

#### **a. Nivel de estresores laborales según sexo**

En la tabla 5 se aprecia la percepción de estresores laborales según el sexo, en el caso de los varones el 44.4% se encuentra en un nivel mínimo de presencia, mientras que en las mujeres (52.0%) presentan ausencia de estresores laborales y solo un 3.3% manifiestan tener un nivel alto. En relación a las dimensiones muerte y sufrimiento, problemas con la jerarquía, falta de apoyo y problemas entre el personal, se observa que la mayoría de varones y mujeres no perciben estresores laborales. Respecto a la carga de trabajo, en los varones se aprecia un porcentaje similar en los niveles de ausencia y presencia moderada (33.3%), mientras que en las mujeres el 52.7% se encuentran en el nivel de presencia mínima. De manera similar sucede con la dimensión incertidumbre respecto al tratamiento, en el cual los varones presentan un porcentaje similar en los niveles de ausencia y presencia moderada (44.4%) y en el caso de las mujeres (51.3%) se encuentran en el nivel de presencia mínima. Respecto a las dimensiones de preparación insuficiente y no manejar equipos, los varones presentan un porcentaje similar en los niveles de ausencia y presencia moderada (44.4%), mientras que las mujeres en ambas dimensiones se ubican en el nivel de presencia mínima (44.7% y 58.0%). Por último, la mayoría de los varones (55.6%) no presentan dificultades en la dimensión pasar temporalmente a otros servicios, mientras que el 46.0% de las mujeres se ubican en el nivel de presencia mínima respecto a esta dimensión.

Tabla 5

*Nivel de estresores laborales según sexo*

	Masculino				Femenino			
	Ausencia	Mínima presencia	Moderada presencia	Alta presencia	Ausencia	Mínima presencia	Moderada presencia	Alta presencia
Estresores laborales								
n	3	4	2	0	78	57	10	5
%	33.3%	44.4%	22.2%	0.0%	52.0%	38.0%	6.7%	3.3%
Muerte y sufrimiento								
n	4	4	0	1	54	68	18	10
%	44.4%	44.4%	0.0%	11.1%	36.0%	45.3%	12.0%	6.7%
Carga de trabajo								
n	3	1	3	2	32	79	23	16
%	33.3%	11.1%	33.3%	22.2%	21.3%	52.7%	15.3%	10.7%
Incertidumbre respecto al tratamiento								
n	4	4	0	1	77	57	6	10
%	44.4%	44.4%	0.0%	11.1%	51.3%	38.0%	4.0%	6.7%
Problemas con la jerarquía								
n	4	1	1	3	103	37	2	8
%	44.4%	11.1%	11.1%	33.3%	68.7%	24.7%	1.3%	5.3%
Preparación insuficiente								
n	4	4	1	0	65	67	11	7
%	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	43.3%	44.7%	7.3%	4.7%
Falta de apoyo								
n	6	1	1	1	90	38	17	5
%	66.7%	11.1%	11.1%	11.1%	60.0%	25.3%	11.3%	3.3%
No manejar equipo								
n	4	4	0	1	54	87	0	9
%	44.4%	44.4%	0.0%	11.1%	36.0%	58.0%	0.0%	6.0%
Problemas entre el personal								
n	5	1	1	2	95	42	6	7
%	55.6%	11.1%	11.1%	22.2%	63.3%	28.0%	4.0%	4.7%
Pasar temporalmente a otros servicios								
n	5	4	0	0	62	69	0	19
%	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	41.3%	46.0%	0.0%	12.7%

## b. Nivel de estresores laborales según edad

Se aprecia en la tabla 6, que la mayoría de los trabajadores de ambos grupos de edad en su mayoría no perciben la presencia de estresores laborales. De manera similar ocurre en las dimensiones de incertidumbre respecto al tratamiento (48.3% y 58.1%), problemas con la jerarquía (67.2% y 67.4%), preparación insuficiente (39.7% y 53.5%), falta de apoyo (56.9% y 72.1%), problemas entre el personal (60.3% y 69.8%), y pasar temporalmente a otro servicio (37.1% y 55.8%), en los cuales no presentan dificultades (ausencia) en estos factores. Sin embargo, se evidencia también que ambos grupos se ubican en un nivel de presencia mínima en relación a las dimensiones, muerte y sufrimiento (43.1% y 51.2%), carga de trabajo (53.4% y 41.9%) y no manejar equipo (55.2% y 62.8%) correspondientemente.

Tabla 6

### *Nivel de estresores laborales según edad*

	22 a 35 años				36 a 60 años			
	Ausencia	Mínima presencia	Moderada presencia	Alta presencia	Ausencia	Mínima presencia	Moderada presencia	Alta presencia
Estresores laborales								
n	57	47	7	5	24	14	5	0
%	49.1%	40.5%	6.0%	4.3%	55.8%	32.6%	11.6%	0.0%
Muerte y sufrimiento								
n	44	50	12	10	14	22	6	1
%	37.9%	43.1%	10.3%	8.6%	32.6%	51.2%	14.0%	2.3%
Carga de trabajo								
n	21	62	21	12	14	18	5	6
%	18.1%	53.4%	18.1%	10.3%	32.6%	41.9%	11.6%	14.0%
Incertidumbre respecto al tratamiento								
n	56	44	6	10	25	17	0	1
%	48.3%	37.9%	5.2%	8.6%	58.1%	39.5%	0.0%	2.3%
Problemas con la jerarquía								
n	78	26	3	9	29	12	0	2
%	67.2%	22.4%	2.6%	7.8%	67.4%	27.9%	0.0%	4.7%

	22 a 35 años				36 a 60 años			
	Ausencia	Mínima presencia	Moderada presencia	Alta presencia	Ausencia	Mínima presencia	Moderada presencia	Alta presencia
Preparación insuficiente								
n	46	55	8	7	23	16	4	0
%	39.7%	47.4%	6.9%	6.0%	53.5%	37.2%	9.3%	0.0%
Falta de apoyo								
n	65	34	11	6	31	5	7	0
%	56.9%	29.3%	9.5%	5.2%	72.1%	11.6%	16.3%	0.0%
No manejar equipo								
n	43	64	0	9	15	27	0	1
%	37.1%	55.2%	0.0%	7.8%	34.9%	62.8%	0.0%	2.3%
Problemas entre el personal								
n	70	35	5	6	30	8	2	3
%	60.3%	30.2%	4.3%	5.2%	69.8%	18.6%	4.7%	7.0%
Pasar temporalmente a otros servicios								
n	43	56	0	17	24	17	0	2
%	37.1%	48.3%	0.0%	14.7%	55.8%	39.5%	0.0%	4.7%

### 1.1.3 Análisis descriptivo de valores interpersonales

Se aprecia en la tabla 7 que los participantes en su mayoría se encuentran en un nivel bajo en relación a los valores interpersonales de independencia (61.0%), soporte (50.3%), reconocimiento (98.7%) y liderazgo (70.4%). No obstante, se aprecia que en benevolencia (84.3%) y conformidad (53.5%) la mayoría de los trabajadores presentan un nivel alto.

Tabla 7

#### Análisis descriptivo de los valores interpersonales

	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Independencia	97	61.0%	61	38.4%	1	0.6%
Soporte	80	50.3%	78	49.1%	1	0.6%
Benevolencia	0	0.0%	25	15.7%	134	84.3%
Conformidad	6	3.8%	68	42.8%	85	53.5%
Reconocimiento	157	98.7%	2	1.3%	0	0.0%
Liderazgo	112	70.4%	44	27.7%	3	1.9%

### 1.1.4 Nivel de valores interpersonales datos sociodemográficos

#### a. Nivel de valores interpersonales según sexo

Se aprecia en la tabla 8, que el 55.6% de los varones se ubican en un nivel moderado en el valor interpersonal de independencia, mientras que el 62.7% de las mujeres se ubican en un nivel bajo. En la dimensión soporte, el 66.7% de los varones presentan un nivel bajo a diferencia de las mujeres, donde el 50% presentan un nivel moderado. En relación a benevolencia se observa que la mayoría en ambos grupos se ubican en un nivel alto, tanto en varones (77.8%) y mujeres (84.7%). En conformidad, la mayoría de los varones (66.7%) presentan un nivel moderado, en cambio el 55.3% de las mujeres se encuentran en un nivel alto. Respecto al reconocimiento todos los varones presentan un nivel bajo y de manera similar ocurre con las mujeres (98.7%). Finalmente, en liderazgo, ambos grupos en su mayoría se ubican en un nivel bajo (55.6% y 71.3% respectivamente).

Tabla 8

#### Nivel de valores interpersonales según sexo

	Masculino			Femenino		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
Independencia						
n	3	5	1	94	56	0
%	33.3%	55.6%	11.1%	62.7%	37.3%	0.0%
Soporte						
n	6	3	0	74	75	1
%	66.7%	33.3%	0.0%	49.3%	50.0%	0.7%
Benevolencia						
n	0	2	7	0	23	127
%	0.0%	22.2%	77.8%	0.0%	15.3%	84.7%
Conformidad						
n	1	6	2	5	62	83
%	11.1%	66.7%	22.2%	3.3%	41.3%	55.3%
Reconocimiento						
n	9	0	0	148	2	0
%	100.0%	0.0%	0.0%	98.7%	1.3%	0.0%
Liderazgo						
n	5	4	0	107	40	3
%	55.6%	44.4%	0.0%	71.3%	26.7%	2.0%

### a. Nivel de valores interpersonales según edad

Se observa en la tabla 9 que la mayoría de trabajadores de ambos grupos de edad presentan un nivel bajo en el valor interpersonal de independencia y de manera similar ocurre en la dimensión soporte. Además, se aprecia que la mayoría de trabajadores de ambos grupos presentan un nivel alto en benevolencia y conformidad. Finalmente, en los valores interpersonales de reconocimiento y liderazgo la mayoría de los trabajadores presentan un nivel bajo.

Tabla 9

#### *Nivel de valores interpersonales según edad*

	22 a 35 años			36 a 60 años		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
<b>Independencia</b>						
n	69	46	1	28	15	0
%	59.5%	39.7%	0.9	65.1%	34.9%	0.0%
<b>Soporte</b>						
n	58	58	0	22	20	1
%	50.0%	50.0%	0.0%	51.2%	46.5%	2.3%
<b>Benevolencia</b>						
n	22	0	94	3	0	40
%	19.0%	0.0%	81.0%	7.0%	0.0%	93.0%
<b>Conformidad</b>						
n	5	54	57	1	14	28
%	4.3%	46.6%	49.1%	2.3%	32.6%	65.1%
<b>Reconocimiento</b>						
n	114	2	0	43	0	0
%	98.3%	1.7%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
<b>Liderazgo</b>						
n	80	35	1	32	9	2
%	69.0%	30.2%	0.9%	74.4%	20.9%	4.7%

### 1.2. Prueba de normalidad

Con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas, se procedió a realizar primero la prueba de bondad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal. En

ese sentido la tabla 10 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa todas las variables no presentan distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p < .05$ ). Por tanto, para el análisis estadístico se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 10

*Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio*

Variabes	Dimensiones	Media	D.E.	K-S	P
Valores interpersonales	Independencia	14.6	4.25	.072	.041
	Soporte	13.6	3.63	.102	.000
	Benevolencia	21.9	4.22	.106	.000
	Conformidad	19.8	4.11	.072	.043
	Reconocimiento	8.3	3.09	.139	.000
	Liderazgo	11.6	3.97	.088	.004
Estresores laborales	Estresores globales	28.3	13.0	.110	.000

### 1.3 Correlación entre las variables

Se aprecia en la tabla 11 que existe una relación altamente significativa entre la independencia y los estresores laborales ( $\rho = .206$ ;  $p < .01$ ), es decir los trabajadores que estiman mucho su individualismo e intereses propios a su vez perciben un nivel alto de estresores laborales. Además, se aprecia que no existe relación significativa entre el valor interpersonal de soporte y los estresores laborales ( $\rho = .019$ ;  $p > .05$ ). De manera similar, se aprecia que no existe relación significativa entre la percepción de estresores laborales y los valores interpersonales de benevolencia ( $\rho = -.023$ ;  $p > .05$ ), reconocimiento ( $\rho = .059$ ;  $p > .05$ ) y liderazgo ( $\rho = .053$ ;  $p > .05$ ). Sin embargo, se aprecia que si existe relación significativa entre conformidad y estresores laborales ( $\rho = -.205$ ;  $p < .05$ ), es decir los trabajadores que tienen una mayor aceptación de la organización social donde se desenvuelven a su vez perciben pocos estresores laborales.

Tabla 11

*Coefficiente de correlación entre valores interpersonales y estresores laborales*

	Estresores laborales	
	Rho	P
Independencia	.206	.009
Soporte	.019	.810
Benevolencia	-.023	.774
Conformidad	-.205	.010
Reconocimiento	.059	.458
Liderazgo	.053	.508

## 2. Discusión

El estrés es una problemática que va afectando con un grado mayor a las personas en el trabajo, esto se ve reflejado por Duran (2010) indicando la tasa de estrés en argentina aumento, también por la OMS (2016) identifico que en Costa Rica y México laboran más horas, y este último presenta un 75% de la población con una alta carga laboral a diferencia de otros países. Por lo tanto, se ha estudiado los valores interpersonales (independencia, soporte, benevolencia, conformidad, reconocimiento y liderazgo) y los estresores laborales (muerte y sufrimiento, carga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, problemas con la jerarquía, preparación insuficiente, falta de apoyo, no manejar equipo, problemas entre el personal y pasar temporalmente a otros servicios) en enfermeras profesionales.

A partir de los análisis realizados se encontró que existe relación altamente significativa entre independencia y estresores laborales ( $\rho=.206$ ;  $p<.01$ ), evidenciando que cuanto más bajo el nivel menor la tendencia a obrar pensando solo en sus intereses, en consecuencia mayor probabilidad a abarcar más cosas, y están predispuestos a los factores que generan estrés, exponiéndose a una sobrecarga de trabajo, problemas de interrelación con el equipo de trabajo y conflictos, que van interfiriendo el ámbito de su salud, la calidad la vida y el

rendimiento laboral. De la misma manera un estudio realizado por Cabana y Delgado (2017) menciona 75% de enfermeros que tienen estresores laborales excesivo, manifiestan percepción de autoeficacia baja en el cuidado humanizado de los pacientes. Así mismo en una investigación se encontró que ha mayores niveles de autonomía, menores niveles de estrés laboral, es decir que las personas que se caracterizan por ser independientes, sostener su individualidad en diferentes contextos sociales, logran regular su comportamiento. (Tualombo, 2018). Según Vieco y Abello (2014) concluyeron que lo empleando que organizan su ritmo labora, obtienen mejores niveles de autonomía en el cumplimiento de las tareas teniendo como resultado mayor productividad, generando mayor productividad y reduciendo los niveles de estrés. De esta manera se confirma que existe relación significativa entre estresores laborales y la dimensión de independencia de valores interpersonales en profesionales de enfermería de una institución privada de Lima sur

En cuanto a la dimensión soporte no se encontró relación significativa a los estresores laborales, ( $\rho=.019$ ;  $p>.05$ ), es decir la mayor parte de las personas evaluadas poseen un nivel bajo en soporte, caracterizándose por sentir seguridad y madurez afectiva, generado por el apoyo y comprensión laboral, en consecuencia, no se relaciona a los estresores laborales y esta información es defendida por Sundin, Hochwalder y Lisspers (citado por Rodríguez y Rivas, 2011), quienes argumentan que el apoyo social es una herramienta indiscutible cuando se trata de la disminuci3n de los estresores laborales, ya que la existencia de esta no solo puede generar desgaste físico, sino tambi3n mental. Así mismo, Rodríguez y Rivas (2011), añaden que el apoyo social es importante para el sujeto, ya que esto puede alimentar de manera positiva diversas áreas de su vida, por lo cual se cree que en el lugar de trabajo, donde pasamos el mayor tiempo del día, al existir un apoyo social, ya sea por parte de nuestros

compañeros y/o clientes, esto genera en el individuo un bienestar físico y mental, convirtiendo la carga de trabajo más liviana, en otras palabras, disminuye la existencia de estresores laborales. Por otro lado, en Chile se realizó un estudio entre afectividad, estrés y apoyo social. Descubrieron que el apoyo social, proveniente de personas cercanas al individuo como familiares y/o amigos, producen un mejor bienestar al individuo y, a la misma vez, disminuye el grado de estrés que el individuo puede estar expuesto (Asún, Tapia, Vera, Páez y Zubieta, 2001)

En cuanto a la tercera hipótesis, no se encontró relación significativa entre benevolencia y estresores laborales, ( $\rho = -.774$ ;  $p > .05$ ) lo que indica que en este grupo las características de este valor tales como generosidad y preocupación en apoyar a los demás no necesariamente se relacionan con el estrés laboral. Así mismo, existen investigaciones en el que se encontró que los enfermeros que dedican demasiado tiempo a su trabajo no necesariamente se encuentran relacionados con el estrés laboral. Por lo que no necesariamente las personas que tengan la capacidad de ayudar a los demás siendo generosos, es decir, dedicar más tiempo a ayudar al que necesite tiene que padecer de estrés laboral (Sánchez, 2011). Por otro lado, Mamani, et al. (2007) concluyeron que existen otros factores que pueden relacionarse con el estrés tales como: la sobrecarga laboral, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario, preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes.

En la cuarta hipótesis, se encontró relación significativa entre conformidad y estresores laborales ( $\rho = -.010$ ;  $p > .05$ ), es decir, menor conformidad en el trabajo mayor estrés laboral. No conformarse con algo es indicador de sobrecargarse, por lo tanto, las personas propensas al estrés, son aquellas personas que tienen poca tolerancia a la frustración, a la toma de

decisiones, inseguros, miedosos, incapaces para trabajar en equipo por lo que siempre se llenarán de exigencias y sobrecargas con el fin de ser aceptados dentro de la organización. Referente al estudio de Coronado (2006) encontraron que las enfermeras que tenían exigencias tales como “mayor demanda de atención del paciente”, “pasar evaluaciones constantes” dentro del trabajo presentaban un nivel moderado de estrés, lo que podría generar el deterioro del desarrollo profesional, personal y social del enfermero. Por otro lado, encontraron relación entre la sobrecarga laboral, dificultades interpersonales y el estrés laboral, dando a entender que el exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos generan estrés laboral (Sánchez, 2011). Así también, el 66.1% de los enfermeros que realizan demasiadas tareas distintas a su rol, presentan mayor estrés laboral (Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona, 2013).

En la quinta hipótesis, no se encontró relación significativa entre reconocimiento y estresores laborales, ( $\rho=.059$ ;  $p>.05$ ) interpretando que un nivel bajo indica que existe poca necesidad de ser elogiado. No obstante, Piedimonte y Depaula (2018) realizaron un estudio en Argentina al departamento de bomberos (130) investigando si tenían relación las variables motivación y valores. Demostraron que los trabajadores tienden a buscar el reconocimiento de sus compañeros cuando hay escasez de motivación en el lugar de trabajo, ya que necesitan ser valorados por el papel que desempeñan por un bien hacia la comunidad. Así mismo, un estudio, por Dúran (2010), reconoce que existe un conjunto de dimensiones que conforman la calidad de vida laboral, entre ellas encontramos la dimensión sociopolítico (seguridad y estabilidad laboral, participación, redes de apoyo social), la dimensión bienestar general (retribuciones, incentivos y beneficios, crecimiento y desarrollo personal, respeto y dignidad), la dimensión ambiente (clima organizacional) y por último la dimensión psicosocial (relación

familia-trabajo, relación entre compañeros, autoestima, sentido de logro y reconocimiento), pues la autora cree que estas dimensiones son esenciales para poder disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida laboral.

Finalmente, se realizó un estudio en Colombia con el objetivo de determinar el grado de estrés laboral y detectar los factores que afectan al personal de enfermería del área de Cuidados Intensivos; se encontró que uno de los factores, con mayores puntajes, que afecta al personal de enfermería es la falta y/o ausencia de motivadores como la inseguridad en el empleo o puesto, la integración grupal y falta de reconocimiento por realizar un esfuerzo en el trabajo (Zambrano, 2006).

Por último, la dimensión de liderazgo y estresores laborales no se encontró relación significativa ( $\rho=.053$ ;  $p>.05$ ), es decir, que un líder puede conducir a los demás a defender valores, generando un buen clima social de cooperación y apoyo, hacia el cumplimiento de objetivos (Aguilar et al., 2007). En un estudio se concluyó que las enfermeras que percibían un buen estilo de liderazgo en sus jefes, es decir, aquellos que cumplían con sus objetivos y tareas, promovía los valores en las enfermeras, tales como el respeto, compromiso y la aceptación de ideas tradicionales dentro de la organización, por lo tanto, el estilo de liderazgo que se aplique influye en los valores de los trabajadores. Por consiguiente, no necesariamente el liderazgo, puede ser relacionado directamente con el estrés laboral. En otras palabras, el liderazgo es empleado como un método de protección y en vez de sentir estrés se pueda sentir satisfacción laboral, así mismo, éste puede estar acompañado de otros factores independientes tales como el desarrollo personal (Coronado, 2006; Pucheu, 2009). Así también, cuando existe buena comunicación interpersonal y apoyo social por parte de la organización, no necesariamente las personas puedan padecer los efectos negativos del estrés laboral.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 1. Conclusiones

Con respecto a los datos y resultados recogidos en la presente investigación, se obtiene las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a la primera hipótesis se hayo una correlación significativa baja, entre estresores laborales y la dimensión de independencia de valores interpersonales ( $\rho=.206$ ;  $p<.01$ ). Evidenciando que cuanto más bajo el nivel, menor la tendencia a obrar pensando solo en sus intereses, en consecuencia, mayor probabilidad a realizar más actividades, exponiéndose a estresores laborales
- En cuanto a la dimensión Soporte no se encontró relación significativa a los estresores laborales ( $\rho=.019$ ;  $p>.05$ ) es decir la mayor parte de las personas evaluadas poseen un nivel bajo en soporte, caracterizado por poca necesidad de apoyo en consecuencia presentara seguridad y madurez afectiva, generado por el apoyo y comprensión laboral, por lo tanto, no generan niveles significativos de estrés
- En cuanto benevolencia y estresores laborales ( $\rho=-.774$ ;  $p>.05$ ) no se encontró relación significativa, lo que refleja que el brindar apoyo al prójimo no necesariamente se relaciona con los estresores laborales en este grupo.

- En la cuarta hipótesis, se encontró relación significativa baja-inversa entre conformidad y estresores laborales ( $\rho = -.010$ ;  $p > .05$ ), es decir, mayor conformidad en el trabajo menor estrés laboral. No conformarse con algo es indicador de sobrecargarse, por lo tanto, las personas propensas al estrés, son aquellas personas incapaces de trabajar en equipo por lo que siempre se llenarán de exigencias y sobrecargas con el fin de ser aceptados dentro de la organización.
- En la quinta hipótesis, no se encontró relación significativa entre reconocimiento y estresores laborales, ( $\rho = .059$ ;  $p > .05$ ) interpretando que un nivel bajo indica que existe poca necesidad de ser elogiado y esto no es sinónimo de estrés en el trabajo para este colectivo.
- Por último, la dimensión de liderazgo y estresores laborales no se encontró relación significativa ( $\rho = .053$ ;  $p > .05$ ), encontrándose el nivel del valor bajo en esta población indicando poca tendencia a imponer la propia autoridad. Por consiguiente, no necesariamente el liderazgo puede ser relacionado directamente con los estresores laborales.

## **2. Recomendaciones**

Por los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda lo siguiente:

- Desarrollar estudios científicos en dicha población estudiada, considerando otras variables con relación a estresores y valores interpersonales. Como bienestar psicológico, autorrealización, satisfacción laboral, entre otros.
- Desarrollar talleres con respecto al estrés en dicha población (enfermería) debido al porcentaje de trabajadores que creen experimentar estrés en su área de trabajo, minimizando los riesgos.
- Por la corroboración de los resultados obtenidos, se recomienda abordar la dimensión conformidad, es decir, incentivar el cumplimiento de las normas en los grupos de forma homogénea, para contrarrestar los factores que generan estrés.
- Se recomienda replicar la investigación en enfermeras de áreas críticas, como emergencias, cirugía, uci- neo, etc., ampliando la muestra y contrastar con los resultados obtenidos.

## Referencias

- Acosta, J. (2008). Gestión el estrés Como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho. Barcelona: Profit Editorial. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mtlG\\_iEZ7yEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Acosta,+J.+\(2008\).+Gesti%C3%B3n+el+estr%C3%A9s+Como+entenderlo,+como+controlarlo+y+como+sacarle+provecho.+Espa%C3%B1a:+Profit+Editorial.&ots=I5w-4Q9DEc&sig=OSOu7pXonVqW4K7f9d1xwEwwsZM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mtlG_iEZ7yEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Acosta,+J.+(2008).+Gesti%C3%B3n+el+estr%C3%A9s+Como+entenderlo,+como+controlarlo+y+como+sacarle+provecho.+Espa%C3%B1a:+Profit+Editorial.&ots=I5w-4Q9DEc&sig=OSOu7pXonVqW4K7f9d1xwEwwsZM#v=onepage&q&f=false)
- Aguilar, M., Calvo, A. y García, M. (2007). Valores laborales y percepción del estilo de liderazgo en personal de enfermería. *Salud pública de México*, 49(1), 401-407. Recuperado de [https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0036-36342007000600006&script=sci\\_arttext](https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0036-36342007000600006&script=sci_arttext)
- Aguirre, S. (2015). Propiedades psicométricas del cuestionario de valores interpersonales en trabajadores de empresas industriales de Laredo. *Revista de investigación de estudiantes de psicología "jang"*, 2(1), 10-23. Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/JANG/article/view/111/42>
- Aguirre, C., Desiderio, V., Vauro, M. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292-308. Recuperado de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212015000300007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212015000300007&script=sci_arttext&tlng=pt)

- Albinacorta., K. (2017) Nivel de estrés laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Jose Agurto Tello Chosica, 2017 (Tesis para Optar título de especialización en enfermería) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7183/Albinacorta\\_rk.pdf?sequence=2](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7183/Albinacorta_rk.pdf?sequence=2)
- American Nurses Association. (2003). Nursing's social policy statement (2nd ed.). Washington, DC: Author.
- Antonio, J. y Marente, A. (2012). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. Recuperado de [https://doi.org/file:///C:/Users/User/Downloads/1341Ayuso%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/User/Downloads/1341Ayuso%20(1).pdf)
- Arenas, I., Diaz, A., Matalinares, C., Luisa, M., Pareja, F., Sotelo, L. y Yaringaño, L. (2009). Juicio moral y valores interpersonales en estudiantes de secundaria de las ciudades Lima y Jauja. *Revista de investigación psicológica* 12(2), 115-132. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/2339>
- Arias, F. y González, M. (2009). Estrés, Agotamiento profesional (Burnout) y salud en profesionales de acuerdo a su tipo de contrato. *Revista Ciencia y trabajo*, 11(31), 172-176
- Armstrong, K. (1995). Historia de Dios. Paidós. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31896524/Armstrong.Karen\\_Una-historia-de-Dios.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArmstrong\\_Karen\\_Una-historia-de-Dios.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31896524/Armstrong.Karen_Una-historia-de-Dios.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DArmstrong_Karen_Una-historia-de-Dios.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-)

Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190724%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\_request&X-Amz-Date=20190724T155159Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=6d84c4c03c6840294fd9aa49d2fce8554d57ad1553df9763fde502ce627f3ab1

Arredondo, C. y Siles, J. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index de enfermería*, 18(1), 32-36.

Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007)

Asún, D., Tapia, P., Páez, A. y Zubieta, E. (2001). Afectividad, Estrés y Apoyo Social:

Revisión Conceptual y Meta-análisis de investigaciones psicosociales realizadas en Chile. *Psicología social*. Buenos Aires: McGraw-Hill. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Dario\\_Paez/publication/286914052\\_Psicologia\\_Social\\_Salud\\_y\\_Bienestar\\_PP\\_405-412\\_Meta-analisis\\_sobre\\_afectividad\\_apoyo\\_social\\_y\\_estres\\_en\\_Chile\\_pp443-453/links/566f2b9708ae486986b70048/Psicologia-Social-Salud-y-Bienestar-PP-405-412-Meta-analisis-sobre-afectividad-apoyo-social-y-estres-en-Chile-pp443-453.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dario_Paez/publication/286914052_Psicologia_Social_Salud_y_Bienestar_PP_405-412_Meta-analisis_sobre_afectividad_apoyo_social_y_estres_en_Chile_pp443-453/links/566f2b9708ae486986b70048/Psicologia-Social-Salud-y-Bienestar-PP-405-412-Meta-analisis-sobre-afectividad-apoyo-social-y-estres-en-Chile-pp443-453.pdf)

Badillo, L., Lopez, L. y Ortiz, M. (2012) Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Seguro Soc*, 20(2),71-78

Bilbao, M, Techio, E. y Páez, D. (2007). Felicidad, cultura y valores personales: estado de la cuestión y síntesis meta-analítica. *Revista de Psicología (Lima)*, 25(2), 135-276.

Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rp/v25n2/v25n2a05.pdf>

Bringas, C., Fernández, A., Álvarez, E., Martínez, A. y Rodríguez, F. (2015). Influencia del síndrome de burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. *Revista Española de*

- Sanidad Penitenciaria*, 17(3), 67-73. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-06202015000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202015000300002)
- Cabana, I. y Delgado, J. (2017). Estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), Servicio de Emergencia, Hospital III Yanahuara EsSalud, 2016. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4376>
- Cahuín, P. y Salazar, E. (2019). Prevalencia del Síndromes de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital de Pampas 2018. Recuperado de <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/144>
- Campos, L. (2009). Los estilos de vida y los valores interpersonales según la personalidad en jóvenes del departamento de Huánuco. *Revista de investigación en psicología*, 12(2), 89-100. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3268379>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L. y Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304-324. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412018000200304](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304)
- Carvajal, J., Martínez, G., Baena, B., Soto, J. y Martínez, F. (2009). Valores personales e interpersonales en adolescentes y adultos de la ciudad de Medellín y el área metropolitana. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 5(1), 125-139.
- Casalnova, B. y Di Martino, V. (1994). Por la prevención del estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT. *Salud y Trabajo*, 1(102), 17-23.

- Cassaretto, M. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de psicología*, 21(2), 363-392. Recuperado de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-EstresYAfrontamientoEnEstudiantesDePsicologia-994031.pdf>
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cardenas, K., y Licon, S. (2013). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5333/4761>
- Castro, T. y Castro, P. (2017). Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico – SANNA Clínica San Borja, Lima, 2016 (Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidados quirúrgicos con mención en recuperación posanestésica). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/823>.
- Chiavenato, I. (2001). Administración: Procesos administrativos (3 Edición). Bogotá: McGraw-Hill. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1513/151312831006.pdf>
- Coon, D. y Mitterer, J. (2010). Introducción a la psicología el acceso a la mente y la conducta. Duodécima edición (pp. 431-432). Ciudad de México: cengage learning editores SA
- Coronado, L. (2006). Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión (Tesis para optar el título profesional de licenciatura en enfermería) Universidad Nacional de San Marcos. Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1011>
- Cortaza, L. y Torres, M. (2014) Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz Mexico. *Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería*, 4(1), 20-26.

- Cremades, J., Maciá, M., López, M. y Orts, M. (2011). Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería. *Cogitare Enfermería*, 16(4), 609–614.  
Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/41060>
- Dávalos, P. (2005) nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa” (Tesis para optar título profesional de licenciatura en enfermería) Universidad Nacional de San Marcos. Perú Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1029/Davalos\\_ph.pdf;jsessionid=7842D78C4C497F6938E5E16E610F3A94?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1029/Davalos_ph.pdf;jsessionid=7842D78C4C497F6938E5E16E610F3A94?sequence=1)
- Díaz, M., Castro, D. y Cuevas, B. (2012). Valores profesionales de enfermería: Una mirada hacia la formación en la Educación Superior. *Humanidades Médicas*, 12(2), 289-299.  
Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202012000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000200011)
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1264>
- Dianderas, J. (2014). Valores interpersonales y juicio moral en estudiantes de quinto de secundaria del distrito Santo Domingo de Acobamba-Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú. Recuperado de  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3235/Dianderas%20Basurto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domínguez, S. (2014). Análisis Psicométrico de la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos en estudiantes universitarios de Lima: un enfoque de ecuaciones estructurales.

- Revista de Psicología: avances de la disciplina*, 8(1). 54-89 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v8n1/v8n1a03.pdf>.
- Durán, A. (1996) Ambiente familiar y valores en estudiantes del 1er. al 5to. de secundaria. (Tesis de licenciatura no publicada) Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
- Durán, M. (2010) Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Emiro, J., Martínez, G., Soto, J., Martínez, F. y Baena, B. (2009). Valores personales e interpersonales en adolescentes y adultos de la ciudad de Medellín y el área metropolitana. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 1(1): 125- 139.
- Escribà, V., Más, R., Cárdenas, M. y Pérez, S. (1999). Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: the nursing stress scale. *Gaceta Sanitaria*, 13(3), 191-200. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911199713506>
- Extremera, N., Rey, L. y Pena, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. *Boletín de psicología*, 100(1), 43-54. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Mario\\_Pena3/publication/277271434\\_La\\_docencia\\_perjudica\\_seriamente\\_la\\_salud\\_Analisis\\_de\\_los\\_sintomas\\_asociados\\_al\\_estres\\_docente/links/55ba394508ae092e965da2a5/La-docencia-perjudica-seriamente-la-salud-Analisis-de-los-sintomas-asociados-al-estres-docente.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mario_Pena3/publication/277271434_La_docencia_perjudica_seriamente_la_salud_Analisis_de_los_sintomas_asociados_al_estres_docente/links/55ba394508ae092e965da2a5/La-docencia-perjudica-seriamente-la-salud-Analisis-de-los-sintomas-asociados-al-estres-docente.pdf)
- Franco, S. (2014). El estrés en las organizaciones del trabajo desde una Mirada integrativa. Universidad de la República. Recuperado de:

[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/bruno\\_volpi\\_-\\_tfg.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/bruno_volpi_-_tfg.pdf).

French, J. & Kahn, R. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health 1. *Journal of social issues*, 18(3), 1-47. Recuperado de <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1962.tb00415.x>

Freudenberger, H. (1974). El agotamiento del personal. *Revista de temas sociales*, 30(1), 159-165

Galan S. y Camacho E. (2012) Estrés y salud: investigación básica y aplicada. Ciudad de México: El manual moderno. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7NTHCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Estr%C3%A9s+y+salud:+investigaci%C3%B3n+b%C3%A1sica+y+aplicada&ots=ovzvJL-9gI&sig=aUSTezKsUQjgFvXb8UDtZ7KxA6U#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20y%20salud%3A%20investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%20y%20aplicada&f=false>

Gázquez, J., Pérez, M., Carrión, J., Luque, A. y Molero, M. (2015). Perfiles de valores interpersonales y análisis de conductas y actitudes sociales de adolescentes. *Revista de Psicodidáctica*, 20(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/175/17541412007/>

Golembiewski, R., Munzenrider, R. & Stevenson, J. (1986). Stress in organizations. New York: Praeger

Gómez, L., Díaz, L. y Cortés, F. (2016). Cuidados de enfermería basados en evidencia y modelo de Betty Neuman, para controlar estresores del entorno que pueden ocasionar delirium en unidad de cuidados intensivos. *Enfermería global*, 15(41), 49-63.

Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000100004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100004)

Gordon, L. (1995). SIV: Cuestionario de valores interpersonales. Tea.

Gray, P. & Anderson, J. (1981). The nursing stress scale: development of an instrument. *Journal of behavioral assessment*, 3(1), 11-23.

Gutiérrez, E. (2018). Autoestima escolar y valores interpersonales de las estudiantes de Secundaria de la Institución Educativa “República de Chile”-Lince 2018. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17830>

Hersh, R., Reimer, J. y Paolitto, D. (1984). El crecimiento moral: de Piaget a Kohlberg. (Vol. 34). Madrid: Narcea Ediciones. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=YLyYx1x2D0cC&oi=fnd&pg=PA7&dq=+El+crecimiento+moral+de+Piaget+a+Kohlberg.&ots=arDTAHRHD3&sig=Me\\_r9IT\\_aksTrGcFi\\_7R0DwfQco#v=onepage&q=El%20crecimiento%20moral%20de%20Piaget%20a%20Kohlberg.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=YLyYx1x2D0cC&oi=fnd&pg=PA7&dq=+El+crecimiento+moral+de+Piaget+a+Kohlberg.&ots=arDTAHRHD3&sig=Me_r9IT_aksTrGcFi_7R0DwfQco#v=onepage&q=El%20crecimiento%20moral%20de%20Piaget%20a%20Kohlberg.&f=false)

Hernández, M., Gómez, B., Becerril, L. y Rojas, A. (2009). Cuidados de la salud: paradigma del personal de enfermeros en México-la reconstrucción del camino. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, 13(2), 287-296. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1277/127715322008.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). México: McGraw-Hill, S.A. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

Horn, S. (1995). Diccionario Bíblico. Buenos Aires: Asociación casa editor sudamericana.

- Ilatoma, M. y Sandoval, Y. (2016). Agresividad y valores interpersonales en estudiantes de una Institución Educativa Secundaria. Universidad Señor de Sipán. Perú. Recuperado de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3150/Ilatoma\\_Idrogo\\_Repositorio.pdf;jsessionid=F969880A93BD57DA610D33739B59F9BB?sequence=1](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3150/Ilatoma_Idrogo_Repositorio.pdf;jsessionid=F969880A93BD57DA610D33739B59F9BB?sequence=1)
- Instituto de Opinión Pública. (2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. Lima, Perú: Periodico La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos>
- Jara, N. (2018). Relación de los valores interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín 2017. Universidad Nacional de San Agustín. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6249/CHMjagon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 1(1). 285-308.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984) Stress, appraisal and coping. New York: Springer-Verlag
- Limonero, J., Tomás, J., Fernández, J. y Gómez, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 10(1).  
Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Joaquin\\_Limonero2/publication/235325244\\_Influencia\\_de\\_la\\_inteligencia\\_emocional\\_percibida\\_en\\_el\\_estres\\_laboral\\_de\\_enfermeria\\_Influence\\_of\\_perceived\\_emotional\\_intelligence\\_in\\_nursing\\_work\\_stress/links/566ece1308aea0892c52aa64.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria_Influence_of_perceived_emotional_intelligence_in_nursing_work_stress/links/566ece1308aea0892c52aa64.pdf)

- Lin, Y., Wang, L., Yarbrough, S., Alfred, D. & Martin, P. (2010). Changes in Taiwanese nursing student values during the educational experience. *Nursing ethics*, 17(5), 646-654. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0969733010373011>
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S. y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1>
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. y Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería*, 3(1). Recuperado de <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>
- Martucci, J. (2002). Preguntas sobre la Biblia. Bogotá: Editorial San Pablo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8rKG89zK8z0C&oi=fnd&pg=PA5&dq=historia+de+job+biblia&ots=LmdF4KrjI6&sig=VM3aWIEJZeCxUz-TFGODGB11yZ4#v=onepage&q=job&f=false>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1982). Burnout: the cost of caring. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Matalinares, C., Luisa, M., Sotelo, L., Arenas, I., Díaz, A., Yaringaño, L. y Pareja, F. (2009). Juicio moral y valores interpersonales en estudiantes de secundaria de las ciudades Lima y Jauja. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/2339>
- Melo, I., Rodríguez, M., Díaz, B., Morejón, Y. y Valle, M. (2007). El profesor en la formación de valores. Carrera Licenciatura en Enfermería. Septiembre-Diciembre 2006. *Revista de*

- Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 11(4), 118-127. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942007000400010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942007000400010)
- Morales, C. (2006). Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del instituto nacional de salud del niño (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería) Universidad Nacional de San Marcos. Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/546/Morales\\_lc.pdf;jsessionid=E7DEB3EE25ADA87DBF6E5318138C0CA5?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/546/Morales_lc.pdf;jsessionid=E7DEB3EE25ADA87DBF6E5318138C0CA5?sequence=1)
- Moreno, S. y Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Colombia. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192018000100013&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192018000100013&script=sci_abstract&tlng=en)
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/337/33740309/>
- Moscoso, M. (2009). De la mente a la célula: Impacto del estrés en psiconeuroinmunoendocrinología. *Liberabit*, 15(2), 143-152. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272009000200008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272009000200008&script=sci_arttext)
- Muñoz, A., y Zanfagnini, B. (2015). Estrés laboral y su relación con la práctica en enfermería (Tesis para Optar título de licenciatura en enfermería). Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/9355/muoz-alicia.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/9355/muoz-alicia.pdf)
- Muñoz, T. y Casique, L. (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2), 141-

144. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162k.pdf>

Murta, S. y Tróccoli, B. (2004). Avaliação de intervenção em estresse ocupacional.

*Psicologia: teoria e pesquisa*, 20(1), 39-47. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v20n1/a06v20n1>

Novoa, M., Nieto, C., Forero, C., Caycedo, C., Palma, M., Montealegre, M. y Sánchez, C.

(2005). Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *Universitas psychologica*, 4(1), 63-76. Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672005000100009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672005000100009&script=sci_arttext&tlng=en)

Omar, A. y Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza*

*e investigación en Psicología*, 13(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/292/29213210/>

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo (1ra

ed.). Turín: Centro Internacional de Formación. Recuperado de

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2016) Informe sobre las perspectivas laborales de la

O.C.D.E. clasificación de países por el número de horas trabajadas ¿El país que trabaja más horas? Recuperado de [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA70/A70\\_38-sp.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA70/A70_38-sp.pdf).

Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado

de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

- Páez, D., Fernández, I., Ubillos, S. y Zubieta, E. (2004). *Psicología social, cultura y educación*. Madrid: Pearson Prentice.
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/228786101\\_Desencadenantes\\_del\\_estres\\_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf)
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A. y Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 28(4), 581-588. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342011000400002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000400002)
- Piedimonte, F. y Depaula, P. (2018). Motivación y Valores relativos al Trabajo en Bomberos Voluntarios y Remunerados argentinos. *Liberabit*, 24(2), 277-294. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6740691>
- Piñeiro, F. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, (pp. 125–150). Recuperado de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/154611>
- Pucheu, A. (2009). Liderazgo de enfermeras supervisoras: ¿Cómo influyen sobre las enfermeras clínicas. *Horiz Enferm*, 20(1), 13-26.
- Puicón, E. y Gustavo, E. (2016). Valores interpersonales y estrés en estudiantes de medicina. Recuperado de: <http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2250/VALORES%20INTERPERSONALES%20Y%20ESTRES%20EN%20ESTUDIANTES%20DE%20MEDICINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quirós, A. y Labrador, F. (2006) Evaluación del estrés laboral y bournout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(2), 323-335. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/337/33717060005/>
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Madrid, España.
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57(1), 72-88. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006)
- Rojas, V. (2015). Valores interpersonales en estudiantes de derecho y ciencias políticas según el nivel de formación profesional de una universidad privada de Trujillo. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1771/1/RE\\_PSICOLOGIA](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1771/1/RE_PSICOLOGIA)
- Ruiz, A. y Vega, C. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales (Tesis para optar el título profesional de licenciado en gestión) Universidad Pontífice Católica Del Perú. Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%C3%B3ndor\\_Influencia\\_estr%C3%A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Psicología) Universidad abierta interamericana. Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

- Schultz, D. y Schultz, S. (2010). Teorías de la personalidad. Ciudad de México: Cengage Learning.
- Serrano, J. y Pons, R. (2011). El constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 1-27. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412011000100001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412011000100001&script=sci_arttext)
- Simó, M., Torres, P. y Padilla, R. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Una aplicación a la comunidad autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 643-668. Recuperado de <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/543/565>
- Smeltzer, S., Bare, B., Brunner, L. y Suddarth, D. (2005). Enfermería medicoquirúrgica. McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36356888/brunner\\_enfermeria\\_12a\\_ed.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1540169064&Signature=wt%2FvokJ1WYPYBBVfuESL%2BvXpQdg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBrunner\\_enfermeria\\_12a\\_ed.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36356888/brunner_enfermeria_12a_ed.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1540169064&Signature=wt%2FvokJ1WYPYBBVfuESL%2BvXpQdg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBrunner_enfermeria_12a_ed.pdf)
- Spaemann, R. (1991). Felicidad y benevolencia (Vol. 27). Ediciones Rialp. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=h-0pxHC19NEC&oi=fnd&pg=PA7&dq=benevolencia&ots=mmfI1dftrj&sig=MHuSwwPj1PUjJBG89DaPC6WPD8#v=onepage&q=benevolencia&f=false>
- Ticona, S., Paucar, G. y Llerena, G. (2010). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería: UNSA Arequipa. 2006. *Enfermería global*,

I(19), 0-0. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412010000200007&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412010000200007&script=sci_arttext&tlng=en)

- Tito, M. (2015). Valores personales e interpersonales en adolescentes de 13 a 16 años y en profesores de Educación General Básica y Bachillerato. Estudio realizado en el centro educativo del Colegio Particular 'Alicia Loza' de la ciudad de Cuenca, provincia de Azuay, en el año lectivo 2013-2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador.
- Tomei, M. y Machida, S. (2012). Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo -OIT.
- Torres, A. (2009). Los valores morales en la personalidad. *Revista Médica Electrónica*, 31(2), 0-0. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v31n2/spu090209.pdf>
- Torres, M., Dandicourt, C. y Rodríguez, A. (2005). Funciones de enfermería en la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 21(3-4), 0-0. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252005000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252005000300007)
- Troncoso, M. y Suazo, S. (2007). Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paul Enferm*, 20(4), 499-503. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18>
- Tualombo, L. (2018). Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima, Este (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1393/Lenni\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1393/Lenni_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Tueros, R. (2012). Los valores interpersonales y su relación con los estilos atributivos en estudiantes de quinto grado de secundaria. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/568/Tueros\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/568/Tueros_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vicente, M. y Medalit, T. (2017). Factores de estrés laboral y consecuencias en la salud en profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre-2016. Universidad San Juan Bautista. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1370>
- Vieco, G. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544>
- Vilaboa, D. (2004). Educación en Valores: teoría y práctica para los docentes. Madrid: Ideas propias Editorial.
- Weis, D. & Schank, M. (2000). Exploring commonality of professional values among nurse educators in the United States and England. *Journal of nursing Education*, 39(1), 41. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/2881c6c56cf6059ef66e0840527551cd/1?pq-origsite=gscholar&cbl=47628>
- Yagil, D. (1998). If anything can go wrong it will: Occupational stress among inexperienced teachers. *International Journal of Stress Management*, 5(3), 179-188. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1022993015970>

Zambrano, G. (2006). Estresores en las unidades de cuidado intensivo. *Aquichan*, 1(6), 14.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2360337>

## Anexo 1

### Propiedades psicométricas de la escala de estresores laborales

#### *Fiabilidad del inventario*

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 12 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (34 ítems) en la muestra estudiada es de .928 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 12

#### *Estimaciones de consistencia interna de la escala*

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Estresores laborales global	34	.928
Muerte y sufrimiento	6	.717
Carga de trabajo	6	.778
Incertidumbre respecto al tratamiento	5	.768
Problemas con la jerarquía	4	.754
Preparación insuficiente	6	.768
Falta de apoyo	3	.675
No manejar equipo	1	---
Problemas entre el personal	2	.786
Pasar temporalmente a otros servicios	1	---

#### *Validez de constructo de la escala*

Como se observa en la tabla 13 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson ( $r$ ) son significativos entre las dimensiones y el constructo global, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de las dimensiones son altos en su mayoría.

Tabla 13

*Validez sub test - test de la escala*

Ítems	Estresores laborales	
	r	p
Muerte y sufrimiento	.777	.000
Carga de trabajo	.785	.000
Incertidumbre respecto al tratamiento	.833	.000
Problemas con la jerarquía	.736	.000
Preparación insuficiente	.852	.000
Falta de apoyo	.562	.000
No manejar equipo	.614	.000
Problemas entre el personal	.610	.000
Pasar temporalmente a otros servicios	.507	.000

## Anexo 2

### Propiedades psicométricas de la escala de valores interpersonales

#### *Fiabilidad de la escala de valores interpersonales*

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 14 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (90 ítems) en la muestra estudiada es de .891 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 14

#### *Estimaciones de consistencia de la escala*

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Escala global	90	.891
Independencia	16	.572
Soporte	15	.516
Benevolencia	15	.669
Conformidad	15	.602
Reconocimiento	13	.639
Liderazgo	16	.527

#### *Validez de constructo de la escala*

Como se observa en la tabla 15 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson ( $r$ ) son significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de las dimensiones son moderados en su mayoría, además de ser altamente significativos.

Tabla 15

*Correlaciones entre componentes de la escala*

Componentes	1		2		3		4		5		6	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
Independencia (1)	1		-.344	.000	-.249	.002	-.213	.007	-.243	.000	-.089	.266
Soporte (2)			1		-.286	.000	-.339	.000	.411	.000	-.213	.007
Benevolencia (3)					1		.118	.139	-.440	.000	-.305	.000
Conformidad (4)							1		-.357	.000	-.338	.000
Reconocimiento (5)									1		-.059	.501
Liderazgo (6)											1	

## Anexo 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### **Estudio: Valores interpersonales y estresores laborales en profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Sur**

**Investigadores:** Bach. Gerson Castañeda Regalado y Jhonatan Santamaria Urrutia, en Psicología

**Asesor de tesis:** Psic. Josías Trinidad Ticse

**Informaciones de Contacto:** Jhonatan Santamaria Urrutia. Celular: 941400317. Correo: jsantamariaurruita@gmail.com

#### **Información sobre la Investigación**

Lo invitamos a participar en este estudio que tiene el objetivo de identificar si existe relación significativa entre estresores laborales y valores interpersonales en el personal de enfermería de la Clínica Good Hope. Se enfoca en correlacionar las dimensiones de valores interpersonales (soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo) y las dimensiones de estresores laborales (muerte y sufrimiento, carga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, problemas con la jerarquía, preparación insuficiente, falta de apoyo, no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado, problemas entre el personal de enfermería y pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal) para encontrar una significancia.

Si usted acepta participar entonces responderá las encuestas (Escala de estresores laborales en personal de salud de enfermería y el Cuestionario de valores interpersonales de Gordon) que exploran las variables a tratar.

Esta hoja contiene la información necesaria para ayudarlo a decidir si quiere participar o no en este estudio. Usted puede hacer preguntas sobre el propósito de la investigación, sobre los posibles riesgos y beneficios, sus derechos como voluntario y cualquier otro aspecto de la investigación que no le quede claro. Cuando hayamos respondido a todas sus preguntas, Ud. decidirá si desea participar en este estudio o no. Este proceso se llama “consentimiento informado”.

#### ***Procedimientos del Estudio***

Puede rechazar participar o retirarse en cualquier momento si desea, también puede negarse a contestar alguna pregunta si le parece incómoda. Le pediremos que Ud. complete dos encuestas que van a durar aproximadamente 20 minutos. El cuestionario de “Escala de estresores laborales en personal de salud de enfermería” contiene 34 ítems y el “Cuestionario de valores interpersonales de Gordon” contiene 90 ítems. No hay respuestas correctas ni incorrectas a las preguntas. Después de completas las encuestas, Ud. no tendrá otra cita de seguimiento o actividad relacionada con este estudio.

**Riesgos**

El principal riesgo es la pérdida de confidencialidad; (En el ítem de Confidencialidad se describen las medidas adoptadas para evitar este riesgo). Además, Ud. puede sentirse incomodo con algunas de las preguntas y Ud. tiene el derecho de negarse a contestar cualquier pregunta. Si Ud. se siente ansioso o angustiado durante el llenado de la encuesta, por favor dígalo al entrevistador que está aquí para ayudarlo directamente o para ponerlo en contacto con alguien que pueda darle ayuda adecuada, en caso Ud. lo necesite.

**Beneficios**

Ud. no se beneficiará por la participación en este estudio. Sin embargo, la información que nos proporcionará ayudará a identificar la relación significativa entre estresores laborales y valores interpersonales del personal de enfermería, y con ello planear futuras estrategias para optimizar el trabajo y reducir los factores estresores.

**Procedimientos Alternativos**

La opción alternativa es no participar en este estudio. La participación en este estudio es completamente voluntaria.

**Confidencialidad**

Se intentará hacer todo lo posible para proteger la confidencialidad de su información, sin embargo, siempre hay una pequeña posibilidad que la confidencialidad sea violada. El personal de investigación va a hacer todo lo posible para protegerlo de este riesgo y mantener la confidencialidad de todos sus datos recogidos.

Al fin de mantener la confidencialidad de sus respuestas, Ud. llenará las encuestas de manera privada, y ni siquiera el grupo investigadores conocerá sus respuestas a las preguntas del cuestionario.

Su nombre no aparecerá en ningún material relacionado con la entrevista. Sólo este formato de consentimiento contendrá su nombre; sin embargo, este formato será guardado bajo llave y solo el personal de investigación tendrá acceso a estos datos. Cuando se complete el estudio y todos los datos hayan sido analizados, los formularios de consentimiento informado serán destruidos.

Solo el grupo principal de investigadores y la Universidad Peruana Unión tendrán acceso a la información que Ud. nos proporcionará, y esta información será utilizada únicamente para los propósitos del estudio. Su nombre no será utilizado en ninguno de los informes, conferencias o publicaciones. No se hará mención de su nombre, área de trabajo u otro identificador personal a la administración de la clínica ni a alguna otra autoridad, ni se les comunicarán sus respuestas a las preguntas de las encuestas.

**Costos Adicionales**

No habrá costo por participar en el estudio.

**Participación Voluntaria**

La participación en este estudio es totalmente voluntaria. El rechazo a participar no implicará ningún castigo o pérdida de beneficios a los cuales tiene derecho. Similarmente, si Ud. decide participar en el estudio, puede dejar de participar en cualquier momento sin sanción o pérdida de beneficios a los cuales Ud. tiene derecho. Su negativa a participar o su retiro del estudio no afectará su relación con cualquiera de los investigadores del estudio o compañeros de trabajo.

### **Declaración de Consentimiento**

Yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Yo he leído atentamente este formato de consentimiento (o el personal de investigación ha leído este formato de consentimiento en voz alta para mí) y he entendido el propósito y la dinámica del estudio. He discutido plenamente el estudio con el personal de investigación, y he tenido la oportunidad de hacer preguntas, recibiendo respuestas satisfactorias. La información que me han dado ha descrito los posibles riesgos y los beneficios de participar en el estudio, y las alternativas a la participación.

Yo comprendo que soy libre de no participar en este estudio o de abandonarlo en cualquier momento. Mi decisión de no participar o de abandonar el estudio no afectará mi relación o trato futuro con cualquiera de los investigadores del estudio.

_____ Nombre del participante	_____ Firma del participante	_____ Fecha
----------------------------------	---------------------------------	----------------

_____ Nombre de la persona a cargo del proceso de consentimiento	_____ Firma de la persona a cargo del proceso de consentimiento	_____ Fecha
--	---	----------------

## Anexo 4

### ESCALA DE ESTRESORES LABORALES EN PERSONAL DE SALUD

**Edad:** \_\_\_\_ **Lugar de procedencia:** Costa ( ) Sierra ( ) Selva ( ) Extranjero ( ) **Sexo:** M ( ) F ( )  
**Estado civil:** \_\_\_\_\_ **Tiempo trabajando:** \_\_\_\_\_ **Área:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, tiene Usted una 34 de afirmaciones o situaciones que corresponden a aspectos relacionados con la actividad del profesional en la salud.

Para responder utilice los siguientes criterios:

<b>Nunca.</b> Es decir, Cuando no se percibe esta situación	0
<b>Alguna vez.</b> Es decir, Cuando en algún momento se siente o ha sentido.	1
<b>Frecuentemente.</b> Es decir, Cuando ocurre en varios momentos.	2
<b>Muy frecuentemente.</b> Es decir, Si ocurre continuamente	3

Ítems		0	1	2	3
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5	Problemas con su supervisor				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio				
8	La muerte de un paciente				
9	Problemas con uno o varios médicos				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11	Dificultad para compartir experiencias y No tener ocasión para compartir sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21	Ver a un paciente sufrir				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24	Recibir críticas de un supervisor				

25	Personal y turno imprevisible				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31	El médico no está presente en una urgencia médica				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				

## Anexo 5

### CUESTIONARIO DE VALORES INTERPERSONALES

**INSTRUCCIONES:** Para responder en cada grupo escoja solamente dos frases, la más importante para Ud; (señálela poniendo un 1 en la columna +) y la menos importante para Ud. (ponga un 1 en la columna -). La frase restante déjela en blanco. Conteste todos los grupos.

COLOQUE 1 DEBAJO DE + ó - DEPENDIENDO SI SU RESPUESTA SEA MAS O MENOS IMPORTANTE

Nº	Ítems	+	-
1	Tener libertad para hacer lo que prefiera		
2	Que los demás estén de acuerdo conmigo		
3	Hacer amistad con los menos afortunados		
4	Ocupar un puesto en el que no tenga que obedecer órdenes		
5	Cumplir con exactitud las leyes y reglamentos		
6	Que la gente le dé importancia a lo que hago		
7	Ocupar un puesto o cargo importante		
8	Tratar a todo el mundo con suma amabilidad		
9	Hacer lo que está admitido como correcto y adecuado		
10	Que la gente piense que soy importante		
11	Tener una total y completa libertad personal		
12	Saber que la gente está de mi parte		
13	Acatar las reglas o normas sociales de comportamiento		
14	Que haya gente interesada en mi bienestar		
15	Asumir la dirección e iniciativa en la toma de decisiones de mi grupo		
16	Poder hacer habitualmente lo que me agrada		
17	Estar a cargo de un asunto o proyecto importante		
18	Trabajar en beneficio de otras personas		
19	Relacionarme con otras personas que sean famosas o muy populares y conocidas		
20	Atender estrictamente y cumplir los asuntos a mi cargo		
21	Tener una gran influencia		
22	Que mi nombre sea famoso o muy conocido por mucha gente		
23	Hacer cosas por los demás		
24	Trabajar por mi propia cuenta o responsabilidad, sin que nadie me dirija		
25	Seguir una norma estricta de conducta		
26	Estar en una posición o cargo donde tenga autoridad		
27	Tener junto a mí, personas que me alienten o me den ánimo		
28	Ser amigo de los que no tienen amigos		
29	Que la gente me haga favores		
30	Ser conocido por personas más importantes		
31	Ser el único que manda y dirige		
32	Acatar estrictamente las leyes y normas establecidas		
33	Que los demás me demuestren que yo les agrado		

34	Poder vivir mi vida exactamente como lo deseo		
35	Cumplir con mi deber		
36	Que la gente me trate con comprensión		
37	Ser el líder o jefe del grupo del que formo parte		
38	Que la gente admire lo que yo hago		
39	Ser independiente en mi trabajo		
40	Que la gente se porte considerablemente conmigo		
41	Tener a otras personas trabajando bajo mi dirección		
42	Emplear mi tiempo haciendo cosas para los demás		
43	Poder gobernar mi propia vida		
44	Contribuir bastante a las obras de la beneficencia social		
45	Que la gente haga comentarios favorables sobre mí		
46	Ser una persona influyente		
47	Ser tratado con amabilidad		
48	Mantener siempre el más alto nivel de conducta moral en cuanto haga		
49	Ser alabado o elogiado por otras personas		
50	Estar relativamente liberado de formalidades o convencionalismos sociales		
51	Trabajar por el bien común		
52	Contar con el afecto de otras personas		
53	Hacer las cosas de acuerdo a lo aprobado y permitido		
54	Ir por la vida haciendo favores a los demás		
55	Que se permita hacer todo lo que se quiera		
56	Ser considerado como líder o jefe		
57	Hacer lo que socialmente se considera correcto		
58	Que los demás aprueben lo que yo hago		
59	Ser el que toma las decisiones en mi grupo		
60	Compartir lo que tengo y me pertenece con otras personas		
61	Ser libre de ir y venir por donde y cuando me plazca		
62	Ayudar a los pobres y necesitados		
63	Mostrar respeto por mis superiores		
64	Recibir manifestaciones de cortesía, simpatía o afecto de los demás		
65	Ocupar una posición o cargo de mucha responsabilidad		
66	Cumplir con aquello que es considerado usual o convencional		
67	Ser el responsable de un grupo de personas		
68	Tomar todas mis decisiones por mí mismo		
69	Recibir ánimo y aliento de los demás		
70	Ser mirado con respeto por los demás		
71	Aceptar fácilmente a otros como amigos		
72	Dirigir a otros en su trabajo		
73	Ser generoso con los demás		
74	Ser mi propio amo		
75	Tener amigos y compañeros comprensivos		
76	Ser escogido para un puesto de mando o cargo directivo		
77	Ser tratado como una persona de cierta importancia		
78	Salirme con la mía en las cosas que me resulten agradables		
79	Que haya personas interesadas en mí		
80	Tener maneras o modales sociales correctos y apropiados		

81	Ser comprensivo con aquellos que tienen algún problema		
82	Ser popular entre la gente		
83	Estar eximido o liberado de tener que obedecer reglas o normas		
84	Estar en un puesto que me permita decir a otros lo que han de hacer		
85	Hacer siempre lo que es moralmente correcto		
86	Dedicarme a ayudar a los demás		
87	Que haya gente dispuesta a ofrecerme ayuda		
88	Que haya gente que me admire		
89	Hacer siempre aquello que está aprobado y permitido		
90	Poder abandonar o dejar de lado lo que me rodea si así lo deseo		

## Anexo 6

### Carta de aceptación de aplicación de pruebas

Miraflores, 04 de Abril 2019

Sr. **Castañeda Regalado, Gerson**  
Sr. **Santamaría Urrutia, Jhonatan**  
Investigadores Principales

Asunto: DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN. **APROBACIÓN.**

Título del Proyecto:  
VALORE INTERPERSONALES Y ESTRESORES LABORLES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE  
UN INSTITUCIÓN DE SALUD PRIVADA DE LIMA SUR

Código asignado por el Comité: 009-2019

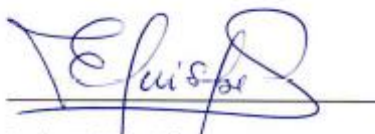
Le informamos que su proyecto de referencia ha sido evaluado por el Comité y las opiniones acerca de los documentos presentados se encuentran a continuación:

	Fecha Versión	Decisión
PROTOCOLO	Abril 2019	<b>APROBADO</b>
CONSENTIMIENTO INFORMADO	Abril 2019	<b>APROBADO</b>

Este protocolo tiene vigencia desde Abril 2019 hasta Abril de 2020.

En caso de requerir una ampliación, le rogamos tenga en cuenta que deberá enviar al Comité un reporte de progreso al menos 30 días antes de la fecha de término de su vigencia.

Atentamente



Presidente del Comité  
**Dr. Quispe Mena Bard Walter**  
Rumatología  
C.M.P. 21124 R.M.I. 17040  
Clínica Good Hope

