

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESARROLLO DE TRASTORNOS
DE ANSIEDAD EN EL PERSONAL DE LA DIRECCION DE AREA DE SALUD III DE
MONSEÑOR NOUEL, PERIODO 2014-2015.**

PRESENTADO POR

**GLENNYS MINIER CURIEL
MAT. 13-3607
RUTH ESTHER MARTE
MAT. 13-3790**

**ASESORA
ELIZABETH ZAPATA, ED.D**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
MAYO, 2015**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
TABLA DE CONTENIDO.....	I
DEDICATORIAS.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	IV
COMPENDIO.....	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Formulación del problema.....	6
1.4 Sistematización del problema.....	6
1.5 Objetivos.....	6
1.5.1 Objetivo general.....	6
1.5.2 Objetivos específicos.....	6
1.6 Justificación del estudio.....	7
1.7 Delimitación del estudio.....	8
1.8 Limitaciones del estudio.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco contextual.....	10
2.1.1 Servicio Regional de Salud Cibao Central (Región VIII).....	11
2.1.2 Naturaleza de Área de Dirección de Salud Provincial Monseñor Nouel.....	11
2.1.3 Ciudad de Bonao.....	11
2.2 Concepto clima laboral.....	12
2.2.1 Factores del clima laboral.....	12
2.2.2 Variables del clima laboral.....	14
2.2.3 Características que conforman el Clima Laboral.....	15
2.3 Concepto estrés laboral.....	13
2.3.1 Tipos de estrés.....	18
2.3.2 Factores del estrés.....	19
2.3.3 Características que conforman el estrés laboral.....	19
2.4 Concepto trastornos de ansiedad.....	20
2.4.1 Tipos de ansiedad.....	20
2.4.2 Factores predisponentes.....	21
2.4.3 Factores precipitantes.....	22
2.4.4 Terapias para el trastorno de ansiedad.....	22

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseños, tipo de investigación y método.....	25
3.2 Técnicas e instrumentos.....	25
3.3 Población y muestra (formulación estadística).....	25
3.4 Procedimiento para la recolección de datos.....	27
3.5 Procedimiento para el análisis de los datos.....	27
3.6 Confiabilidad y Validez.....	28

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados de cuestionario de Satisfacción Cliente interno.....	30
4.2 Presentación de los resultados de cuestionario de Validación Maslach Burnout Inventory (Estrés).....	40
4.3 Presentación de los resultados de la Escala de Ansiedad de Hamilton.....	53

CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis y discusión de los resultados.....	55
---	----

CONCLUSIONES.....	58
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	62
-----------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	65
--------------------------	-----------

APÉNDICES.....	68
-----------------------	-----------

- Tabla de operacionalización.....	69
------------------------------------	----

- Instrumentos.....	70
---------------------	----

COMPENDIO

Los trastornos de ansiedad afectan a millones de personas en todo el mundo, llenándolas de miedo e incertidumbre. Este trastorno puede durar por lo menos seis meses, empeorando si no se le trata; excepto cuando se refiera a una ansiedad transitoria o leve, como la que se presenta frente a un evento estresante.

La ansiedad es una reacción humana natural que afecta a la mente y al cuerpo. Tiene una importante función básica de supervivencia: la ansiedad es un sistema de alarma que se activa cuando una persona percibe un peligro o una amenaza.

Cuando el cuerpo y la mente reaccionan al peligro o la amenaza, una persona siente sensaciones físicas de ansiedad: cosas como la aceleración del ritmo cardíaco y respiratorio, tensión muscular, las palmas de las manos que sudan, un malestar en el estómago y temblor en las manos y las piernas.

Estas sensaciones son parte de la respuesta del cuerpo de "huir o luchar". Están provocadas por un aumento de la producción de adrenalina y otras sustancias químicas que preparan al cuerpo para escapar rápidamente del peligro. Pueden presentarse como síntomas leves o extremos.

Sin embargo, al igual que la ansiedad, el estrés es un trastorno biopsicosocial que, inquieta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra sumergida en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de las situaciones de índole laboral, social y/o emocional que se les presenten.

Según Alonzo (2007), en Jiménez (2011), indica que: "El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles en los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que inciden sobre todos los seres humanos".

Por otro lado, el estrés tiene causas y efectos en el área laboral, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con persistencia y esfuerzo los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

Dicho lo anterior, se puede referir de una variable muy importante cuando se habla de estrés laboral se refiere al clima laboral, que es el ambiente generado por las emociones que repercuten en los empleados de un grupo u organización, donde se crean expectativas o metas que justifiquen el objetivo en común que tiene el empleado en conjunto con la institución a la cual pertenece.

“El clima laboral está constituido por las percepciones compartidas por los empleados de una organización, de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propias de ella, y que representan un concepto global indicativo tanto de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlos”. Likert y McGregor (1960).

Según Chiavenato (2004), “el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los empleados de la organización que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre empleados”.

Para entender el concepto de clima organizacional se refiere a características del medio ambiente en el área laboral, estas características son percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se desempeñan en este ambiente organizacional y repercuten en la conducta o comportamiento laboral del individuo.

CONCLUSIÓN

Al concluir este informe de investigación relacionado con las Incidencias del estrés laboral en el desarrollo de Trastornos de Ansiedad en los empleados de la Dirección de Área de Salud III de Monseñor Nouel, período 2014-2015, se tomó como foco de referencia tanto el objetivo general como los específicos planteados, al mismo tiempo los resultados finales expresados entre los encuestados para así darles respuesta y aportar sobre la problemática en cuestión.

En respuesta al objetivo # 1 Determinar los niveles de estrés laborales del personal de la Dirección de Área de Salud III. Se determinó que el estrés laboral es una respuesta natural del organismo necesaria para el ajuste adecuado de una persona al medio y la supervivencia. Dicha respuesta, actúa como un mecanismo de defensa y pone en prevención todos nuestros recursos ante situaciones que se perciben como cambios, amenazas o peligros. En otras palabras el estrés se denota para el ser humano como algo necesario para enfrentar eventualidades del diario vivir.

Por lo que una mínima parte del personal evaluado se ven sometidos a una abrumadora carga de trabajo y se sienten claros sobre sus responsabilidades, teniendo, casi siempre, las informaciones adecuadas para realizar sus labores adecuadamente. De igual manera, estos empleados se sienten satisfechos con respecto a sus superiores, ya que cuentan en múltiples ocasiones cuentan con su apoyo.

En respuesta al objetivo # 2 Describir el clima laboral y cómo inciden en los niveles de estrés al personal de la Dirección de Área Salud III de Monseñor Nouel en el período 2014-2015. Para obtener un clima laboral de trabajo adecuado está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse con los demás, con su interacción con la empresa, con las maquinarias que utiliza y con la propia actividad que realiza.

El nivel de estrés arrojados en la investigación fue de manera general leve y moderada lo que indica que el grado que tienen estos empleados de estrés les ayuda a realizar de manera adecuada sus carga de trabajo y les ayuda a mantener una buena conducta y a su vez excelentes relaciones con sus compañeros y superiores. Esta demás explicar que es necesario un poco de estrés para realizar determinadas tareas, pues si no se tiene un nivel equilibrado de estrés, no se realizarían procesos necesarios en el diario vivir.

En respuesta al objetivo # 3 Identificar los niveles de trastornos de ansiedad que se presentan con mayor frecuencia en el personal de la Dirección de Área Salud III de Monseñor Nouel periodo 2014-2015.

En respuesta a este objetivo se puede identificar que los niveles de ansiedad que se presentan con mayor frecuencia en esta población objeto de estudio fueron leves y moderados, siendo el nivel de moderación el que tiene mayor porcentaje dentro de la población objeto de estudio.

Estos niveles no son algo rígido, se da en muchos matices, dependiendo de cómo se reaccione a las diferentes presiones de la vida. Según Hans Selye (1956) establece que: “La ansiedad es una reacción emocional normal necesaria para la supervivencia de los individuos y de nuestra especie”.

En respuesta al objetivo # 4 Evidenciar como inciden los trastornos de ansiedad en el personal de la Dirección de Área de Salud III. Según el Manual de Diagnósticos de enfermedades mentales DSM-VI, los tipos de trastornos de ansiedad son: Trastorno de ansiedad generalizada, trastorno de pánico (con o sin agorafobia), trastorno obsesivo-compulsivo, trastorno por estrés postraumático, trastorno por estrés agudo, trastorno de ansiedad social o fobia social, trastorno fóbico entre otros trastornos de ansiedad no especificados o producidos por el consumo de sustancias.

En respuesta a este objetivo se entiende que cualquier situación o condición puede de alguna manera presionar al individuo en su actividad laboral puede hasta causar una reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para una persona, pero que no lo sea para otra), si un sujeto interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alonzo, R. (2009). **El estrés**. Disponible en: WWW.monografias.com/trabajos14/estress/estres.html.
2. Álvarez E. y Ortiz. (2002). **Asesorías para el Diagnóstico e Intervención del Clima Organizacional**. Trabajo de Grado, Maestría en Ciencias Sociales, Universidad Javeriana. Colombia.
3. Anderson, L. (2000). **El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral**. Trabajo de Grado. México.
4. Chiavenato, I (2004). **'Comportamiento Organizacional'**. México: Editorial McGraw-Hill.
5. Clima Laboral <http://www.soyentrepreneur.com/factores-esenciales-para-crear-un-buen-clima-laboral.html>
6. Durán, P. (2003). **La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas**. Chile. Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz3Tc62QyJD>
7. DSM-IV. (1992) **Diagnostic and Statical Manual of Mental disorders**. Washington D. C. American PsychatricAssociation.
8. Halguin&Krauss (2004). **Tratado de trastornos de ansiedad**". MEXICO D.F.
9. Fernández, A (1999). **Concepto de Clima Organizacional**, [en línea]. Disponible en: <http://cidipmar.fundacite.arg.gov.ve/Doc/Paradigma972/Art4.htm> [2003, 15 de Octubre].
10. Furham M. & Goodstein F. (2002). **Grandes Expertos en Cambio Organizacional**. [en línea]. Disponible en: http://www.theodinstitute.org/articulos/grandes46_likert.htm. <http://www.google/climaorganizacional/edoc/.html> [2002, 10 de mayo].
11. Memoria Anual 2010 de Servicio Regional de Salud Cibao Central Región VIII, República Dominicana 2010.
12. Tamayo S. & Traba R. (2010). **"Modelo teórico de clima organizacional"** en Contribuciones a la Economía, en <http://www.eumed.net/ce/2010b/>
13. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de **Prevención de Riesgos Laborales**. (BOE 10.11.1995).
14. E.SlipakOscar. "RevistaAlcmeon"
http://www.sinestres.info/tipos_de_estres_laboral/

15. C.I.E.10. (1996) **Clasificación internacional de enfermedades**. Madrid. Promédica.
16. Peiró J.(1999). "**Desencadenante del estrés laboral**". España. Ediciones Pirámides.
17. Hernández, Horga de la Parte, Navarro & Mira, (2010). "**El poder de la mente**".
18. Pardo, A., & Ruiz, M.A.,(2002). **Statistical Product and Service Solutions**".
19. Sampieri, R (2010). "**Metodología de la investigación**",. Quinta Edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V. MEXICO D.F.
20. Libro Modelo de Red de la Secretaria de Estado de Salud Pública y Asistencia Social, Rep. Dominicana, 2006.
21. Memoria Anual Servicio Regional de Salud Cibao Central, La Vega, Rep. Dominicana, año 2014.
22. Monseñor Nouel. http://es.wikipedia.org/wiki/Monse%C3%B1or_Nouel_%28provincia%29
23. M.A. Caballero Martín, F. Bermejo Fernández, R. Nieto Gómez y F. Caballero Martínez (2001). "**Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de Salud**". Torreldones y San Lorenzo de El Escorial (Madrid).
24. Pedro R.(2005). **EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar**. Ediciones Pirámide. Gil-Monte.
25. Pines A, Aronson E, Kafry D. (1981). **Burnout: from tedium to personal growth**. New york: free press;
26. Silva LC. (1993). **Muestreo para la investigación en ciencias de la salud**. 4. Edit. Díaz de Santos, Madrid.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.:

809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do