



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
NIVEL DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES
DEL SALON DE JUEGOS GANADOR, HUAMANGA,
AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA

DE LA CRUZ OCHOA YENIFER WENDI

ORCID: 0000-0003-0273-9215

ASESOR

VALLE RIOS, SERGIO ENRIQUE

ORCID: 0000-0003-0878-6397

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

Autor

De La Cruz Ochoa, Yenifer Wendi

ORCID: 0000-0003-0273-9215

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

Asesor

Valle Ríos, Sergio Enrique

ORCID: 0000-0003-0878-6397

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

Jurado

Cucho Hidalgo, Yazmin de Fátima

ORCID: 0000-0002-0508-160X

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Núñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

Jurado evaluador

Mgtr. Yazmín de Fátima Cucho Hidalgo

Presidente

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche

Miembro

Mgtr. Celia Margarita Abad Núñez

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

Dedicatoria

A mi madre quien es la causa que me motivo a estudiar esta Carrera y quien se sacrifica para darme una educación. a mi tía Nely y hermanos Quienes me apoyan en todo momento, a mis maestros quienes se empeñaron en lograr que entraran sus enseñanzas en esta cabezota. A mi amiga quien siempre me alienta para culminar el proyecto y la carrera y a quienes me apoyaron a conseguir los materiales.

Resumen

Para el presente estudio se formuló el siguiente problema ¿Cuál es nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020? Esta problemática fue respondida con el objetivo general el cual consiste en determinar el nivel de estrés en los trabajadores. Para lo cual se identificó el estrés laboral según sexo, edad y cargo, estos resultados podrán ser utilizados en las futuras investigaciones mediante programas para prevenir o tratar el estrés laboral. El tipo de investigación fue cuantitativo, de intervención observacional, de planificación prospectivo, transversal la medición, de diseño epidemiológico y el nivel descriptivo. El universo fueron todos los trabajadores que residen en la provincia de Huamanga, mientras que la población estuvo constituida por todos los trabajadores de las tragamonedas existentes en la ciudad y la muestra estaba conformada por los 35 trabajadores del salón de juegos ganador, para el cual se utilizó la técnica de la aplicación de la encuesta del instrumento Escala de estrés laboral de la OIT – OMS de Ivancevich y Matteson. Se obtuvo como resultado que el 66% de los trabajadores presentaron un nivel de bajo de estrés, mientras que el 31% obtuvo un nivel intermedio y el 3% manifestó una sintomatología de estrés. Cabe destacar que no se obtuvo un nivel alto de estrés. Se concluyó que cerca de las 3 cuartas partes presenta un nivel bajo de estrés sin embargo se encontró 1 sujeto que posee la sintomatología de estrés.

Palabras clave: estrés, laboral, trabajadores

Abstract

For the present study, the following problem was formulated: What is the stress level in the workers of the winning game room, Huamanga, Ayacucho, 2020? This problem was answered with the general objective which is to determine the level of stress in workers. For which work stress was identified according to sex, age and position, these results may be used in future research through programs to prevent or treat work stress. The type of research was quantitative, observational intervention, prospective planning, cross-sectional measurement, epidemiological design and descriptive level. The universe consisted of all the workers residing in the province of Huamanga, while the population consisted of all the workers of the existing slot machines in the city and the sample consisted of the 35 workers of the winning game room, for which the used the technique of applying the survey of the ILO - WHO Work Stress Scale instrument by Ivancevich and Matteson. It was obtained as a result that 66% of the workers presented a low level of stress, while 31% obtained an intermediate level and 3% manifested a stress symptomatology. It should be noted that a high level of stress was not obtained. It was concluded that about 3-quarters presented a low level of stress, however, 1 subject was found to have stress symptoms.

Keywords: Stress, Labor, Workers.

Índice de Contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Dedicatoria	4
Resumen	5
Abstract	6
Índice de Contenido	7
Índice de tablas	9
Introducción	10
1. Revisión de la literatura	13
1.1. Antecedentes	13
1.2. Bases teóricas de la investigación	21
1.2.1. El estrés laboral.	21
2. Método	34
2.1. El tipo de investigación	34
2.4. El universo, población y muestra	35
2.5. Operacionalización de variables	36
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.6.1. Técnica.	37
2.7. Plan de análisis	37
2.8. Principios éticos	38
3. Resultados	39
3.1. Resultados	39
3.2. Discusión	44

4.	Conclusiones	45
	Referencias	46
	Apéndice A. Instrumento de evaluación	50
	Apéndice B. Consentimiento informado	52
	Apéndice C. Cronograma de actividades	53
	Apéndice D. Presupuesto	54
	Apéndice E. Ficha técnica	55
	Apéndice F. Matriz de consistencia	57

Índice de tablas

Tabla 1:	36
Tabla 2:	36
Tabla 3:	39
Tabla 4:	40
Tabla 5:	41
Tabla 6:	42

Introducción

La organización internacional del trabajo ha afirmado que el estrés es la pandemia del siglo XXI ya que es una de las aflicciones más frecuente de la vida cotidiana moderna, se considera que el estrés laboral afecta de forma negativa a la salud tanto psicológica como fisiológica ya que de acuerdo al nivel de estrés que posee el trabajador su organismo llega a reaccionar con la participación de diversos mecanismo de defensa para poder enfrentar la situación que se percibe amenazante o de demanda incrementada, por ejemplo el estrés crónico tiene como consecuencia a tener un trastornos de ansiedad que es una reacción normal frente a diferentes situaciones de la vida cotidiana, pero cuando eso se presenta los estresores de manera crónica o excesiva puede llegar a tener causas como adquirir una enfermedad crónica o algún trastorno entonces de este modo la vida de las trabajador puede alterarse (Organizacion Internacional del Trabajo, 2016).

En el salón de juegos ganador, el empleado sufre presión constantemente ya que realizan trabajos de mucha responsabilidad en el caso de los técnicos están en plena reparación de las máquinas que tenga fallas muchas veces lo tienen que realizar bajo presión del cliente que aducen que tienen una suma fuerte de crédito por lo que no quiere perderlo y del supervisor encargado porque no quiere que el cliente deje el ambiente y se pueda ir a otro casino, las cajeras tienen la responsabilidad de no recibir billetes falsos y no pagar más del monto que se debe pagar, las anfitrionas de estar atentas y mantenerse en constante movimiento por si el cliente desee consumir algún aperitivo, el personal de seguridad mantener constante vigilancia por si sucede algo fuera de lo común que afecte al salón o los clientes , el personal de limpieza tiene el deber de mantener el ambiente limpio.

La investigación hecha busco conocer el nivel de estrés de los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020, para el cual se planteó la problemática ¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020? Lo planteado fue respondido con el objetivo general determinar el nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020 conjuntamente con los objetivos de identificar el nivel de estrés según sexo, cargo y edad en los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020.

La investigación realizada se justifica a nivel teórico porque nos permitirá conocer el nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador, 2020. Cuyas características son, falta de empatía, falta de comparatismo, envidia, conflictos internos de los trabajadores, niveles bajos de satisfacción laboral. Ya que se quiere determinar lo que esté sucediendo con la muestra dado que las características mencionadas son preocupantes, el estudio se destaca ya que aporta a la línea de investigación de la misma forma a futuro podría servir como antecedente a futuros estudios y a la vez estos resultados podrán ser utilizados en las futuras investigaciones mediante programas para prevenir o tratar el estrés laboral.

El tipo de investigación fue cuantitativo, de intervención observacional, de planificación prospectivo, transversal la medición, de diseño epidemiológico y el nivel descriptivo. El universo fueron todos los trabajadores que residen en la provincia de Huamanga, (Supo, 2013) mientras que la población estuvo constituida por todos los trabajadores de las tragamonedas existentes en la ciudad y la muestra estaba conformada por los 35 trabajadores del salón de juegos ganador, para el cual se utilizó la

técnica de la aplicación de la encuesta del instrumento Escala de estrés laboral de la OIT – OMS de Ivancevich y Matteson. Se obtuvo como resultado que el 66% de los trabajadores presentaron un nivel de bajo de estrés, mientras que el 31% obtuvo un nivel intermedio y el 3% manifestó una sintomatología de estrés. Cabe destacar que no se obtuvo un nivel alto de estrés.

Se concluyó que el nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador, huamanga el 66% equivalente a 23 trabajadores tiene un nivel bajo de estrés. Seguidamente se identificó que el nivel de estrés según sexo en los trabajadores del salón de juegos ganador, huamanga el 63% tienen un nivel de estrés bajo perteneciente al sexo femenino. Se concluyó que el nivel de estrés según edad en los trabajadores del salón de juegos ganadores, huamanga el 31% tiene un nivel de estrés bajo dicho resultado pertenece a los colaboradores que se encuentren entre los 30 años en adelante. Finalmente se identificó que el nivel de estrés según cargo en los trabajadores del salón de juegos ganador, huamanga el 49% tiene un nivel de estrés bajo dichos colaboradores ocupan el puesto de cajeros.

1. Revisión de la literatura

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacionales

Alvarear, (2016) realizo un estudio sobre el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca, cuenca 2015. Su objetivo fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Es un estudio descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, biodatos, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control, efectos del trabajo. El método que utilizado fue la encuesta, la técnica, entrevista, y el instrumento del cuestionario del modelo demanda–control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los datos los analizo el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables utilizó el Chi cuadrado Tau b y ANOVA. El análisis de riesgos lo realizó mediante la razón de prevalencia (IC 95%). RESULTADOS: el 14.58% desarrollan Trabajo Activo; el 43.75% Trabajo Pasivo, el 23.75% Trabajo de Alta Tensión Laboral y Trabajo de Baja Tensión Laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0.05$) de esta manera llego a la conclusión de que existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Portero (2019) realizo un estudio estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019, su objetivo fue 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 hospitalario sobre el estado de salud general; su estudio descriptivo transversal en una muestra de 235 profesionales de Enfermería y Medicina que trabajaban en cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España). Como instrumentos para la recogida de datos se utilizaron un cuestionario original y específico de variables sociodemográficas y laborales, el Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Se aplicó estadística descriptiva, inferencial y multivariante para lo cual sus resultados fueron que la mayor parte de los participantes eran mujeres (76,17%), profesionales de enfermería (72,77%) y con una media de experiencia profesional de 22,67 (8,65) años. El nivel medio de estrés percibido fue de 21,53 (5,95) puntos. El 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización llegando de este modo a la conclusión: El nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las dimensiones del burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados.

1.1.2. Nacionales

Saenz (2019) realizó una investigación sobre el estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima, 2019, su objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal de servicio de emergencia del hospital Santa Rosa Lima 2019, el tipo de estudio fue no experimental, descriptivo trasversal. Trabajo con una muestra de 80 personas que cumplieron los criterios de selección de una población de 100 personas que trabajan en el servicio de emergencia del hospital de Santa Rosa, Lima 2019. Se utilizó como instrumento un cuestionario de estrés laboral previamente validado que consta de 19 preguntas divididas en sus tres dimensiones: organizacional, entorno y individual. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de SPSS v. 25.0. y para la obtención de resultado se utilizó la estadística descriptiva, frecuencia y porcentaje para describir los niveles de la variable estrés laboral y los niveles de cada dimensión. Así mismo se utilizó la tabla de contingencia teniendo en cuenta la variable estrés y cada dimensión con sus niveles y para conocer la relación de sus variables se utilizó la prueba de hipótesis Rho de Spearman. Los resultados: El 53.7% (43) del personal que trabaja en el servicio de emergencia tienen un nivel de emergencia y el 46.25% (37) un nivel alto. Variable estrés laboral y su dimensión organización: Rho Spearman = 0.149, $p=0.189 > 0.05$. Variable Estrés laboral y dimensión individual: Rho Spearman = 0.350 $p=0.001$. Llegando a la conclusión de que existe en el personal de salud que trabaja en emergencia un nivel de estrés laboral medio y alto y una relación directa entre estrés laboral según su dimensión individual y entorno. Por el contrario, a la dimensión organizacional en la cual no existe relación con el estrés. Por lo tanto, en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Lima siempre hay estrés laboral.

Gutierrez (2019) realizó un estudio sobre el nivel de estrés en trabajadores del terminal terrestre, Puno 2018. Su objetivo fue determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores del Terminal Terrestre - Puno 2018; fue de tipo descriptivo simple no experimental, se aplicó el diseño simple de corte transversal. La población y muestra fue de tipo censal, estuvo conformado por 68 trabajadores; por criterios de inclusión, se tiene un total 57 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el “Cuestionario para la evaluación de estrés – tercera versión” Machicado (2016 Puno). Los resultados obtenidos según dimensiones fueron: que el nivel de estrés obtenido fue medio en: la fisiológica con un 52.6%, en lo intelectual y laboral con 4.4% y psico emocional con 50.9% y con un nivel de estrés bajo, en lo social que fue de 49.1%. En las características personales según sexo: femenino el 38.6% presenta un nivel de estrés medio, mientras que en el masculino el 24.6% tiene un estrés bajo, según edad: de 20 a 40 años el 38.6% tiene un nivel de estrés bajo y de 41 a 60 años el 21.1% tiene estrés medio, según instrucción: primaria el 1.8%, secundaria el 12.3%, presentan un nivel de estrés medio, teniendo en lo superior un nivel de estrés entre medio y bajo con 36.8%. En las características ocupacionales según función: administrativa el 10.5% tiene un nivel de estrés medio y en función operativa el 40.4% tienen un nivel de estrés medio, tanto igual a un nivel de estrés bajo, según tiempo de servicio: menos de 1 año el 19.3% tiene un nivel de estrés bajo, mientras que de 1 a 3 años el 28.1% y más de 4 años de servicio el 8.8% presentan un nivel de estrés medio.

De La Torre (2019) realizó un estudio Factores laborales y nivel de stress laboral en docentes de la I.E.P. San Antonio Maria Claret de Huancayo 2018 para el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los Factores Laborales y el Nivel de Estrés en los docentes de la I.E.P. “San

Antonio María Claret” en la provincia de Huancayo, Junín; tomando en cuenta los factores laborales como Presión y Exigencia, Organizativa y Ambiental. Se tomó una muestra poblacional de 33 docentes en los niveles educativos de inicial, primaria y secundaria, el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, con diseño correlacional. El instrumento utilizado para medir los factores laborales fue el Cuestionario de Factores Laborales tomado de la Dra. Joana Fornés Vives, adaptado a la ciudad de Huancayo al sector educativo, consta de 25 preguntas y el instrumento para medir el nivel de estrés fue el Inventario de Estrés Laboral que consta de 25 ítems, adaptado por José Antonio Álvarez Huamán. Como resultado se obtuvo que, en los factores laborales de presión y exigencia, organizativa y ambiental presentan un nivel bajo de estrés, y en cuanto al resultado general de estrés en los docentes se obtienen que el 75,8% presentan un nivel bajo y el 24,2% presentan un nivel moderado. Para constatar la hipótesis planteada se hizo uso de la prueba de Pearson, obteniendo una correlación de 0.949 comprobando que si existe correlación positiva entre los factores laborales y el nivel de estrés en los docentes, lo cual permite determinar que a mayor exposición de los factores laborales será mayor el estrés laboral.

Laine (2018) realizó un estudio sobre la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017 el objetivo primordial: determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia Regional de Salud Arequipa año -2017. fue abordado desde el paradigma positivista, orientada hacia el enfoque cuantitativo, para la cual se utilizó como diseño el no experimental, enmarcada en el tipo de investigación descriptiva correlacional. Se contó con una población de 75 personas correspondientes al 100% de los trabajadores administrativos de la

Gerencia regional de Salud de Arequipa. Para la recopilación de los datos y estudio de la variable se aplicó como técnica la encuesta, para determinar la validez de los instrumentos empleados se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0,864 de valor, considerado como un buen nivel de confiabilidad. De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos se logró determinar qué; en el 92% de los sujetos en estudio el nivel de estrés laboral se presenta a nivel intermedio, mientras que el 1.3% de los encuestados presenta estrés laboral. En cuanto a la variable desempeño laboral el 46% se sitúa en un nivel regular y el 4% de los trabajadores se ubica con bajo desempeño, condicionado por agentes estresantes con una asociación lineal alta proporcionalmente positiva de $\chi^2=0.671$.

1.1.3. Regionales

Morales & Plomino (2017) realizaron una investigación sobre la inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la coopac San Cristobal de Huamanga, Ayacucho, 2016, el objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. La población analizada fue 135 trabajadores entre los meses de abril y julio de 2017; para la recolección de datos utilizaron el método de encuesta a través de un cuestionario de 14 ítems aplicado a los trabajadores de la cooperativa respecto a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. En la tabulación emplearon la estadística descriptiva y en la contratación de hipótesis utilizamos el estadígrafo Chi Cuadrado. La metodología empleada correspondió a cuantitativo, cualitativo, analítico, descriptivo y deductivo. El tipo de investigación es aplicada, nivel descriptivo –

correlacional. Diseño no experimental, transversal y retrospectivo. Como resultado de la contratación de hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 se determinó y afirmó que la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

Atme & Cardenas (2017) realizaron un estudio el estrés y se relacion con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el hospital de Ayacucho y el hospital de Essalud 2017 para lo cual su objetivo fue d eterminar la relación entre estrés y el desempeño laboral de las Enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital de ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” 2017. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada descriptivo correlacional, y de corte transversal. La población estuvo compuesta, por los Profesionales de Enfermería de ambos hospitales, que laboran en los servicios de hospitalización, que asciende a 124 licenciadas, muestra censal; la técnica de recolección de datos fue el cuestionario auto informado. Y sus resultados fue que el 29% manifiesta un nivel de estrés laboral severo, 45.2% presenta estrés moderado; no existiendo diferencias porcentuales conforme la condición laboral. El 79% de los Profesionales de Enfermería, muestran un desempeño regular, 11.3% muestran un desempeño deficiente y el 09.7% muestra un buen desempeño concluyendo de este modo que se demuestra un nivel de correlación moderada negativa, entre el estrés laboral y el desempeño laboral, tal como se corrobora con los resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, que arroja un valor de -0,543 y Rho de Spearman de -0,572**, y un nivel de significancia menor a 0.01.

Bautista, (2020) realizó un estudio sobre “Estrés laboral en el personal de serenazgo de la municipalidad provincial de huamanga, Ayacucho 2019” el objetivo del estudio fue determinar los niveles de estrés laboral en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2019. El método de investigación utilizado es de tipo aplicado, de nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal y enfoque cuantitativo. La población fue de 100 serenos, la muestra es igual a la población, los cuales fueron evaluados por el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados obtenidos son: el 41% de serenos tiene estrés (moderado), siendo uno de los puntajes más altos en la escala de estrés, lo cual significa que hay una mayor probabilidad de presentar manifestaciones psicósomáticas que deterioran a la mayoría de sus áreas de desarrollo tanto a nivel físico y como cognitivo, de igual forma los serenos que tienen contrato de locación de servicio presentan mayores niveles de estrés en comparación con los que tienen contrato de tipo CAS, con respecto a los turnos de trabajo, se evidencia que hay niveles elevados de estrés laboral en turnos de noche, mientras que en los turnos de la mañana y tarde los niveles de estrés son menores. Otro de los resultados obtenidos fue que hay niveles altos de estrés laboral en serenos con edades entre 50 a 59 años y niveles de estrés (moderado) en serenos con edades entre 40 a 49 años, esto significa que las personas como mayor edad son más propensas a sufrir estrés laboral, finalmente la investigación refleja que hay mayor nivel de estrés laboral en el sexo femenino que en el sexo masculino.

1.2. Bases teóricas de la investigación

1.2.1. El estrés laboral.

1.2.1.1. Definición.

La Organización Internacional del Trabajo afirmó que el estrés como la epidemia del siglo XXI, por lo que es una de las aflicciones más frecuentes de la vida moderna y cotidiana, y las primordiales respuestas del estrés son a nivel emocional, a nivel fisiológico y a nivel cognitivo. Según Cano. El estrés laboral es la respuesta que puede obtener el trabajador ante presiones y exigencias laborales que no van con su capacidad y conocimientos, que coloca a una prueba su capacidad para crear la situación, no obstante, el estrés puede producirse en situaciones laborales muy distintas, casi siempre se agrava cuando el trabajador empieza a sentir que por parte de sus colegas y supervisor no recibe apoyo suficiente. Se puede decir también que frecuentemente existe una confusión entre estrés y reto o presión, que en ocasiones se suele utilizar para excusar inadecuadas prácticas gerenciales. Nuestro organismo cuenta con unos recursos limitados, causando al empleador un estado de agotamiento tanto mental como físico en eso consiste el problema, esto deduce una grave amenaza para el bienestar y la salud del empleado llegando afectar sus relaciones emocionales y familiares. Actualmente vivimos en una sociedad estresada tanto en el entorno laboral como en nuestra vida personal, entonces se puede definir el estrés laboral una tensión el resultado de situaciones agobiantes por la sobrecarga de laborales que escapan de los recursos humanos, o también originado por los estresores laborales que puede ser el ambiente donde el trabajar labora que tendrían como resultado a reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos que puede llegar hacer grave, entonces se puede concluir que el estrés

laboral es un estado de tensión psicológica y física que se produce en el momento de haber un desequilibrio entre las demandas planteadas por el medio laboral y la organización de trabajo, en primer lugar el estrés tiene un carácter situacional, ósea este nivel depende de las condiciones de trabajo. (Vindel, s.f.).

1.2.1.2. Origen del estrés:

Al principio la palabra stress se utilizaba en la física que era la tensión aplicada así a un metal y la reacción que tenía ante la presión realizada, posteriormente se inició usar en la fisiología por el médico y fisiólogo Hans Selye (1936) es ahí donde Hans llega a definir al estrés como un “un conjunto de reacciones fisiológicas, no propiamente del organismo. Muy distintos a los agentes dañinos de química o naturaleza física que se encuentran presentes en la naturaleza. Se definió por primera vez el estrés en el siglo XX, pero el estrés ya vivía con nosotros desde el origen de la especie humana siendo así uno de los factores biológicos claves, evolucionar y sobrevivir y así ser la especie avasalladora en el planeta tierra, los seres humanos han vivido miles de años en pequeños grupos de recolectores y cazadores en un entorno hostil, peligroso y agresivo, eran frecuentes los peligros naturales porque vivían en un completa oscuridad por las noches, los ataques de animales salvajes eran frecuentes, cada día era un reto para conseguir los recursos primordiales para subsistir, y sin contar por los ataques de los otros humanos heridas y las enfermedades y muchos más factores, en fin era un habiente lleno de incertidumbres y completamente hostil. En toda esa situación el estrés no era negativo, al contrario, era necesario para sobrevivir, se tenía que mantener en completa alerta, el mínimo error se pagaba con la vida,

entonces el estrés en ese tiempo hacia que nuestros antepasados sean más fuertes y rápidos, ante dicha situación el organismo minimizaba a una fácil respuesta automática “al mecanismo de huye o lucha. El estrés laboral se radica desde que la respuesta natural de nuestro organismo es activada en exceso (cuando las exigencias del entorno laboral y social superan las capacidades del empleado), obteniendo problemas de salud que puede ser mediano o largo plazo, desafortunadamente el ambiente laboral es donde se da más, sin embargo, se puede rescatar que no, todos los empleados reaccionan ante el estrés laboral de la misma manera que el compañero a no ser que tengan el mismo jefe gruñón. El estrés laboral ha empezado a presentarse en las sociedades crecientes industrialmente, donde se puede observar la continua presión en el entorno laboral que puede hasta llegar a provocar la saturación mental como también de manera física en el trabajador generando consecuencias en el ambiente social y salud, ejemplo la interrelación con familiares y amigos.

Factores organizacionales:

Existe en el punto de una exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la empresa por no acatar con los parámetros designados. También se menciona la labor en grupo el cual puede dañar, lo jefes inmediatos o el liderazgo ejercido relacionado alguno más probablemente afecta la forma de sobrellevar una permanencia en la obligación. El liderazgo organizacional representa el modelo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una

civilización caracterizada por tensión, recelo y angustia. Ejercen presiones corto realista para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles exagerados rígidos y despiden por rutina a los trabajadores que no dan de sí mismos.

Factores ambientales:

Se conocido el ambiente que es en donde se desenvuelven los trabajadores y que es primordial para la estructura de la organización, así tendrá una influencia en el estrés, puede crearse una inestabilidad en el momento que se haga cambios económicos y con esto estaría buscando la afectación primordial a la unión laboral se ve como una amenaza preocupante para el trabajador , por lo que si se toca el salario, la estabilidad laboral probablemente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevaran por no percatarse qué pasará con él, en la compañía. Los cambios en las políticas asimismo son un agente ambiental específico, en que se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden alternar, o si se trabaja en una institución gubernativo probablemente los cambios generados pueden perjudicar su permanencia profesional. Finalmente se señala las innovaciones tecnológicas, mayor aun si ya se tiene un buen momento con un sistema igual y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias.

1.2.1.3. Fases del estrés:

Como entidad patológica el estrés no aparece de manera repentina, si no que va desarrollándose siguiendo un patrón en el que se pueden diferencias ya que el estrés como que otros trastornos pasa por diferentes fases el cual se puede mostrar físicamente de modo leve o grave:

a) F. alarma:

Esta fase inicia cuando el trabajador inicia enfrentándose a situaciones nuevas que podrían ser complicadas por ende el organismo reacciona, se prepara para afrontarla con energía ya que es considerada como una amenaza real y “(aumenta la frecuencia y la interinidad cardiaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración)”, poniendo en marcha el sistema endocrino para que así pueda iniciar el incremento la producción de diferentes hormonas como la noradrenalina, el cortisol y la adrenalina. Se pueden observar procesos catabólicos.

b) F. resistencia:

Esta fase inicia cuando el trabajador se ha mantenido por un tiempo en el estado de alarma que ha entrado el organismo o este se produzca de manera reiterada, primeramente el cuerpo se adapta a esta situación pero esto llega acabando con la llegada del cansancio y con él las primeras síntomas (sensación de fatiga, dolores de cabeza, contracturas musculares principalmente en la zona del cuello consiguiente en la zona lumbar y espalda), como consecuencia del esfuerzo hecho, en esta fase se puede observar la disminución la mayoría de los cambios bioquímicos y fisiológicos que se encontraban presentes durante la reacción de la fase de alarma y se puede observar signos de anabolismo.

c) F. agotamiento:

Si se llega agotar la capacidad de resistencia a la que el organismo está sometido pueden llegar a surgir los verdaderos problemas donde se podría ver la reaparición de los síntomas que caracteriza a

la fase de alarma con la supervivencia del organismo estaría amenazada y “en el ámbito laboral como los relacionados a la carencia de recursos indispensable para trabajar, la baja al salario, las condiciones de trabajo, insatisfacciones y conflictos que no permiten el cumplimiento eficaz y eficiente de sus responsabilidades y funciones que repercutiría en la vida de los empleados del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020, con ello originando cansancio, desgano, insatisfacciones, inconformidades, ausentismo generando un deterioro en el rendimiento laboral y por ende en la calidad de vida del trabajador”. (Florian, 2017). Los síntomas de la fase de agotamiento pueden fragmentarse en 3 vertientes: emocionales, físicas y mentales.

1.2.1.4. Tipos de estrés:

Según la junta de Andalucía nos menciona que son 5 los tipos de estrés.

- a) **Estrés agudo:** Este estrés a menudo la mayoría de las personas lo experimentamos y es que es causa de que uno mismo se impone exigencias, las exigencias son mantenidas en precipitaciones de un futuro a suceder o un pasado reciente, este tipo de estrés no deja secuelas ya que no dura mucho tiempo. Es de fácil curación y las principales señales para detectar el estrés agudo son: dolores musculares (dolores de espalda, cabeza y contracturas), sobreexcitación del sistema nervioso (sudoración excesiva, ataques de migraña, aumento de presión sanguínea, taquicardia, náuseas y palpitaciones), emociones negativas (frustración, ansiedad, miedo y depresión) y problemas gástricos (acidez, dolor abdominal, estreñimiento y diarrea)
- b) **Estrés agudo episódico:** El estrés agudo y estrés agudo episódico son tipos de estrés similares la única diferencia entre ellos es que el estrés agudo episódico afecta de manera frecuente ya que las

personas que padecen este estrés son ansiosos, tensos, suelen ser irritables y de mal carácter hasta llegar a ser personas hostiles, este tipo de estrés afecta las relaciones interpersonales. Los síntomas de este tipo de estrés son: hipertensión, agitación prolongada, dolor de cabeza, enfermedades cardiacas.

Ejm: este tipo de estrés lo presenta una persona que acaba de ser despedido de su empleo.

- c) **Distrés crónico:** Es uno de los tipos de estrés más peligrosos ya que ya que ponen en riesgo la salud y la vida del individuo, este estrés es agotador y desgata a los individuos con el pasado del tiempo, este estrés se puede observar cuando el individuo no llega encontrar una salida a una situación deprimente, el estrés agudo episódico dura un buen tiempo en el organismo por lo que las personas corren el riesgo de acostumbrarse a ello, ya que el individuo que padece de este estrés suele olvidarse e ignorar, por lo tanto este estrés puede afectar la personalidad. Este estrés mata a través de la violencia y el suicidio, cáncer, ataque al corazón, ya que el individuo se desgasta hasta llegar una crisis fatal y final.

- d) **Eustres (estrés positivo):** Es el estrés resultante de las emociones positivas relacionados con la empatía y las tareas a favor de la comunidad general; no afecta de manera negativa la salud, sino incluso la “protege. (Muñoz, 2019). Es considerada como un buen estrés, el cual no es dañino y a la vez es necesario, diversos autores nos mencionan que es la cantidad de estrés primordial para la sobrevivencia, el crecimiento y la vida, aquí el trabajador deriva alegría, placer, experiencias satisfactorias y agradables, equilibrio y bienestar. El individuo con este estrés se distingue por ser motivado y creativo, la persona manifiesta y expresa su imaginación y talentos especiales,

entonces se puede decir que los estresores positivos pueden ser satisfacción sentimental, éxito profesional, alegría y la satisfacción de un trabajo a gusto, muestras de admiración o de simpatía, ir de paseo o una cita amorosa.

- e) **Distres (estrés negativo):** Es considera como estrés malo o desagradable, se asocia a nivel fisiológico con la producción del cortisol, el distrés se entiende que es conjunto de estímulos perjudiciales que restan la confianza en uno mismo y fuerza para actuar, te debilitan, ejemplo cuando un empleador da criticas destructivas y ofensivos hacia a su empleado, este tipo de tratos se debe evitar. En lo laboral, mala relación con los compañeros, un clima hostil de trabajo, las exigencias de cumplir y realizar labores que pasen de las pasibilidades grupales y/o individuales pueden ocasionar el distrés. Al contrario del eustrés el distrés es patológico y dañino que mata neuronas del hipocampo y destruye el organismo, el distrés acelera el envejecimiento y ayuda a producir las patologías mentales, las consecuencias del distrés se pueden observar en etapas tempranas de la vida. El estrés negativo puede llevar al individuo a perder el trabajo a causa de bajo rendimiento laboral. (Atme, 2017).

1.2.1.5. Causas del estrés laboral:

“En el ambiente laboral se puede generar estrés por razones como la falta de organización en el trabajo, el sistema de trabajo, los puestos que no están bien definidos, esos factores pueden provocar el estrés laboral, mayor parte de las causas del estrés laboral son relacionados en la manera en cómo se define el trabajo”. (Florian, 2017). Una de las causas también que genera estrés son los estresores de ámbito laboral ya sea el ambiente, iluminación, las relaciones

interpersonales con los compañeros y superiores del trabajo otro de los factores que pueden generar el estrés es una mala organización del trabajo por lo mismo que muchas veces no se definen los puestos del trabajo, por lo mismo que se dan los excesos de exigencia y a la vez las presiones dado esto se muestra dificultades para la adecuada realización del trabajo.

1.2.1.6. Estresores:

Como se ha citado un suceso de estrés arranca de un contexto ambiental o individual que influye referente al individuo planteándole demandas o exigencias que el individuo no controla o no puede observar, caracterizado ese olvido de manejo una provocación para la misma, según las investigaciones realizadas nos han planteado que esos estresores se producen para un individuo cuando se produce un desajuste deficitario entre las demandas del ambiente asimismo las propias demandas y los medios con que el individuo posee para afrontarlas, percibiendo también el individuo que no prestar atención a esas demandas tiene consecuencias para ella. Por ejemplo, podemos ver una experiencia de estrés cuando un individuo debe culminar un informe en un plazo no menor de dos días y que no cuenta con el recurso de tiempo, un grado suficiente para poder realizarlo, pero si no llega a culminar el informe tendrá consecuencias negativas para su carrera, entonces se debe señalar que esas demandas usualmente no proceden del entorno, en ocasiones el mismo individuo se pone niveles de exigencias muy altas que después no puede conseguirlo por falta de recursos y ello produce estrés, por otro lado los recursos no tiene que ser propiamente del individuo, a veces los recursos son provenientes del ambiente. Si en el ejemplo mostrado anterior, los problemas del individuo para culminar el informe tuviesen una relación con la falta de tiempo por tener que cuidar a

un hijo pequeño y un miembro de la familia ofrece cuidarlo, entonces este recurso proveniente de fuera podría permitir que el individuo culmine el informe a tiempo. (Garcia, 2016).

1.2.1.7. Tipos de estresores

Conflicto y/o ambigüedad de rol: Este estresor es uno de los más potentes normalmente se ve más en trabajos de oficina, este estresor se produce cuando el trabajador no sabe que es lo que en realidad se espera de él, no tiene claro sus objetivos y responsabilidades, las ordenes que recibe son contradictorias y por ultimo no sabe los límites del trabajo o a base de que se juzga el labor que realice, en el salón de juegos ganador se puede observar que a los trabajadores que son nuevos en la empresa no reciben las adecuadas instrucciones de cómo realizar su labor, ni de lo que está prohibido, al personal nuevo solo dejan a cargo de una trabajadora más antigua para que le instruya, pero a su modo, a base de esto el trabajador no sabe si está dejando de realizar que quizás la empresa lo requiera al contrario toma decisiones que exceden de su ámbito actuación, tampoco realizan reuniones de amonestación simplemente se les observa los errores mediante cámaras, y luego proceden al despido.

Sobrecarga de rol: Este estresor también se da por el mal reparto de labores, cuando se le encarga más responsabilidades de las que puede asumir ya sea por jerarquía tiempo o formación, en el salón de juegos ganador se puede observar también la sobrecarga de rol a los trabajadores del turno nocturno ya que aducen que el personal no tiene muchas responsabilidades ya que no tienen muchos usuarios que atender y que pueden realizar las responsabilidades de los personales de limpieza como también de las anfitrionas del turno diurno. Pero a la vez se puede observar la “infracarga de rol”, es

cuando el empleador menosprecia las capacidades de su empleado, ya que se le puede llegar asignar trabajos no acordes con sus habilidades y formación: en el salón de juegos ganador podemos llegar observar que el infracarga existe en el salón de juegos ganador ya que algunos supervisores menosprecian las capacidades que puede llegar a tener un trabajador como la anfitriona nueva por razones como que aún no tiene dominio con la atención al cliente o es muy lenta lo mismo sucede con los técnicos ya que no les permite abrir una máquina para arreglarlo porque el gerente general tiene miedo que malogre la máquina, tiene más confianza en el técnico antiguo.

Relaciones personales: Unas de las fuentes generadores podrían ser los conflictos que se tiene con los compañeros de trabajo, clientes, superiores incluso con los proveedores de la empresa. En el salón de juegos ganador se puede observar que constante existe conflicto entre compañeros de trabajo frecuentemente se da por malos entendidos que no han sido solucionado oportunamente, llegando hasta no dirigirse la palabra y consiguiente incluso se llega a lo que es la revalidad, todo esto puede generar estrés ya que cada jornada laboral ya es una experiencia desagradable.

Ambiente físico: Es muy importante el lugar donde se labora ya que un lugar inadecuado puede generar estrés, un ambiente donde hay mucha iluminación, pequeño, las temperaturas son algunos de los factores para este esté estresor en el salón de juegos ganador, el ambiente es muy iluminado ya que las máquinas están encendidas las 24 horas y los focos de luces también, las cajas son pequeños y por las tardes se puede sentir un bochorno ya que el ambiente del salón está en una temperatura elevada como también por las noches se siente el frio y el exceso de sonidos infaltable por lo el sonido que emiten las máquinas y el equipo de sonido.

Estresores asociados al puesto de trabajo:

Inseguridad laboral: El miedo a perder el puesto en el trabajo puede ser uno de los elementos más continuo de estrés constante, el bajo salario también puede generar altos niveles de estrés. El trabajo temporal y precario es foco de presión y de estrés, en el salón de juegos se vive cada 3 meses este estresor ya que las contrataciones son temporales, una contratación dura 3 meses y de acuerdo a tu desenvolvimiento se le renueva la contratación.

Ejm: para los trabajadores mayores de 35 años de edad que cuentan con responsabilidades familiares el miedo a perder el puesto de trabajo es más significativo.

Horario de trabajo inadecuado: El tiempo de duración de la jornada laboral en el caso del personal de servicio de seguridad, cajeras y técnicos del salón de juegos ganador genera estrés ya que constantemente se realiza doble turno ya que el relevo no viene a cubrir el horario en el horario correspondiente en el caso del personal de seguridad ellos realizan muchas veces dos turnos que son equivalentes a 24 horas y en el caso de los técnicos y cajeras es de 16 horas, sin posibilidad de un descanso, en el salón de juegos también se vive este estresor para los trabajadores del turno nocturno no se realiza rotación de horarios.

1.2.1.8. Consecuencias del estrés laboral

Sabemos que a causa del exceso y mal uso de los estresores las consecuencias han llegado a ser deplorables que llegan a afectar emocionalmente y físicamente. Los factores y tipos de estresores ya mencionados pueden llevar a una consecuencia grave en lo físico causando una diversidad de

enfermedades como las alteraciones en el sueño y humor, dolor de cabeza (enfermedades dermatológicas) y malestares estomacales, padecimiento de hipertensión, problemas de tiroides y diabetes los cuales son indicios del estrés laboral, pero ello se debe contrarrestar con los chequeos médicos para asegurarse de que la causa sea por los factores y causas y no así por un problema orgánico, del mismo el estrés también puede llegar a desarrollar distintas patologías (ansiedad, neurosis, depresión, etc.). Cabe mencionar a la vez que puede causar daños en el área cognitivo por lo que estaría implicado en problemas de la memoria como lapsus y olvidos de información en el ámbito laboral, pueden llegar presentar una gran desconcentración en temas que vean con lo laboral, llegando hasta tener dificultades para concentrarse.

2. Método

2.1. El tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se recogen y analizan los datos cuantitativos sobre la variable, fue de tipo observacional porque no existe intervención del investigador y los datos reflejan la evolución natural de los eventos ajena s mi voluntad, es de tipo prospectivo porque los datos necesarios para el uso son recogidos a propósito de la investigación es decir primarios, por lo que se posee control de sesgo en la medición, la investigación es no experimental, descriptiva porque el análisis estadístico es univariado y no se pone a prueba ninguna hipótesis. (Supo, 2013)

2.2. Nivel de la investigación de las tesis

El nivel de investigación es descriptivo, porque comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hará sobre los trabajadores del salón de juegos ganador. Ayacucho, 2020 y se conduce o funciona en presente. (Supo, 2013).

2.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue epidemiológico, porque se estudió la prevalencia del estrés laboral de los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020, es decir su frecuencia o su distribución en la población. (Supo, 2014).

2.4. El universo, población y muestra

La investigación tuvo como población a las 3 tragamonedas las cuales son (Fardos, salón de juego ganador, 28 de julio) que se encuentran en capital de Huamanga, siendo un total de 120 trabajadores según los reportes en planilla. La muestra está conformada por 35 trabajadores de ambos sexos del salón de juegos ganador de Huamanga, Ayacucho, 2020, cabe mencionar que la muestra es de tipo intencional porque fue elegida de forma voluntaria a masa de la muestra.

Criterio de inclusión

- ✓ Ser trabajador que este reconocido en planilla
- ✓ Participación voluntaria
- ✓ Estar laborando más de un año

Criterio de exclusión

- ✓ Participación involuntaria
- ✓ Laborar sin figurar en planilla
- ✓ Menores de 18 años

No se contó con un marco muestral conocido, por lo que la población fue de $N =$ desconocido.

El muestreo fue no probabilístico, de tipo por conveniencia, pues sólo se evaluó a los a los trabajadores que están en de acuerdo a los criterios de inclusión y que aceptaron participar de la investigación.

Llegando a obtener una muestra de $n= 35$.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1:

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Sexo	Autodeterminación	Femenino, Masculino	Catagórica, nominal, dicotómica
Edad	Autodeterminación	Años	Numérica, continua, razón
Cargo	Autodeterminación	Cajera Administrador Técnico	Numérica, discreta, intervalo

Tabla 2:

Matriz de Definición y Operalización de la variable.

VARIABLE DE INTERÉS	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPOS DE VARIABLE
Estrés laboral	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología	Alto nivel de estrés Estrés Nivel intermedio Bajo nivel de estrés	Catagórica, nominal, politómica

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.6.1. Técnica.

La técnica que se utilizó para la evaluación de las variables de caracterización fue la encuesta, que consistió en el recojo de información a través de una ficha sociodemográfica de recojo de información en la que se utilizó la información de manera directa. En cambio, para la evaluación de la variable de interés se utilizó la técnica psicométrica, que consistió en lo declarado en la ficha técnica del instrumento.

2.6.2. Instrumento

La prueba psicométrica denominada OIT-OMS dicho instrumento que está validado y fue publicado por la organización mundial conjuntamente con la organización mundial de la salud cuyo autor es Ivancevich y Matteson (1989) y adaptada en el Perú por Ángela Suarez en el 2013, la prueba mide los estresores organizacionales, grupales e individuales que sirvió para medir de forma subjetiva y tipificada, el nivel de estrés de los trabajadores el cual permitió realizar las descripciones.

2.7. Plan de análisis

Para la tabulación estadística de los resultados del cuestionario que se aplicó mediante el Google Drive cuestionarios online, se utilizó el programa Excel, para la interpretación de esta se utilizó el programa de Word.

2.8. Principios éticos

Dicha investigación busco antecedentes que tengan relación con la variable que se estudió el cual es nivel de estrés laboral en los trabajadores del salón de juegos ganador, de acuerdo al código de ética para la investigación, el individuo para toda investigación es el fin y no así el medio, por lo mismo se trabajó con individuos respetando su identidad y dignidad humana, diversidad manteniendo confidencialidad y privacidad sobre los resultados obtenidos, por lo ya expuesto anteriormente la persona participo voluntariamente, con lo mismo siguiendo los lineamientos del código (2019), se respetó en todo momento las buenas practicas que vienen realizando los investigadores en materia de publicaciones científicas, evitando incurrir en faltas deontológicas como plagiar lo publicado por otros autores o incluir como autor a quien no ha colaborado en dicha investigación, falsificar o inventar datos. Por lo que la investigación se trabajó con 35 trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020, bajo la revisión obligatoria del código de ética para la realización de la investigación.

3. Resultados

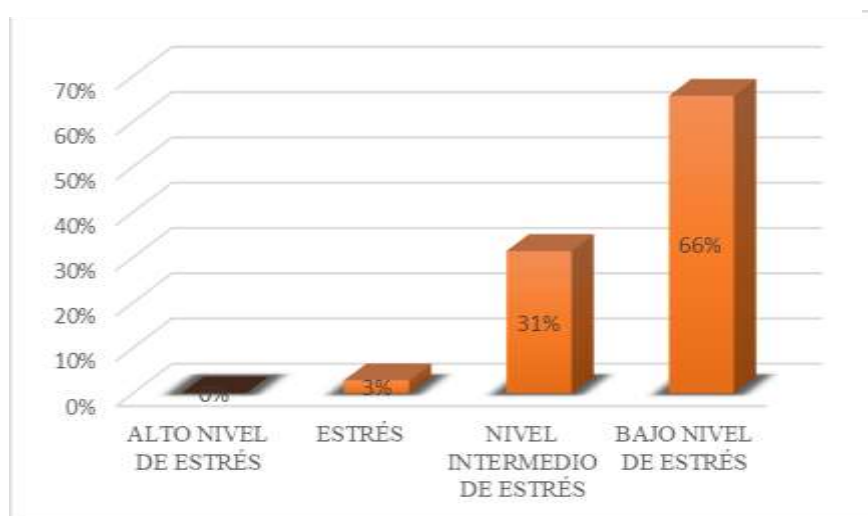
3.1. Resultados

Tabla 3:

Nivel de estrés laboral en los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2020.

Niveles	Puntuacion	Porcentaje
Alto nivel de estrés	0	0%
Estrés	1	3%
Nivel intermedio de estrés	11	31%
Bajo nivel de estrés	23	66%

Figura 1: Nivel de estrés en los trabajadores del salón de



Nota: Se puede apreciar que los niveles de estrés presentes en los trabajadores en general tienen niveles significativos. El 66% de ellos presenta un nivel bajo de estrés.

Resultados del nivel de estrés en los trabajadores según sexo.

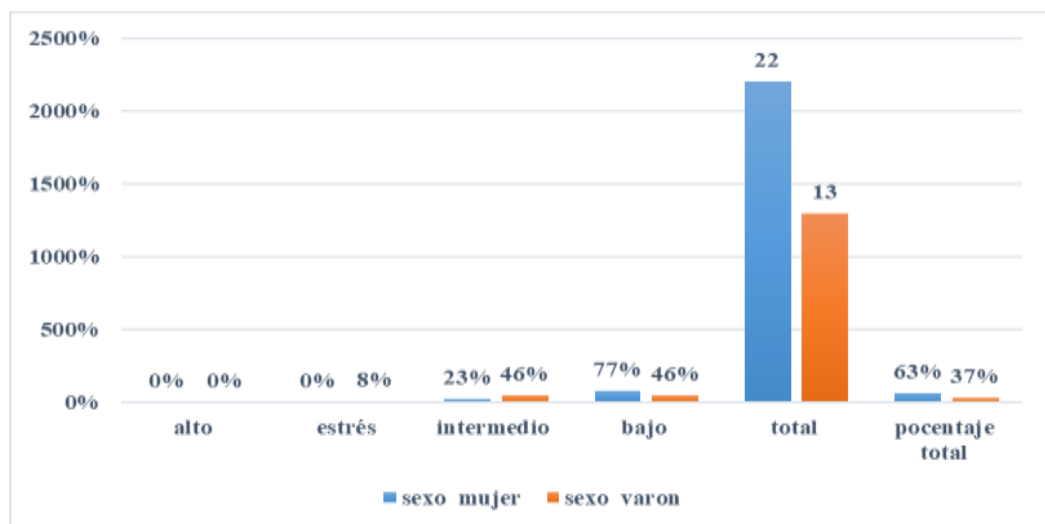
Tabla 4:

Resultados de Nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador según sexo.

Niveles de estrés	Sexo		Muestra Total
	Mujer	varón	
Alto		0%	0%
Estrés		0%	8%
Intermedio		23%	46%
Bajo		77%	46%
Total		22	13
Porcentaje total		63%	37%
			100%

Figura 2. Nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador según

sexo



Nota: En la población estudiada se muestra los niveles donde vemos que las mujeres el 77% de ellas presentan un nivel bajo de estrés.

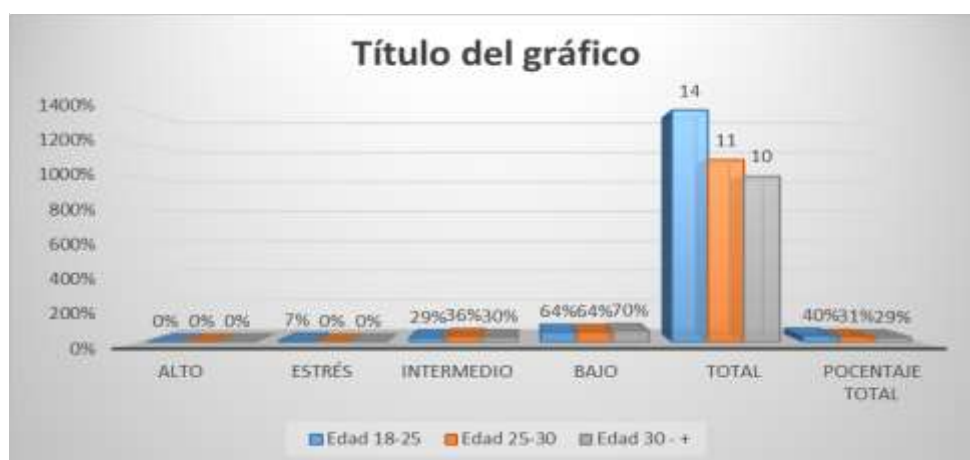
Resultados del nivel de estrés en los trabajadores según edad

Tabla 5:

Resultados del Nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador según edad.

Edad				
Niveles de estrés	18-25	25-30	30 - +	Muestra Total
Alto	0%	0%	0%	0%
Estrés	7%	0%	0%	0%
intermedio	29%	36%	30%	
Bajo	64%	64%	70%	
Total	14	11	10	35
Porcentaje total	40%	31%	29%	100%

Figura 3: Nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos



Nota: En la población estudiada se puede observar el nivel de estrés va variando según edad que tiene cada integrante de la muestra, los trabajadores que están en el rango de 18 a 25 años el 64% de ellos presentan un nivel bajo de estrés.

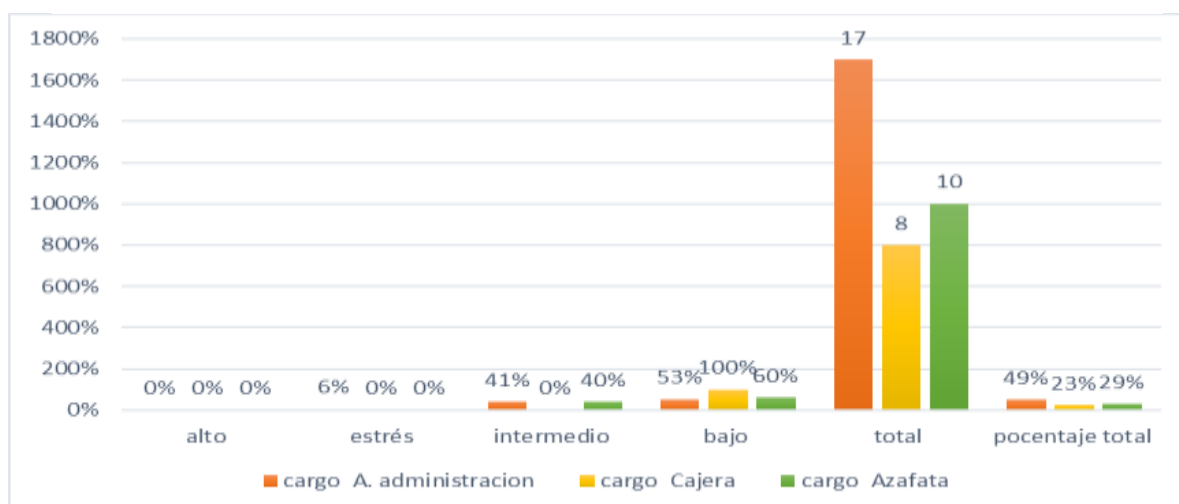
Resultados del nivel de estrés de los trabajadores según cargo

Tabla 6:

Resultados del Nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador según cargo

Niveles de estrés	Cargo			Muestra Total
	A. Administración	Cajera	Azafata	
Alto	0%	0%	0%	
Estrés	6%	0%	0%	
Intermedio	41%	0%	40%	
Bajo	53%	100%	60%	
Total	17	8	10	35
Porcentaje total	49%	23%	29%	100%

Figura 5: Resultados del Nivel de estrés en los trabajadores del salón de



Nota: En el estudio hecho se aprecia que el nivel de estrés va variando **de** acuerdo al cargo que cada trabajador ocupada en el salón, los que ocupan el Área administrativo el 53% de ellos presentan un nivel bajo de estrés.

3.2. Discusión

En la presente investigación se trazó como objetivo general determinar el nivel de estrés de los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho, 2021, para el cual los resultados que se obtuvieron fueron que el 66% de ellos presenta un nivel bajo de estrés seguido del 31% que presenta estrés, mientras que el 3% muestran estrés nivel de estrés laboral. Estos resultados son contrastados con los resultados que obtuvo Sáenz (2019) en su estudio de nivel de estrés laboral en el personal de servicio de emergencia del hospital Santa Rosa, Lima-2019 y sus resultados que el autor obtuvo fue se obtuvo que un 17,50% de los elementos examinados manifestó hallarse en un nivel bajo; el 63,75% de dichos profesionales consideraron que se encuentran en un nivel medio en relación a la variable estrés a nivel laboral; mientras que un 18,75% de los mismos manifestó encontrarse en un nivel alto en relación a dicha variable. Podemos discutir que Sáenz tuvo unos resultados muchos más elevados que mi estudio por lo mismo que existe diferencias en el ámbito laboral, el año en la que se realizó dicho estudio, una de las diferencias más grandes se menciona que los trabajadores del salón juegos actualmente no se encuentran laborando por la coyuntura actual lo que se está dando a nivel mundial por la pandemia SARS Covid 2019 lo cual los efectos de estos resultados son muy preocupantes porque al obtener un nivel alto puede llegar a sufrir la enfermedad del burnout sin comentar los dolores de cabeza consecutivos, los cambios de humor y las dolencias que podría venirse a causa del estrés.

4. Conclusiones

- ✓ Se determinó que el nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador, huamanga, Ayacucho 2020 el 66% equivalente a 23 trabajadores tiene un nivel bajo de estrés.
- ✓ Seguidamente se identificó que el nivel de estrés según sexo en los trabajadores del salón de juegos ganador, huamanga el 63% tienen un nivel de estrés bajo perteneciente al sexo femenino.
- ✓ Se concluyó que el nivel de estrés según edad en los trabajadores del salón de juegos ganadores, huamanga el 31% tiene un nivel de estrés bajo dicho resultado pertenece a los colaboradores que se encuentren entre los 30 años en adelante.
- ✓ Finalmente se identificó que el nivel de estrés según cargo en los trabajadores del salón de juegos ganador, huamanga el 49% tiene un nivel de estrés bajo dichos colaboradores ocupan el puesto de cajeros.

Referencias

- Alvarear, J. L. (2016). *Estudio del estres laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*. Obtenido de Repositorio de la universidad de Cuenca :
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Alvear, J. L. (2016). *Estudio de estres laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca, cuenca, 2015*. Obtenido de Repositorio de la universidad de Cuenca:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Atme, C. P., & Cardenas, C. L. (2017). *Estres laboral y su relacion con el desempeño laboral de los profesionales de enfermeria que laboran en el hospital regional de Ayacucho y el Hospital de Essalud 2017*. Obtenido de Repositorio de la universidad San cristobla de Huamanga:
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2303/TEISIS%20En692_Atm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, Q. R. (Setiembre de 2020). *Estres laboral en el personal de serenazgo de la municipalidad provincial de Huamanga, Ayacucho 2020*. Obtenido de Repositorio de la universidad de Ayacucho Federico Froebel:
<http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/165/INFORME%20FINAL%20.pdf?sequence=1&is>
- Beatriz, L. S. (2018). *Estrés laboral en docentes de instituciones estatales y privadas del Distrito de Florencia de Mora-2017* . Obtenido de Repositorio de

la Universidad San Pedro :

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13842/Tesis_63907.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De La Torre, C. D. (2019). *Factores laborales y nivel de stres laboral en docentes de la I.E.P. San Antonio Maria Claret de Huancayo 2018*. Obtenido de Repositorio de la universidad continental:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6032/1/IV_FHU_501_TE_De_La_Torre_Cuicapusa_2019.pdf

Ggemys, C. G. (2020). *Adaptabilidad familiar y nivel de estres en estudiantes universitarias Ayacucho,2020*. Obtenido de Repositorio de la universidad Catolica Los Angeles de Chimbote :

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18686/ADAPTABILIDAD_FAMILIAR_NIVEL_DE_ESTRES_ESTUDIANTES_CHUCHON_GUILLEN_JHOSELYN_GGEMYS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez, C. K. (2019). *Nivel de estres en trabajadores del terminal terrestre, Puno 2018*. Obtenido de Repositorio de la universidad Nacional del Antiplano :

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13306/Gutierrez_Cuacuir_Katerin_Yoshime.pdf?sequ

Laime, H. E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017*. Obtenido de Repositorio de la universidad Inca Garcilazo de la Vega:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laine%20Huamán.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Lozada, L. M. (2017). *Estres laboral en agentes de la policia nacional del Peru cominsaria sol de oro, Los Olivos, Lima , Peru 2017*. Obtenido de Repositorio de la universidad Cesar Vallejo :

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12677/Mas_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, M. R., & Plomino, L. M. (2017). *Inteligencia emocional y etsres laboral de los trabajadores de la Coopac San Cristobal de Huamanga- Ayacucho - 2016*. Obtenido de Repositorio de la universidad de San Cristobal de Huamanga :

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1680/Tesis%20AD159_Mor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organizacion Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2016). *Estres en el trabajo un reto colectivo* . Obtenido de Sadeday:

<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Portero, D. L. (2019). *Estres laboral, burnout, satisfaccion, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*. Obtenido de Repositorio de la universidad de Cordoba:

<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, G. S. (Noviembre de 2016). *Niveles de estres y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Obtenido de Repositorio de la universidad Autonoma del Peru:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Saenz, F. M. (2019). *Estres laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima, 2019*. Obtenido de Repositorio de la universidad de Cesar Vallejo:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37803/Sáenz_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Supo, J. (07 de Enero de 2013). *Tipos de investigacion* . Obtenido de Slideshare:
<https://es.slideshare.net/josesupo/tipos-de-investigacion-15894272>

Vindel, A. C. (s.f.). *La naturaleza del estres* . Obtenido de Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estres:

https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm



Apéndice A. Instrumento de evaluación
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL																							
INFORMACIÓN PERSONAL																							
Sexo:				Edad:																			
Estado civil:				Nivel de estudios:																			
Cargo:				Sucursal:																			
INSTRUCCIONES																							
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 95%;">Condición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>si la condición NUNCA es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>si la condición OCASIONAMENTE es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</td> </tr> </tbody> </table>								N°	Condición	1	si la condición NUNCA es fuente de estrés.	2	si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.	3	si la condición OCASIONAMENTE es fuente de estrés.	4	si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.	5	si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.	6	si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.	7	si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.
N°	Condición																						
1	si la condición NUNCA es fuente de estrés.																						
2	si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.																						
3	si la condición OCASIONAMENTE es fuente de estrés.																						
4	si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.																						
5	si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.																						
6	si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.																						
7	si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.																						
No.	Preguntas	Frecuencia																					
		Nunca	Raras veces	Ocasionalment	Algunas veces	Frecuement	Generalmente	Siempre															
		1	2	3	4	5	6	7															
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.																						
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.																						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.																						
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.																						
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.																						
6	Mi supervisor no me respeta.																						
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.																						

8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los Jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							



Apéndice B. Consentimiento informado
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación en Salud se titula: **NIVEL DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DEL SALON DE JUEGOS GANADOR –AYACUCHO, 2020** y es dirigido por la estudiante de psicología DELA CRUZ OCHOA, Yenifer Wendi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del salón de juegos ganador, ubicada en jr. Asamblea nro. 218 / Ayacucho – Huamanga – Ayacucho. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 a 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico personal. Si desea, también podrá escribir al correo delacruzochoy@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Apéndice C. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2020				2020				2021				2021			
		2020-01				2020-02				2021-01				2021-02			
		Marzo - junio				Setiembre - diciembre				Marzo- junio				Setiembre - diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación			X													
5	Mejora del marco teórico y metodológico				X	X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos						X	X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								X								
8	Recolección de datos									X							
9	Presentación de resultados										X						
10	Análisis e Interpretación de los resultados											X					
11	Redacción del informe preliminar												X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Apéndice D. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministro			
Impresiones	0.30	1.00	30.00
Fotocopias	0.05	300	15.00
Empastado	30.00	1	30.00
Papel bond A4 (400hojas)	0.05	400	20.00
Lapiceros	0.50	36	18.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			213.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	3.00	10	30.00
Subtotal			
Total de presupuesto desembolsable			243.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC).	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Subtotal			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			895.00

Apéndice E. Ficha técnica

Nombre del instrumento	Escala de Estrés laboral OIT – OMS
Autores:	Ivancevich y Matteson en 1989
Validada y adaptada en Perú:	Por Ángela Suarez en el año 2013
Confiabilidad:	0.966. según el alfa de Cron Bach.
Procedencia:	Elaborado y validado por la OIT conjuntamente con la OMS.
Aplicación	Individual – grupal y organizacional.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores mayores de 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración psicológica.
Duración:	10 a 15 minutos.
Finalidad:	Detectar el estrés laboral y al capacidad de detectar los estresores
Estructuración:	Formada por 7 áreas
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuación.

<i>Niveles</i>	<i>Rangos</i>
<i>Alto nivel de estrés</i>	<i>>153,3</i>
<i>Estrés</i>	<i>117,3 -153,3</i>
<i>Nivel intermedio</i>	<i>90,3 -117,2</i>
<i>Bajo nivel de estrés</i>	<i><90,2</i>

Dimensiones	Núm. Ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Validez.

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Contact Center de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total. Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

Confiabilidad.

La autora Suarez (2013) en su investigación adapta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. En una muestra de asesores telefónicos, constanding de 203 empleados. En los resultados se hallan: confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de cron Bach = 0.97) y la validez de constructo y contenido ($P < 0.05$). por lo cual su validez es confiable en Perú.

Apéndice F. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo	Variable	Definición operacional	Dimensiones / indicadores	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores del salón de juegos ganador, ¿Huamanga, Ayacucho 2020?</p>	<p>General: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del salón de juegos ganador, Huamanga, Ayacucho – 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de estrés según sexo en los trabajadores del salón de juegos ganador. - Identificar el nivel de estrés según edad en los trabajadores del salón de juegos ganador. - Identificar el nivel de estrés según cargo en los trabajadores del salón de juegos ganador. 	Estrés laboral	Escala de estrés laboral de la OIT – OMS de Ivancevich & Matteson (1989)	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estructura organizacional • Territorio organizacional • Tecnología • Influencia de líder • Falta de cohesión • Falta de respaldo 	<p>Tipo</p> <p>observacional prospectivo</p> <p>transversal</p> <p>descriptiva</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Epidemiológico</p> <p><i>Población:</i> 120 trabajadores</p> <p>Muestra: 35 trabajadores</p> <p>Técnica: psicométrica</p> <p>Instrumento: Escala de estrés laboral de la OIT – OMS</p>