

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**  
**CAMPUS LOS ÁNGELES**  
**ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**INFLUENCIA DE LA CARGA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS  
LABORAL EN FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
PRIMARIO DE URGENCIAS**

**Profesor Guía:** Eduardo Navarrete Espinoza  
Magíster en Ciencias Forestales

**Profesor Co-guía:** Gabriela Bahamondes Valenzuela  
Psicóloga Organizacional  
Magíster en Desarrollo Organizacional

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO  
EN PREVENCIÓN DE RIESGOS**

**CAROLINA ANDREA VENEGAS RAMOS**

Los Ángeles – Chile

2016

# INFLUENCIA DE LA CARGA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIO DE URGENCIAS

Profesor Guía

---

Eduardo Navarrete Espinoza  
Profesor Asistente  
Ingeniero de Ejecución Forestal  
Magíster en Ciencias Forestales

Profesor Co- guía

---

Gabriela Bahamondes Valenzuela  
Psicóloga Organizacional  
Magíster en Desarrollo  
Organizacional

Jefe de Carrera

---

Juan Patricio Sandoval Urrea  
Profesor Asistente  
Ingeniero de Ejecución Forestal  
Magíster en Ergonomía

Director de Departamento

---

Pablo Novoa Barra  
Profesor Asistente  
Ingeniero de Ejecución Forestal  
Magíster en Ciencias Forestales  
Magíster en Ergonomía

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a mi madre Teresita Ramos por su amor, entrega, comprensión, sabiduría y apoyo incondicional en todo este proceso, además de darme las fuerzas necesarias para salir adelante cada vez que perdí mi rumbo. A mi hermana Ana Venegas por creer siempre en mí, aconsejarme y guiarme en lo que me hiciera falta, por su amor, cariño y consejos para concretar cada meta.

A mi amor, amigo y compañero Andrés Rozas quien siempre tuvo palabras de aliento cuando creía todo perdido, por su amor, paciencia, dedicación, consejos y su gran apoyo emocional.

A mi profesor Guía Eduardo Navarrete, por aceptar realizar este proyecto y encaminarme a tener un tema sólido, por su gran vocación, amabilidad, dedicación, entrega de conocimientos tanto de investigación como experiencias, por sus consejos, apoyo, por ser un guía incondicional, por su paciencia y por el ánimo que siempre me entrego, sin el cual no hubiese podido terminar este proyecto.

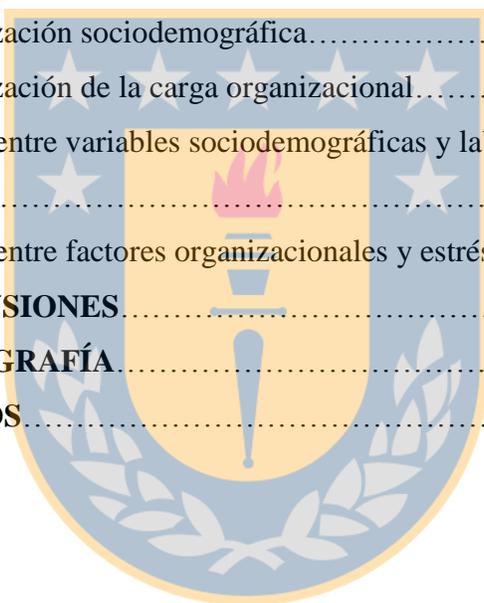
A mi profesora Co- Guía Gabriela Bahamondes, por aceptar trabajar junto a mí, por estar siempre presente cuando necesitaba de sus conocimientos, por su cariño, entrega, consejos, buena disposición, amabilidad, seriedad y humildad.

A mis amigos por siempre creer en mí, por motivarme a salir adelante y ser fuerte en todos los ámbitos de la vida y ser un pilar fundamental en toda la carrera.

A los Directores de cada CESFAM, por darme la oportunidad de realizar esta investigación, junto con los enfermeros coordinadores de cada SAPU por su amabilidad y confianza, a la Comunal de Salud de Los Ángeles por Autorizarme a realizar la investigación, junto con la Municipalidad de Cabrero.

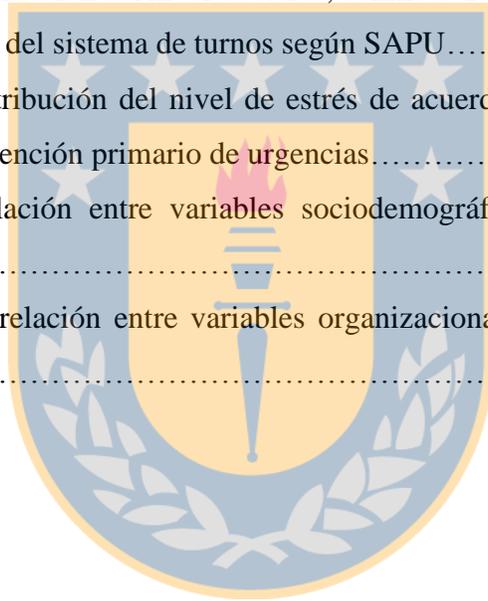
## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>I. RESUMEN</b> .....	1
<b>II. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	6
3.1 Muestra.....	6
3.2 Variables de estudio e instrumentos de medida.....	6
3.3 Análisis estadístico.....	8
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	9
4.1 Caracterización sociodemográfica.....	9
4.2 Caracterización de la carga organizacional.....	11
4.3 Relación entre variables sociodemográficas y laborales con estrés laboral.....	19
4.4 Relación entre factores organizacionales y estrés laboral.....	20
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	23
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	24
<b>VII. ANEXOS</b> .....	30



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág</b>
Tabla 1. Distribución de la edad, género y estado civil según servicio de atención primario de urgencia.....	9
Tabla 2. Distribución del número de hijos y personas que viven en el hogar según servicio de atención primario de urgencias.....	11
Tabla 3. Distribución de la antigüedad en servicios de salud, y tipo de contrato según sistema de atención primaria de urgencias.....	12
Tabla 4. Distribución del nivel de estrés, conflicto trabajo-familia y nivel de afectación del sistema de turnos según SAPU.....	15
Tabla 5. Distribución del nivel de estrés de acuerdo al cargo y según servicio de atención primario de urgencias.....	17
Tabla 6. Relación entre variables sociodemográficas y laboral con estrés.....	19
Tabla 7. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Norte.....	21



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág</b>
Figura 1. Realización de actividades remuneradas paralelas a la salud...	12
Figura 2. Recibe más de un sueldo en el hogar.....	13
Figura 3. Trabajo en un sistema de salud diferente al SAPU.....	13



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág</b>
Anexo 1. Consentimiento informado.....	30
Anexo 2. Encuestas variables sociodemográficas y laborales.....	31
Anexo 3. Cuestionario Conflicto Trabajo – Familia.....	33
Anexo 4. Escala de estrés percibido (PSS 14)- Versión completa.....	35
Anexo 5. Método BESIAK.....	37
Anexo 6. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Norte.....	40
Anexo 7. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Sur.....	40
Anexo 8. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Cabrero.....	40
Anexo 9. Correlación entre variables organizacionales y estrés General	40



## I. RESUMEN

Dentro de las organizaciones existen factores que pueden afectar negativamente la salud de los trabajadores, dentro de estos factores se encuentran los organizacionales, que pueden ser contenido de trabajo, sobrecarga y ritmo, horario e implícitamente conflicto trabajo-familia, todos factores desencadenantes de estrés laboral. Este estado afecta habitualmente al personal de salud debido a las extensas jornadas laborales, turnos de trabajo y elevada carga laboral. Se realizó un estudio no experimental, transversal, correlacional y explicativo, la muestra estuvo conformada por personal del servicio de atención de urgencias de Los Ángeles (SAPU Norte y Sur) y Cabrero (SAPU Cabrero). El objetivo del estudio fue determinar la influencia de la carga organizacional en el estrés laboral, en los cargos de médicos, enfermeros/as, paramédicos y choferes, a través de las encuestas conflicto trabajo-familia y de las escalas de estrés percibido PSS-14 y BESIAK. Los resultados determinaron que a nivel general, los SAPU presentaron mayoritariamente estrés de tipo funcional, conflicto trabajo-familia de carácter moderado y un nivel medio de afectación por turnos. Además, se determinó que los cargos con mayores frecuencias de estrés de tipo agudo, a nivel general, fueron médicos y choferes. No se manifestaron asociaciones significativas entre las variables sociodemográficas y laborales con estrés laboral. El análisis de correlación determinó una relación positiva y directamente proporcional entre estrés laboral y conflicto trabajo-familia para el caso de SAPU Norte, Cabrero y a nivel general.

Palabras claves: Estrés laboral, sistema de turnos, conflicto trabajo-familia, servicio de atención primaria de urgencia.

## II. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la relación que existe entre organizaciones y trabajadores ha provocado la necesidad de considerar todos los factores que conforman el mundo laboral, ya que entre los objetivos de las organizaciones se encuentra el velar por la seguridad, higiene y salud en el trabajo, lo que implica trabajar con seguridad y sin riesgos (Peiró y Bravo, 1999). El trabajo de las personas en las organizaciones exige que éstas se adecúen a las variables que caracterizan a la organización, como son los objetivos, sistema de trabajo, estructura y sistema de poder, clima organizacional, políticas de trabajo, estilo de liderazgo, entre otras. Pero también las organizaciones necesitan adaptarse a las características de las personas, su capacidad de aprendizaje, características de personalidad, actitudes, valores, toma de decisiones u otras. Es en esta interacción donde se producen fenómenos cuyos efectos pueden ser positivos o negativos para las partes (Muchinsky, 1994). Entre los factores que afectan, tanto a las instituciones como a la salud del trabajador, se encuentran los factores organizacionales o carga organizacional, que se entiende como la interacción entre la forma en que está organizada la empresa, sus políticas, valores y, en general, la gente que ahí labora (Linares, 2010), o como las exigencias del puesto de trabajo derivadas de la organización y diseño de la labor, además de su entorno psicosocial (Superintendencia de Pensiones, 2010). Estos factores pueden ser contenido de trabajo, sobrecarga y ritmo, seguridad contractual, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo familia y horarios (Cox y Griffiths, 1996). Cuando estos factores se reportan como negativos por parte del trabajador, pueden desencadenar estrés de tipo laboral, por lo que las organizaciones del sector público dedicadas a los servicios, entre ellos los de tipo sanitario, son considerados de alto riesgo para el estrés (Castañeda, Colunga, Preciado, Aldrete & Aranda, 2011). Según la Comisión Europea (2002), el estrés se define como “un patrón de reacciones emocionales,

cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos, tanto del contenido, organización, así como también del ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta, y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". El estrés laboral es producto de las demandas laborales, que superan o exceden la adaptación de los individuos ante esta situación, produciendo una interacción compleja entre el trabajador y el ambiente laboral (Quirós & Labrador, 2007). La presión de la organización se traslada a los trabajadores, potenciando la aparición del estrés laboral, impactando su bienestar físico y psicológico, de esta forma se asume que el estrés tiene diferentes grados o manifestaciones, y que tienen relación con las demandas (estresores potenciales) y los recursos de afrontamiento con que cuentan los trabajadores (Duran, 2010). El estrés laboral ha aumentado su incidencia en ámbito del trabajo y es una de las principales causas de ausentismo, toma de decisiones incorrectas y baja moral de los trabajadores, tiene consecuencias a nivel físico, como irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, y puede dar origen a enfermedades como úlceras, enfermedades coronarias, asma, hipertensión entre otras. A nivel organizacional el estrés laboral puede generar accidentes, afectar al rendimiento de los trabajadores, el clima organizacional y puede ser un factor de riesgo de incapacidad laboral por alteraciones somáticas y/o psicológicas (Dirección del trabajo, 2001).

Uno de los contextos laborales más complejos dentro de nuestra sociedad son las organizaciones de salud, debido a que éstas se desempeñan habitualmente en entornos operacionales caracterizados por una elevada carga laboral, sumado a redes de apoyo social insuficientes. Es por ello que surge un gran interés por estudiar el bienestar de profesionales del área de la salud, debido a las complejas condiciones organizacionales bajo las cuales desarrollan su labor (Michie & Williams, 2003; Khani, Jaafarpour & Dyrekuandmogadam, 2008; Lee, Dai, Park y McCreary, 2013). La sobrecarga laboral es un estresor significativo asociado a una variedad de reacciones de deterioro psicológico, que puede ocasionar un incremento de los niveles de agotamiento emocional de los profesionales (Gil-

Monte, García & Hernández, 2008), afectando de forma directa o indirecta en el conflicto trabajo-familia. Es importante señalar, que la sobrecarga en el trabajo se encuentra positivamente relacionada con el compromiso de tiempo dedicado al trabajo, en contra del compromiso de tiempo para la familia. Es así, como los conflictos entre la vida laboral y familiar se manifiestan en términos de demandas excesivas de tiempo en el trabajo, horarios incompatibles y presión causada por el deseo de las personas de cumplir con sus deberes tanto en el trabajo como en el hogar (Otárola, 2007).

Según Olavarría y Céspedes (2002), Chile representa una de las cifras más altas de jornada laboral en el mundo, que en gran medida es aceptado por los trabajadores, ya que se ven incentivados a trabajar sobretiempo para obtener mayores ingresos, todos estos aspectos son perturbadores de la vida cotidiana, generadores de estrés y de conflictos. La relación entre turnos de trabajo y la salud es compleja, y está influenciada por las características del trabajo, el trabajador y el medio ambiente laboral (Vallejo, 2009). Varios estudios han demostrado que dependiendo del turno laboral que el empleado tenga, se pueden generar consecuencias a nivel físico, social, psicológico, productivo y familiar (García y Pérez, 2013).

Las situaciones de urgencia o emergencia médica requieren de respuestas inmediatas y oportunas que minimicen la probabilidad de mayor daño, secuelas o muerte. Esto se logra a través de un sistema organizado de respuestas según gravedad, que considera el traslado de los pacientes a niveles de mayor complejidad cuando el caso así lo amerita. Es así, como dentro de los servicios de salud se pueden encontrar los servicios de atención primaria de urgencia (SAPU), los cuales surgen con la finalidad de facilitar el acceso oportuno y equitativo de los usuarios a la atención que otorga la red de urgencia/ emergencia del sistema público de salud, contribuyendo a otorgar una mayor protección y seguridad de la población, frente a eventos de salud que la población percibe como urgentes (Subsecretaría de Redes Asistenciales, s.f).

De esta forma es como el personal asistencial: médicos, enfermeras y conductores afrontan diariamente eventos de gran intensidad emocional y carga psicosocial, ya que asumen la responsabilidad en cada situación donde se pone en juego sus habilidades y destrezas para salvar una vida, y actuar con serenidad frente al entorno social y familiar que esperan de ellos respuestas óptimas y rápidas, lo cual es un factor de estrés permanente y que es potenciada por los horarios de trabajo, turnos diurnos y nocturnos, y las condiciones laborales que condicionan a generar un clima de estrés laboral (Sánchez, Loli & Sandoval, 2015).

Dado lo anterior, el objetivo general de este estudio fue determinar la influencia de la carga organizacional en el estrés laboral en funcionarios de servicios de atención primario de urgencia. Como objetivos específicos se propuso para los sistemas de urgencias: i) Evaluar los sistemas de turnos asociados a los diferentes cargos desempeñados por los funcionarios, ii) Determinar los niveles de estrés, impacto por turnos y conflicto trabajo familia del personal de la salud, iii) Determinar los niveles de estrés asociados a los cargos desempeñados por los trabajadores, iv) Relacionar las variables sociodemográficas y laborales con el estrés del personal, y finalmente, v) Determinar el impacto del sistema de turnos y relación trabajo-familia en el estrés laboral.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se basó en un diseño no experimental, de tipo transversal, correlacional y explicativo. La población en estudio correspondió al personal de atención del servicio de urgencias de la ciudad de Los Ángeles y Cabrero.

#### 3.1 Muestra

La muestra estuvo conformada por personal voluntario del servicio de atención de urgencias de Los Ángeles (SAPU Norte y Sur) y Cabrero (SAPU Cabrero).

Como criterio de inclusión los funcionarios debían pertenecer a los cargos de enfermería, médico, paramédicos o chofer, estar sometidos a diferentes sistemas de turnos y haber firmado el consentimiento informado. Para el estudio fueron excluidos de la muestra aquellos funcionarios que realizaban solo actividades administrativas.

Para el desarrollo del estudio se llevó a cabo un registro de variables sociodemográficas tales como edad, género, estado civil, número de hijos, personas que viven en el hogar, personas que aportan ingresos en el hogar, cargo laboral que desempeñan, antigüedad en el cargo, caracterización del sistema de turnos, tipo de contrato y si desempeñaban actividades remuneradas paralelas al cargo (en el área pública y/o privada).

#### 3.2 Variables de estudio e instrumentos de medida

Para realizar la evaluación de las diferentes variables en estudio se aplicaron test especializados, con la finalidad de evaluar estrés, sistema de turnos y relación trabajo-familia.

##### i) *Estrés*

Para evaluar la percepción de estrés se empleó la escala de estrés percibido PSS-14 (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983), la cual está diseñada para medir el grado en que los individuos evalúan situaciones de su vida como estresantes. Los ítems evalúan que tan impredecible, incontrolable y

sobrecargada encuentran su vida las personas encuestadas. La PSS-14 consta de 14 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 opciones de respuesta que varían de 0 (nunca) a 4 (siempre) (Moral, Gonzales & Landero, 2011). Puntajes elevados indican altos niveles de estrés (Meyer, Ramírez & Pérez, 2013). El nivel de confiabilidad de este cuestionario corresponde a un Alfa de Cronbach de 0,79, lo que implica que es aceptable (Tapia, Cruz, Gallardo & Dasso, 2007).

#### ii) *Sistemas de turnos*

Para la evaluación del sistema de turnos se empleó la metodología BESIAK. Según esta metodología, el impacto de un esquema horario en las personas se verifica en dos ámbitos principales: salud y vida social. Propone 14 criterios (indicadores), relacionados con distintas variables estructurales de los sistemas de turnos. La evaluación de la arquitectura de un sistema de turnos permite concluir si representa o no riesgo significativo para las personas, en los ámbitos de la salud, bienestar, vida social, adaptación y rendimiento. Las puntuaciones indican el nivel de riesgo al cual se exponen los trabajadores, clasificándolos en riesgo bajo (menor o igual a 300 puntos), riesgo medio (mayor a 300 y menor o igual a 600 puntos), y por último, riesgo alto (mayor a 600 puntos) (Gissel & Knauth, 1998).

#### iii) *Conflictos familiares por interferencia familia/trabajo-trabajo/familia*

La evaluación de conflictos familiares se realizó mediante la aplicación del cuestionario conflicto familia-trabajo, este instrumento presenta dos escalas de cuatro ítems. La primera escala evalúa el grado de interferencia del trabajo hacia la familia, y la segunda escala mide el grado de interferencia de la familia hacia el trabajo. Ambas escalas presentan respuestas de tipo Likert, cuyas puntuaciones se encuentran entre el rango de un punto, “totalmente desacuerdo”, hasta siete puntos, “totalmente de acuerdo”. Los niveles de conflicto de cada escala se obtienen de la suma de los puntajes correspondientes, donde los valores elevados indican un alto nivel de interferencia o conflicto, por lo que para este

cuestionario se establece la siguiente baremación: 8-24: conflicto leve; 25-40: conflicto moderado; 41-56: alto conflicto (Blanch & Aluja, 2009).

### **3.3 Análisis estadístico**

Se realizó un análisis descriptivo de la población bajo estudio; además, se verificó el supuesto de normalidad para cada variable evaluada, a través del test de Shapiro-Wilk's (Álvarez, 2007). Se determinó la relación de dependencia o independencia de las variables cualitativas a través de la prueba  $\chi^2$  de Pearson, mediante tablas de contingencia (Taucher, 1997). La relación entre diferentes variables cuantitativas se evaluó a través de coeficientes de correlación de Spearman (Fernández & Díaz, 1997). Los datos fueron analizados en el software Statistica 10.0, y se utilizó un nivel de significancia de 0,05.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Caracterización sociodemográfica

La muestra estuvo constituida por personal voluntario de tres servicios de atención primario de urgencias (SAPU): 31 funcionarios pertenecientes a SAPU Norte, 27 funcionarios a SAPU Sur, ambos correspondientes a la Ciudad de Los Ángeles, y 19 funcionarios pertenecientes a SAPU Cabrero (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución de la edad, género y estado civil según servicio de atención primario de urgencia.

Distribución de la edad (años)						
	SAPU Norte		SAPU Sur		SAPU Cabrero	
	N	%	N	%	N	%
21-31	14	45,1	12	44,4	9	47,4
32-42	8	25,8	6	22,3	3	15,8
43-53	7	22,6	8	29,6	5	26,3
54-64	2	6,5	1	3,7	2	10,5
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0
Distribución de género						
Mujer	17	54,8	11	40,7	11	57,9
Hombre	14	45,2	16	59,3	8	42,1
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0
Distribución estado civil						
Casado/a	9	29,0	5	18,5	9	47,4
Conviviente	1	3,2	5	18,5	4	21,0
Separado/a	2	6,5	4	14,8	0	0,0
Soltero/a	18	58,1	12	44,5	6	31,6
Viudo/a	1	3,2	1	3,7	0	0,0
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0

En los tres servicios, el mayor porcentaje de los funcionarios se concentró en el rango de edad de 21 a 31 años (sobre el 40%). Además, se observó que en los servicios de urgencias SAPU Norte y SAPU Cabrero predomina el género femenino, con un 54,8% y 57,9% respectivamente, lo cual coincide con un

estudio realizado por Díaz & Mauro (2012), que destaca que la mayoría de los trabajadores de salud en Chile son mujeres (84%), expresando la tendencia nacional e internacional de ser un sector de actividad económica claramente feminizado. Respecto a la distribución del estado civil, se determinó que tanto en SAPU Norte como en SAPU Sur, el mayor porcentaje de los funcionarios presentaba la condición de soltero/a, con un 58,1 % y un 44,5 % respectivamente, mientras que en SAPU Cabrero, la mayoría del personal era casado/a (47,4%) (Tabla 1). Lo anterior se contradice con un estudio realizado por García y Pérez (2013), quienes determinaron que los trabajadores que realizaban actividades en un sistema de turnos rotativos y nocturnos, en este caso trabajadores de salud, se caracterizaban por tener un alto índice de divorcio.

Respecto a la distribución del número de hijos, en los SAPU Norte y Sur, el mayor porcentaje de los funcionarios manifestó poseer entre 1 y 2 hijos (51,6% y 48,2% respectivamente); en cambio, en SAPU Cabrero prevaleció la ausencia de éstos (en 47,3% del personal). Aproximadamente, entre un 10% y 15% de los funcionarios manifestó vivir solo, siendo mayormente frecuente que habitaran en el hogar 3 ó más personas para los casos de SAPU Norte y Sur (sobre el 65% de los casos). Para el caso de SAPU Cabrero, un 42,2% de los trabajadores compartían su hogar con una persona más (Tabla 2).

Tabla 2. Distribución del número de hijos y personas que viven en el hogar según servicio de atención primario de urgencias.

Distribución del número de hijos						
	SAPU Norte		SAPU Sur		SAPU Cabrero	
	N	%	N	%	N	%
0	9	29,0	9	33,3	9	47,3
1 - 2	16	51,6	13	48,2	7	36,8
3 - 4	6	19,4	4	14,8	3	15,9
≥ 5	0	0,0	1	3,7	0	0,0
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0

Distribución del número personas que viven en el hogar						
1	3	9,7	4	14,8	2	10,5
2	4	12,9	5	18,5	8	42,2
3	12	38,7	10	37,1	2	10,5
4 ó más	12	38,7	8	29,6	7	36,8
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0

#### 4.2 Caracterización de la carga organizacional

En relación a la antigüedad en el desempeño de los cargos de los funcionarios, se determinó que en los 3 servicios de urgencia, la mayor frecuencia se concentró en el rango de 1 a 5 años, con un 58,1% para SAPU Norte, 40,8% para SAPU Sur y un 47,3% para SAPU Cabrero. Con respecto a la cantidad de años en que los funcionarios desempeñan su cargo en los servicios de atención primario de urgencias, se estableció también, que el mayor porcentaje correspondió al rango de 1 a 5 años, con un 61,3% (SAPU Norte), 55,6% (SAPU Sur) y un 47,4% (SAPU Cabrero). Respecto a la situación contractual, la mayoría de los funcionarios poseía contrato de tipo honorarios para el caso de SAPU Norte y SAPU Sur, con un 83,8% y un 96,2 %, y para SAPU Cabrero, el mayor porcentaje presentaba contrato de tipo indefinido, con un 42,1% (Tabla 3).

Tabla 3. Distribución de la antigüedad en servicios de salud, y tipo de contrato según sistema de atención primaria de urgencias.

Distribución de años desempeñando el cargo						
	SAPU Norte		SAPU Sur		SAPU Cabrero	
	N	%	N	%	N	%
1 - 5	18	58,1	11	40,8	9	47,3
6 - 10	4	12,8	5	18,5	3	15,8
11 - 15	2	6,5	5	18,5	1	5,3
16 - 20	1	3,2	1	3,7	2	10,5
≥ 21	6	19,4	5	18,5	4	21,1
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0
Distribución de número de años trabajando en SAPU						
< 1 año	6	19,4	4	14,8	3	15,8
1 - 5 años	19	61,3	15	55,6	9	47,4
6 - 10 años	2	6,5	6	22,2	2	10,5
≥ 11 años	4	12,8	2	7,4	5	26,3
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0
Distribución de tipo de contrato en SAPU						
Indefinido	3	9,7	0	0	8	42,1
Plazo fijo	2	6,5	1	3,8	4	21,1
Honorarios	26	83,8	26	96,2	7	36,8
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0

Para los casos SAPU Norte y SAPU Cabrero, el mayor porcentaje de los funcionarios no realizaba actividades paralelas al área de la salud, destacándose SAPU Cabrero con un 78,9% (Figura 1).

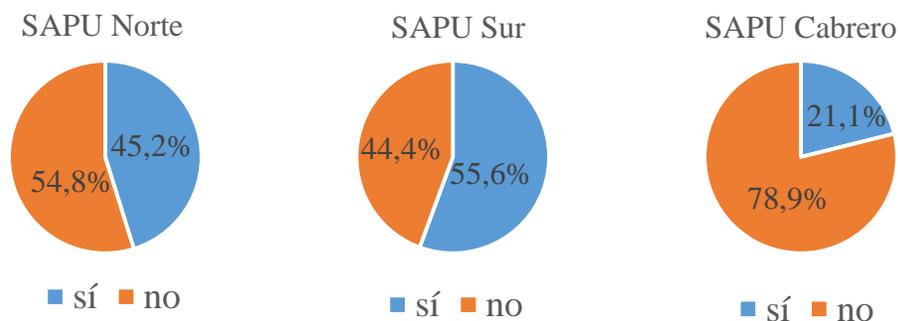


Figura 1. Realización de actividades remuneradas paralelas a la salud.

En SAPU Norte, el mayor porcentaje de los trabajadores no percibía un sueldo adicional en el hogar, situación diferente a SAPU Sur y SAPU Cabrero, destacándose el primero de estos, con un 77,8% de los casos (Figura 2).

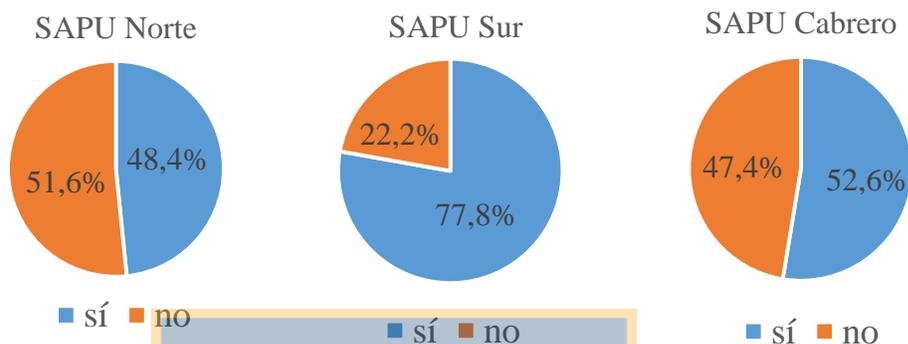


Figura 2. Recibe más de un sueldo en el hogar.

Otra característica evaluada fue si los funcionarios trabajaban en otra institución de salud diferente al SAPU. Para el caso de SAPU Norte y SAPU Sur, más del 80% del personal manifestó realizarlo, en comparación con SAPU Cabrero, que solo el 31,6% lo realizaba.

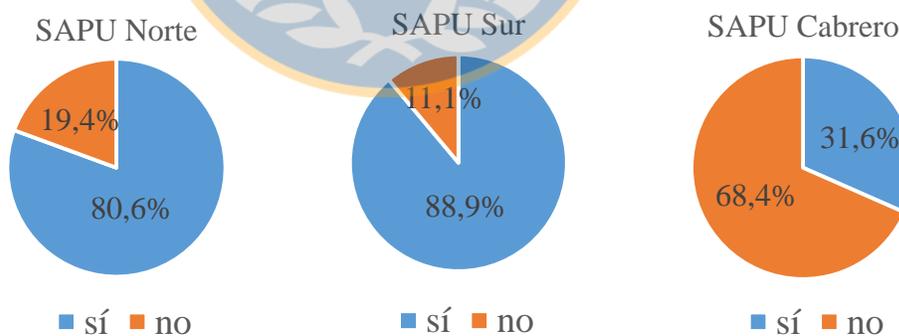


Figura 3. Trabajo en un sistema de salud diferente al SAPU.

La mayor parte de los funcionarios de SAPU Norte y SAPU Sur trabajaban en Centros de Salud Familiar (CESFAM) de forma diurna y luego extendían sus funciones en SAPU, en comparación con SAPU Cabrero, cuyo servicio desarrolla sus actividades las 24 horas del día, atendiendo de forma paralela al CESFAM. Para el caso de los funcionarios que realizaban sus actividades en otra institución de salud, el mayor porcentaje correspondió a servicios de salud de carácter público, con un 88% (SAPU Norte), 91,7% (SAPU Sur) y 66,6% (SAPU Cabrero). Además, se destacó que los contratos en los otros servicios de salud, para el caso de SAPU Norte y SAPU Sur, eran mayoritariamente de carácter indefinido, con un 28,0% y un 54,2% respectivamente, en relación a SAPU Cabrero, en el cual la mayor concentración correspondía a contrato a plazo fijo (66,6%).

En la tabla 4 se muestra la distribución del nivel de estrés, conflicto trabajo familia y nivel de afectación del sistema de turnos de acuerdo al servicio de atención primario de urgencia. Para los casos SAPU Norte y SAPU Cabrero, los funcionarios realizan turnos de noche, ya que estos servicios funcionan las 24 horas del día, en cambio en SAPU Sur, no se realizan turnos nocturnos. En relación al nivel de estrés presentado por los funcionarios, se determinó que para SAPU Norte, un 64,5% presentó estrés en algún nivel y en SAPU Sur, un 51,9%, destacándose para ambos casos, manifestación de estrés de tipo funcional, con un 29,0%, y un 25,9% respectivamente. Para el caso de SAPU Cabrero, un 73,7% de los funcionarios presentó algún nivel de estrés, de los cuales, la mayor concentración fue clasificada en estrés de tipo moderado (31,6%). Cabe destacar que el servicio con mayores casos de estrés de tipo agudo corresponde a SAPU Sur (22,3%), resultado que puede tener relación con la atención de usuarios conflictivos. Según Vera, Ponce & Sandoval (2015), el estrés laboral en funcionarios de salud puede ser originado por una excesiva carga de trabajo, por un alto nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo y la mala planificación de turnos u horarios que enfrentan los mismos.

Tabla 4. Distribución del nivel de estrés, conflicto trabajo-familia y nivel de afectación del sistema de turnos según SAPU.

	Distribución del nivel de estrés					
	SAPU Norte		SAPU Sur		SAPU Cabrero	
	N	%	N	%	N	%
Ausencia	11	35,5	13	48,1	5	26,3
Funcional	9	29,0	7	25,9	5	26,3
Moderado	5	16,1	1	3,7	6	31,6
Agudo	6	19,4	6	22,3	3	15,8
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0
	Distribución del nivel de conflicto trabajo-familia					
	SAPU Norte		SAPU Sur		SAPU Cabrero	
	N	%	N	%	N	%
Leve	14	45,1	10	37,0	2	10,5
Moderado	14	45,1	17	63,0	17	89,5
Alto	3	9,8	0	0,0	0	0,0
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0
	Distribución del nivel afectación del sistema de turnos					
	SAPU Norte		SAPU Sur		SAPU Cabrero	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	11	35,5	14	51,9	3	15,8
Medio	19	61,3	13	48,1	14	73,7
Alto	1	3,2	0	0,0	2	10,5
Total	31	100,0	27	100,0	19	100,0

En relación a la distribución del nivel de conflicto trabajo-familia, la mayor concentración de los casos, considerando los 3 servicios de atención de urgencias, presentó un nivel de conflicto moderado, destacándose SAPU Cabrero con un 89,5%; además, el único servicio que presentó niveles altos para esta variable correspondió a SAPU Norte, con un 9,8%. Respecto a la distribución de los niveles de afectación por sistema de turnos, la mayor concentración de casos para SAPU Norte y SAPU Cabrero se presentó en un nivel medio, con un 61,3% y un 73,7% respectivamente; con respecto a SAPU Sur, la mayor concentración de funcionarios se encontraba en un nivel bajo, con un 51,9%. Cabe destacar que tanto en SAPU Norte como en SAPU Cabrero, se registraron funcionarios con un nivel alto de afectación, con un 3,2% y 10,5% respectivamente. De acuerdo a lo determinado por Deschamps, Olivares, De la Rosa & Del Barco (2011), aquellos sectores donde los turnos son muy prolongados o irregulares, como es

el área de salud, especialmente el grupo de médicos y enfermeras, pueden afectarse tanto la salud como la vida del trabajador, teniendo consecuencias negativas en los niveles de productividad, atención al paciente y aumento del ausentismo.

En la tabla 5 se observa el nivel de estrés de acuerdo al cargo que desempeñaban los funcionarios y al respectivo servicio de atención de urgencias al que pertenecían. Para el caso de SAPU Norte, los cargos que presentaron estrés de tipo agudo son enfermero/a, paramédico (ambos con un 20% de los casos) y chofer (25% de éstos). Además, se determinó que los médicos concentran un mayor porcentaje de casos de estrés de tipo funcional y moderado (con un 50%); los enfermeros mayoritariamente no presentan estrés (40%), los paramédicos, en cambio, se destacan por presentar un mayor porcentaje, tanto en ausencia de estrés como en estrés de tipo funcional (35% para cada caso), y para el caso de los choferes, el 50% no presentó estrés. A nivel general, los cargos que presentaron mayores índices de estrés agudo fueron médicos y choferes (sobre un 29% para cada caso).

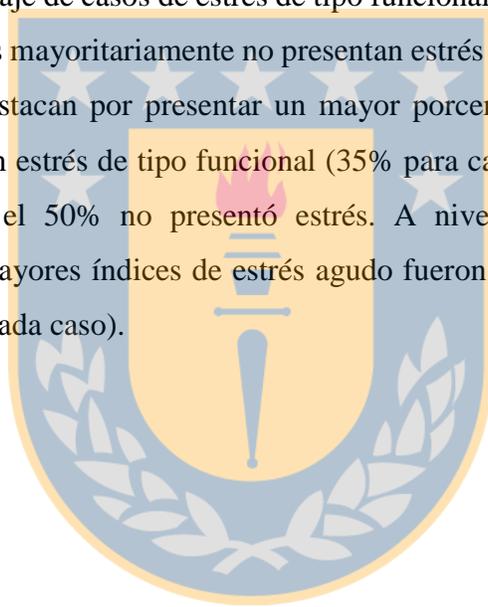


Tabla 5. Distribución del nivel de estrés de acuerdo al cargo y según servicio de atención primario de urgencias.

Distribución nivel de estrés según cargo (SAPU Norte)								
	Médico		Enfermero		Paramédico		Chofer	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ausencia	0	0,0	2	40,0	7	35,0	2	50,0
Funcional	1	50,0	1	20,0	7	35,0	0	0,0
Moderado	1	50,0	1	20,0	2	10,0	1	25,0
Agudo	0	0,0	1	20,0	4	20,0	1	25,0
Total	2	100,0	5	100,0	20	100,0	4	100,0
Distribución nivel de estrés según cargo (SAPU Sur)								
Ausencia	3	33,3	4	66,7	6	50,0	-	-
Funcional	3	33,3	0	0,0	4	33,4	-	-
Moderado	0	0,0	0	0,0	1	8,3	-	-
Agudo	3	33,3	2	33,3	1	8,3	-	-
Total	9	100,0	6	100,0	12	100,0	-	-
Distribución nivel de estrés según cargo (SAPU Cabrero)								
Ausencia	2	33,3	0	0,0	2	22,2	1	33,0
Funcional	1	16,7	0	0,0	4	44,4	0	0,0
Moderado	1	16,7	1	100,0	3	33,4	1	33,0
Agudo	2	33,3	0	0,0	0	0,0	1	33,0
Total	6	100,0	1	100,0	9	100	3	100,0
Distribución nivel de estrés según cargo (General)								
Ausencia	5	29,4	6	50,0	15	36,6	3	43,0
Funcional	5	29,4	1	8,3	15	36,6	0	0,0
Moderado	2	11,8	2	16,7	6	14,6	2	29,0
Agudo	5	29,4	3	25,0	5	12,2	2	29,0
Total	17	100,0	12	100,0	41	100,0	7	100,0

Dado que en SAPU Sur no existe el servicio de ambulancia, el cargo de chofer no fue evaluado. En SAPU Sur se determinó que un 66,6% de los médicos presentaba algún nivel de estrés; para el caso de los enfermeros, un 33,3%; y los paramédicos, en 50% de los casos. Además, en los 3 cargos se presentó estrés de tipo agudo, con un 33,3% de los casos para enfermeros y médicos, y un 8,3% en paramédicos. En SAPU Cabrero, un 66,7% de los médicos presentó algún nivel de estrés, de los cuales, 33,3% correspondió a estrés de tipo agudo; para el cargo

de enfermero, el 100% presentó estrés de carácter moderado (en SAPU Cabrero trabaja solo un funcionario con este cargo). Para el caso de los paramédicos, el mayor porcentaje se clasificó en estrés de tipo funcional (44,4%) y para el caso de los choferes, un 66,6% presentó algún nivel de estrés, destacándose la ausencia de estrés de tipo funcional. Los cargos que manifestaron, a nivel general, los mayores niveles de estrés según el estudio realizado, fueron los de médico y chofer, resultado que coincide con un estudio realizado por Arenas (2006) que determinó que los médicos se ven expuestos a una elevada demanda laboral, debido a que se caracterizan por trabajar en un ambiente con exceso de responsabilidad, con elevadas exigencias de parte de los pacientes, y recurrentes situaciones de urgencia, enfrentándolos a situaciones de estrés constante y de mayor impacto. Lo anterior difiere de un estudio realizado por Pérez y Zurita (2014), quienes destacan que los servicios de atención primaria de salud tienen la función de responder a las necesidades emergentes de la ciudadanía de una forma rápida y oportuna, pudiendo ésta producir una sobrecarga laboral y niveles de estrés importantes en los funcionarios, destacando primordialmente los técnicos paramédicos, debido a que los establecimientos de salud en su mayoría están compuestos por ellos, los cuales además, la mayor de las veces tienen la primera interacción con los usuarios. A su vez, Rodríguez y Ferreira (2011), determinaron que en el sector de la salud, el estrés ocupacional constituye un aspecto muy presente, destacando que los enfermeros eran los más expuestos. Del mismo modo, Flores, Troyo, Valle & Vega (2010) determinaron que el grupo profesional más vulnerable a desarrollar estrés lo constituye, en particular, el profesional de enfermería, debido a que se caracteriza por el manejo de situaciones críticas, y que conlleva elevadas responsabilidades y presiones, además de conflictos y cambios continuos en el desempeño de sus actividades asistenciales. Por su parte, Campero, Gonzáles & De Montis (2013) determinaron que la profesión de enfermería es una ocupación que debido a sus características (escasez de personal, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, etc.) genera estrés laboral, el

cual tiene como consecuencias, deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y altos índices de ausentismo por parte de los profesionales.

#### 4.3 Relación entre variables sociodemográficas y laborales con estrés laboral.

No se manifestaron asociaciones significativas entre las diferentes variables sociodemográficas y laborales con estrés en los funcionarios evaluados (Tabla 6). Estos resultados coinciden con un estudio realizado por Landa & Mena (2003) en personal intrahospitalario, en el cual no se encontró asociación entre los niveles de estrés y la variable género; además, la asociación entre estrés y estado civil no resultó estadísticamente significativa, pudiendo estar influenciado por una variable diferente a ésta. Lo anterior se contradice con un estudio de Hernández (2003), en el cual se encontró una asociación entre estrés y género, en el cual establecía que los síntomas de estrés con valores promedio significativamente mayores se presentaba en el género femenino.

Tabla 6. Relación entre variables sociodemográficas y laboral con estrés.

Variable	General		SAPU Norte		SAPU Sur		SAPU Cabrero	
	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p
Edad (años)	34,41	0,91	8,75	0,89	12,34	0,65	13,31	0,58
Género	33,30	0,97	16,11	0,65	11,94	0,89	5,24	0,92
Estado Civil	6,72	1,00	1,01	0,99	1,49	0,98	4,23	0,75
Número de hijos	17,84	1,00	3,32	0,99	5,80	0,98	8,73	0,65
Personas que viven en el hogar	32,27	0,95	5,03	0,99	10,77	0,77	16,47	0,35
Cargo	19,51	1,00	5,42	0,99	5,97	0,88	8,13	0,92
Años que desempeña el cargo	44,76	0,91	11,23	0,92	13,43	0,82	20,11	0,39
Tiempo trabajando en SAPU (años)	22,71	1,00	7,87	0,93	6,64	0,97	8,20	0,92
Tipo de contrato en SAPU	16,97	0,98	7,13	0,79	2,97	0,89	6,87	0,81
Actividad remunerada paralela	10,23	0,99	5,90	0,55	1,57	0,98	2,76	0,91
Recibe más de un sueldo en el hogar	3,52	1,00	0,37	1,00	2,47	0,93	0,68	1,00
Sistema de Salud diferente al SAPU	8,00	1,00	1,54	0,98	1,19	0,99	5,27	0,63
Sistema de Salud	9,91	1,00	4,09	0,97	2,58	0,92	3,25	0,99
Contrato en otra institución de Salud	21,04	0,97	7,08	0,18	10,71	0,47	3,25	0,99

(P > 0,05)

#### 4.4 Relación entre factores organizacionales y estrés laboral

Para los casos SAPU Norte y SAPU Cabrero, el único factor organizacional que presentó una correlación significativa y directamente proporcional con estrés laboral fue el conflicto trabajo familia (Tabla 7), lo cual concuerda con un estudio realizado por Otárola (2007), quien manifiesta que en presencia de conflicto trabajo-familia, los trabajadores experimentan estrés, debido a la necesidad que tienen de asignar una cantidad fija de recursos, como tiempo y energía, a los diferentes roles que se desempeñan tanto en la familia como en el trabajo. Del mismo modo, Riquelme, Rojas & Jiménez (2012), manifiestan que la interacción Trabajo- Familia muestra predominancia de conflicto, esto debido a que las personas hoy en día participan en varios ambientes y tienen múltiples roles, generando inevitablemente que se presenten situaciones de conflicto y estrés laboral. Según Jiménez y Moyano (2008), la interacción trabajo-familia, se centra en la perspectiva del conflicto, debido a que las personas al trabajar en múltiples papeles (laborales y familiares), tienen como consecuencia estrés, repercutiendo, además en la calidad de vida de los trabajadores. Por otra parte, se demostró que existe una relación directamente proporcional ( $p < 0,05$ ) entre sistema de turnos y conflicto trabajo familia (Anexo 9), lo cual puede explicarse debido a la jornada laboral que cumplen los funcionarios de dicha institución, ya que adicionalmente realizan turnos nocturnos. Lo anterior concuerda con Fuentealba & Sanhueza (2010), quienes establecen que la jornada laboral extensa o por turnos es utilizada por diferentes profesiones u oficios; sin embargo, esta modalidad de trabajo es ejecutada principalmente por personal de salud, entre los que se destacan técnicos en enfermería, enfermera/os, matronas, médicos, además de otros que realizan este tipo de jornada, la cual tiene efectos negativos para los trabajadores, destacando alteraciones a nivel personal, tanto familiares como sociales, además de problemas a la salud, como patologías psicológicas, trastornos del sueño, fatiga crónica y estrés laboral.

Tabla 7. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Norte.

Variable	Escala de Estrés			
	SAPU Norte	SAPU Sur	SAPU Cabrero	General
Conflicto Trabajo-Familia	0,66**	0,29	0,43*	0,47**
Sistema de Turnos	0,22	-0,04	0,18	0,08
	n = 31	n = 27	n = 19	n = 77

(\*\*p < 0,05; \*p < 0,10)

En relación a SAPU Sur, no se manifestaron asociaciones significativas entre las variables organizacionales y estrés (Tabla 7), aspecto que pudiera tener relación con el tipo de jornada laboral a la cual se exponen estos funcionarios, quienes dentro de sus turnos de trabajo, no realizan turnos nocturnos, a diferencia de los demás SAPU evaluados.

En relación a la evaluación a nivel general de los SAPUS evaluados, se determinó una relación directamente proporcional entre la variable organizacional Conflicto Trabajo-Familia y estrés. Estudios manifiestan que los turnos rotatorios y/o nocturnos tienen relación con el conflicto Trabajo-Familia, debido a que dificultan las relaciones con la familia y amigos por la falta de coincidencia, limitando la participación en actividades sociales (Otero, Calvo, Carracedo & Bouzada, 2013). Lo anterior puede tener como consecuencia estrés en los trabajadores, ya que según Arciniega & Rosa (2012), trabajar en jornadas extensas durante la semana de trabajo, o más horas de las que se pueden hacer frente razonablemente, ocasiona estrés laboral, el cual tiene relación con la sobrecarga organizacional que es una de las principales causas de conflictos con la familia.

No se encontró una asociación positiva entre estrés y sistema de turnos, lo cual se contradice con estudios realizados por Montalvo & Pinol (2000), quienes determinaron que los turnos rotativos forman parte de las demandas estresantes del trabajo, existiendo de esa forma, una estrecha relación entre el trabajo en sistema de turnos rotativos y el estrés laboral. Estudios realizados por

De Martino (2004) reafirman la teoría de que el estrés laboral está asociado al sistema de trabajos por turnos, generando diversas manifestaciones en los trabajadores, entre las que se destacan efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud, como taquicardia, tensión muscular, hipertensión, hiperactividad, náuseas, ansiedad, insomnio, dificultades de relación interpersonal, preocupación excesiva, falta de concentración, cambios de humor, depresión e hipersensibilidad emocional.



## V. CONCLUSIONES

- Los funcionarios de los servicios de atención primaria de urgencias evaluados, realizaban turnos rotativos, independiente del cargo y de la institución, destacando para el caso de SAPU Norte y Cabrero, la presencia de turnos nocturnos.

- La evaluación de estrés realizada a los funcionarios, determinó que SAPU Norte y Sur, presentan mayoritariamente estrés de tipo funcional, situación diferente a SAPU Cabrero, donde predominó estrés de tipo moderado. Respecto a la evaluación del nivel de conflicto trabajo-familia, se determinó que en los tres SAPU existe, en la mayoría de los casos, conflicto de nivel moderado. En relación a la evaluación del nivel de afectación del sistema de turnos, se determinó que SAPU Norte y Cabrero, presentan un nivel de afectación medio, en comparación a SAPU Sur, que destaca un nivel bajo.

- La medición del nivel de estrés de acuerdo al cargo y según el servicio de atención primaria de urgencia determinó, que para el caso de SAPU Norte, los cargos que presentaron nivel de estrés agudo fueron enfermeros, paramédicos y chofer. Para el caso de SAPU Sur, todos los cargos presentaron niveles de estrés agudo, destacando médicos y enfermeros/as; finalmente, para SAPU Cabrero, los cargos que presentaron nivel de tipo agudo fueron médicos y choferes. Los cargos que presentaron mayor concentración de estrés agudo a nivel general fueron médicos y choferes.

- No se manifestaron asociaciones significativas entre variables sociodemográficas y laborales con estrés en los funcionarios de los SAPU evaluados.

- El análisis de correlación determinó una relación positiva y directamente proporcional entre estrés y conflicto trabajo familia, para los casos de SAPU Norte, Cabrero y a nivel general.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, R. (2007). Estadística aplicada a las Ciencias de la Salud. España: Editorial Días de Santo, 777- 782.
2. Arciniega, A. & Rosa, S. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. Revista Venezolana de Gerencia, 17(60), 611-634.
3. Arenas, J. (2006). Estrés en médicos residentes en una Unidad de Atención Médica de tercer nivel, Rev Cirujano General, 28(2), 103-109.
4. Blanch, A. & Aluja, A. (2009). Validation study of the Spanish Version of the Work-Family Conflict Questionnaire (CCTF). The Spanish Journal of Psychology, 12(2), 746-755.
5. Campero, L. Gonzáles, J. & De Montis, R. (2013). “Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo”. Tesis para optar al grado de licenciado en enfermería, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina, 2-73.
6. Castañeda, H., Colunga, C., Preciado, M., Aldrete, M. & Aranda, C. (2011). Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria, Revista waxapa 3(5), 80-88.
7. Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. J Health Soc Behav, 24, 385-386.
8. Comisión Europea (2002). Agencia Europea para la Seguridad y Salud en El Trabajo. Trabajemos contra el estrés. Luxemburgo: OSHA; 2002. Magazine, Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/magazine/5>
9. Cox, T. & Griffiths, A. (1996). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.p.6. Recuperado el 25 de marzo de 2016 de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

10. De Martino, M. (2004). Estudio del estrés de los enfermeros con doble turno en un hospital de oncología pediátrica de Campinas. *Rev Esc Enferm*, 38(2), 152-60.
11. Deschamps, A., Olivares, S., De la Rosa, K & Del Barco, A. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras, *Rev. Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (224), 224-241.
12. Díaz, X. & Mauro, A. (2012). Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en Chile. Publicado por Organización Panamericana de la Salud, Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales y Sociedad chilena de administradores en atención médica y hospitalaria, 2-27.
13. Dirección del Trabajo (2010). “Estrés laboral”, programa de la capacidad fiscalizadora y mejoramiento de la atención de usuarios. Extraído de: [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf)
14. Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*, 1(1), 71-84.
15. Fernández S. & Díaz S. (1997). Relación entre variables cuantitativas. *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística*, 141-144.
16. Flores, M. Troyo, R. Valle, M. & Vega, M. (2010). Ansiedad y estrés en la práctica del personal de enfermería en un hospital del tercer nivel en Guadalajara. *Revista de Psicología Iztacala* 13(1), 2-17.
17. Fuentealba, R. & Sanhueza, C. (2010). Estado de salud de los profesionales de enfermería del hospital base Valdivia que trabajan en horario diurno y en sistema de turnos durante el segundo semestre del año 2010. Tesis para optar al título de licenciado en enfermería, Universidad Austral, Chile, 3-77.

18. García, L. & Pérez, A. (2013). Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo-familia. Una revisión de literatura. Tesis para optar al título de psicólogo, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia, 2-77.
19. Gil-Monte, P., García, J. & Hernández, M. (2008). Revista interamericana de psicología, 42(1), 113-118.
20. Gissel, A. & Knauth P. (1998). Assessment of shift in German industry and service sector: a computer application of the Besiak procedure. *Int J Ind Ergon*, 21: 233-42.
21. Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana Salud Pública*, 29 (2), 103-110.
22. Jiménez, A. & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida, *Revista Universum*, 23 (1), 116-133.
23. Khani, A., Jaafarpour, M. & Dyrekuandmogadam, A. (2008). Quality of nursing work life. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 2(6), 1169-1174.
24. Landa, V. & Mena, L. (2003). Estrés Laboral en personal clínico hospitalario. *Terapia Psicológica*, 21: 137-51.
25. Lee, Y., Dai, Y., Park, C. & McCreary, L. (2013). Predicting quality of work life on nurses' intention to leave. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 160-168.
26. Linares, O. (2010). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 613-614.
27. Meyer, A., Ramírez, L. & Pérez, C. (2013). Percepción de estrés en estudiantes chilenos de Medicina y Enfermería. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*, 10(2), 79-85.

28. Michie, S. & Williams, S. (2003). Reducing work related psychological ill health and sickness absence: a systematic literature review. *Occup Environ Med*, 60: 3-9.
29. Ministerio de Salud [MINSAL]. (2013). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Disponible en: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
30. Montalvo, F. & Pinol, E. (2000). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3), 207-222.
31. Moral, J., Gonzales, M. & Landero, R. (2011). Estrés percibido, Ira y Burnout en amas de casa Mexicanas. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 2(2), 123-143.
32. Muchinsky, P. (1994). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 12, 71-72.
33. Olavarría, J. & Céspedes, C. (2002). Trabajo y Familia: ¿Conciliación? Perspectivas de Género. Santiago de Chile, recuperado de: [www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/47635.pdf](http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/47635.pdf)
34. Otárola, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*, 20(34), 139-160.
35. Otero, C., Calvo, J., Carracedo, R. & Bouzada, A. (2013). El trabajo a turnos. Una realidad en la vida y la salud de las enfermeras. *NURE Inv*, 10(64), 2-23.
36. Peiró, J. & Bravo, M. (1999). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.
37. Pérez, D. & Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud y Sociedad*, 5(2), 172-180.

38. Quirós, M. & Labrador, F. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(2), 323-335.
39. Riquelme, E., Rojas, A. & Jiménez, F. (2012). Perspectivas analíticas sobre la dinámica social: Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y Sociedad*, (18) 203-215.
40. Rodríguez, V. & Ferreira, A. (2011). Factores generadores de estrés en enfermeros en Unidades de Terapia Intensiva. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19 (4), 2-9.
41. Sánchez, K., Loli, R. & Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. *Revista Enfermería Herediana*, 8(2), 116-122.
42. Subsecretaría de Redes Asistenciales (Sin fecha). Manual administrativo para servicios de atención primaria de urgencia. Extraído de : <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/6.pdf>
43. Superintendencia de Pensiones (2010). Guía Técnica para la Evaluación del Trabajo Pesado, Recuperado de: [http://www.safp.cl/portal/institucional/578/articles-8418\\_guia\\_tecnica.pdf](http://www.safp.cl/portal/institucional/578/articles-8418_guia_tecnica.pdf)
44. Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I. & Dasso, M. (2007). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE) en Estudiantes Adultos de Escasos Recursos en Santiago, Chile. *Psiquiatría y Salud Mental*, 24(1-2), 109-119.
45. Taucher, E. (1997). *Bioestadística* (2da Ed). Santiago de Chile: Universitaria, S.A, 233- 297.
46. Vallejo, J. (2009). Efectos de los turnos de trabajo en la salud, seguridad y el desempeño humano. *Ergonomía ocupacional*, Número 42 extraído de: <http://www.ergocupacional.com/4910/109022.html>.

47. Vera, k. Ponce, R. & Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud, Rev Enferm Herediana, 8 (2), 116-122.
48. Vieco, G. & Abello, R. (2014). Psychosocial factors at work, stress and morbidity around the world. Psicología desde el Caribe, 31(2), 354-385.



## VII. ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **“Influencia de la carga organizacional en el estrés laboral en funcionarios del servicio de atención primario de urgencias”**.

Objetivos de la investigación:

- i) Describir los sistemas de turnos asociados a los diferentes cargos desempeñados por los funcionarios
- ii) Determinar los niveles de estrés asociados al cargo desempeñado por los trabajadores
- iii) Relacionar las variables sociodemográficas y laborales con el estrés del personal
- iv) Determinar los niveles de estrés, impactos por turnos y conflicto trabajo familia.
- v) Determinar la influencia del impacto del sistema de turnos y relación trabajo-familia en el estrés laboral.

Autor: Carolina Venegas Ramos

Profesor Guía: Eduardo Navarrete E.

Profesor Co- guía: Gabriela Bahamondes V.

La Srta. Carolina Venegas Ramos realiza un estudio con el propósito de ***Determinar la influencia de la carga organizacional en el estrés laboral en funcionarios del servicio de atención primario de urgencias, la cual está autorizada por las autoridades de dichos centros asistenciales.***

Aseguramos absoluta confidencialidad de su identidad y que se podrá solicitar en todo momento información vía correo al investigador responsable (carovenegsar@udec.cl).

Si usted acepta participar de la investigación, rogamos contestar las preguntas en forma concentrada y con la verdad. Una vez finalizados los cuestionarios, éstos deben ser entregados al responsable de la investigación.

Yo.....

Acepto participar en la investigación antes detallada.

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_  
FIRMA

Anexo 2. Encuestas variables sociodemográficas y laborales.

ENCUESTA DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Marque con una "X" su respuesta en el espacio disponible para ello:

<b>1. Edad (años)</b>		<b>2. Género</b>	
21-31	<input type="checkbox"/>	Mujer	<input type="checkbox"/>
32-42	<input type="checkbox"/>	Hombre	<input type="checkbox"/>
43-53	<input type="checkbox"/>		
54-64	<input type="checkbox"/>		
≥ 65	<input type="checkbox"/>		
<b>3. Estado civil</b>		<b>4. Número de hijos</b>	
Casado/a	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>
Conviviente	<input type="checkbox"/>	1-2	<input type="checkbox"/>
Separado/a	<input type="checkbox"/>	3-4	<input type="checkbox"/>
Soltero/a	<input type="checkbox"/>	≥ 5	<input type="checkbox"/>
Viudo/a	<input type="checkbox"/>		
<b>5. Personas que viven en el hogar</b>		<b>6. Cargo que desempeña</b>	
1	<input type="checkbox"/>	Chofer	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	Paramédico	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	Médico	<input type="checkbox"/>
4 ó más	<input type="checkbox"/>	Enfermero (a)	<input type="checkbox"/>
<b>7. Años que desempeña el cargo (sin importar la institución de Salud)</b>		<b>8. Tiempo trabajando en el SAPU</b>	
1-5 años	<input type="checkbox"/>	< 1 año	<input type="checkbox"/>
6-10 años	<input type="checkbox"/>	1-5 años	<input type="checkbox"/>
11-15 años	<input type="checkbox"/>	6-10 años	<input type="checkbox"/>
16-20 años	<input type="checkbox"/>	≥ 11 años	<input type="checkbox"/>
≥ 21 años	<input type="checkbox"/>		

**9. Tipo de contrato en SAPU**

Indefinido   
Plazo fijo   
Honorarios

**10. Tipo de turno en el SAPU**

Diurno   
Nocturno   
Vespertino   
Rotativo

**11. Realiza otra actividad remunerada paralela a la salud**

Sí   
No

**12. Recibe más de un sueldo en el hogar**

Sí   
No

**13. Trabaja en otro sistema de salud diferente del SAPU**

Sí   
No

**OBSERVACIÓN**

En el caso de no trabajar en una institución diferente al SAPU, no considerar la pregunta 14 y 15

Si la respuesta es sí, a que sistema de salud pertenece

Público   
Privado   
Público y privado

**14. Tipo de contrato en otra institución de salud.**

Indefinido   
Plazo fijo   
Honorarios

**15. Tipo de turno en otra institución de salud ( distinto al SAPU)**

Diurno   
Nocturno   
Vespertino   
Rotativo

Anexo 3. Cuestionario Conflicto Trabajo – Familia.

CUESTIONARIO CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

Escriba el número que mejor refleje su opinión respecto de cada aspecto que se pregunta. Marque con X en el número correspondiente.

Valor numérico

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Después del trabajo, llego a mi casa demasiado cansado para hacer las cosas que me gustaría hacer.	1	2	3	4	5	6	7
2. Debido al exceso de trabajo, no puedo dedicarme a mi familia todo lo que desearía.	1	2	3	4	5	6	7
3. Mi trabajo me quita tiempo que me gustaría pasar con mis familiares y amigos.	1	2	3	4	5	6	7
4. Mi trabajo interfiere a menudo con mis responsabilidades familiares.	1	2	3	4	5	6	7
5. Mis responsabilidades familiares son tan grandes que no me queda tiempo para el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

6. A mis supervisores y compañeros de trabajo les disgusta lo a menudo que hablo sobre mi vida personal.	1	2	3	4	5	6	7
7. Mi vida familiar me quita tiempo que me gustaría pasar en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
8. Mi vida familiar interfiere a menudo con mis responsabilidades laborales.	1	2	3	4	5	6	7



Anexo 4. Escala de estrés percibido (PSS 14)- Versión completa.

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSS 14) – VERSIÓN COMPLETA 14 ÍTEMS.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?					
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?					
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?					

8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?					
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?					
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?					
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?					
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					

## Anexo 5. Método BESIAK

### Método BESIAK

Seleccione una opción por cada pregunta marcando con una “X” la respuesta correspondiente.

1. ¿Cuánto noches seguidas (consecutivas) trabajó en el último ciclo de turnos?  
Para el caso de no realizar turnos nocturnos, se considera 0 como respuesta.

0	1	2	3	4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---------

2. ¿Cuántos días trabaja de noche un el ciclo de turno?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

- ¿Cuál es el total de días en el ciclo de turnos?

0	1	2	3	4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---------

3. ¿Cuántos días trabaja consecutivamente (sin descanso), en cualquiera de estos turnos (turno matutino, turno de tarde o turno nocturno)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

4. ¿Cuántas semanas aproximadamente trabaja más de 45 horas en el ciclo de turnos?

0	1	2	3	4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---------

- ¿Cuántas semanas consecutivas (seguidas) posee ciclo de turnos?

0	1	2	3		4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	--	---	---	---	---------

5. ¿Cuántas secuencias prohibidas o desfavorables realiza en el ciclo de turnos?  
Ejemplo de secuencias desfavorables: trabajar en turno de mañana y luego turno de tarde.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

6. ¿Cuántas rotaciones hacia adelante tiene en un ciclo de turnos?

0	1	2	3	4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---------

¿Cuántas rotaciones hacia atrás tiene en un ciclo de turnos?

0	1	2	3	4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---------

7. ¿Cuál es el horario de inicio del turno de mañana?

Antes de las 5:01	Entre 5:01 y 5:30	Entre 5:31 y 6:00	Entre 6:01 y 6:30	Entre 6:31 y 7:00	Entre 7:01-7:30	Entre 7:31 y 8:00	Después de las 8:00
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------	-------------------	---------------------

8. Normalmente ¿Cuántas semanas del ciclo de turnos NO tiene ni sábados ni domingos libres?

0	1	2	3	4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---------

Normalmente ¿Cuántas semanas del ciclo de turnos TIENE sábados o domingos libres?

0	1	2	3	4	5	6	7 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---------

9. ¿Cuánto es el máximo de turnos adicionales que trabaja más allá de los acordados inicialmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

¿Cuántos días libre tiene luego de un ciclo de turnos de trabajo normalmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

10. ¿Cuántas semanas trabaja sin tiempo libre normalmente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

11. ¿Cuántas semanas posee el ciclo de turnos?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 ó Más
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------

12. ¿Cuántos cambios realiza en el sistema de turnos?

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

13. ¿Cuántos tipos de turnos diferentes realiza?

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

14. ¿Cuántas horas trabaja antes del descanso?

0	1	2	3	Más de 4
---	---	---	---	----------

¿Cuántas son las horas en los descanso?

0	1	2	3	Más de 4
---	---	---	---	----------



Anexo 6. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Norte.

SAPU Norte			
Variable	Escala de Estrés	Conflicto Trabajo-Familia	Sistema de Turnos
Escala de Estrés	1,00		
Conflicto Trabajo-Familia	0,66 (*)	1,00	
Sistema de Turnos	0,22	0,43 (*)	1,00

(n= 31; \*\*p < 0,05)

Anexo 7. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Sur.

SAPU Sur			
Variable	Escala de Estrés	Conflicto Trabajo-Familia	Sistema de Turnos
Escala de Estrés	1,00		
Conflicto Trabajo-Familia	0,29	1,00	
Sistema de Turnos	-0,04	0,25	1,00

(n= 27)

Anexo 8. Correlación entre variables organizacionales y estrés SAPU Cabrero

SAPU Cabrero			
Variable	Escala de Estrés	Conflicto Trabajo-Familia	Sistema de Turnos
Escala de Estrés	1,00		
Conflicto Trabajo-Familia	0,43 (**)	1,00	
Sistema de Turnos	-0,18	0,07	1,00

(n= 19; \* p < 0,10)

Anexo 9. Correlación entre variables organizacionales y estrés General

General			
Variable	Escala de Estrés	Conflicto Trabajo-Familia	Sistema de Turnos
Escala de Estrés	1,00		
Conflicto Trabajo-Familia	0,47 (*)	1,00	
Sistema de Turnos	0,08	0,29 (*)	1,00

(n= 77; \*\* p < 0,05)