



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA
IPRESS, CUSCO – 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de vida, rendimiento y resiliencia

Presentado por:
Raúl Carpio Guevara

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en Psicología

Docente Asesor:
Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete
Código Orcid N°0000-0003-1164-2079

Chincha, Ica, 2020

Asesor

DRA. EVELYN ALINA ANICAMA NAVARRETE

Miembros del jurado

- DR. EDMUNDO GONZÁLES ZAVALA
- DR. WILLIAM CHU ESTRADA
- DR. MARTÍN CAMPOS MARTÍNEZ

DEDICATORIA

*Pachamama y al creador por proteger
mi vida y propósitos.*

*Madre mía, Grandioso Salvador,
familia presente, gracias por el
apoyo incondicional.*

AGRADECIMIENTO

Universidad Autónoma de Ica, gracias por ser forjador de mi formación académica.

Maestra Evelyn Alina Anicama Navarrete, su paciencia, y disposición para cumplir la licenciatura.

RESUMEN

Objetivo: Conocer el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020.

Material y método: Este estudio empleó como técnica la encuesta y el instrumento utilizado fue el JSS Cuestionario de Estrés Laboral. La metodología del estudio es de tipo básica con un diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 91 trabajadores de la Institución Prestadora de Servicios de la Salud San Jerónimo (IPRESS), 2020.

Resultados: El comportamiento de la variable estrés laboral de la IPRESS San Jerónimo cuenta con un nivel medio de 74.39%, un nivel alto de 21.95% y un nivel bajo de 3.66%; donde el 56.1% cuenta con un nivel medio de presión de trabajo, donde el 57.3% cuenta con un nivel medio de factores de realización. En este sentido, y partiendo de los resultados aportados es importante señalar que los trabajadores de la IPRESS San Jerónimo actualmente están expuesto a altos niveles de estrés laboral debido a la crisis sanitaria causada por el coronavirus, por lo que muchas veces afrontan exigencias y presiones laborales debido a la cantidad de horas trabajadas sumada a la poca motivación y reconocimiento de parte de la institución de su labor ejecutada y por otro lado falta de oportunidades profesionales con salario pocos atractivos que conlleva a un descontento y a situaciones que muchas veces no se ajustan a las habilidades físicas y capacidades mentales de los trabajadores, favoreciendo al agotamiento emocional afectando a largo plazo su vida profesional y personal.

Conclusiones: Se observó que una del causante de estrés laboral es la inexistencia de una estructura organizacional que establezca mecanismos que oriente al trabajador. A manejar conflictos en equipo y tomar decisiones ante estresores propios de su profesión no favoreciendo un servicio de calidad.

Palabras clave: Estrés laboral, sobrecarga laboral, estresores, exceso de trabajo, personal de salud, directivos.

ABSTRACT

Objective: To know the work stress in the workers of an IPRESS, Cusco - 2020.

Methodology: This research work will be of a basic type because it aims to collect information to proceed to build a knowledge base that will serve to answer questions and to be applied in other investigations.

The research was carried out with a non-experimental - cross-sectional design, since it studied the variable in its natural environment without any manipulation. The research was non-experimental because the phenomena were observed in their natural environment, to later describe and analyze them and obtain interpretable results, without the need to modify them.

The technique was the survey and the instrument used was the JSS Occupational Stress Questionnaire. This was applied in person and descriptive statistics were used, also the data obtained were presented in tables and figures.

Participants: This research focused on the observation of the different workers of an IPRESS, a total of 120 collaborators, but of whom only 91 were considered as a sample.

Results: The behavior of the work stress variable of the San Jerónimo Health Service Provider Institution (IPRESS), which has a medium level of 74.39%, a high level of 21.95% and a low level of 3.66%, this should be; where 56.1% have a medium level of work pressure, where 57.3% have a medium level of performance factors. In this sense, and based on the results provided, it is important to point out that the workers of the San Jerónimo Health Service Provider Institution (IPRESS) are currently exposed to high levels of work stress due to the health crisis caused by the COVID pandemic -19, which is why they often face job demands and pressures due to the number of hours worked added to the lack of motivation and recognition on the part of the institution of their work performed and, on the other hand, lack of professional opportunities with unattractive salaries that it entails discontent and situations

that often do not fit the physical and mental capacity of workers, favoring emotional exhaustion, affecting their quality of personal and professional life.

Conclusions: It was observed that one of the causes of work stress is the inexistence of an organizational structure that establishes mechanisms to guide the worker. To manage team conflicts and make decisions in the face of stressors inherent to their profession, not favoring a quality service.

Key words: Work stress, work overload, stressors, overwork, health personnel, managers.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general	viii
índice de tablas	x
índice de gráficos	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	18
2.3 Preguntas de investigación específicas	18
2.4 Justificación e Importancia	18
2.5 Objetivo general	20
2.6 Objetivos específicos	20
2.7 Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1 Antecedentes	22
3.2 Bases Teóricas	26
3.3 Marco conceptual	37
IV. METODOLOGÍA	40
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	40
4.2 Diseño de la investigación	40
4.3 Población – Muestra	40
4.4 Hipótesis general y específicas	41
4.5 Identificación de la variable	42
4.6 Operacionalización de variables	43
4.7 Recolección de datos	44
V. RESULTADOS	47
5.1 Presentación de Resultados	47

5.2 Interpretación de los Resultados	50
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	55
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	55
6.2 Comparación de resultados con marco teórico	55
VII. CONCLUSIONES	59
VIII. RECOMENDACIONES	61
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	70
Anexo 2: Instrumento de aplicación	71
Anexo 3: Solicitud de permiso	73
Anexo 4: Base de datos	74
Anexo 5: Constancia fotográficas de la aplicación del instrumento	77
Anexo 6: Evidencia fotográfica de la ampliación del instrumento	78
Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud	79

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla N° 1	Género de los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	45
Tabla N° 2	Cargo de los trabajadores de un IPRESS, Cusco-2020.	46
Tabla N° 3	Presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	47
Tabla N° 4	Falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	47
Tabla N° 5	Factores organizacionales en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	48
Tabla N° 6	Falta de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	49
Tabla N° 7	Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Gráfico N° 1: Género de los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	45
Gráfico N° 2	Cargo de los trabajadores de un IPRESS, Cusco-2020.	46
Gráfico N° 3	Presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020	47
Gráfico N° 4	Falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020	48
Gráfico N° 5	Factores organizacionales en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	48
Gráfico N° 6	Falta de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	49
Gráfico N° 7	Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.	50

I. INTRODUCCIÓN

Dadas la crisis económica que afrontan muchos países por la expansión mundial de un brote denominado coronavirus (COVID-19), se espera una recesión a nivel sanitario, económico y social que afecta de manera significativa el mercado laboral debido a la inminente recesión que ha llevado a la pérdida de empleos, bajos ingresos, aumento de la pobreza, conllevando a que las actividades comerciales disminuyan y en consecuencia el capital humano permanezcan largas temporadas cesantes sin recibir capacitación, limitando su desarrollo como profesional. En este sentido, los sectores público y privado del Perú se encuentran enfrentando un escenario intrincado que está afectando, sobre todo el sector salud a nivel público, puesto que, los empleados a cargo de la prestación de servicios en las instituciones de salud se vieron en la obligación de aminorar su atención al público por el temor al contagio del coronavirus.

Bajo este contexto, la investigación va direccionada a identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Institución prestadora de servicios de salud, San Jerónimo – Cusco dependencia del Ministerio de Salud de Perú. Debido al grado de compromiso que tiene esta institución con la comunidad se ven obligados a continuar con sus actividades, en conocimiento de las condiciones de contagio a que están expuesto, generando en ellos estrés.

Bajo el siguiente desarrollo de capítulos se describirá el comportamiento de la variable.

El capítulo I, da una introducción a la investigación donde se resume el tema central y objetivo principal.

El capítulo II, se consideró la descripción del planteamiento del problema, preguntas de investigación, tanto general y específicos; objetivo general, objetivos específicos y la justificación e importancia.

El capítulo III, presenta los conceptos teóricos sobre los que se fundamenta la investigación, entre ellos se encuentran antecedentes y marco conceptual.

El capítulo IV, está referido al método de la investigación, dentro de ello el tipo y diseño, la variable de estudio, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos, así como las técnicas de análisis e interpretación de datos. El capítulo V, muestra los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos. El capítulo VI, se refiere a la discusión de la investigación. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos

El autor.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), indica que los trabajadores constituyen la mitad de la población mundial, pues ellos contribuyen a la evolución, desarrollo y crecimiento económico, por lo que se busca que el Estado implemente planes de seguridad en los centros de trabajo a fin de proteger al personal, sobre todo a aquellos que están expuestos a altos niveles de riesgo.

Pajares (2020) indicó que al menos tres mil millones de trabajadores en todo el mundo trabajan en condiciones laborales no acorde con los estándares establecidos, incumpliendo con las normas de salud pública, protección social y seguridad establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS. Bajo otro concepto, las empresas no toman importancia sobre diversos síntomas que reflejan el estrés laboral o no cuentan con un plan seguridad en el trabajo, se ha evidenciado que “han ocurrido más de 2 millones de muertes asociadas con el trabajo, 271 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades ocupacionales” (p. 3).

El estrés laboral suele tener mayor presencia en personalidades excesivamente exigentes consigo mismas, con un alto nivel de impaciencia e intranquilidad y además de querer hacer todas las actividades de forma perfecta y muchas de estas características se han visto más evidentes con la venida de la pandemia (Covid – 19), ya que se incrementaron los factores que provocan este tipo de comportamientos e incluso según estudios realizados demuestran que cada día son más la cantidad de personas que manifiestan que están sometidos a un nivel bastante alto de estrés en su trabajo, por lo menos seis de cada diez trabajadores.

En este sentido Lu y Gursoy (2016) citado por Ruiz y Vega (2016), explican que los grupos de una misma generación tienen rasgos similares que lo hacen distintos de los demás, es por ello que en el ámbito laboral los individuos demuestran conductas diferentes ante la autoridad y la

organización y también manifiestan diversos deseos y comportamientos frente al trabajo. Por ello, los síntomas y manifestaciones del estrés van a depender de los grupos de edades.

En el mismo orden de ideas la OMS (2014) citado por Stutz (2016), manifiesta que el estrés laboral está abordando a una cantidad representativa de trabajadores a nivel mundial; de hecho, según estudios se tipifica como una epidemia, ya que se desarrolla a partir de una desacertada adecuación laboral, esto ocasiona que el rendimiento del trabajador mengue.

A nivel internacional la OIT, explica que, en la Unión Europea, el estrés laboral perjudica a 40 millones de trabajadores, pero solo el 26% de las empresas europeas se han comprometido a implantar acciones para reducirlo. Además, la OIT agrega que, por efecto de la competitividad, exigencia por parte de los directivos del desempeño de los trabajadores acompañado de largas horas laborales, contribuye a que los climas laborales sean cada vez más estresantes. “En España, los trabajadores que están más expuestos a un nivel alto de estrés son los del gremio de salud, donde se pudo observar que el 26,5% de colaboradores poseen agotamiento emocional, 25,9% despersonalización y 42,2 baja realización personal” (Pajares, 2020).

En estudios similares, Naum y González (2020), explican que el agotamiento a causa del estrés crónico en los sitios de trabajo se debe a sentimientos negativos hacia la empresa, debido a que se labora en ambientes riesgosos, y en consecuencia se produce ausentismo, desmotivación y daños colaterales de salud.

Esta problemática ha permitido que los gobiernos de Perú, Chile, Ecuador, México y Colombia tomen medidas para evitar su avance. En consecuencia, el impacto del virus Covid-19 en Perú ha afectado principalmente a los trabajadores del área de salud, por el mismo hecho de laborar en un epicentro de contagio alto, situación que influye en el rendimiento del trabajo generando miedo, temor, angustia o cualquier sensación que limita las capacidades y desenvolvimiento de los trabajadores. Actualmente, el estrés

laboral se viene presentando en gran proporción en los centros de salud debido a las condiciones físicas, el espacio geográfico, clima institucional, exceso de jornadas de trabajo, y hoy en día se le añade el estrés que existe por el riesgo de contagio del coronavirus, además de factores como incertidumbre económica y los problemas personales. Esta situación ha generado un pánico oculto en los trabajadores lo que en consecuencia trae dificultades de atención y no permitiéndoles desempeñar sus actividades de manera adecuada.

En razón de lo anterior, es de señalar que en la ciudad de Cusco se realizó un estudio psicológico a 145 mil 576 ciudadanos y según indica, Martín Flores Encalada, especialista en el área de Salud Mental de la DIRESA, que existe un alto índice de personas depresivas y dependientes de sustancias psicotrópicas.

Según el Ministerio de Salud del Perú (2014), existen estudios en la ciudad del Cusco que demuestran que el 13% de los habitantes consumen drogas y alcohol presentando trastornos adictivos, por lo que el 2% ha tenido el deseo de suicidarse, además dicho estudio destacó que un 12% sufre maltratos de parte de la familia, por lo que se pudo deducir que de cada mil cusqueños uno presenta síntomas de esquizofrenia, tal hecho se sustenta en el incremento de casos por trastornos psiquiátricos.

Sumado a esto, está presente la coyuntura epidémica actual el COVID-19, situación que a lo largo del año 2020 ha afectado significativamente la salud mental de los ciudadanos cusqueños, pero sobre todo los trabajadores pertenecientes al sector salud, puesto que ellos mantienen un contacto directo con personas infectadas y además el exceso de trabajo que existía debido a las altas tasas de contagio, esto tanto a nivel distrital, provincial y regional.

Ante esta realidad se ubica la IPRESS, San Jerónimo la cual se encuentra constituida por 103 trabajadores, los cuales ofrecen servicios de salud con la finalidad de prevenir, diagnosticar, tratar y/o rehabilitar a los pacientes, también ofrecen servicios secundarios o auxiliares referidos a la salud.

Donde a la fecha se evidencia: ausentismo ante un ambiente que no ofrece condiciones de trabajo, adecuadas, ausencia de incentivos, exceso de trabajo, salarios no acordes con sus funciones que no satisfacen sus necesidades básicas, para sustentar a su familia durante la pandemia, pocos beneficios y por otro lado no existen acuerdos en cuanto rotaciones internas de cargos. Así como también aumento de horas laborales ocasionando cambios de forma imprevista de tareas y actividades, lo cual genera interrupciones de funciones para realizar otras, lo que no permite ajustarse al contenido del trabajo. De igual manera, están expuesto a un alto nivel de presión debido a la gran cantidad de pacientes diarios que suscita un exceso de papeleo, motivo por el cual es necesario que se trabaje a un ritmo acelerado para asistir a todos. Problemática que se evidencia debido a la actual coyuntura de la pandemia.

Ante la coyuntura, los empleados de la IPRESS San Jerónimo, han manifestado un alto nivel de presión debido al temor de contagiarse con el virus COVID-19 lo que provoco desgaste físico y mental disminuyendo su desempeño. A pesar de contar con un trato adecuado entre colegas, el espacio adecuado y equipado según los protocolos para una debida realización de actividades y tareas, se observó de parte de la organización falta de apoyo es decir, los superiores ven con indiferencia los problemas que afectan a su personal, ya que muchos de ellos tuvieron que estar en aislamiento, además percibieron que su esfuerzo no fue reconocido durante su labor diaria para combatir los casos de civil y al riesgo al que estuvieron expuesto; aunado a esto, se acentuó la presión y preocupación por como sustentar sus hogares en caso de verse afectados por el virus.

De seguir pasando todo lo antes mencionado, la organización se vería expuesta a adquirir un alto nivel de estrés laboral que afecte a nivel fisiológico, cognitivo y de comportamiento, incrementando el ausentismo, decrecimiento de la productividad, lo cual se vería reflejado en pérdidas económicas. Por todo lo expuesto surge la necesidad que los establecimientos de salud desarrollen planes de seguridad para evitar la pérdida de productividad y rendimiento de los colaboradores, y así disminuir

el estrés laboral por lo que con este tema de investigación se busca responder a las siguientes interrogantes planteadas en los siguientes puntos.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cómo es el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cómo es la presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020?

P.E.2:

¿Cómo es la falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020?

P.E.3:

¿Cuáles son los factores organizacionales que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020?

P.E.4:

¿Cuáles son los factores de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020?

2.4. Justificación e importancia

2.4.1. Justificación

A continuación, el presente estudio se justifica por el siguiente fundamento:

2.4.1.1. Justificación teórica

Este estudio se justifica plenamente desde el punto de vista teórico, ya que aportara información en relación a las variables: estrés laboral partiendo de proposiciones, teorías, postulados, y tratados de distintos autores que contribuirán a mejorarla investigación. Así mismo, se analizará el nivel de estrés de los trabajadores del IPRESS, Cusco – 2020. Siendo de aporte a otros estudios similares.

2.4.1.2. Justificación práctica

Con los resultados del presente estudio se logrará generar criterios, acciones, e implementar estrategias a fin de implementar medidas para trabajar en un contexto laboral seguro de manera que la comunidad cusqueña reciba un mejor servicio y al mismo tiempo disminuir el estrés laboral de los trabajadores del IPRESS, Cusco – 2020, a fin que se desempeñen de forma óptima de acuerdo a sus capacidades y logren cumplir con sus funciones.

2.4.1.3. Justificación metodológica

Metodológicamente, se justificará porque se empleará el método científico, para conocer el desempeño de las variables, por lo que se aplicará un instrumento que servirá de apoyo a investigaciones futuras sobre los temas propuestos, con validez y confiabilidad, los cuales permitirá medir la variable estrés laboral a fin de evaluar los resultados de su aplicación.

2.4.2. Importancia

En la actualidad, por la coyuntura en la que se vive a causa del Covid-19, es necesario el estudio referido al personal médico ya que ellos son los principales expuestos ante este virus. En consecuencia, los efectos del estrés están representando una carga emocional que a veces no pueden controlar de manera consciente y que indudablemente influiría en su desempeño laboral. Es por esto que el presente trabajo de investigación presenta a detalle las diversas causas de estrés en el personal, entre otros conceptos para determinar de mejor manera los causantes de esta variable. Con ello se tendrá la posibilidad de proponer estrategias para combatir el estrés laboral en el personal médico, mejorando la atención dentro de los establecimientos de salud. Es importante señalar que a raíz de la pandemia COVID 19 se observó un aumento de los niveles de estrés del personal de salud y en consecuencia se vio afectada su capacidad de comprensión clínica o habilidades en la toma de decisiones. Así como también el bienestar y calidad de vida personal. De allí la relevancia de proteger la salud mental de los trabajadores del IPRESS, Cusco.

2.5. Objetivo general

Conocer el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1:

Conocer la presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020.

O.E.2:

Conocer la falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020.

O.E.3:

Determinar cuáles son los factores organizacionales que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020.

O.E.4:

Conocer los factores de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

- a. Delimitación social:** La población de estudio abarca todos los trabajadores de una IPRESS Cusco, cuya labor se centra en cuidar la salud de los ciudadanos.
- b. Delimitación espacial o geográfica:** El estudio fue llevado a cabo en una IPRESS– Cusco.
- c. Delimitación temporal:** La investigación se desarrolló en el transcurso del año 2020.

2.7.2. Limitaciones

La limitación abarca todas aquellas restricciones a que se enfrenta el investigador durante el proceso de investigación, en especial en la actual situación sanitaria a causa de las medidas de seguridad y el acceso al personal de salud, así como a la institución están en estricto control por las autoridades de la institución, por ello entre las limitaciones:

- La poca accesibilidad y poca comunicación con los trabajadores de la IPRESS para llevar a cabo la investigación, esto debido a las restricciones y medidas preventivas dispuestas por el gobierno.
- Aplazamiento de la culminación de la investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Chamorro (2020) en su tesis intitulada “**Factores asociados con el estrés laboral y la productividad de trabajadores de dispensador de alimentos PIEDRA del Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena**”. De la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, Ecuador, para optar al Título de Magister en Administración de Empresas; estableció como objetivo principal el “determinar la prevalencia del estrés laboral en la productividad de los empleados de la distribuidora” mencionada. Sustentándose en un estudio de tipo cualitativo y cuantitativo, donde se eligió una muestra de 120 personas, a los cuales se les aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). A partir de la investigación, se develaron las siguientes conclusiones; se demostró una inclinación hacia el Burnout, según variables sociodemográficas, en esta situación se encuentran las mujeres, asimismo se ha podido demostrar con este estudio que actualmente los trabajadores manifiestan bajo desempeño y escasa productividad, en parte se debe al estrés laboral que afecta física y mentalmente. En conclusión, se determinó que el género femenino es el más afectado por el estrés laboral, además se percibió que esta enfermedad afecta la manera en cómo se brinda atención al cliente.

Portero (2019) desarrolló la investigación intitulada “**Estrés Laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento Y Salud General En Personal Sanitario De Urgencias**” en la Universidad de Córdoba, investigación para optar un Doctorado en Medicina, por lo que determino como objetivo principal “evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias”. Bajo un método observacional, transversal y multicéntrico; apoyándose del cuestionario, con una población conformada de 235 profesionales sanitarios. A partir de esta investigación, se develaron las siguientes conclusiones; se asevera que existe estrés laboral en el personal

médico a nivel medio. En lo que se refiere Burnout, este se da moderadamente. También se pudo observar la satisfacción laboral de presenta de forma moderada. Así mismo, las señales clínicas más frecuente que se reflejan son la sintomatología somática y la ansiedad. Por otro lado, un factor que ayuda a protegerse contra dicha enfermedad es el ejercicio físico diario.

Guadalupe y Vaca, (2018) desarrollaron la investigación intitulada “**Estrés laboral y Ansiedad en el Personal de Enfermería del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón período 2017-2018**” efectuada en la Universidad Nacional de Chimborazo, investigación para optar al Título de Psicólogo Clínico. Cuyo propósito principal fue “analizar el estrés laboral y la ansiedad en el personal de enfermería del instituto psiquiátrico”. La metodología fue de tipo transversal, no experimental y descriptivo; además como instrumento la escala de estrés de enfermeras (NSS), Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Hamilton para la ansiedad (HARS). Se eligió como muestra de estudio a 68 profesionales. A partir de la investigación, se develaron las siguientes conclusiones; a través de los resultados se demostró que el 83,82% del personal en algún momento fueron afectados por estrés laboral. También se pudo deducir en cuanto a la aplicación del MBI que existen rasgos de agotamiento emocional y fatiga física en los enfermeros, pero se observó que no son síntomas que pueden traer consecuencias negativas en el ejercicio de sus funciones, ya que revelaron sentirse muy identificada con su trabajo, estas manifestaciones se pueden reflejar en el 73,52% orientado hacia el área de realización personal. Por lo que sí existe un óptimo ambiente laboral, el nivel de estrés se evitara o disminuirá y a su vez incrementara el desempeño laboral.

Nacionales

Liza (2020) desarrolló la investigación intitulada “**estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Buen Vivir SAC. 2020**”, en la Universidad Señor de Sipan, el objetivo principal fue “determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores”. El presente estudio se sustentó en un diseño no

experimental, descriptiva y correlacional, para dicho estudio se tomó como muestra 30 trabajadores que laboran dentro de la empresa. De la misma forma se usaron cuestionarios estructurados con preguntas cerradas a fin de recolectar los datos y su confiabilidad se verificó con alfa de Cronbach. A partir de la investigación, se develó lo siguiente: la estadística correlacional de Pearson indica una $r=1,00$ afirmando una relación fuerte entre las variables, por lo que se dedujo que entre ambas hay una gran influencia entre sí, por consiguiente, si el clima laboral no es apropiado el índice de estrés laboral es mucho más alto y por ende el desempeño laboral no será óptimo.

Cuevas (2018) desarrolló la investigación intitulada "***Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017***" de la Universidad Peruana Unión de Lima para optar al grado académico de Maestra y cuya finalidad fue "determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención de los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital". Se apoyó en un estudio de tipo cuantitativo y no experimental, observacional, descriptivo y correlacional. Para el estudio se requirió un instrumento que fue aplicado a 175 enfermeros del Hospital, de las cuales la muestra fue realizada a 35. A partir de la investigación, se develaron las siguientes conclusiones; el 65.7% de los profesionales de enfermería tiene un estrés laboral moderado, el 14.3% alto y el 11.4% mínimo o sin estrés. De manera que se pudo deducir que prevalece una correspondencia inversa y significativa entre el estrés laboral y la auto percepción, en cuanto la calidad de la atención del personal de enfermería, exceptuando la tensión por estar expuestas a un nivel de responsabilidad muy alta y en consecuencia se observa síntomas de estrés laboral influyendo de forma negativa la atención a los pacientes.

Cassano (2018) desarrolló la investigación intitulada "***Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la Salud en un Policlínico de Lima 2018***", en la Universidad César Vallejo, para optar al grado académico de

Maestra en gestión de los servicios de la salud, proponiendo como objetivo principal “determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Estrés Laboral en profesionales de la salud en un policlínico”. El método del estudio fue correlacional, no experimental, cuantitativo descriptivo y transversal. Se utilizaron dos cuestionarios el de Maslach y la OIT, que fueron aplicados a 72 profesionales. En este sentido lo más relevante del estudio la correlación de rho Spearman dio como resultado 336 y un nivel de significación de .004 lo que posee un grado de representación débil, lo cual indica que la hipótesis es nula, asimismo se acepta la relación directa débil del síndrome con el estrés laboral en los trabajadores de salud.

Locales o regionales

Benites, Chacaliza y Huancahuari (2017) desarrollaron la investigación “**Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016**” en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, para obtener el título de Licenciada en Enfermería. Para lo cual plantearon como propósito principal “determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital”, siendo un estudio de tipo cuantitativo, aplicativo, basado en un método descriptivo simple y corte transversal, Asimismo para la realización del estudio se seleccionó una muestra de 58 personas. Se mostró en lo que respecta al nivel de estrés que manifiestan los enfermeros, se presentan síntomas de agotamiento emocional y cansancio físico que influye negativamente tanto en la salud como en la atención al paciente. Se precisó un puntaje de medio a alto en cuanto a los factores que generan el estrés en el personal de la salud, siendo estos la alta exigencia y el trabajo bajo presión. En resumen, los autores indican que el alto nivel de estrés que se detectó en el hospital incide negativamente en los aspectos personales, profesionales y laborales de sus trabajadores.

Cabrera (2017) desarrollo una investigación la cual fue denominada como “**Autocuidado en el Estrés Laboral en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización Del Hospital Regional De Ica, Año 2016**”, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para optar al grado académico de

Doctora en Ciencias: Enfermería, determinó como objetivo principal “analizar la relación del autocuidado con el estrés laboral en enfermeras, de los servicios de hospitalización del Hospital Regional”. Se aplicó un estudio de tipo descriptivo, correlacional, como instrumento se utilizó el cuestionario y una población constituida por 18 licenciadas en enfermería. A partir de esta investigación, se develaron las siguientes conclusiones; que los factores como fatiga emocional y falta de autorrealización conducen a un nivel de estrés moderado en las enfermeras. De igual manera, se dedujo que el nivel de estrés disminuye cuando el nivel de autocuidado de salud es mayor.

Pantigozo (2016) desarrollo la investigación intitulada “***Cuidado de Enfermería y Estrés Laboral Enfermeras Centro Quirúrgico Hospital Regional Ica 2016***”, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para optar al grado académico de Maestra en Ciencias: Enfermería con mención en Salud del Adulto y del Anciano, estableció como propósito principal “analizar la influencia del estrés laboral con la calidad del cuidado de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Regional de Ica”. Baso su metodología en un trabajo de tipo descriptivo-correlacional. Se escogió para dicho estudio una población de 18 enfermeras del Centro quirúrgico del Hospital Regional de Ica. En base a ello el autor concluye que el 66.7% del personal de enfermería enfrentan un alto nivel de estrés debido a una mala calidad en cuanto al cuidado de enfermería, así mismo se presenta un 16.7% con un regular nivel de estrés relacionado con este mismo cuidado. Por lo tanto, la calidad de atención de las enfermeras en el ejercicio de sus funciones está altamente relacionado con los síntomas psicológicos y conductuales.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Definición de la Variable Estrés Laboral

Para la OMS y Leka (2004) citado por Vidal (2019) define el estrés laboral “como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 23).

Para la OIT (2016), el estrés laboral se manifiesta cuando no se cuenta con los recursos y capacidades para afrontar los requerimientos y obligaciones exigidas, produciéndose un desequilibrio, así como también sentimiento de sobreesfuerzo, originan desgaste por exceso de funciones o labores, esto se evidencia de forma física, emocional o conductual.

Así mismo Lu y Gursoy (2016) exponen que en el contexto laboral existen personas que se comportan de manera diferente y reacciona distinto ante las autoridades y organización, y por su puesto desarrollan expectativas diferentes frente a su trabajo lo que conlleva a que el nivel de satisfacción también sea distinto.

Bajo el mismo orden de ideas, Moran y La Cruz (2016), afirman que el estrés laboral es un estado visible debido a que es, un estado anímico expuesto de forma pública en el contexto laboral.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Saborío y Hidalgo (2015) señala que el estrés laboral como: " es una expresión crónica acompañado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado" (p.34).

3.2.2. Modelos Teóricos

3.2.2.1. Teoría de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman

La Teoría del estrés de Richard Lazarus (1966), en relación con la de Cohen (1977) y Folkman (1984) destacan que:

El afrontamiento se aplica en una determinada situación, el estrés va a depender del contexto y otros factores. Por otro lado, la misma se centra en la forma como interactúa las personas en un ambiente y situación específica. De acuerdo a lo que expone Lazarus, la causa del estrés se debe a las interacciones entre el individuo y su entorno, cuyo impacto tiene que ver mucho con el estresor ambiental, además este depende de dos factores, las apreciaciones que se tiene del agente estresor y, por los recursos con los que cuenta para defenderse del agente. (De Vera, 2004, párr. 4)

Además, Lazarus plantea que, ante situaciones de estrés, las personas hacen uso de “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar y controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos que el individuo posee” (De Vera, 2004, párr. 5).

3.2.2.2. Teoría de Hans Selye

Hans Selye conocido como el “padre del estrés”, conceptualiza el estrés como “la respuesta no específica del organismo a toda exigencia que se le haga”. Así mismo conceptualizó el Síndrome General de Adaptación (SGA), por lo que dedujo que el estrés es una reacción inespecífica del individuo y también afirmó lo siguiente: “lo que importa no es lo que nos sucede sino la forma como se recibe” (Berrío & Mazo, 2011).

Además, explica que el estrés de alguna forma u otra es positivo y no se debería obviar por lo que se puede vincular con eventos y vivencias positivas o con situaciones no muy satisfactoria de manera que no es conveniente suprimir de forma total el estrés, pues podría conllevar a la muerte. “Cuando se afirma que un individuo sufre de estrés significa que este es excesivo y que implica un sobreesfuerzo del organismo al tratar de sobreponerse al nivel de resistencia de este” (Berrío y Mazo, 2011, pp. 75-76)

Así mismo, señala, que muchas veces el organismo se manifiesta de forma positiva frente a estímulos estresantes del entorno sin que estos causen efectos que puedan perjudicar al individuo percibiéndose como buen estrés. Sin embargo, hay situaciones en las que el organismo muestra no tener capacidad para dar respuesta a los agentes estresantes por considerar que son intensas o prolongadas.

3.2.2.3. Modelo de Estrés Laboral de Charles D. Spielberger y Vagg

Spielberger y Vagg citado por (Saldaña & Sánchez, 2019) definen el estrés laboral como “la percepción que presenta el trabajador ante situaciones de demandas laborales” (p. 30).

El modelo distingue cuatro dimensiones: 1) **Presión de trabajo**: Se trata a las cantidad de horas trabajada extras, variación de funciones con frecuencia, puesto de trabajo con mucha responsabilidad y ritmos acelerados de trabajo; 2) **La falta de apoyo social**: Se refiere a la poca motivación por su trabajo, ausencia de reconocimiento por parte de los supervisores.3) **Factores organizacionales**: En este caso se toma en cuenta, el comportamiento negativo hacia la organización, así como la toma de decisiones no acertada e incongruente, mal manejo de conflictos, incluso un ambiente laboral ruidoso; 4) **Falta de realización laboral**: No existe ascenso, existe insatisfacción laboral debido a un bajo e inadecuado salario, y por las casi nulas oportunidades de superación. (Saldaña & Sánchez, 2019)

3.2.3. Estrés

Según Vidal (2019), el concepto actual de estrés se denomina como “activación biológica”. Se trata de la respuesta espontánea del organismo cuando se encuentra expuesto a situaciones que le producen tensión o se enfrenta a novedades o demandas negativas, asimismo tratan de evitar las futuras consecuencias.

Ramírez (2019), definen al estrés como un concepto que abarca diversos significados el cual se desprende de la experiencia corporal dependiendo del contexto. Desde el punto de vista del autor, el estrés se manifiesta a través de una insatisfacción física, emocional, social y moral cuyos orígenes y consecuencias son estructurales.

Palacio y Toro (2018) consideran que por medio del estrés se activa los sistemas psicobiológicos del individuo necesarios para salvaguardar su integridad ante los cambios a los cuales se expone en su vida cotidiana. Es por ello que se han desarrollado estrategias de afrontamiento que permite dar respuesta ante situaciones de demanda o amenazas hacia nuestra integridad física o psicológica, las cuales actúan como estrategias defensivas encaminadas a buscar respuestas adaptativas y de estabilización.

Igualmente 50minutos.es (2016), define al estrés como una reacción donde a través de una señal del cerebro, indica que se está pasando por una situación que supera nuestras habilidades para resolverlo, lo que causas

incomodidad e inseguridad. Este síntoma, es muy útil, proviene del área más primitiva del cerebro: llamada cerebro reptil. En neurocognitivismo, se divide al cerebro en varias partes:

- El cerebro reptil, que es el más primitivo o instintivo.
- El gregario o paleomamífero, que controla nuestro posicionamiento en un grupo.
- El Neomamífero o la “Biblioteca de Recuerdos” de vivencias o informaciones diversas.
- El prefrontal donde se encuentran la creatividad y la adaptabilidad.

Para Mária (2005), el estrés “es la respuesta natural del ser humano ante situaciones de miedo, tensión o peligro, tan comunes en la sociedad moderna. Forma parte de la vida de toda persona, pero si su presencia es excesiva puede ser dañino para la mente y el cuerpo” (pág.96).

Arrabal (2019), sistematiza al estrés de la siguiente forma:

- **Distrés**

“Se distingue como un estrés desagradable y negativo ocasionando un desorden fisiológico produciendo problemas de salud como hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, envejecimiento prematuro. Aparece como una respuesta ante una amenaza, sea esta interna o externa” (Arrabal, 2019, p. 13).

- **Hipo estrés**

Este tipo de estrés viene acompañado de ausencia de motivación, sensación de vacío interior y en casos extremos depresión. Las personas que no sienten la necesidad de preocuparse o poco entusiasmo por la vida ya que le resulta rutinaria y monótona posee un alto nivel de hipo estrés. (Arrabal, 2019, p. 16).

- **Eustrés:**

“Este tipo de estrés se caracteriza por niveles óptimos de estrés para resolver cualquier problema, estimula la creatividad y productividad, lo que conlleva a cierta estabilidad emocional permitiendo tomar decisiones en momentos críticos” (Arrabal, 2019, p. 19).

3.2.4. El estrés en las profesiones sanitarias

Para García y Marta (2016)

Las consecuencias del estrés en las profesiones sanitarias son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario. Además, el profesional tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin, por ello, perder empatía y compromiso. (p.12)

Aspectos que se suman al estrés del personal de salud es la necesidad de capacitación y actualización de los nuevos avances tecnológicos, así como también los limitados presupuesto del sistema sanitario público.

Es de señalar, que los médicos creen que su profesión los hace inmunes al estrés al que están expuesto otros profesionales, pero es una precepción distorsionada de la realidad, ya que en el área de salud es donde más prolifera el estrés laboral a través del cansancio físico y agotamiento emocional. (García y Gil, 2016)

Por todo lo dicho, es importante resaltar que actualmente debido a la situación de la pandemia el estrés laboral ha tenido un protagonismo en el sector salud, afectando no solo a los trabajadores, también se ha extendido a otras áreas del personal de los centros de salud, entre ellos se encuentra el personal de enfermería que por su nivel de contacto directo con los pacientes pueden desarrollar un nivel de estrés que limite su capacidad física y mental.

3.2.5. Dimensiones del estrés laboral

a) Presión laboral

Se refiere al nivel de capacidad y de habilidades de cada individuo y está relacionada con el potencial generador de estrés. La productividad de las personas dependerá del nivel de importancia de la actividad que realizan, así como también si es obligatoria e indispensable o no. (Rodríguez, 2013, p. 22)

b) Falta de apoyo de social

El apoyo social se puede decir que es como un seguro a donde se puede recurrir para controlar y afrontar estresores cotidianos o tensiones crónicas. No contar con ese apoyo, puede afectar de forma negativa la salud y relaciones significativas dando lugar a la depresión. Cabe destacar que la falta de un apoyo por parte de compañeros o jefes contribuye al agotamiento emocional. (Rodríguez, 2013, p. 22)

c) Factores organizacionales

Los factores organizacionales están formados por:

Una serie de elementos que se desarrollan dentro de la organización, entre los que se encuentran: creatividad, motivación, relaciones interpersonales y laborales, capacitación, participación, objetivos, cambio, etc. El estudio de estos permite identificar a los que más influyen en el medio ambiente y redirigirlos o reforzarlos hacia los objetivos que se quieren lograr. (Castillo, Varela y López, 2013, p. 6)

d) Falta de realización personal

Esta forma de actuar incide en el ejercicio de sus funciones manifestando una actitud de insatisfacción, autoevaluación negativa e inconformidad la cual influye en el servicio que se le ofrece al paciente y el desempeño. (Blanco, 2019, p. 7).

3.2.6. Tipos de estrés

Según datos de la American Psychological Association (2020) se pueden identificar diferentes tipos de estrés citado por:

a) Estrés agudo.

Se manifiesta debido al exceso de requerimientos y presiones del pasado inmediato acompañadas exigencias del futuro cercano. Este tipo de estrés puede ser algunas veces emocionante, seductor, deslumbrante, pero sin excederse, de lo contrario puede causar agotamiento. Se exterioriza por medio de una combinación de enojo o irritabilidad, angustia y depresión; acompañado de dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal, taquicardia, mareos. (ampiep, 2020, párr. 3)

b) Estrés agudo episódico

Se identifica en personas que suelen mantener mucha energía nerviosa, manifiestan estar siempre agobiadas, y apresuradas demostrando un comportamiento de irritabilidad. Normalmente sus relaciones interpersonales no son estables debido a que se deterioran con frecuencia y el trabajo se vuelve un lugar muy estresante para estas personas. Este tipo de estrés requiere de ayuda profesional lo que implica varias intervenciones ya que los síntomas son más severos; Tienden a presentar migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. (ampiep, 2020, párr. 4)

c) Estrés crónico.

Este estrés se desarrolla a causa de experiencias traumáticas dolorosas de la niñez que no se olvidan y están presente constantemente. Es sumamente peligroso a tal punto de llegar al suicidio, violencia, ataque al corazón, incluso el cáncer. Normalmente se produce un desgaste emocional y físico hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico. (ampiep, 2020, párr. 6)

3.2.7. Fases del Estrés Laboral

Vidal (2019) hace referencia a tres fases:

- Fase de Alarma: “Esta fase se activa cuando organismo reconoce un evento de estrés cuando se esta iniciando, y reacciona con una primera respuesta denominada choque, seguida de una anti choque” (p. 32)
- Fase de resistencia: “Si el estimulo permanece, las reacciones surgidas en la fase anterior se prevalecen sin embargo baja la intensidad, y de esta manera el individuo repone el equilibrio, alejandose o adaptándose al estímulo estresante” (p. 32).
- Fase de Agotamiento: “El individuo enfrentará el agente estresor con todos los recursos y capacidad que posee, pero en caso de no ser capaz de sobrellevarlo, sobrevendra el agotamiento y aumentara los síntomas en la fase de alarma, donde apareceran las enfermedades graves” (p. 33).

3.2.8. Factores de riesgo estrés laboral

Para Saborío & Hidalgo (2015) considera los siguientes factores:

- a) **Componentes personales:** la edad (con la experiencia), el género (las mujeres tienden a solucionar con mayor rapidez y facilidad los problemas en el ámbito laboral y ejercen un mejor control), variables familiares (se ha comprobado que la solidez y seguridad familiar constituye un factor que permite sobrellevar las dificultades que se pueden presentar en cualquier contexto), personalidad (por ejemplo, las personalidades que expresan comportamientos excesivamente competitivas, intranquilidad, nerviosismo son las que más están propensa a sufrir de estrés).
- b) **Inadecuada formación profesional:** “Se ha observado que no poseer experiencia práctica en el área laboral a causa de la acumulación de conocimiento teóricos sin llevarlos a la práctica puede originar ansiedad” (p. 19).
- c) **Factores laborales o profesionales:** “Ambiente laboral inadecuado, en cuanto al medio físico, entorno humano, desorganización administrativa, organización laboral, salarios poco motivadores, exceso de trabajo, no se fomenta el trabajo en equipo” (p. 19).
- d) **Factores sociales:** “El esfuerzo de ser reconocido a toda costa como un profesional exitoso y además gozar de una alta consideración familiar y así un alto estatus económico” (p. 19).
- e) **Factores ambientales:** “Los individuos se expone a cambios drásticos y significativos en la vida, por ejemplo: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimientos de hijos” (p. 19).

3.2.9. Componentes del estrés laboral

Asimismo, Saborío y Hidalgo (2015), explica que “dichos componentes se manifiestan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, y existe la posibilidad que una persona experimente los tres componentes en distintas etapas de su vida” (p. 21), así como en diferentes entornos laborales.

- 1) **Cansancio o agotamiento emocional:** “Se presenta a través de una creciente disminución y en forma paulatina de energía, desgaste acompañado de fatiga.” (p. 21).
- 2) **Despersonalización:** “La persona tiende a construir su propia defensa y protección para aislarse ante la frustración y sentimientos de impotencia” (p. 21).
- 3) **Abandono de la realización personal:** “Se nota cuando existe una manifestación de apatía y pérdida de valor por el trabajo” (p. 21).

3.2.10. Sintomatología del estrés laboral

El estrés laboral se puede manifestar de diferentes maneras. Entre los síntomas más comunes están: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, adopta diferentes comportamientos, culpabilidad y autoinmolación, exceso de trabajo, también se manifiesta a través de la falta de higiene y arreglo personal, disminución o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño. (Saborío & Hidalgo, 2015, p. 22).

Al mismo tiempo la clínica del síndrome. (Saborío & Hidalgo, 2015), se esquematizó en cuatro niveles: el primero fue denominado como leve y se caracteriza por la presencia de quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana, seguido de esta el moderado, aquí pondera el cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo, el tercero es el grave y se presencian síntomas como enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas, por último, el extremo en el cual se ve un aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

Ante lo expuesto, en la actualidad es propicio que existan escenarios laborales donde los trabajadores estén expuesto a estímulos estresante causante de reacciones y respuestas negativas, afectando la salud a nivel cognitivo, social, emocional conllevándolo a disminuir el rendimiento de las funciones en su puesto de trabajo.

3.2.11. Prevención del estrés laboral

El estrés laboral tiene un costo tanto para la organización como para los trabajadores, razón por la cual es de interés de ambas partes adoptar medidas preventivas en forma organizacional o colectivas antes de aplicar medidas individuales entre ellas se encuentran según Sánchez (2020):

A. Medidas preventivas sobre el entorno físico del trabajo:

Esta medida tiene como finalidad ofrecerles a los trabajadores un espacio laboral con condiciones acústicas, de iluminación y temperatura confortables a fin que se sienta a gusto y su desempeño sea óptimo, para las cuales debe tener las siguientes características:

- Los trabajadores deben estar protegidos de situaciones externa, para lo cual, los espacios deben contar con medidas de seguridad para prevenir cualquier evento de violencia externa.
- La infraestructura, así como el mobiliario y equipo de trabajo usado por el trabajador durante su tiempo en la organización debe ser diseñada bajo un modelo ergonómico, de manera que se adapte al espacio de trabajo de forma cómoda.
- La seguridad es primordial por tanto es necesario dotar a las personas de medios y equipos preventivos y/o protección para que realicen sus actividades con seguridad.

B. Enriquecimiento del puesto de trabajo:

- La rotación en los puestos de trabajo, ampliación y enriquecimiento del puesto, es motivante para los trabajadores ya que evita el trabajo monótono y rutinario o evitar la fragmentación del trabajo.
- Proveer los recursos económicos, materiales, humanos necesarios, para alcanzar los objetivos propuestos.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Delegar autoridad y autonomía a cada trabajador según su nivel jerárquico para la toma de decisiones.
- Realizar un feedback, de tal manera que los trabajadores evalúen sus debilidades y fortalezas y apliquen las mejoras y las pautas que deben tomarse para efectuar adecuadamente el trabajo y consecuentemente lograr los resultados esperados

C. Tiempos de trabajo:

- Evitar turnos seguidos y continuos que puedan ocasionar estrés
- Planificar los horarios y turnos de forma consensuada o comunicarlos con tiempo para generar una conciliación personal, familiar y profesional.

D. Gestión de personas:

- Mantener actualizada la descripción del puesto, de acuerdo a las nuevas competencias.
- Promover programas de formación y desarrollo en nuevas competencias a fin que el trabajador pueda aspirar a otros cargos de mayor nivel ascender
- Implementar nuevas formas de evaluación de desempeño, como las evaluaciones de 360°
- Proveer salarios y compensaciones adecuadas que mantengan motivado al trabajador en función de mejorar su calidad de vida.

3.2.12. Tratamiento del estrés laboral

Sánchez (2019) indica que el individuo que busque reducir su estrés laboral debe de realizar las siguientes acciones:

- Programar actividades gratificantes y recreativas fuera del trabajo que permitan desconectar y relajar al trabajador.
- Proponerse objetivos, así como metas realistas y alcanzables.
- Planificar el tiempo y no dejar que todo se convierta en urgente.
- Mantener limpio el entorno donde se trabaja.
- Comunicarse de forma empática y afectiva.
- Realizar actividades al aire libre.
- Evitar pensamientos negativos y descalificación por los errores cometidos.
- Alimentarse de forma balanceada, dormir y descansar.

3.3. Marco conceptual

- **Estrés**, define en su libro a estrés como un estado de tensión o la tensión mental emocional que puede conducir a malos resultados y las condiciones clínicas adversas.

- **Estrés Laboral**, de trabajo altas acompañadas de capacidad de control de las mismas bajas.
- **Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS)**, es un cuestionario elaborado para analizar las fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestas las personas (Saldaña y Sánchez, 2010).
- **Índice de Estrés Laboral**, “es el índice que proporciona una estimación a nivel global de estrés laboral” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 15).
- **Severidad del Estrés Laboral**, “Es el índice que indica la puntuación media de severidad percibida por el individuo” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 15).
- **Frecuencia de Estrés Laboral**, “es el índice que indica la frecuencia media de las personas dentro del lugar del laburo” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 15).
- **Índice de Presión Laboral**, “es el índice que evalúa el estrés laboral que manifiesta un individuo motivado a la presión procedente de su trabajo” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 16).
- **Severidad de Presión Laboral**, “es una sub escala que evalúa el nivel medio de severidad percibida relacionada a la presión del trabajo” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 16).
- **Frecuencia de Presión Laboral**, “es una subescala que evalúa la presión media directamente relacionada a la presión del trabajo” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 16).
- **Índice de Falta de Apoyo de la Organización**, “es el índice que evalúa la cantidad de estrés laboral atribuible a la falta de apoyo de la organización” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 17).
- **Severidad de falta de apoyo de la organización**, “es la Subescala que evalúa el nivel medio percibida respecto a los estresores relacionados a la falta de apoyo de la organización” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 17).
- **Frecuencia de apoyo de la organización**, “es una subescala que evalúa la frecuencia media directamente relacionada con la falta de apoyo de la organización” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 17).

- **Fuentes de estrés**, “son aquellos factores ambientales que desarrollan un estado emocional en los trabajadores, ocasionando la vivencia de estrés” (Ramos, Pantoja, Tejera y Gonzalez, 2019, p. 23).
- **Estrés laboral episódico**, “es aquel que ocurre por un determinado momento y no se extiende, es decir; los síntomas desaparecen de forma rápida, después de que se origina a situación estresante” (Saldaña y Sánchez, 2010, p. 17).
- **Estrés laboral crónico**, “se presenta cuando la persona es sometida a un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo o contar con responsabilidades y decisiones muy importantes en su entorno” (Saldaña y Sanchez 2019, p. 17).
- **Afrontamiento del estrés**, “es un esfuerzo cognitivo y conductual dinámico, orientado a manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar dichas demandas externas e internas que generan estrés” (Chacon y Sanchez, 2019, p. 3).
- **Factores psicosociales en el trabajo**, “son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador” (Rupay, 2018, p. 8).
- **Demandas del ambiente laboral**, son aquellos factores estresantes los cuales son conocidos en el trabajo, lo cual afectaran de manera indirecta o directa a los trabajadores y desencadenan el estrés (Rupay, 2018, p. 8).
- **Contexto labora**, “se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo” (Achahuanco y Fuentes, 2019, p. 11)
- **Carga mental de trabajo**, “la expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea” (Achahuanco & Fuentes , 2019, p. 12).

IV. METODOLÓGIA

El presente trabajo se basa al enfoque cuantitativo; por lo que, utiliza la recolección de datos y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación; método aplicado para el presente estudio es el deductivo-inductivo, es deductivo pues se pasó de principios generales comprobados y verificados a hechos particulares, asimismo es inductivo pues se estudiaron y se observaron los hechos o experiencias inherentes a la variable, con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría (Prieto, 2017). Por tanto, el estudio.

4.1. Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo de investigación será de tipo básica porque: “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2006. p. 43).

El estudio es básico pues tiene como objetivo la recopilación de información para proceder a construir una base de conocimiento que servirá para responder a preguntas y para ser aplicadas en otras investigaciones.

El nivel de investigación de la presente investigación corresponde a un nivel descriptivo el cual busca especificar propiedades características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación corresponde a un descriptivo simple, estudio es no experimental transversal, pues no se manipulo deliberadamente la variable, “solo se observó los fenómenos en su ambiente natural y cómo se comportan” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 175), asimismo el estudio se hizo en un solo tiempo.

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población

La presente investigación se centró en la observación de los distintos trabajadores de una IPRESS, un total de 103 colaboradores.

4.3.2. Muestra

Para el caso de la definición del tamaño de la muestra se empleó el tipo de muestreo probabilístico, que se basa en el principio de probabilidad, es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño “n” tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Se aplicó la siguiente fórmula:

Fórmula para la determinación del tamaño de muestra

$$n = \frac{z_{1/2}^2 pqN}{z_{1/2}^2 pq + E^2(N - 1)}$$

n= Muestra

Donde:

N= Población

Z= Intervalo o nivel de confianza 95% =1.96

p= Proporción estimada o probabilidad de éxito: 0.5

q= Probabilidad de error: 1-P =0.5

d= Error estándar: 0.05

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{((0.05^2 * (119)) + (0.50 * 0.50 * 1.96^2))}$$

$$n = 82$$

Es decir, la muestra está constituida por 82 trabajadores.

4.3.3. Muestreo

4.3.1. Muestreo

El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, método totalmente aleatorio que se usa para elegir una muestra. Este método de muestreo es tan fácil como asignar números a los individuos (muestra) y luego elegir de manera aleatoria números entre los números a través de un proceso automatizado.

4.4. Hipótesis general y específicas

La presente investigación no requiere de hipótesis por ser de tipo descriptiva simple.

4.5. Identificación de la Variable

V1: Estrés laboral

Para la OMS y Leka (2004) citado por Vidal (2019) define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 23).

4.6. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
						de Medición
Estrés laboral	Para la OMS y Leka (2004) citado por Vidal (2019) define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 23).	Para medir la variable estrés laboral se utilizará el cuestionario de JSS validado por León (2020) cuestionario de estrés laboral, con las 4 dimensiones. (León, 2020)	Presión de trabajo	2. Horas extras 4. Cambio de tareas frecuentes 5. Incumplimiento de colegas 9. Poco ajuste al contenido de trabajo 11. Mucha responsabilidad 20. Competencia profesional 23. Interrupciones frecuentes 24. Cambio frecuente de actividades 25. Exceso de papeleo 27. Ritmo apurado	2, 4, 5, 9, 11, 20, 23, 24, 25, 27	<38 (Bajo) 38-53 (Medio) >53(Alto)
			Falta de apoyo social	6. Falta de apoyo de los superiores 10. Equipamiento inadecuado 17. Faltas entre colegas 28. Falta de personal 29. Poca motivación	6, 10, 17, 28, 29	<20 (Bajo) 20-29 (Medio) >29(Alto)
			Factores organizacionales	1.Desacuerdo con las tareas 7. Manejo inadecuado de conflictos 12. Inactividad 13. Dificultades con los superiores 14. Actitudes negativas con la institución 15.Falta de personal 16. Inadecuada toma de decisiones 18. No participación en las decisiones 21. Supervisión inadecuada 22.Ruido laboral 26.Metas excesivas 30.Conflictos departamentales	1, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 26, 30	<41 (Bajo) 41-63(Medio) >63(Alto)
			Falta de realización personal	3.Escasa promoción 8.No reconocimiento laboral 19.Salario inadecuado	3, 8, 19	<12 (Bajo) 12-19(Medio) >19(Alto)

4.7 Recolección de datos

4.7.1. Técnica de análisis e interpretación de datos

Para la Real Academia Española (2001), las encuestas se conforman de preguntas agrupadas y organizadas, que van dirigidas a una población en específico, de tal forma que se obtenga información relevante para el estudio. La técnica de la encuesta, es una de las utilizadas en el campo de la investigación pues permite que la investigación sea rauda y eficiente. Bajo este contexto, muchos trabajos de la salud aplicaron esta técnica como parte de sus estudios, por lo tanto, la encuesta podrá recoger y analizar información de la muestra representativa. Asimismo, los datos recabados del cuestionario estandarizado permitieron dar fundamento a las características del estudio. Asimismo, el cuestionario se aplicó de manera digital y física en las instalaciones de la Institución, cuya aplicación será de manera individual.

4.7.2. Instrumento

En la presente investigación se utilizó el siguiente instrumento: JSS Cuestionario de Estrés Laboral.

Ficha técnica del instrumento

Nombre	JSS. Cuestionario de Estrés Laboral.
Nombre original:	JSS. Job Stress Survey.
Autores:	Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg.
Procedencia:	PAR, Psychological Assessment Resources, Inc. Odessa, Florida. EE.UU.
Adaptación española:	Carlos Catalina Romero, con la colaboración especial de Ibermutuamur (2010).
Aplicación:	Individual y colectiva.
Ámbito de aplicación:	Adultos.
Duración:	Entre 15 y 20 minutos.

Finalidad:	Evaluación del nivel general de estrés laboral, y de la severidad y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés.
Baremación:	Baremos españoles (N=11.733) en situación laboral y divididos en tres grandes grupos en función de las características del puesto.
Material	Manual, ejemplar y clave de acceso (PIN) para la corrección por Internet

Fuente: Saldaña y Sánchez (2019)

El instrumento fue creado en el año de 1994 por Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg en Florida-Estados Unidos, con adaptación española de Carlos Catalina Romero (2010). Tiene como objetivo medir los niveles del estrés laboral desde el punto de vista de dos escalas, la JSS Intensidad (30 ítems) y la JSS Frecuencia (30 ítems). Consta de cuatro dimensiones: presión de trabajo (con 10 ítems), falta de apoyo social (con 5 ítems), factores organizacionales (con 12 ítems) y falta de realización personal (con 3 ítems). (Saldaña & Sánchez, 2019, p. 31). La forma de aplicación es de manera individual o colectiva con un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos, las edades de aplicación son a partir de los 18 años en adelante. La puntuación estimada para la primera escala que es la JSS Intensidad del estrés (presión de trabajo, falta de apoyo social, factores organizacionales y falta de realización personal) es de bajo, medio y alto. Presenta un Alpha de Cronbach de 0.80 (Saldaña & Sánchez, 2019, p. 31).

Los niveles de estrés considerados por el test Job Stress Survey son: Bajo, Medio y Alto, esto dependiendo claramente de los puntajes que den como resultado de la valoración del test. Todos los ítems son calificados por igual, en una medida de valor de 1 a 9, para la sub-escala de intensidad, tiene la misma la siguiente valoración, con tres rangos:

Tertiles de las escalas del JSS intensidad

PTI: <38 (Bajo) 38-53 (Medio) >53(Alto)

FAI: <20 (Bajo) 20-29 (Medio) >29(Alto)

FOI: <41 (Bajo) 41-63(Medio) >63(Alto)

FRPI: <12 (Bajo) 12-19(Medio) >19(Alto)

4.7.3. Validez y confiabilidad del instrumento

El mencionado instrumento de esta investigación, ya se encuentra validado y confiabilizado y adaptado a la realidad peruana por (Saldaña & Sánchez, 2019), por lo que no es necesario volver a sometido a tales procesos.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Antes de exponer los resultados para el comportamiento de la variable de estudio se tiene información sociodemográfica de los trabajadores de una IPRESS:

Tabla N° 1: Género de los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.

Frecuencia	Porcentaje	
Masculino	19	23.17%
Femenino	63	76.83%
Total	82	100%

Fuente: Data de resultados

Gráfico N° 1: Gráfico N° 1: Género de los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.

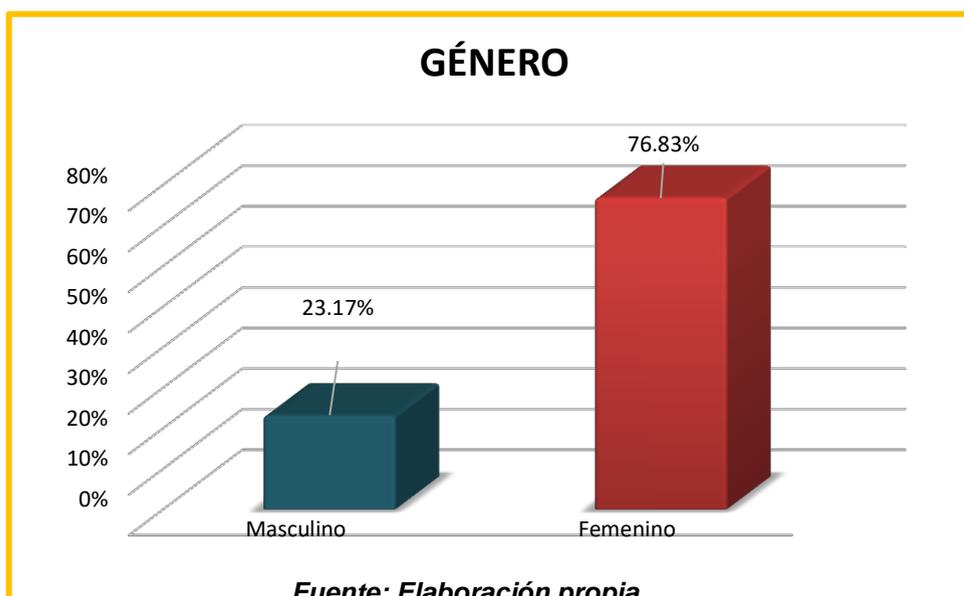
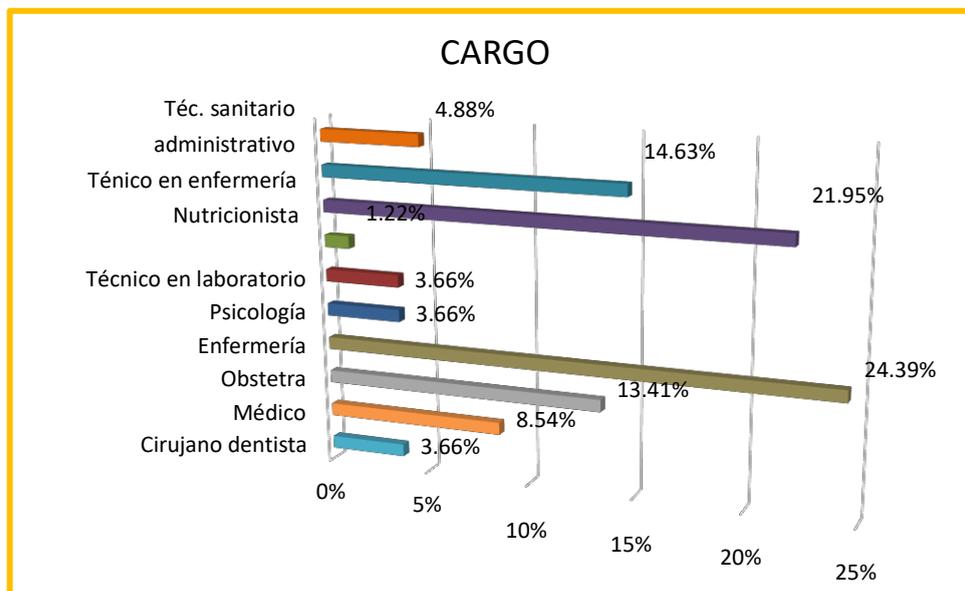


Tabla N° 2: Cargo de los trabajadores de un IPRESS, Cusco-2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Cirujano dentista	3	3.66%
Médico	7	8.54%
Obstetra	11	13.41%
Enfermería	20	24.39%
Psicología	3	3.66%
Técnico en laboratorio	3	3.66%
Nutricionista	1	1.22%
Técnico en enfermería	18	21.95%
administrativo	12	14.63%
Técnico sanitario	4	4.88%
Total	82	100%

Fuente: Data de resultados

Gráfico N° 2: Cargo de los trabajadores de un IPRESS, Cusco-2020.



Fuente: Elaboración propia

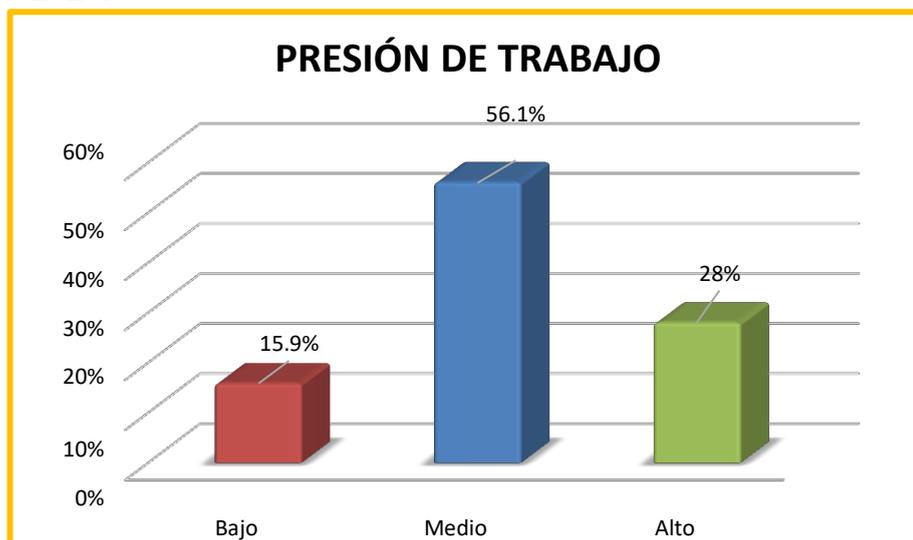
A continuación, se detalla el comportamiento de las dimensiones de la variable en estudio, obteniendo:

Tabla N° 3: Presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[0 – 37]	13	15.9%
Medio	[38-52]	46	56.1%
Alto	[53 a +]	23	28%
Total		82	100%

Fuente: Data de resultados

Gráfico N° 3: Presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.



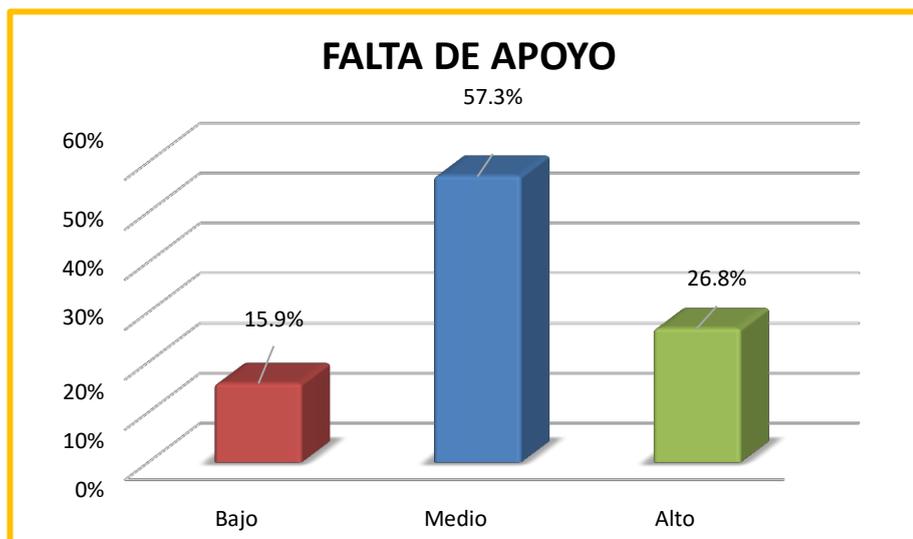
Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 4: Falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[0 – 19]	13	15.9%
Medio	[20-28]	47	57.3%
Alto	[29 a +]	22	26.8%
Total		82	100%

Fuente: Data de resultados

Gráfico N° 4: Falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.



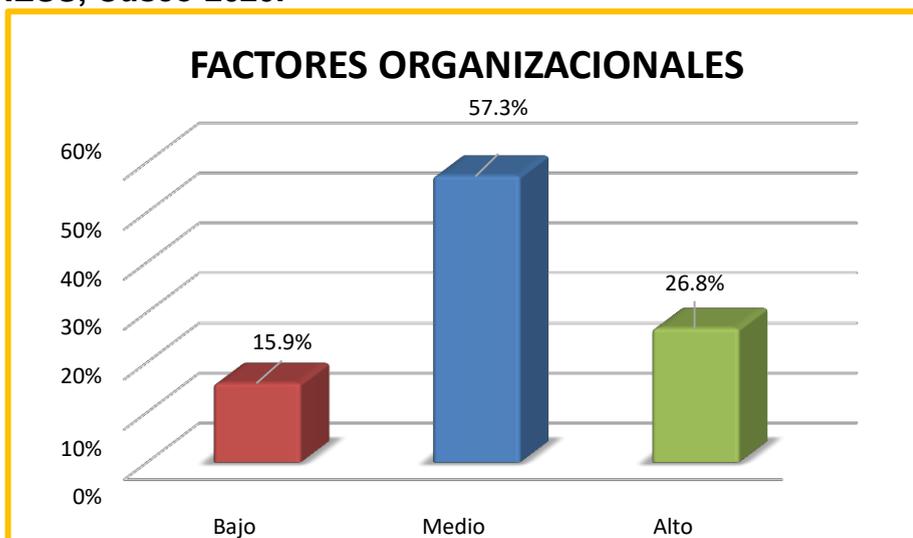
Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 5: Factores organizacionales en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[0 – 40]	13	15.9%
Medio	[41-62]	47	57.3%
Alto	[63 a +]	22	26.8%
Total		82	100%

Fuente: Data de resultados

Gráfico N° 5: Factores organizacionales en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.



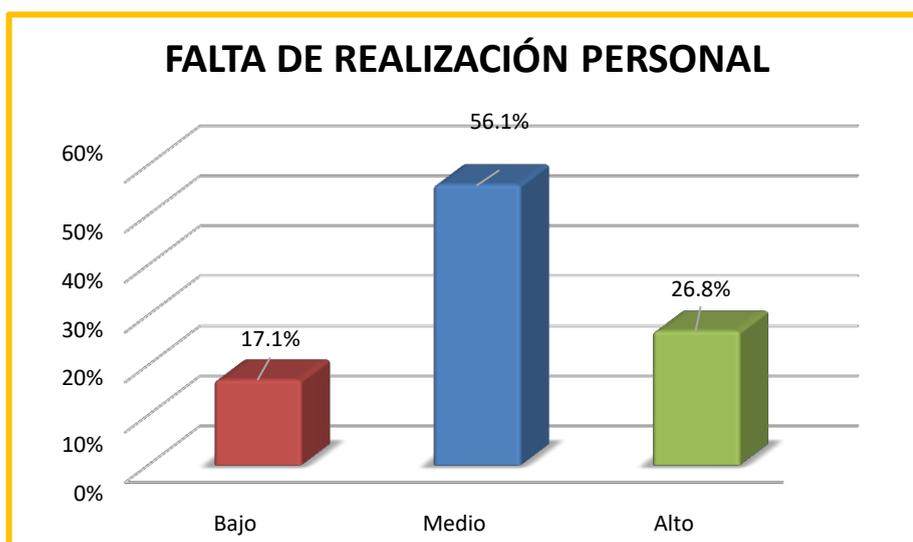
Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 6: Falta de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[0 – 11]	14	17.1%
Medio	[12-18]	46	56.1%
Alto	[19 a +]	22	26.8%
Total		82	100%

Fuente: Data de resultados

Gráfico N° 6: Falta de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.



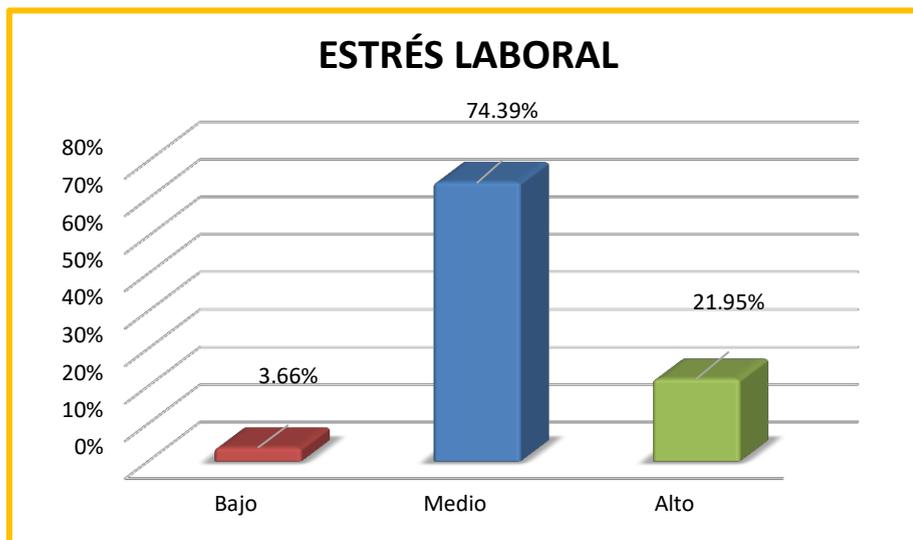
Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 7: Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.

	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[0 – 40]	3	3.66%
Medio	[41-62]	61	74.39%
Alto	[63 a +]	18	21.95%
Total		82	100%

Fuente: Data de resultados

Gráfico N° 7: Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020.



Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación de resultados

En esta sección se presentan los análisis descriptivos de los resultados obtenidos, los cuales son:

1. En la tabla N° 1 y gráfico N° 1, se observa que el género de los trabajadores de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) donde el 76.83% son mujeres mientras que el 23.17% son varones; la predominancia de mujeres en este sector se debería al rol importante de la mujer como cuidadora. Estas evidencias permiten demostrar que en el IPRESS predomina de manera representativo el personal femenino por lo que están sometidas a altos niveles de contagio y estrés laboral que muchas veces excede de su capacidad física y mental.
2. En la tabla N° 2 y gráfico N° 2, se observa que en los distintos cargos o funciones de la prestadora de servicios de salud en San Jerónimo 24.39% ocupan el cargo de enfermería, el 21.95% técnicos en enfermería, 14.63% área administrativa, 13.41% obstetras, 8.54% ocupan cargo de médicos, el 4.88% Técnico Sanitario, por otro lado, solo el 3.66% lo ocupan técnicos en laboratorio, psicología y cirujanos respectivamente; y el 1.22% lo ocupan los nutricionistas.

3. En la tabla N° 3 y gráfico N° 3, se observa que el comportamiento de la dimensión de trabajo en los trabajadores de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) donde el 56.1% cuenta con un nivel medio de presión de trabajo, así el 28% con un nivel alto y 15.9% con un nivel bajo; esto se debería a que el personal realiza trabajos fuera de la empresa, también se puede evidenciar que sus compañeros de trabajo no cumplen con sus funciones así asignándoles mayor trabajo a los demás; provocando baja motivación, cambios imprevistos y excesiva proyección de cumplimiento de metas. Atendiendo a los resultados se observa que la presión a que están expuesto los trabajadores del (IPRESS) no le permite lograr un ajuste adecuado en el contenido de trabajo afectando su capacidad, productiva y autoconfianza.
4. En la tabla N° 4 y gráfico N° 4, se observa el comportamiento de la dimensión apoyo social de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) donde el 57.3% cuenta con un nivel medio, 26.8% un nivel alto y 15.9% con un nivel bajo esto se debería; la mayoría del personal no cuenta con el apoyo del jefe a cargo, los equipos no son adecuados para la atención del paciente y uso de los enfermeros, también se evidencia insultos entre colegas. Estas evidencias permiten demostrar que los trabajadores no cuentan con apoyo en el momento enfrentar situaciones estresantes, motivo por el cual se observa un ambiente tenso entre compañeros de trabajo y jefe directos.
5. En la tabla N° 5 y gráfico N° 5, se observa el comportamiento de la dimensión factores Organizacionales de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) donde el 57.3% cuenta con un nivel medio, 26.8% un nivel alto y 15.9% bajo; en el análisis procedente de estos ítems, apunta que la institución carece de un buen sistema de comunicación por lo que no existe buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores percibiéndose un trabajo en equipo deficiente causando un clima laboral no apropiado y en consecuencia influye de manera negativa el servicio que se le ofrece a los pacientes.

6. En la tabla N° 6 y gráfico N° 6, se observa el comportamiento de la dimensión falta de realización del personal de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) donde 56.1% representa un nivel medio, 26.8% cuenta con un nivel alto y 17.1% con un nivel bajo esto se debería; que a la mayoría del personal le faltan oportunidades para que se desarrollen profesionalmente dentro del instituto así mismo falta de reconocimiento por el gran labor de trabajo que se lleva a cabo en la institución siendo así que el personal considera insuficiente remuneración para cumplir sus metas personales. De acuerdo a los datos existe una inclinación representativa en la frecuencia medio en lo que respecta a la realización personal lo que indica que en la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) existe muy pocas posibilidades de hacer carrera como profesional además de no percibir un reconocimiento de sus labores, acompañado de salarios que no van acorde con la labor realizada mostrando descontento e insatisfacción.
7. En la tabla N° 7 y gráfico N° 7, se observa el comportamiento de la variable estrés laboral de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) que cuenta con un nivel medio de 74.39%, un nivel alto de 21.95% y un nivel bajo de 3.66%; donde el 56.1% cuenta con un nivel medio de presión de trabajo, donde el 57.3% cuenta con un nivel medio de factores de realización. En este sentido, y partiendo de los resultados aportados es importante señalar que los trabajadores de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) actualmente están expuesto a altos niveles de estrés laboral por el coronavirus, por lo que muchas veces afrontan exigencias y presiones laborales debido a la cantidad de horas trabajadas sumada a la poca motivación y reconocimiento de parte de la institución de su labor ejecutada y por otro lado falta de oportunidades profesionales con salario pocos atractivos que conlleva a un descontento y a situaciones que muchas veces no se ajustan la capacidad física y mental de los trabajadores, favoreciendo al agotamiento emocional, afectando su calidad de vida personal y profesional.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los Resultados.

El análisis descriptivo se realizará contrastando los hallazgos encontrados con el de los antecedentes y respaldándose en los aportes teóricos citados en el apartado de las bases teóricas.

Siendo esta una investigación del tercer nivel de diseño descriptiva simple, el mismo requiere la formulación de hipótesis, donde se ha realizado el proceso de contrastación que ha permitido aceptar o rechazar hipótesis de estadísticas propuestas.

6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Los resultados adquiridos en esta investigación sobre el estrés laboral de los trabajadores de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) IPRESS 2020. Realizado el análisis de los resultados se pudo denotar que los trabajadores de la IPRESS, San Jerónimo, Cusco alcanzan un nivel de estrés del 74.39%, de tendencia media por lo que se deduce que a causas de la coyuntura de la pandemia COVID-19 están confrontando por factores estresantes en su ambiente laboral.

Por otro lado, se evidencio que laboran bajo un 56,1% de presión; considerándose una tendencia media, lo que indica que realizan sus actividades diarias bajo un nivel considerable de presión, debido a su exposición pública y cercanía con el paciente, también muchas veces se ven obligados trabajar horas extras y realizar actividades fuera de la institución y además se observa un alto índice de inasistencia y como consecuencias existe una recarga de trabajo, por lo que algunos trabajadores tienen que asumir las funciones de otros. Por tanto, los trabajadores de esta institución de salud están expuesto a circunstancias estresantes en su rutina diaria que le ocasiona desanimado, cansancio emocional, afectando su rendimiento ya que en ciertas ocasiones sus habilidades y capacidad no le permite solucionar las dificultades que se le presentan.

Así mismo, en los análisis descriptivos de la dimensión apoyo social se mostró un 57,3% equivalente a un nivel medio, manifestando que no cuentan con el reconocimiento y apoyo de sus superiores ante un evento estresante dando lugar al agotamiento emocional y por ende malos entendidos entre el equipo de trabajo y el jefe de cargo, lo que se traduce en un servicio de mala calidad a los pacientes, De allí, la importancia que el trabajador cuente con el apoyo social de compañeros y superiores a fin de poder confrontar los estresores y tensiones del día a día en su área laboral. A raíz que el COVID-19 ha tenido un protagonismo relevante en el desarrollo del estrés laboral en el personal de salud, los resultados de la investigación en relación a los factores organizacionales cuentan con un nivel medio del 57,3%, esto demuestra la ausencia en la institución de un buen sistema de comunicación, causando deterioro en las relaciones interpersonales, por lo que no se logra un trabajo en equipo eficiente, creándose un clima laboral que no contribuye a transmitir confianza al paciente al momento de ofrecerle el servicio.

Por otra parte los trabajadores perciben y así lo manifestaron que en la IPRESS San Jerónimo, había muy pocas posibilidades de desarrollarse como profesional por lo que manifestaron falta de oportunidades y reconocimiento, como también mostraron insatisfacción en cuanto los salarios, ya que consideran que son muy bajo para toda la responsabilidad que tienen a su cargo, además no le permite lograr sus metas personales, es por ello, que dichos resultados en la dimensión realización personal se inclinan hacia una tendencia del 56,1% lo que representa un nivel medio.

Los resultados presentados tienen ciertas similitudes con otras investigaciones; Pantigozo (2016), en su estudio a un grupo de enfermeras determino que el estrés laboral es un problema invisible, pues a través de su estudio demostró que el 66.7% del personal de enfermería presenta alto estrés, pues los enfermeros no reciben el adecuado cuidado; Ello se contrasta con el modelo de Estrés Laboral de Charles D. Spielberger quien define el estrés laboral como la percepción que presenta el trabajador ante situaciones de demandas laborales y distingue cuatro dimensiones: Presión de trabajo: definida por la cantidad de horas trabajada mucha responsabilidad y ritmos acelerados de trabajo; falta de apoyo social: refiere

a la poca motivación y ausencia de reconocimiento por parte de los supervisores y en cuanto factores organizacionales: se toma en cuenta, el comportamiento negativo hacia la organización, mal manejo de conflictos, y por último la falta de realización laboral que se refiere pocas oportunidades que percibe el colaborador para superarse.

De tal manera, Cabrera, (2017), demostro que las enfermeras manifiestan factores como fatiga física y emocional, así como falta de realización profesional, asimismo se apreció un nivel de estrés moderado. De igual manera, se dedujo que el nivel de estrés disminuye cuando el nivel de autocuidado de salud es mayor. García & Gil (2016), señala que “las consecuencias del estrés en las profesiones sanitarias son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio.

Por otra parte Cuevas (2018), en su investigación evidenció que las enfermeras con relación al estrés laboral el 65.7% tiene un estrés laboral moderado, el 14.3% alto y el 11.4% mínimo o sin estrés. Así mismo Rodríguez, (2013) indica que la presión laboral estará sujeta al nivel de capacidad y habilidad de cada individuo, de manera que la productividad de los trabajadores dependerá del nivel de importancia de la actividad que realizan, de su autoconfianza y reconocimiento de sus habilidades.

Asimismo, Benites et al. (2017), a través de su investigación lograron confirmar por medio de los resultados, que los enfermeros mostraban síntomas de agotamiento emocional y cansancio físico y por otra parte se detecto en un puntaje de medio alto que factores como alta exigencia y trabajo bajo presión generan altos niveles de estrés, influyendo de forma negativa tanto en lo laboral como profesional y además en la atención al paciente. En este sentido Saborío y Hidalgo (2015), indica que el cansancio o agotamiento emocional se presenta a través de una creciente disminución y en forma paulatina de energía, desgaste acompañado de fatiga, además, el estrés laboral se puede manifestar de diferentes maneras entre los síntomas más comunes están: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o

temor, depresión. En la actualidad debido a la crisis sanitaria del covid-19 los trabajadores de la salud están expuesto a estímulos estresante causante de reacciones y respuestas negativas, afectando la salud a nivel cognitivo, social, emocional conllevándolos a disminuir el rendimiento de las funciones en su puesto de trabajo.

Por otro lado, Liza (2020) quien, en su investigación se enfocó en determinar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional demostró una relación significativa, por lo que dedujo que si el clima laboral no es apropiado el índice de estrés laboral es mucho más alto y por ende el desempeño laboral no será óptimo. Lo mencionado tiene relación con las bases teóricas de Richard Lazarus (1966), que explica que el afrontamiento que se aplica en una determinada situación estresante va a depender del contexto y otros factores. La misma se centra en la forma como interactúa las personas en un ambiente y situación específica. De acuerdo a lo que expone Lazarus, la causa del estrés se debe a las interacciones entre el individuo y su entorno, cuyo impacto tiene que ver con el estresor ambiental, este depende de, las apreciaciones que se tiene del agente estresor.

Asimismo, Benites, Chacaliaza y Huancahuari (2017), en su investigación logro determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral, donde el 75% del personal que labora más de 30 años tienen un nivel de estrés alto, el 25% del personal tiene nivel medio de estrés y el 47% del personal que tiene 11 a 20 años de servicio tiene nivel bajo de estrés. De igual manera Castillo, et al. (2013), manifiestan que los factores organizacionales como motivación, relaciones interpersonales y laborales, capacitación, participación, objetivos, deben ser estudiados e identificar los que más influyen en el medio ambiente y redirigirlos o reforzarlos hacia los objetivos que se quieren lograr.

VII. CONCLUSIONES

A continuación, se desarrollan las siguientes conclusiones, de la presente investigación:

- Primera** Se logró determinar que existe un nivel medio de estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020, ya que los resultados muestran que el 74.39% de trabajadores se encuentran en un nivel medio
- Segunda** Se logró determinar que los trabajadores de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) presentan un nivel medio de presión, los resultados muestran que, el 56.1% (46) de los trabajadores con un nivel medio de presión, el 28% (23) presenta nivel alto de presión y el 15.9% (13) presenta presión baja, esto indica que el 84.10% (69) de trabajadores encuestados presentan un nivel medio - alto de presión de trabajo.
- Tercera** Se logró determinar que los trabajadores de la institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS), presenta un nivel medio por falta de apoyo social, ya que los resultados muestran 57.3% (47) de los trabajadores con un nivel medio, el 26.8 % (22) presenta nivel alto y el 15.9% (13) nivel bajo, esto indica que 84.10% (69) de los trabajadores encuestados presentan un nivel medio - alto de falta de apoyo social.
- Cuarta** Se logró determinar que los trabajadores de la institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) presenta un nivel medio de factores organizacionales, los resultados muestran que, el 57.3% (47) de los trabajadores presenta nivel medio, el 26.8% (22) presenta nivel alto y el 15.9 % (13) presenta nivel bajo, esto indica que el 84.10% (69) de trabajadores encuestados presentan nivel - medio alto en los factores organizacionales.

Quinta

Se logró determinar que los trabajadores de la institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) presenta un nivel medio realización personal, los resultados muestran que, 56.1% (46) de los trabajadores presenta nivel medio, el 26.8% (22) presenta nivel alto y el 17.1% (14) presenta nivel bajo. Esto indica que el 82.9% (68) de los trabajadores encuestados presentan nivel medio - alto en falta de realización personal.

VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda los directivos y al área psicológica brindar talleres de fortalecimiento frente al estrés a los trabajadores de la IPRESS, Cusco para que contrarresten los efectos y consecuencias que el estrés genera en el personal de salud.

A la gerencia de la IPRESS planificar un cronograma de actividades y responsabilidades delegadas para que los trabajadores logren una adecuada distribución de tareas y tiempos de cumplimiento a fin de no tener mucha presión en su sobre carga laboral como consecuencia tenga un mejor desempeño laboral.

Al departamento de psicología elaborar planes estratégicos conformados por actividades de confraternización que permitan fortalecer los lazos de compañerismo mejorando la falta de apoyo y establecer las relaciones interpersonales e intrapersonales, así como la comunicación, la cual permitirá la interacción y apoyo entre los trabajadores y sus superiores de las distintas áreas logrando disminuir los factores estresantes.

A la gerencia de la IPRESS, promover el uso de estrategias de afrontamiento del estrés a través de programas de prevención para mejorar los factores organizacionales en el centro de trabajo y que los trabajadores desarrollen habilidades de autorregulación emocional, trabajo en equipo y toma de decisiones de manera que estén capacitado profesional y psicológicamente para enfrentar los diferentes escenarios a causa de la pandemia por Covid-19 y logren disminuir los niveles de estrés y riesgos psicosociales.

Al departamento de psicología implementar programas de capacitación por medio de cursos de actualización para fortalecer los factores de realización personal y así las competencias puedan lograr sus objetivos profesionales y personales, de igual manera impulsar un sistema de

promociones, ascenso y reconocimiento salarial a los trabajadores que hayan cumplido con sus metas para que ofrezcan un servicio de calidad a los pacientes con mayor motivación y compromiso.

A los trabajadores de la IPRESS San Jerónimo, realizar actividades al aire libre para mejorar sus niveles de estrés, a los futuros investigadores, realizar búsqueda para incrementar las informaciones acerca de la variable estrés laboral en el contexto en el que hoy vivimos.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 50minutos.es. (2016). *"Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo"*. España: 50minutos.es.
- Achahuanco, K., & Fuentes, M. (2019). *Estres y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo del Cusco, 2016. (Tesis Pregrado)*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- ampiep. (2020). *Los Diferentes Tipos de Estres y sus Implicaciones en la Salud Psiquicas y Fisicas*. Obtenido de ampiep : <https://ampiep.org/que-pasa-con-mi-mente/los-diferentes-tipos-de-estres-y-sus-implicaciones-en-la-salud-psiquica-y-fisica/>
- Arrabal, E. (2019). *Gestión del Estrés*. España: ELEARNING S.L.
- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F., & Pierart, T. (2009). *Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. Ciencia y enfermería, 55-68.*
- Barragán, J., & Álzate, A. (2020). *El estrés laboral como un factor de riesgo psicosocial en trabajadores Colombianos. (Tesis pregrado)*. Universidad Cooperativa de Colombia, Barrancabermeja, Santander. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20006/3/2020_estres_laboral.pdf
- Barreto, X., & Piamonte, J. (2020). *Estrés laboral en comunidad docente. (Tesis pregrado)*. Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17678/3/2020_estres_laboral.pdf
- Benites, G., Chacaliza, C., & Huancahuari, J. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica - 2016 . (tesis pregrado)*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Ica.
- Berrío, N., & Mazo, R. (2011). *Estrés académico. Revista de Psicología Universidad de Antioquia*. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/11369/10646>
- Blanco, E. (31 de Octubre de 2019). *¿Qué es el síndrome de quemarse en el trabajo?: PERSUM*. Obtenido de PERSUM:

<https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/quemarse-trabajo/>

- Cabrera, H. (2017). Autocuidado en el estrés laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ica, año 2016. (*Tesis posgrado*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Capezzuto, B. (2017). *Estres Laboral Síndrome de Burnout y Moobing en el equipo de Salud*. República: Ediciones Universitarias.
- Cassano, M. (2018). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018. (*tesis posgrado*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Castillo, V., Varela, R., & López, L. (2013). *Factores organizacionales: su impacto en la estrategia de equipos de trabajo*. México D.F.: Ciudad Universitaria.
- Cesco, P. (2007). Los 6 Tipos de Estrés. *Canadian Institute of Stress*.
- Chacon, F., & Sanchez, E. (2019). Burnout, Estres, Tecnicas de Afrontamiento al Estres Satisfaccion Laboral y Riesgos Psicosociales en Funcionarios de un Centro Penitenciario de Chile. (*Tesis Doctoral*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Chamorro, F. (2020). Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de los Empleados de la Distribuidora de Alimentos "PIEDRA" del Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2019. (*tesis posgrado*). Universidad tecnológica empresarial de Guayaquil, Guayaquil.
- Clemente, M. (2016). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. DELTA.
- Cuevas, M. (2018). Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017. (*tesis posgrado*). Universidad Peruana Unión, Lima.
- De Vera, M. (Mayo de 2004). *Los moldes de la mente Psicología del pensamiento y de las emociones*. Obtenido de [http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20\(1986\)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20(1986)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.)
- El economista . (15 de marzo de 2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Obtenido de

<https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAmperu/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>

- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista de la Facultad de Psicología Universidad de Zaragoza*, 11-30. García, S. (2018). *Inteligencia Emocional relacionado con el manejo del estrés laboral en profesionales de Enfermería*. UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS , Facultad de Enfermería y Fisioterapia, Palma. Obtenido de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/151902/Garcia_Ferreira_Sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, P. (28 de abril de 2016). *El estrés, bomba*. Obtenido de <https://www.efesalud.com/estres-bomba-relojeria-laboral/>
- Guadalupe, J., & Vaca, G. (2018). Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico “Sagrado Corazón” período 2017 - 2018. (*Tesis pregrado*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA Education.
- Horna, F. (2016). Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. (*Tesis pregrado*). Universidad Privada Antenor, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIOR_ELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRA_BAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF
- Iniesta, A. (2016). *Guía Sobre el Manejo del Estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.
- León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019. (*tesis posgrado*). 2020, Chimbote, Perú.
- Liza, J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. (*Tesi pregrado*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Obtenido de

- <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7106/Liza%20Neciosup%20c%20Jos%20c3%a9%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lu, & Gursoy. (2016). "Impact of Job Burnout on Satisfaction and Turnover Intention: Do Generational Differences Matter? *Journal of Hospitality & Tourism Research*.
- María, N. (2005). Estrés. *Ámbito Farmacéutico. Divulgación sanitaria*, 96-104.
- Marizan, J. (2016). "Estrés". Crecem.
- McEwen, B. (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance*. New York.
- Ministerio de Salud. (2014). Cusco, Perú.
- Naum, U., & González, Ó. (14 de agosto de 2019). *El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latam*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/>
- Ocaña, C. (1998). *Síndrome de adaptación general*. Escuela Abierta.
- OIT. (2016). "Estrés Laboral: tema especial". *Revista Internacional del Trabajo*.
- Pajares, H. (2020). Relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en los Médicos del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca - 2018. (*Tesis doctorado*). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú.
- Palacio, C., & Toro, A. (2018). *Psiquiatría*. Medellín, Bogotá: ECOE Ediciones.
- Pantigozo, N. (2016). Cuidado de enfermería y estrés laboral enfermeras centro quirúrgico hospital regional Ica 2016. (*Tesis maestría*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 69.
- Portero, S. (2019). Estrés laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y Salud General en personal sanitario de urgencias. (*tesis posgrado*). Universidad de Córdoba, Córdoba.
- Ramírez, J. (2019). "El Estrés como metáfora". México: CULTURA.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. (2019). Estudio del Estrés Laboral y los Mecanismos de Afrontamiento en Instituciones Públicas Ecuatorianas. *Espacios*, 8.

- Regueiro, A. (2014). *¿Qué es el estrés y como nos afecta?* Malaga: Universidad de Malaga.
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. (*Tesis posgrado*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Rupay, S. (2018). Niveles de Esters Laboral y Riesgos Psicosociales Laborales en Tripulantes de Cabina de una Aerolinea en Peru. (*Tesis Pregrado*). Universidad Ricardo Palma, Peru.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal De Costa Rica*, 1-6.
- Saldaña, A., & Sánchez, D. (2010). Estrés Laboral y Clima Organizacional en Colaboradores de Entidades Públicas Pertenecientes a la Generación Millennial, Tarapoto 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Peruana Union, Perú.
- Saldaña, A., & Sánchez, D. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. (*Tesis pregrado*). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Sánchez, E. (8 de Junio de 2020). *Guía: Intervención sobre el Estrés Laboral: Medidas Preventivas*. Obtenido de Colegio Oficial de Psicología de Madrid: <https://www.copmadrid.org/web/comunicacion/noticias/1621/guia-intervencion-el-estres-laboral-medidas-preventivas-video>
- Sánchez, G. (14 de Julio de 2019). *Estrés laboral: tratamiento y claves para mejorar*. Obtenido de lamenteesmaravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/estres-laboral-tratamiento-claves-mejorar/>
- Stutz, M. (15 de julio de 2016). *Se trata de un síndrome clínico laboral que podría llegar a ser una de las enfermedades más frecuentes en los próximos años*. Obtenido de <https://www.iprofesional.com/health-tech/2016/07/15/sindrome-de-burnout-el-desgaste-profesional-ya-es-una-epidemia-mundial/>
- Suarez Montes, & Díaz Subieta. (2015). "Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior". *Revista de Salud Pública*.

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral*. Zaragoza: Prensas de la universidad de Zaragoza.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Ítems	Método
General	General					
¿Cómo es el estrés laboral en los de una IPRESS, Cusco – 2020?	Determinar el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020			Presión de trabajo (PTI)	2,4,5,9,11,20,23,24,25,27.	Tipo de investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental
Específicos	Específicos					
P.E.1: ¿Cómo es la presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020? P.E.2: ¿Cómo es la falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020? P.E.3: ¿Cuáles son los factores organizacionales que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020? P.E.4: ¿Cuáles son los factores de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020?	O.E.1: Determinar la presión de trabajo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020. O.E.2: Determinar la falta de apoyo en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020. O.E.3: Determinar cuáles son los factores organizacionales que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020. O.E.4: Determinar los factores de realización personal en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020		Estrés laboral	Falta de apoyo social (FAI)	6,10,17,28,29	Población: La población de estudio estará confirmada por 103 trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020 Muestra: 82 trabajadores de una IPRES
				Factores organizacionales (FOI)	1,7,12,13,14,15,16,18,21,26,30	Técnicas de recolección de datos: Encuesta
				Factores de realización personal (FRPI)	3,8,19	Instrumento: JSS Cuestionario de estrés laboral

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL JSS

Ésta es una lista de eventos relacionados con el trabajo. Indique aproximadamente en cada evento el grado de estrés que le genera considerando la cantidad de tiempo y energía que usted necesita para enfrentarlo. El valor 5 es el promedio de grado de estrés. Compare cada evento con este valor y asigne un número del 1 al 9 para indicar, de acuerdo a su juicio, cuándo el evento es más o menos estresante en comparación con el 5.

Eventos laborales estresantes	Nivel de estrés								
	Bajo			Medio			Alto		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo									
Tengo que realizar trabajos de la empresa en mi tiempo libre o fuera de la oficina									
Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente									
Me asignan tareas nuevas muy a menudo									
Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones									
No cuento con el apoyo de mi jefe									
Hay mal manejo en situaciones de problemáticas									
Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizada									
Tengo que realizar tareas que no son usuales en mí									
La calidad de los equipos es pobre o inadecuada									
Cada vez me asignan más responsabilidades									
Tengo periodos de inactividad									

Confronto dificultades con los jefes									
Experimento actitudes negativas hacia la empresa									
El personal es insuficiente para cumplir con las tareas									
Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento									
En mi centro de trabajo existen insultos entre colegas									
Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas									
Considero que mi remuneración es insuficiente o no cumple mis metas									
Tengo compañeros poco motivados									
Supervisión inadecuada o insuficiente									
Existe ruido excesivo en mi puesto de trabajo									
Me interrumpen con frecuencia (compañeros, supervisores)									
Cambio frecuente funciones de mi puesto con mucha exigencia									
Mis superiores me cargan con muchos documentos									
Metas de cumplimiento excesivas									
Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo									
Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado									
Compañeros de trabajo poco motivados con el trabajo de la institución									
Conflictos entre departamentos o áreas									

Anexo 3: Solicitud de permiso

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD CUSCO
Red de Servicios de Salud Cusco Sur
IPRESS SAN JERONIMO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

14 OCT. 2020

Recibido: *WJ*
Hora: *12:09 pm*

SOLICITO: Autorización para aplicación de instrumentos de investigación.

C.D. JORGE REYES GUEVARA
GERENTE DE IPRESS – SAN JERONIMO CUSCO

Yo, **RAUL CARPIO GUEVARA**, identificado con DNI N° 46719549, estudiante del programa académico de Psicología en la Universidad Autónoma de Ica, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para el procesamiento estadístico y así poder culminar la investigación titulada: "**Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores de IPRESS, Cusco – 2020**" a fin de obtener el título de Licenciado en Psicología, solicito a su persona la **AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN**, a cada una de las unidades de análisis que confirman la muestra de estudio.

Por lo tanto:

Pido a Ud., acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Cusco, 14 de octubre del 2020.



RAUL CARPIO GUEVARA
DNI: 46719549

Anexo 4: Base de datos

RAUL.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variab

	sexo	CARGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	1,00	1,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	4,00	7,00	1,00	1,00
2	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00	6,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00
3	2,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
5	1,00	2,00	3,00	7,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
6	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	1,00	4,00	3,00	2,00	9,00	3,00	4,00	3,00
7	1,00	2,00	1,00	5,00	1,00	5,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	5,00
8	1,00	2,00	1,00	5,00	1,00	5,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	5,00
9	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	5,00	3,00
10	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	3,00
11	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00
12	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	4,00	8,00	5,00	2,00	4,00	7,00	4,00	2,00	4,00	1,00
13	2,00	3,00	5,00	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	6,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
14	2,00	3,00	1,00	8,00	4,00	1,00	6,00	7,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1,00	1,00	7,00
15	2,00	3,00	2,00	5,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	1,00	3,00	5,00	7,00	1,00	5,00
16	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	6,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
17	2,00	3,00	5,00	6,00	6,00	3,00	9,00	4,00	9,00	8,00	8,00	8,00	4,00	1,00	4,00
18	2,00	3,00	7,00	7,00	1,00	7,00	7,00	7,00	7,00	1,00	7,00	4,00	7,00	1,00	1,00
19	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00	6,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00
20	2,00	3,00	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
22	2,00	4,00	3,00	7,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
23	2,00	4,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	1,00	4,00	3,00	2,00	9,00	3,00	4,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

RAUL.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	F
1	1,00	8,00	3,00	5,00	5,00	8,00	3,00	3,00	6,00	8,00	4,00	4,00	7,00	7,00	4,00	
2	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	
3	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	
4	4,00	4,00	3,00	5,00	6,00	4,00	6,00	5,00	6,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	
5	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	8,00	6,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	
6	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	6,00	6,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	7,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	1,00	
9	4,00	3,00	6,00	6,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
10	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	
11	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
12	4,00	7,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	7,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
13	4,00	4,00	3,00	7,00	7,00	7,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
14	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	
15	3,00	8,00	5,00	1,00	3,00	7,00	6,00	3,00	7,00	8,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	
16	3,00	6,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
17	4,00	1,00	8,00	7,00	9,00	9,00	9,00	9,00	1,00	1,00	1,00	2,00	6,00	6,00	1,00	
18	1,00	8,00	3,00	5,00	5,00	8,00	3,00	3,00	6,00	8,00	4,00	4,00	7,00	7,00	4,00	
19	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	
20	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	
21	4,00	4,00	3,00	5,00	6,00	4,00	4,00	6,00	5,00	6,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
22	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	8,00	5,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

RAUL.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	P28	P29	P30	Presión de trabajo	Faltas de apoyo social	Factores organizacionales	Faltas de organización personal	Estres laboral	var							
1	4.00	7.00	7.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
2	1.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00								
3	4.00	4.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00								
4	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00								
5	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00								
6	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00								
7	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00								
8	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00								
9	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
10	1.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								
11	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00								
12	2.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00								
13	3.00	3.00	8.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00								
14	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00								
15	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00								
16	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00								
17	1.00	9.00	9.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00								
18	4.00	7.00	7.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00								
19	1.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00								
20	4.00	4.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00								
21	5.00	5.00	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00								
22	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Anexo 5: Constancia fotográfica de la aplicación del instrumento

 "AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE: GERENTE DE LA IPRESS CLAS SAN JERÓNIMO – DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR.

HACE CONSTAR:
Que la:

Sr. Raul Carpio Guevara

Identificado con DNI. N° 46719549; quien ha realizado la aplicación de su instrumento de recolección de datos para su respectiva investigación científica en las fechas 14 al 15 de octubre del 2020, Tesis titulada "ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN UNA IPRESS, CUSCO – 2020".

El instrumento fue aplicado a los trabajadores de nuestra institución prestadora de servicios de salud, demostrando responsabilidad en su investigación.

Se expide el presente a solicitud del interesado para fines que crea conveniente

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

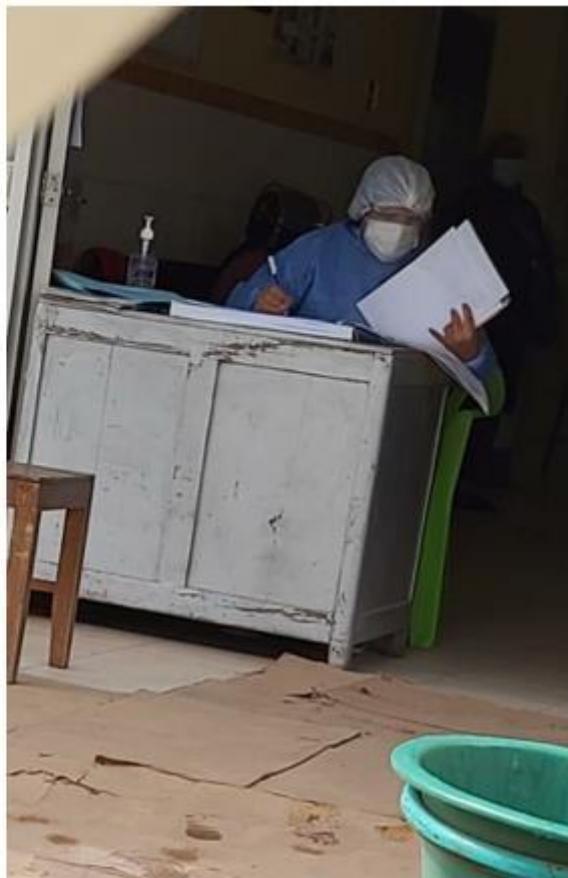
San Jerónimo, 05 de febrero del 2021

Atentamente,

CC: Archivo (IPRESS CLAS)
J.R.G./ P.B.E 2021

Anexo 6 : Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento



Anexo 6: Informe del Turnitin al 11% de similitud

ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA IPRESS, CUSCA – 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

11	repositorio.upeu.edu.pe	Fuente de Internet	
	www.web.teaediciones.com	Fuente de Internet	1%
E1	repositorio.upagu.edu.pe	Fuente de Internet	1%
11	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	
11	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet	
E1	repositorio.unsaac.edu.pe	Fuente de Internet	
11	Submitted to Universidad de Granada	Fuente de Internet	
E1	www.consejomexicanodeneurociencias.org	Fuente de Internet	

Submitted to Universidad Cesar Vallejo
Trabajo del estudiante

Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de
Administración de Negocios para
Graduados
Trabajo del estudiante