

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE
RESPUESTA AL COVID-19 DE LA RED DE SALUD DE
HUAMANGA, AYACUCHO, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
PSICOLOGÍA**

AUTORA

DURAND LUJAN ANALEIDA

ORCID: 0000-0003-3218-7677

ASESOR

VALLE RIOS, SERGIO ENRIQUE

ORCID: 0000-0003-0878-6397

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

Autora

Durand Lujan, Analeida

ORCID: 0000-0003-3218-7677

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú.

Asesor

Valle Ríos, Sergio Enrique

ORCID: 0000-0003-0878-6397

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la
Salud, Escuela Profesional de Psicología, Chimbote, Perú

Jurados

Cucho Hidalgo, Yazmin de Fátima

ORCID: 0000-0002-0508-160X

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Núñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

Jurado evaluador

Mgtr. Yazmín de Fátima Cucho Hidalgo

Presidente

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche

Miembro

Mgtr. Celia Margarita Abad Núñez

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

Agradecimiento

A los docentes de mi alma mater la Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote, donde me acogieron para lograr mi formación profesional.

Dedicatoria

Doy gracias a Dios, por estar conmigo cada día de mi vida, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por verme puesto en mi camino a aquellas personas que han sido soporte para mí

A mis padres María y Marino que desde el cielo siempre me cuida, a mi madre que siempre me motiva día a día y por todos los valores que implanto en mi formación como persona.

Resumen

En la presente investigación surge con la propuesta del objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud de respuesta al COVID-19 y los específicos son identificar los niveles del estrés laboral, según áreas, edad y sexo. La metodología de la investigación es de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, sincrónicas y descriptivo. se utilizó la técnica Psicométrica, aplicando la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS de Ivancevich & Matteson (1989) debidamente validados y confiables mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach, para la obtención de datos en una muestra de 31 trabajadores que laboran en los equipos de respuesta rápida de la Red de Huamanga. Los resultados nos muestran que el 100% (31) del personal del equipo de respuesta rápida de la Red de Huamanga que responde al COVID-19, presenta algún nivel de estrés laboral, siendo el más recurrente el estrés en 32,3% equivalente a 10 personas, el sexo femenino presenta mayor porcentaje de estrés laboral (58.1%), respecto al sexo masculino (41.9%); que equivale a los 18 trabajadores, en la dimensión de tecnología el 100% que equivale a 31 trabajadores presenta estrés debido a la falta de material tecnológico y el respaldo de grupo el 100% que equivale a 31 trabajadores. Llegando a la conclusión que, la mayoría de trabajadores tienen estrés laboral.

Palabra clave: Estrés, laboral, personal, salud.

Abstract

In the present research, it arises with the proposal of the objective to determine the level of work stress in health personnel responding to COVID-19 and the specific ones are to identify the areas of work stress, according to age and sex. The research methodology is quantitative, observational, prospective, synchronous and descriptive. The Psychometric technique was used, applying the ILO - WHO Work Stress Scale by Ivancevich & Matteson (1989), duly validated and reliable using Cronbach's Alpha statistic, to obtain data in a sample of 31 workers who work in the Rapid response teams from the Huamanga Network. The results show us that 100% (31) of the personnel of the rapid response team of the Huamanga Network that responds to COVID-19, present some level of work stress, the most recurrent being stress in 32.3% equivalent to 10 people, the female sex has a higher percentage of work stress (58.1%), compared to the male sex (41.9%); that is equivalent to 18 workers, in the technology dimension 100% that is equivalent to 31 workers presents stress due to the lack of technological material and group support 100% that is equivalent to 31 workers. Concluding that most workers have job stress.

Keyword: Health, Personal, Stress, Work.

Índice de contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Resumen	6
Abstract	7
Índice de contenido	8
Índice de tablas	10
Introducción	11
1. Revisión de literatura	14
1.1. Antecedentes	14
1.2. Bases teóricas de la investigación	17
2. Método	26
2.1. El tipo de investigación	26
2.2. Nivel de la investigación	26
2.3. Diseño de la investigación.	26
2.4. El universo, población y muestra	27
2.5. Definición y operacionalización de variables	29
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.7. Plan de análisis	30
2.8. Principios éticos	31
3. Resultados	33

3.1. Resultados	33
3.2. Discusión	43
4. Conclusiones	45
Referencias	48
Apéndice	51
Apéndice A: Instrumentos de evaluación	51
Apéndice B: Consentimiento informado	54
Apéndice C: Cronograma de actividades	55
Apéndice D: Presupuesto	56
Apéndice E. Ficha técnica	57
Apéndice F. Carta de autorización	62
Apéndice G: Matriz de consistencia	60

Índice de tablas

Tabla 1	33
Tabla 2	34
Tabla 3	35
Tabla 4	36
Tabla 5	37
Tabla 6	38
Tabla 7	39
Tabla 8	40
Tabla 9	41
Tabla 10	42

Introducción

Según Quijije (2021), la colisión de los acontecimiento del estrés en las personas puede perjudicar de diferentes maneras, alterando el rendimiento laboral y desarrollando la ansiedad, depresión, apatía, cansancio, tristeza, irritabilidad, tensión, baja autoestimas y como alteraciones cognitivas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ya vino aconsejando de realizar una inversión en la salud mental ya que el aumento de la salud mental va aumentando de manera preocupante.

Así mismo, menciona Castro (2020), el riesgo de la seguridad sanitaria repentinamente originan estrés y miedo en todas las personas, así como en los profesionales de salud, tienden a sentir miedo y a obtener enfermedades como el covid. Examinaron la colisión psicológico de la pandemia SARS en comunidades no infectadas. Así mismo varios autores indicaron que los personales de la salud mantienen el miedo a ser contagiados y ellos contagiar a sus familiares, amigos y colegas, de esta manera sienten los síntomas del estrés, desarrollando la ansiedad y otras afecciones psicológicas.

Por ende, según Muñoz (2012), el estrés en el trabajo se ha transformado en una peculiaridad usual de la vida moderna. Los resultados de una investigación aplicada a 28.000 trabajadores de 215 organizaciones en los estados Unidos descubrieron una importante asociación del estrés ocupacional con insuficiente realización annto del trabajo mostrando estrés y "burnout" en los trabajadores. Aproximadamente la mayoría de las personas en un momento de su vida llegan a experimentar el estrés laboral.

Según Salazar (2020), la conclusión muestran con relación al sexo que se halla un número superior de trabajadores del sexo femenino y que la gran cantidad se

muestras en las edades de 21 a 50 años y que el punto del problema es el “impacto emocional”, es el “problema económico”; con relación a la magnitud de la salud se observa poco intenso; con relatividad a las metas del próximo año no demuestras que los trabajadores de dicha área tengan proyectos tanto en el ámbito profesional y laboral, se muestra que el 73% de los entrevistados viven muy estresados y el 27% viven algo estresados.

Por consiguiente García (2016) hace mención, En el campo de las profesiones sanitarias, la incidencia del estrés es grave de manera que afecta al profesional y al enfermo o paciente que es atendida por el profesional. En cuanto a su prevalencia en este punto, presenta una relevante disimilitud en función del género, ocupación y cargo desempeñado. Por ello la prevención es la una de las soluciones para esta problemática. El trabajo principalmente en una organización se basa en la intervención con los propios trabajadores, con promotoras de la salud realizando trabajos más equitativo manteniendo el establecimiento de turnos más armónico, el compromiso con la vida laboral, familiar y el desarrollo de un ambiente agradable en el puesto de trabajo.

Para caracterizar el problema se analizó en relación al personal que labora brindando atención en la primera línea de respuesta a la COVID-19 en los establecimientos de salud de la Red de Huamanga, existe la posibilidad de que por la actividad de riesgo contraiga repetidamente el virus o con una alta carga de virulencia, poniendo en claro riesgo su integridad, generándole mucho estrés. Es por lo mencionado que se planteó el enunciado: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho 2020?

Para dar respuesta en el proceso de investigación se ha planteado el siguiente el objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020. objetivos específicos es Identificar los niveles según áreas como; clima organizacional, estructura orgánica, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, según edad y sexo en el personal de salud de respuesta rápida al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020

La investigación se justifica porque nos permitirá determinar el nivel de estrés en personales de salud tomando en cuenta el sexo, edad y dimensiones de estrés, de esta manera proponiendo soluciones frente a esta enfermedad de salud mental que afecta a los personales de salud, por ende, El Tipo de investigación es de tipo cuantitativo, transversal, de nivel descriptivo y en el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó la técnica Psicométrica, aplicando la Escala de estrés laboral de la OIT –OMS de Ivancevich & Matteson (1989) debidamente validados y confiables mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach, para la obtención de datos en una muestra de 31 trabajadores que laboran en los equipos de respuesta rápida.

Obteniendo los resultados el estrés en 32,3% equivalente a 10 personas, el sexo femenino presenta mayor porcentaje de estrés laboral (58.1%), respecto al sexo masculino (41.9%); que equivale a los 18 trabajadores, en la dimensión de tecnología el 100% que equivale a 31 trabajadores presenta estrés debido a la falta de material tecnológico y el respaldo de grupo el 100% que equivale a 31 trabajadores. Llegando a la conclusión que, la mayoría de trabajadores tienen estrés laboral.

1. Revisión de literatura

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacional

Ortiz et al. (2019) en su investigación que tuvo el objetivo de “determinar el grado de estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los trabajadores del aeropuerto Mariscal La Mar de la ciudad de Cuenca” con una muestra de 97 personales, encontraron que el 62,9% alcanzaron un nivel bajo de estrés, así mismo el restante 35,1% mostraron algún grado de estrés.

Brindando las recomendaciones de implementación de servicios de psicología que brinden ayuda a los trabajadores que evidencien estrés, así mismo tomar en cuenta la salud psicológica, realizar test cada seis meses para la determinación de estrategias para manejo del estrés. Por último, también hacer tomar conocimiento a autoridades de las condiciones del trabajo para evitar ausentismo laboral, pobre rendimiento, así como prevención de enfermedades como consecuencia del estrés en los trabajadores.

Morales (2020) realizó una investigación en donde su objetivo fue “Determinar el estrés laboral en los empleados de una empresa comercial de Quito”, su muestra fue de 24 empleados, el instrumento que empleó fue el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Su metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental transversal descriptivo relacional. Los resultados que llegaron fue que el 83.33% de los trabajadores se hallan en nivel bajo de estrés, mientras que el 16.67 % se hallan en un nivel intermedio de estrés. Los factores de estrés percibidos de mayor importancia fueron: “Estructura organizacional que representa el 30%, estilos de Dirección y

liderazgo que representa el 25 % y Clima organizacional que representa el 21%”

1.1.2. Nacional

Mamani (2019) en su investigación que tuvo como objetivo, “Determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno”, estudio descriptivo, diseño no experimental, transversal; aplicada en 31 enfermeros de la institución en mención, con el Inventario de Maslach, obteniendo que el 46.24% presentaron nivel de estrés laboral medio, el 8.60% nivel de estrés laboral alto. En la dimensión de agotamiento emocional el 64.52% evidencian nivel de estrés laboral bajo, el 25.81% nivel de estrés laboral medio; En cuanto a despersonalización el 51.61% evidencian nivel de estrés laboral bajo y el 48.39% medio; en cuanto a la dimensión de realización personal el 64.52% presentaron nivel medio, el 16.13% presenta nivel alto. Llegando a la conclusión de que la mayoría de los profesionales de la muestra presentan estrés laboral nivel medio, con mayor índice en realización personal, mientras que en agotamiento emocional y la despersonalización evidencian estrés laboral bajo.

Prudencio (2020) su estudio tuvo el objetivo de “Determinar la relación entre el nivel de estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería del Hospital Regional de Huacho, 2019 – 2020”, estudio transversal, descriptivo- correlacional, no experimental y enfoque cuantitativo, con una muestra de 66 profesionales enfermeros de hospitalización. Se empleó una escala de 16 ítems, que midió el estrés ocupacional y un cuestionario de 15 ítems para medir satisfacción laboral.

Llegando a los resultados de El estrés ocupacional en el profesional de Enfermería es de nivel bajo con el 13,6 %, moderado con 60,6% y alto 25,8 %. La principal conclusión que arribaron que el estrés ocupacional se relaciona con la variable satisfacción laboral.

1.1.3. Regional

Carrasco (2019) en su investigación, cuyo objetivo de: “Analizar la relación entre la satisfacción con la vida y el estrés laboral, en los docentes de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros Ayacucho 2019”, en la que trabajó con una muestra de 22 docentes de ambos sexos. Con metodología “observacional, prospectivo, analítico y transversal y de nivel relacional con diseño epidemiológico”. En la recolección de datos aplicó dos pruebas: “La Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS), que midió el grado de satisfacción con la vida y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory 1986, instrumento que evaluó el estrés laboral con sus subdivisiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal”, así mismo empleó el programa estadístico SPSS V 23, con estadígrafo Tau-c de Kendall en su procesamiento de datos. La conclusión a la que llegó fue de: “No existe relación entre la satisfacción con la vida y el estrés laboral, en docentes de la I.E.P. Saco Oliveros de Ayacucho 2019, aceptando la hipótesis nula”, por otra parte, en sus resultados encontró: “Que el 59,1% se encuentra satisfecho con la vida, respecto al estrés laboral, presenta agotamiento emocional en nivel bajo el 72, 7%, dando como resultante que no hay estrés laboral. En cuanto a despersonalización, el 50,0%, tiene un nivel bajo,

finalmente en realización personal, el 100% de docentes están satisfechos con su realización personal”

Montes y Lara (2017) en su investigación tuvo el objetivo de:

“Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”, su muestra fue de 135 trabajadores, usaron un cuestionario de 14 preguntas. Emplearon la estadística descriptiva para la tabulación de sus datos y en la contratación de hipótesis emplearon el estadígrafo Chi Cuadrado. Usaron “la metodología cuantitativa, cualitativa, analítica, descriptiva y deductiva, su investigación fue de tipo aplicada y de nivel descriptivo – correlacional, No experimental, transversal-retrospectivo”. Encontraron en su contrastación de la hipótesis al 0.05 de significancia que “la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”

1.2. Bases teóricas de la investigación

1.2.1. El estrés

1.2.1.1. Modelos teóricos del estrés.

Se aprecia los modelos teóricos de Canon, Selye y Lazarus y Folkman. Que los mencionemos a continuación lacosta (2019).

La teoría de Cannon

Su modelo es fisiológico, en el año de 1932, apreció la respuesta “*ataque huida*”, que son respuestas automáticas realizadas por el organismo ante amenazas de medio interno o externo. Se da una respuesta de elevación

adrenérgica y noradrenérgica, por la que hay un incremento en la frecuencia cardíaca, presión de la sangre, incremento de la respiración y movilización de la sangre hacia músculos y piel.

1.2.1.1.1. *Teoría de Hans Selye.*

Bertola y Lacosta (2019) refieren que Selye al presentar sus conclusiones en 1936 en el *British Journal Nature*, en su artículo denominado “*Un síndrome producido por diversos agentes nocivos*”, en el que explica que el organismo responde de manera estereotipada indistintamente del estímulo nocivo, esta forma de reaccionar es la representación del organismo de adaptarse a la condición a la que es sometida y que Selye denominó “*Síndrome general de adaptación*” (SAG), este síndrome tiene tres etapas. La primera en mención es denominada “*reacción de alarma*”, que presenta cambios definidos como “*hipertrofia e hiperactividad de la corteza suprarrenal, involución del timo e hipersecreción de corticotrofina y tirotofina*”. Si se da la sobrevivencia del organismo a esta primera y continua el estímulo nocivo se pasa a la etapa segunda, en el que las funciones presentan una estabilización aparentemente normal constituyéndose en una resistencia, sin embargo, cuando esta situación continúa prolongándose entre uno a tres meses, el organismo pasa a la etapa tercera, que se denomina agotamiento, cuya conclusión sería la muerte. Pasado unos años Selye emplea el término “*Stress*”, cuyo significado es tensión, presión, coacción, para conceptualizar una condición en donde el organismo da respuesta a agentes nocivos “*stressors*”, pasado el tiempo la comunidad científica hace uso del término stress o estrés, sin embargo, Selye en su autobiografía hace alusión a

que lo habría definido como strain, que hace referencia a la noción de tensión o tirantez, palabra empleada de la física. Esto debido a una dificultad en su competencia del idioma inglés que utilizó la palabra stress y no strain.

1.2.1.1.2. Teoría de Richard Lazarus y Folkman, 1986.

Lacosta (2019) el estrés es apreciado como proceso, “el estrés puede ser comprendido en términos de las interpretaciones cognitivas que la persona hace sobre la capacidad estresora de los eventos. La idea central de la perspectiva internacional, transaccional, o también denominada mediacional cognitiva”, también denominada “evaluación cognitiva” en la que el organismo evalúa a la situación en función a lo ocurrido, su bienestar emocional y con los recursos que tiene para enfrentar a esta situación. Siendo así que no es el agente estresor que determina la situación sino la percepción que tiene el organismo del agente estresor (Lacosta, 2019).

Distinguen tres tipos de evaluación:

Primaria: “En la que la persona valora el significado de lo que está ocurriendo. El resultado de esta evaluación es que la situación sea considerada como: irrelevante, positiva-beneficiosa o estresante”

Secundaria: “Se refiere a la valoración de los propios recursos para afrontar la situación. Implica una búsqueda cognitiva de las opciones de afrontamiento disponibles y un pronóstico de si cada opción tendrá o no éxito a la hora de abordar el estresor. El estrés va a depender sustancialmente de cómo el sujeto valora sus propios recursos de afrontamiento. Los recursos incluyen las propias habilidades de afrontamiento y el apoyo social y material. Con la evaluación secundaria, la persona toma conciencia de las discrepancias

que existen entre sus estrategias, habilidades y capacidades personales de afrontamiento y las estrategias, habilidades y capacidades que exige la situación. Cuanto mayor sea la discrepancia, mayor será el malestar y a la ansiedad. Cuando las personas consideran que son capaces de hacer algo para manejar la situación y creen que van a tener éxito, se reduce el estrés”

Reevaluación: “implica procesos de retroalimentación o *feedback* que se desarrollan durante la interacción del individuo con las demandas externas o internas y hacen que se produzcan correcciones sobre valoraciones previas durante el proceso mismo de afrontamiento”

1.2.1.2. Concepto de Estrés.

Cannon (2008) si el estrés es vista como alteración del equilibrio se podría mencionar a la homeostasis son los procesos que el organismo realiza en el medio interno para mantener el equilibrio, es por ello que la respuesta de brinda el estrés es el esfuerzo del organismo por reestablecer ese equilibrio alostático que requiere.

Definir el estrés es complejo, ya que implica las respuestas del organismo ante determinadas circunstancias, Redolar (2019), hace mención que: “*Ante la evidente complejidad de la respuesta del estrés, podemos cuestionarnos cómo es posible que pueda afectar la salud y el hecho de que lo haga en función de aspectos como el tipo de agente que desencadena la respuesta, la duración de la situación de estrés, la capacidad de reacción que muestra la persona, la percepción de control que se tiene de la situación, la predictibilidad del agente estresante, del apoyo social que se dispone etcétera*” pg. 18, 19, es por ello que se tendía que mencionan el tiempo en el

que un sujeto es sometido, los recursos que el trae, los apoyos en todo sentido, el tipo de estresor, entre otros.

1.2.1.3. Fases según el modelo de Hans Selye (Lacosta, 2019).

Fase de Alarma: “*El organismo responde ante una situación de estrés, con una primera respuesta denominada choque, seguida de una de antichoque*” Enfermedades como el estrés agudo, corresponden a esta fase. Es una respuesta de emergencia, de corto plazo, adaptativa.

Fase de resistencia: “*Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta reestablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante*”

Fase de agotamiento: el organismo “*Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y al estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y a la vida del organismo estará amenazada*”. Esta es la fase causante de enfermedades si no es corregida a tiempo

1.2.1.4. Agentes estresantes.

Según Redolar (2019) el estrés nos ayuda a adaptarnos ante una determinada situación, ya sea para evitar el peligro ante una situación real o psicológica, el agente estresante es capaz de alterar el equilibrio del organismo, los agentes estresantes pueden ser de naturaleza física, psicológica y social, aunque sea complicado delimitarlo solo a ello, ya que por ejemplo un

estímulo físico podría provocar ciertas alteraciones en otros ámbitos como el social, o viceversa, por otra parte también se verían aspectos como la permanencia en el tiempo de los agentes estresantes, así mismo la respuesta ante el estrés no solo se da por la exposición directa del agente estresante sino también de la predisposición que se tiene frente a ella. La respuesta de estrés podría darse por un grupo de variables, tanto cognitivas como personales, desde ámbitos físicos o sociales. Si se aprecia desde un aspecto adaptativo, el estrés induce a una movilización instantánea de los recursos energéticos del organismo, inhibiendo las funciones fisiológicas de esta que no es cercana a la supervivencia

1.2.1.5. Mecanismo de acción de la respuesta al estrés.

Redolar (2016) el sistema nervioso no solo brinda respuestas de la información del medio exterior, sino además define quienes somos, desde el punto de vista de nuestras emociones, integrándolas a nuestra capacidad intelectual, de resolución de problemas y nuestro pensamiento. Las células gliales son el principal soporte neuronal. Por otra parte, el sistema nervioso interactúa también con el sistema endocrino, por lo que se toca a continuación:

Gomes (2016) sistema nervioso autónomo, implicado en la regulación interna del organismo, entre las glándulas y la musculatura, llevando información desde la periferia hasta el medio interno, estas informaciones son integradas en el hipotálamo y de allí pasan a la médula espinal y al tronco del cerebro, llevando información al sistema nervioso periférico. El sistema nervioso autónomo evidencia dos ramas el simpático y el parasimpático que

son antagónicos, el sistema simpático actúa activando la movilización de recursos, mientras que el parasimpático, actúa en la reserva de los recursos. Nuestro cerebro actúa como una verdadera glándula maestra, que regula el sistema endocrino, en coordinación con el hipotálamo y la glándula pituitaria, que regula la secreción neuroendocrina. En la respuesta al estrés ciertas conexiones del hipotálamo, la hipófisis, así como glándulas periféricas se ven activadas, y otras se inhiben. La respuesta al estrés se produce en respuesta de la activación del sistema hipotálamo-pituitario-adrenal, produciendo la hormona liberadora de corticotropina y vasopresina,

1.2.1.6. El estrés laboral.

1.2.1.6.1. Modelo transaccional de Cox y Mackay 1993.

Arnold et al. (2012) este modelo, se basa en la primera teoría transaccional de Lazarus y Folkman, añadiendo otras dimensiones.

Constituido por las etapas siguientes:

Primera etapa, cuando el ambiente laboral exige demandas al trabajador.

Segunda etapa, cuando el trabajador aprecia dicha demanda según su capacidad de frente.

Tercera etapa, cuando se evalúa que si en la etapa anterior, hay un desbalance, o no se cuenta con la capacidad o recurso de afrontarla, se desencadenará un estado emocional negativo con cambios físicos en el organismo.

Cuarta etapa, se da cuando se evidencia capacidad de afrontamiento.

Quinta etapa: se da cuando el sujeto evalúa otra vez si la acción que tomó fue la correcta, si ello es errado habrá sentimiento de mayor estrés, por consiguiente, se encaminará a encontrar otras formas de afrontamiento.

1.2.1.6.2. Conceptos de estrés Laboral.

Lacosta (2019) “el estrés laboral u ocupacional y sus implicancias en la salud y en la calidad de vida se han convertido en uno de los temas más relevantes y de mayor preocupación en la actualidad. Este término se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica”. El estrés laboral está inmerso en uno constructo que se plantean en los problemas de seguridad y salud en el trabajo, que van a afectar de manera significativa a las personas, en sus diferentes ámbitos, personales, familiares, de relación, producción entre otros.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), en sus siglas OIT: “*El estrés está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades de un trabajador*” (pág.2), Cabe mencionar que en nuestra región estas exigencias superan en muchas oportunidades las que realmente puedan aportar los trabajadores.

1.2.1.6.3. Evaluación del estrés laboral.

Lacosta (2019) para poder evaluar el estrés laboral resulta necesario tener en cuenta el tipo de instrumento a utilizar, es decir, se opta por el más adecuado para evaluar los aspectos laborales y los aspectos del trabajador. Entre los instrumentos con mayor utilidad para este fin son: cuestionarios,

escalas e inventarios, registros de la empresa; estos permiten obtener información sobre las cualidades y particularidades de los estresores.

Para el estudio se utilizará el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual mide estresores organizacionales, grupales e individuales. En esta investigación el instrumento se usará para evaluar estrés laboral. El cuestionario fue validado con una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente Alpha de Cronbach fue de 0.966, lo que representa alta confiabilidad. Para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés.

2. Método

2.1. El tipo de investigación

El enfoque de la investigación fue “cuantitativo”, ya que se recogieron y analizaron datos de orden cuantitativo, tal como lo sostienen Hernández, Fernández & Baptista (2014)

Según la intervención del investigador, fue de tipo “observacional”, (Supo2015) ya que no existirá intervención del investigador y los datos reflejarán el desarrollo natural de los acontecimientos.

Según la planificación de la toma de datos, fue de tipo “prospectivo”, ya que es necesario que la información sea recogida a propósito de esta investigación. Y poseerá control sobre el sesgo de medición, mencionada como primaria. (Supo 2015)

Según las ocasiones que se medirá la variable de estudio de tipo “transversal o sincrónica”, se medirá en una sola ocasión. (Supo 2015)

Según el número de variaciones analíticas fue no experimental, descriptiva no se pondrá a prueba hipótesis. Fue de análisis univariado (Supo 2015)

2.2. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es descriptivo ya que no se pondrá a prueba alguna de hipótesis, solo se basará en el recojo de información. (Supo 2015)

2.3. Diseño de la investigación.

Epidemiológico: Supo (2014) “Se originaron en el campo de las ciencias de la salud, inicialmente planteado el estudio de los eventos adversos

a la salud en poblaciones humanas. El estudio de incidencia, es descriptivo, longitudinal, observacional y prospectivos (seguimiento)”.

Muestra = M ●————● O = Observación

2.4. El universo, población y muestra

2.4.1. Población.

De acuerdo a Ríos (2012) afirma que la población “es un conjunto de observaciones que tienen una característica en común, la cual se desea estudiar, [...] representa la totalidad de elementos de un determinado estudio”.

Para el presente estudio la población está conformada por todos los personales de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020

2.4.2. Muestra.

Según Ríos (2012) plantea que la muestra “es un subconjunto de la población, la muestra debe ser representativa o no segada (sin manipulación, ni adulteración) de la población respectiva”.

La muestra estuvo conformada por 31 personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga.

El muestreo fue no probabilístico, de tipo por conveniencia, considerando los siguientes criterios:

2.4.2.1. Criterios de inclusión

- Mala atención al público beneficiario.
- Por el contagio masivo entre personales de Salud.
- Por el colapso en la Salud Mental.

2.4.2.2. Criterios de exclusión

- Personales que no deseaban firmar el consentimiento informado.
- Personales con insuficientes materiales de bioseguridad.
- Personales que estuvieron con sus días libres.

2.5. Definición y operacionalización de variables

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Sexo	Autodeterminación	Femenino, Masculino	Categoría, nominal, dicotómica Numérica, continua razón
Edad	Autodeterminación	Años	
VARIABLE DE INTERÉS	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPOS DE VARIABLE
Estrés laboral	Clima organizacional Estructura orgánica Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	Bajo nivel de estrés. Nivel intermedio. Estrés. Alto nivel de estrés.	Categoría, nominal, politómica

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección y evaluación de datos fue la encuesta, que se basó a través de una ficha de recojo de información en la que se aplicó de manera directa. Por ende, la evaluación se realizó aplicando la técnica psicométrica, que se demostró con la ficha técnica del instrumento. La técnica fue la psicométrica, se recogerá datos a través del instrumento cuestionario de estrés laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989.

2.6.1. Instrumento

Escala para la medición de la variable estrés laboral

- A. Nombre original de la escala:** cuestionario de estrés laboral publicado por la OIT-OMS.
- B. Autores:** Ivancevich y Matteson (1989).
- C. Adaptado:** Angela Suarez (2013)

2.7. Plan de análisis

Luego de aplicar el instrumento “*Escala de estrés laboral de la OIT – OMS de Ivancevich & Matteson (1989)*” se creó una base de datos en Excel para los análisis estadísticos, se usará tablas de frecuencia para las categorías al instante de ser desagregadas. La información recabada del instrumento se convirtió según los baremos del instrumento. Para el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva, con tablas de frecuencias y figuras de barras.

Los datos se resumen numérica y gráficamente con el programa estadístico y Microsoft Excel.

También se trabajó en la realización de la discusión de los resultados a través de la confrontación de la información obtenida con las conclusiones de las tesis citadas en los antecedentes. Las conclusiones se realizaron en relación a los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

2.8. Principios éticos

La investigación titulada “Estrés Laboral En El Personal De Salud De Respuesta Al Covid-19 De La Red De Salud De Huamanga, Ayacucho, 2020”, se realizó de acuerdo al cumplimiento al código de ética de investigación.

En la actualidad el sistema de salud en nuestra Región ha presentado limitaciones en cuanto a la capacidad de respuesta frente a la sobredemanda de pacientes que han colapsado la capacidad de oferta en los servicios de hospitalización como también en las unidades de cuidados intensivos y su consecuente incremento de pacientes con secuelas orgánicas e incremento de la mortalidad por COVID-19. En relación al personal que labora brindando atención en la primera línea de respuesta en los establecimientos de salud de la Red de Huamanga, existe la posibilidad de que por la actividad de riesgo contraiga repetidamente el virus o con una alta carga de virulencia, poniendo en claro riesgo su integridad, generándole mucho estrés.

Por consiguiente, se le dio a conocer a la Licenciada y jefa de epidemiología el propósito de la investigación y el reglamento de código de ética. Consideración de los aspectos éticos:

- El consentimiento informado menciona de manera clara todos los aspectos éticos.
- Cada cuestionario se les entregó a los personales, dando a conocer que los datos son de manera confidencial y que solo serán utilizados para fines académicos.
- El consentimiento informado también se le mencionó que, si desea interrumpir con la aplicación está en todo su derecho y que también si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente (Investigación, 2019).

3. Resultados

3.1. Resultados

Tabla 1

Resultados generales de estrés laboral en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	f	%
Bajo nivel de estrés	9	29
Nivel intermedio	9	29
Estrés	10	32,3
Alto nivel de estrés	3	9,7
Total	31	100

Nota. Se puede apreciar; que del 100% (31) de encuestados, el 32,3 % del personal de salud presentan estrés.

Tabla 2

Resultados de nivel de estrés según la dimensión clima organizacional en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

DIMENSIONES	PRESENCIA DE ESTRÉS	f	%
Clima Organizacional	Estrés	29	93.5
	No estrés	2	6.5
TOTAL		31	100.0

Nota. Se puede apreciar; que del 100% (31) de entrevistados, el 93.5 % del personal de salud presentan estrés.

Tabla 3

Resultados de nivel de estrés según la dimensión Estructura Orgánica en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

DIMENSIONES	PRESENCIA DE ESTRÉS	f	%
Estructura Orgánica	Estrés	29	93.5
	No estrés	2	6.5
TOTAL		31	100.0

Nota. Se puede apreciar; que del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 93.5 % del personal de salud presentan estrés.

Tabla 4

Resultados de nivel de estrés según la dimensión Territorio Organizacional en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

DIMENSIONES	PRESENCIA DE ESTRÉS	f	%
Territorio Organizacional	Estrés	27	87.1
	No estrés	4	12.9
TOTAL		31	100.0

Nota. Se puede apreciar; que del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 87.1 % del personal de salud presentan estrés.

Tabla 5

Resultados de nivel de estrés según la dimensión Tecnología en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

DIMENSIONES	PRESENCIA DE ESTRÉS	f	%
Tecnología	Estrés	31	100.0
	No estrés	0	00
TOTAL		31	100.0

Nota. Se puede apreciar; que del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 100 % equivalente a 31 personal de salud presentan estrés.

Tabla 6

Resultados de nivel de estrés según la dimensión Influencia del Líder en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

DIMENSIONES	PRESENCIA DE ESTRÉS	f	%
Influencia del líder	Estrés	28	90.3
	No estrés	3	9.7
TOTAL		31	100.0

Nota. Se puede apreciar; que del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 90.3% del personal de salud presentan estrés.

Tabla 7

Resultados de nivel de estrés según la dimensión Falta de Cohesión en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

DIMENSIONES	PRESENCIA DE ESTRÉS	f	%
Falta de Cohesión	Estrés	28	90.3
	No estrés	3	9.7
TOTAL		31	100.0

Nota. Se puede apreciar; que del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 90.3% del personal de salud presentan estrés.

Tabla 8

Resultados de nivel de estrés según la dimensión Respaldo del grupo en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020.

DIMENSIONES	PRESENCIA DE ESTRÉS	f	%
Respaldo del grupo	Estrés	31	100.0
	No estrés	0	00
TOTAL		31	100.0

Nota. Se puede apreciar; que del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 100% del personal de salud presentan estrés.

Tabla 9

Estrés laboral según edad del personal de salud de respuesta al covid-19. red de salud de huamanga, Ayacucho – 2020.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	EDAD						TOTAL	
	28-34 años		35-44 años		45-54 años		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo nivel de Estrés	5	16.1	4	12.9	0	0.0	9	29.0
Nivel Intermedio	4	12.9	3	9.7	2	6.5	9	29.0
Estrés	5	16.1	4	12.9	1	3.2	10	32.3
Alto nivel de estrés	1	3.2	0	0.0	2	6.5	10	9.7
TOTAL	15	48.4	13	35.5	5	16.1	31	100.0

Nota. En la tabla y figura N° 03 se puede identificar qué; del 100% (31) de entrevistados, el personal de salud que tiene entre 28 -34 años con un 16.1 % presenta estrés.

Tabla 10

Estrés laboral según sexo del personal de salud de respuesta al covid-19. red de salud de huamanga, Ayacucho – 2020.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	SEXO				TOTAL	
	Femenino		Masculino		f	%
	f	%	f	%		
Bajo nivel de Estrés	6	19.4	3	9.7	9	29.0
Nivel Intermedio	6	19.4	3	9.7	9	29.0
Estrés	6	19.4	4	12.9	10	32.3
Alto nivel de estrés	0	0.0	3	9.7	10	9.7
TOTAL	18	58.1	13	41.9	31	100.0

Nota. se puede identificar qué; del 100% (31) de entrevistados, el 19.4% de sexo femenino presenta estrés laboral.

3.2. Discusión

En la presente investigación de estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020. A partir de la aplicación de instrumento de recojo de datos se halló los siguientes resultados:

En función a los niveles de estrés, Se pudo observar que una mayor proporción de trabajadores que no presentan estrés en el 32.3% equivalente a 10 trabajadores de salud corresponden al nivel de estrés, mientras que el 29% equivalente a 9 personales de salud corresponden al nivel intermedio. estos resultados se respaldan con, Morales (2020) obtuvo el resultado que el 83.33% de los trabajadores se hallan en nivel de estrés, mientras que el 16.67 % se hallan en un nivel intermedio de estrés, se puede identificar qué; del 100% (31) de entrevistados, el personal de salud que tiene entre 28 -34 años; presenta nivel de estrés (16.1%), nivel intermedio de estrés (12.9%), estrés (16.1%) y también nivel alto de estrés (3.2%); sin embargo, son los que tienen entre 45 – 54 años, los que presentan menor porcentaje de niveles de estrés (6.5%), en relación a las otras edades. Estos resultados se difieren con Carrasco (2019), “Que el 59,1% se encuentra satisfecho con la vida, respecto al estrés laboral, presenta agotamiento emocional en nivel bajo el 72,7%, dando como resultante que no hay estrés laboral. En cuanto a despersonalización, el 50,0%, tiene un nivel bajo, finalmente en realización personal, el 100% de docentes están satisfechos con su realización personal”.

Con respecto a los resultados según el sexo se pudo analizar del 100% del sexo femenino que equivale a 31 personas, un 19.4% presentan estrés laboral y un 12.9% del sexo masculino presenta un nivel de estrés. Se puede identificar que es el sexo femenino que presentan mayores niveles de estrés que los de sexo masculino. Estos resultados se difieren con Carrasco (2019), “Que el 59,1% se encuentra satisfecho con la vida, respecto al estrés laboral, presenta agotamiento emocional en nivel bajo el 72, 7%, dando como resultante que no hay estrés laboral. En cuanto a despersonalización, el 50,0%, tiene un nivel bajo, finalmente en realización personal, el 100% de docentes están satisfechos con su realización personal”

En relación a los niveles según edades, pudo analizar del 100% de la edad de 28 a 34 años que equivale a un 16.1% presentan estrés laboral. Para el análisis empleamos a las autoras: Carlos Ramón Ponce Díaz, Mario Santiago Bulnes Bedón, Jaime Ramiro Aliaga Tovar, María Clotilde Atalaya Pisco, Rosa Elena Huertas Rosales que tuvo de título, el síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. Los resultados obtenidos podemos apreciar que las edades cronológicas de los docentes examinados han oscilado entre 23 años (0.4%), y 71 años (0.4%). El mayor porcentaje de docentes ha sido de 50 años (9.2%), y de 40 años (8.5%); asimismo, ha habido tres docentes (1.1%). En relación al nivel de estrés indica que los encuestados presentan síntomas como: miedo, ansiedad, irritabilidad. Las comparaciones se realizarán a grandes rasgos debido a que el autor citado empleo o utilizo otro instrumento para la recogida de datos.

4. Conclusiones

Se afirma que el 32,3 % prevalece estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identificaron en la dimensión clima organizacional, el 93.5% equivalente a 29 trabajadores presentan estrés.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identifico que en la dimensión de Estructura orgánica se observa que el 93.5 % del personal de salud presentan estrés.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identifico en el nivel de estrés según la dimensión territorio organizacional, que del 100% que equivale a un 31 persona, el 87.1% del personal de salud presentan estrés.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identifico en el nivel de estrés según la dimensión tecnología, el 100% equivalente a 31 personales de la salud presentan estrés laboral.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identifico en el nivel de estrés según la dimensión influencia del líder en el personal, del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 90.3 % del personal de salud presentan estrés.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, Se identifico en el nivel de estrés según la

dimensión falta de cohesión del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 90.3% del personal de salud presentan estrés.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identifico en el de nivel de estrés según la dimensión respaldo de grupo del 100% que equivale a un 31 personal que fueron entrevistados, el 100% del personal de salud presentan estrés laboral.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identifico en los trabajadores de 28 a 34 años de edad con un 16.1 % prevalece el nivel de estrés.

El estrés laboral en el personal de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, Ayacucho,2020, se identifico que según sexo del personal de salud presentan estrés, de los cuales el 19.4% es de sexo femenino.

Recomendaciones

A los de psicólogos en formación, ejecutar cursos de investigaciones en dicha institución con la perspectiva de orientación al estrés laboral en personales de salud, más aún en tiempos de esta pandemia, para el conocimiento acerca de la problemática.

Al director de la Red de Salud de Huamanga, para ampliar programas de salud mental ya sea virtual o presencial de esta manera evitar el estrés en los trabajadores.

Al director de la red a que solicite instrumentos o materiales de bioseguridad, así evitando el temor de contagiarse con el COVID-19

Al director que desarrolle un plan de contingencia que involucre a todos los trabajadores, porque ellos siendo parte fundamental de conocer el respaldo de grupo.

Referencias

- Cannon, Walter. *Homeostasis, Alostasis y Adaptación*. Eneida , 2008.
<http://www.psicoter.es/pdf/homeostasis-alostasis-adaptacion.pdf>.
- Carrasco, Filemon Wilson Cardenas. *Relación de la Satisfacción con la vida y el estrés Laboral, en Docentes de la Institución Educativa Privada saco Oliveros* .
 Ayacucho, 2019.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15130/SATISFACCION_CON_LA_VIDA_Y_ESTRES_LABORAL_CARDENAS_CARRASCO_%20FILEMON_WILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gomes, Teresa Silva Costa. *Sistema Nervioso Autónomo*. 2016.
 <<http://www.scartd.org/arxius/sistemanerviosoautonomo.pdf>>.
- Huaman, Elizabeth Laime. «Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud.» 2017.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Investigación, Comité Institucional de Ética en. «Código de Ética para la Investigación.»
 Universidad Católica los Angeles de Chimbote, 2019.
- Lacosta, Víctor Vidal. *Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza*. Aragón, 2019.
<http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-254.pdf>.
- Laura, María. «La Investigación .» *Laurus Revista de Educación* (2003).
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76102315.pdf>

- Mamani, Ruth Nelida Jinez. *Nivel de estrés Laboral en profesionales de Enfermería del Hospital III Essalud-Puno*. Puno, 2019.
- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Montes, Rosmery Morales y Mayori Thais Palomino Lara. *Inteligencia Emocional y estrés Laboral de los trabajadores de la coopac San Cristobal de Huamanga-Ayacucho2016*. Huamanga, 2016.
- http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1680/Tesis%20AD159_Mor.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Morales, Pamela Estefania Morales. *El estrés laboral en los empleados de una empresa comercial de Quito*. Quito , 2020.
- dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20949/1/T-UCE-0007-CPS-256.pdf.
- Morales, Pamela Estefanía Morales. *El estrés laboral en los empleados de una empresa comercial de Quito*. quito, 2020.
- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20949/1/T-UCE-0007-CPS-256.pdf>.
- Ortiz, Serrano Paola Carolina, Vazquez Emilio Leonardo y Zhuzhingo. *Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en los Trabajadores del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca - Ecuador*. Cuenca, 2019.
- <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9632/1/15265.pdf>.
- Prudencio, Fatima Mabel León. *Estrés Ocupacional y satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Regional de Huacho,2019-2020*. Lima, 2020.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3935/TESIS%20ESTR-ES-OCUPACIONAL-Y-SATISFACCION-LABORAL-LEON%20PRUDENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Redolar, Diego. *Salud con Conciencia*. 28 de Junio de 2019.

<https://cienciasdelasalud.blogs.uoc.edu/que-es-el-estres/>.

Santander, Yuri Stephany Garavito. *Estres laboral en colombia*. Bucaramanga, 2018.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf.

Victoria, Jeff Huarcaya. «Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.»

(2020). <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/5419>.

Apéndice

Apéndice A: Instrumentos de evaluación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



I. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Sexo: _____ Edad: _____

II. ESCALA DE ESTRÉS OCUPACIONAL (OIT-OMS)

A continuación, encontrará una serie de preguntas que describe como es en su ámbito laboral, responda con una “X” en los recuadros correspondientes a:

- Nunca (N)
- Raras veces (R)
- Ocasionalmente (O)
- Algunas veces (A)
- Frecuentemente (F)
- Generalmente (G)
- Siempre (S)

Enunciados	N	R	O	A	F	G	S
1. El que no comprenda las metas y misión de la institución me causa tensión.							
2. La forma de presentar informes de subordinados a superiores me pone tenso.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me pone tenso.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me pone tenso.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me pone tenso.							

6. El que mi superior no me respete, me pone tenso.							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me pone tenso.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa tensión.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución, me pone tenso.							
10. El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me pone tenso.							
11. El que las políticas generales de la alta dirección impidan mi buen desempeño me pone tenso.							
12. El que las personas que están a mi nivel dentro la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me pone tenso.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me pone tenso.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me pone tenso.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me pone tenso.							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución me causa tensión.							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me pone tenso.							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me pone tenso.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me pone tenso.							
20. El que la institución carezca de dirección y objetivos me pone tenso.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me pone tenso.							
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me pone tenso.							

23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me pone tenso.							
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me pone tenso.							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me pone tenso.							

Apéndice B: Consentimiento informado

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**N°:
Estimado participante:

La Escuela Profesional de Psicología la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote comprometida con el respeto a la dignidad de las personas y el desarrollo de la ciencia, le informa que estamos realizando un estudio científico sobre el estrés laboral en personales de salud de respuesta al covid-19 de la red de salud de huamanga, ayacucho, 2020, y para ello se requiere que conteste al presente instrumento. Así mismo le comunicamos que la evaluación será anónima.

Muy agradecidos, investigador.

FIRMA

Apéndice D: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.30	60	18.00
Fotocopias	0.10	500	50.00
Empastado	30.00	1	30.00
Papel bond A-4 (600 hojas)	0.05	600	30.00
Lapiceros	0.50	30	9.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			237.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	2.30	10	23.00
Subtotal			
Total de presupuesto desembolsable			260.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC).	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Subtotal			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			899.00

Apéndice E. Ficha técnica

Escala de estrés laboral OIT - OMS

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Escala de Estrés laboral OIT-OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989).

Adaptado: Angela Suarez (2013)

Confiabilidad: 0.966, según el alfa de Cronbach; El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

Aplicación: Organizacional.

Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

Finalidad: La detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

Estructuración: La prueba está formada por 7 áreas.

- Cima organizacional.
- Estructura organizacional.
- Territorio organizacional.
- Tecnología.
- Influencia del líder.
- Falta de cohesión.
- Respaldo de grupo.

Dimensiones

1. Cima organizacional: evalúa las características que se presenta en el ámbito laboral, como, el tipo de ambiente, las interacciones de diferentes factores de una organización, lo cual influye en ciertas conductas de los personales de la salud.

2. Estructura organizacional: se refiere al constructo y aspecto de jerarquización que implica a todo el centro de trabajo y también está referido a la posición del personal de la salud así como el control que se da en el ámbito laboral.

3. Territorio organizacional: esta dimensión menciona al espacio donde el trabajador desempeña sus actividades del día a día, al respecto que en territorios nuevos o ajenos donde se invade la privacidad tiende a ser uno de ellos indicadores para el desarrollo del estrés.

4. Tecnología: se menciona que diferentes tipos de recursos dados a dicha institución el personal de la salud al no poder dar el correcto uso y las exigencias laborales para el buen uso del instrumento, es uno de ellos indicadores que origina el estrés laboral.

5. Influencia del líder: en esta dimensión menciona el funcionamiento del líder, de manera que a causa de la percepción se puede originar estrés, ya que la influencia del líder es importante en el comportamiento de los trabajadores y en el logro de los objetivos trazados por los personales de la salud.

6. Falta de cohesión: el modo de grado en que la desunión o falta de adhesión del grupo, puede influenciar ya que es un factor estresante para el buen desenvolvimiento en las actividades del día; por ende, la unión del grupo y el grado de

cooperación entre los trabajadores de los cuales también es como el indicador para el estrés laboral.

7. Respaldo de grupo: se enfoca en el tipo de apoyo que el grupo da en el ámbito laboral; como cuando un personal de la salud se encuentre con un estrés y no ser apoyado por sus compañeros o su jefe tiende a desarrollar un nivel de estrés laboral.

Baremación: Tabla de cálculos de puntuación.

El nivel del estrés laboral de puntúa utilizando la baremación.

- El puntaje de bajo nivel de estrés, es la suma de 90.
- El puntaje de nivel intermedio, es la suma de 91 al 117.
- El puntaje del nivel de estrés es de 118 al 153.
- El puntaje del alto nivel de estrés es de 154.

Validez: el cuestionario en mención “fue validado con una muestra de 38.072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 0.966, lo cual representa una alta confiabilidad. Para cara reactivo, se solicita siete opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert de nunca a siempre, si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de nunca (1) hasta siempre (7)” Laime Huaman, (2017)

Confiabilidad: el instrumento presenta una consistencia interna de 0.966 según el Alfa de Cronbach.

El instrumento utilizado para medir el estrés laboral en la presente investigación fue el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual mide estresores organizacionales, grupales e individuales. En esta investigación el instrumento se usará para evaluar estrés laboral. El cuestionario fue validado con una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 0.966, lo que representa alta confiabilidad. Para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1=nunca hasta 7=siempre. La aplicación del cuestionario y recolección de la información se llevó a cabo en las instalaciones de la gerencia regional de salud Arequipa durante el año 2017. A continuación, se presenta la ficha técnica, para evaluar la variable 1;

considerando la valoración que proponen los autores para puntuar y evaluar los resultados de los niveles generales de estrés: Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS

Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989)

Confiabilidad: 0,966, según el alfa de Cronbach

Procedencia: El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

Aplicación: Aplicación es individual, grupal y organizacional

Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica

Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

Finalidad: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las

fuentes de riesgos psicosociales. Estructuración: La prueba consta de 7 áreas.

Baremación: Tabla de cálculos de puntuaciones (Huamán, 2017).

Apéndice F. Carta de autorización

FORMATO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO PARA

INVESTIGACIÓN

Ayacucho, 16 de setiembre de
2020

Señor:

Dctr. De la Red de Salud de Huamanga.

Presente.-

La Escuela Profesional de Psicología como parte de la formación integral del estudiante de Psicología desarrolla asignaturas de investigación y talleres de investigación, los cuales concluyen con un Proyecto de Investigación.

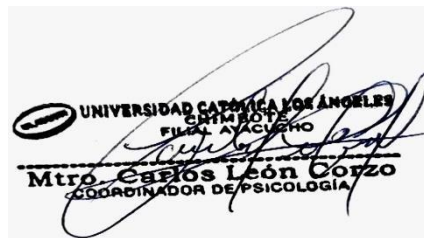
El estudiante, Analeida Durand Lujan, con código 3123181554 del 6° ciclo de estudios, se dispone a realizar la investigación “ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE RESPUESTA AL COVID-19 DE LA RED DE SALUD DE HUAMANGA, AYACUCHO, 2020”

El cual está dirigido a los de salud de respuesta rápida al covid-19 de la provincia de Huamanga del distrito de Ayacucho, haciendo uso del instrumento de la Escala de estrés laboral OIT-OMS que está compuesto de 25 ítems, y para ello se solicita a su persona lo siguiente:

El permiso para la aplicación del instrumento digitalizado en modo de formulario de respuesta, por el medio que usted crea conveniente.

A la espera de la atención a la presente y el permiso correspondiente quedo de Ud.

Atentamente



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE
FILIAL AYACUCHO
Mtro. Carlos León Corzo
COORDINADOR DE PSICOLOGÍA

TPP/adl
C.c. Archivo

Apéndice G: Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable (s)	Dimensiones / Indicadores	Metodología
¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de salud de Huamanga, Ayacucho, 2020?	<p>General: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, Ayacucho, 2020</p> <p>Específicos: OE 1: Identificar los niveles de estrés laboral según clima organizacional en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, OE 2: Identificar los niveles de estrés laboral según estructura organizacional en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, OE 3: Identificar los niveles de estrés laboral según territorio organizacional en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, OE 4: Identificar los niveles de estrés laboral según tecnología en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga, OE 5: Identificar los niveles de estrés laboral según influencia del</p>	Estrés laboral	clima organizacional Estructura orgánica Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo	Tipo: observacional prospectivo transversal descriptiva Nivel: Descriptivo Diseño: epidemiológico, Población: 32 docentes Muestra: 32 docentes Técnica: Psicométrica Instrumento: Escala de estrés laboral de la OIT –OMS

líder en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga,

OE 6: Identificar los niveles de estrés laboral según falta de cohesión en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga,

OE 7: Identificar los niveles de estrés laboral según respaldo de grupo en el personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga,

OE 8: Identificar el nivel de estrés laboral según edad, en personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga,

OE 9: Identificar el nivel de estrés laboral según sexo, en personal de salud de respuesta al COVID-19 de la Red de Salud de Huamanga,

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	12%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com	8%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.uigv.edu.pe	5%
	Fuente de Internet	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo