



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**“ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FILIAL-  
AYACUCHO, 2019”**

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

**AUTORA**

**LLAMOJA CONDE, CARMIN MARY**

**ORCID: 0000-0002-7563-3799**

**ASESOR**

**FERNANDEZ ROJAS, SANDRO OMAR**

**ORCID: 0000-0003-2375-0165**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **Equipo de trabajo**

### **Autora**

Llamoja Conde, Carmin Mary

ORCID: 0000-0002-7563-3799

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

### **Asesor**

Fernandez Rojas, Sandro Omar

ORCID: 0000-0003-2375-0165

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

### **Jurados**

Cucho Hidalgo, Yazmin de Fátima

ORCID: 0000-0002-0508-160X

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Núñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

**Jurado evaluador**

Mgtr. Yazmín de Fátima Cucho Hidalgo

Presidenta

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche

Miembro

Mgtr. Celia Margarita Abad Núñez

Miembro

Mgtr. Fernández Rojas, Sandro Omar

Asesor

### **Agradecimiento**

Con profundo amor agradezco a mi madre Ignacia, por todo el apoyo incondicional que siempre me brinda, ya que representa en mi vida el pilar y motivo para lograr todas mis metas.

A mi hija Nahomi por estar siempre conmigo y representar en mi vida coraje y valentía para lograr junto a ella todo lo que me propongo ya que es el amor de mi vida.

Agradezco a mis asesores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por todo el apoyo incondicional que siempre me brindaron en este trabajo de investigación y así continuar con mi carrera.

### **Dedicatoria**

Se lo dedico con todo el amor del mundo a mi madre Ignacia, que con tanto amor siempre está apoyándome en el transcurso de toda mi vida y en mi carrera profesional.

A mi hija Nahomi, por representar en mi vida mi motor y motivo para continuar con mi carrera profesional de Psicología.

A mis docentes que siempre me estuvieron apoyando durante el proceso de mi proyecto de investigación.

## Resumen

La investigación lleva el título “Estrés laboral en los trabajadores de la Universidad los Ángeles de Chimbote filial- Ayacucho, 2019”, Debido a que en la actualidad muchos centros laborales son el lugar en donde se va desarrollando de manera alarmante el estrés laboral, debido a políticas de las empresas en donde no ven como recurso valioso el factor humano, la presente investigación se realiza, teniendo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Ayacucho, teniendo como muestra a 20 trabajadores, la metodología que se utilizó fue de tipo observacional, la técnica fue la encuesta y se utilizó el instrumento inventario de Burnout de Maslach, que consta de 22 items, obteniendo como resultados la siguiente información , el total con un 100% que equivale a 20 trabajadores se reportó estar en un nivel medio de agotamiento emocional, la mayoría con un 65% que equivale a 13 trabajadores se reportó estar en un nivel medio de despersonalización y la mayoría con un 80% que equivale a 13 trabajadores se reportó estar en un nivel alto de realización personal.

Palabras claves: agotamiento, despersonalización, estrés laboral y realización personal.

### **Abstract**

The research is entitled "Work stress in the workers of the Universidad Los Ángeles de Chimbote filial- Ayacucho, 2019", Because at present many work centers are the place where work stress develops in an alarming way, due to company policies where the human factor is not seen as a valuable resource, the present research is carried out with the objective of determining the levels of work stress in the workers of the Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho subsidiary, having as a sample 20 workers, the methodology used was observational, the technique was the survey and the Maslach Burnout inventory instrument was used, which consists of 22 items, obtaining the following information as results, the total with 100% equivalent to 20 workers were reported to be in a medium level of emotional exhaustion, the majority with 65% equivalent to 13 workers, this was reported at a medium level of depersonalization and the majority with an 80% equivalent to 13 workers reported to be at a high level of personal fulfillment.

**Keywords:** exhaustion, depersonalization, work stress and personal fulfillment.

## Índice de contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Resumen	6
Abstract	7
Índice de contenido	8
Introducción	11
1. Revisión de la literatura	14
1.1. Antecedentes	14
1.2. Bases teóricas de la investigación	19
2. Método	30
2.1. El tipo de investigación	30
2.2. Nivel de investigación	30
2.3. Diseño de la investigación	30
2.4. Población y muestra	31
2.5. Operacionalización de variables	33
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34

2.6.1. Técnica	34
2.6.2. Instrumento	34
2.7. Plan de análisis	38
2.8. Principios éticos	39
3. Resultados	40
4. Discusión	43
5. Conclusiones	44
Referencias	45
Apéndice A: Instrumento de recolección de datos	46
Apéndice B: Consentimiento informado	48
Apéndice C: Cronograma de actividades	49
Apéndice D: Presupuesto	50
Apéndice E: Ficha técnica	51
Apéndice F: Matriz de consistencia	66

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> .....	41
<b>Tabla 2</b> .....	42
<b>Tabla 3</b> .....	43

## Introducción

En la sociedad todos los problemas que las personas van enfrentando día a día debido a tantas exigencias laborales es conocido como estrés laboral, lo que va exigiendo a los trabajadores a nuevos retos y demandas (Cerrón y Poma, 2018).

Se menciona en un estudio que se realizó en España acerca del síndrome de burnout docente, tenía como objetivo evaluar el nivel de estrés en los docentes, obteniendo como resultado un 50.7% en nivel moderado 27.6% en un nivel bajo y 3.3% en un nivel alto, así mismo se observó en las puntuaciones una baja realización personal, seguido del cansancio emocional y despersonalización Gómez Guerrero y Gonzales (como se citó en Muñoz, 2019).

Así mismo en una investigación acerca del estrés laboral y el desempeño de asesores en el banco de crédito del Perú en el distrito de la Esperanza el año 2015, cuyo estudio fue descriptivo correlacional, cuya muestra fue 121 trabajadores, cuyo instrumento empleado fue con la utilización de encuestas para recopilar datos, obteniendo como resultado una relación inversa entre nivel de estrés y desempeño laboral lo que significa que los trabajadores tienen un nivel elevado de estrés laboral. Sallano y Rodríguez (como se citó en Muñoz, 2019).

El estrés laboral en el mundo es una de las epidemias que en el 2020 estará considerada en los manuales de diagnósticos de salud mental, debido a la letalidad en la salud de las personas. Además de tener costos económicos y sociales. Además, en el Perú el 80% de los trabajadores sufre estrés laboral según el último estudio de PUCP (2017).

El estrés laboral está presente en cada ambiente no adecuado en donde laboran los trabajadores. (Leyva, 2018).

En estos tiempos el crecimiento de la tecnología ha influenciado rápidamente en las instituciones generando un cambio e inestabilidad en lo social, económico y político, y la

adaptabilidad de los trabajadores a nuevos cambios, con la necesidad de adquirir conocimientos actuales, habilidades y mucha competitividad, originándose de esta manera el estrés, en la actualidad hablar de estrés se ha vuelto un tema común, debido a que está presente en toda la institución, en todo nivel socioeconómico, por tal razón el índice de estrés laboral ha aumentado en la sociedad. En la actualidad el estrés laboral es un problema en todas las instituciones debido a que es una enfermedad que no es notorio y es acumulativo llegando a un límite ocasionando enfermedades ya graves. por este motivo según el estrés laboral va en aumento debido también a los ambientes de trabajo que son amenazantes y perjudiciales y así se ve perjudicada el desempeño personal y profesional de una persona, en nuestra sociedad este problema no es ajeno, debido a que las instituciones van modernizándose en tecnología y conocimientos creando en los trabajadores cambios muy rápidos donde los trabajadores de van estresando con facilidad y disminuyendo su productividad teniendo menor desempeño (Leyva, 2018).

El estrés laboral en Serviteca Altense S.A. menciona que la mayoría de los trabajadores mostraban un estrés laboral alto también menciona que el estrés laboral y el estrés general dentro de la institución ocasiona constantes conflictos que causan la disminución en el desempeño de los trabajadores Según Gonzales (como se citó en Leyva, 2018) por tal razón el enunciado del problema en la investigación es ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial -Ayacucho, 2019? Y el objetivo de la investigación es Determinar Cuál es el nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial -Ayacucho, 2019. la metodología que se utilizó fue de tipo observacional, técnica utilizada fue la encuesta y se utilizó el instrumento inventario de Burnout de Maslach, que consta de 22 ítems, obteniendo como resultados la siguiente información, el total con un 100% que equivale a 20 trabajadores se reportó estar en un

nivel medio de agotamiento emocional, la mayoría con un 65% que equivale a 13 trabajadores se reportó estar en un nivel medio de despersonalización y la mayoría con un 80% que equivale a 13 trabajadores se reportó estar en un nivel alto de realización personal. En conclusión, se determina en el trabajo de investigación que los trabajadores presentan estrés laboral medio tal como muestra los resultados con el instrumento inventario de Burnout de Maslach aplicado.

## 1. Revisión de la literatura

### 1.1. Antecedentes

#### *1.1.1 Antecedentes locales*

De La Cruz (2020) en su trabajo de investigación llamado “Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad provincial de Huamanga Ayacucho, 2020”, donde mencionó que el desempeño laboral por parte del personal de cuidar la seguridad ciudadana está relacionado con la familia, la interrogante en la investigación que realizó, fue conocer la relación que existe entre las variables de satisfacción familiar y estrés laboral, cuyo objetivo de su investigación fue identificar si existe relación entre ambas variables, la metodología que utilizó fue de tipo observacional, transversal, analítico, prospectivo, de nivel relacional con diseño epidemiológico, el estudio se llevó a cabo a una población de 130 personales, la muestra fue de 56 trabajadores, se utilizó el instrumento de escala de satisfacción familiar e inventario de Burnout de Maslach, obteniendo como resultado que la mayoría tenía nivel medio en la variable de satisfacción laboral y estrés laboral, con un total de 67.9% del total de trabajadores llegando a la conclusión de que hay una relación directa entre ambas variables.

Lostanau y Torrejón (2014) en su trabajo de investigación llamado “Estrés, afrontamiento y calidad de vida relacionada a la salud en pacientes con cáncer de mama”, los autores de este presente trabajo de investigación nos muestra a los pacientes que sufren esta enfermedad llamada el cáncer de mama muchas veces un término que está considerado como un suceso que puede llevar la vida de alguien que lo padece a un momento súper estresado ya que los pacientes tienen que vivir un cambio total en su forma de vida que los pacientes tienen que afrontarlos cada día, en este trabajo examinan como aumenta el estrés que perciben los pacientes

con el estrés traumático ya sea con la forma como lo están llevando este mal, con el tratamiento que reciben con las mujeres que han sido diagnosticadas recién y las mujeres que han sido operadas quitándoles las glándulas mamarias es por tal motivo que con este trabajo queda demostrado que el estrés que tienen que pasar las mujeres con esta enfermedad y el afrontamiento para llevar una calidad de vida en cuanto dure el tratamiento que están siguiendo.

Morales y Palomino (2016) realizó una investigación sobre “Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho”. El objetivo fue conocer si la inteligencia emocional de los trabajadores está relacionado con el estrés laboral en sus centros de trabajo, el estudio lo realiza a los trabajadores que tienen muchas visitas durante el día y por tanto la constante atención que tienen que realizar a los usuarios en todas las áreas, donde los trabajadores debido a las actividades y vida que llevan, muchas veces no son capaces de reconocer sus estados emocionales o no se dan tiempo para saber qué es lo que les está sucediendo, razón por la cual en su centro de labores muy difícilmente controlan sus impulsos siendo de esta forma un poco empáticos a la hora de atender a los usuarios de esta cooperativa, se tiene como resultado que efectivamente en los trabajadores de la cooperativa la inteligencia emocional esta considerablemente relacionada con el estrés laboral a la cual están sujetos los trabajadores de la cooperativa .

### ***1.1.2 Antecedentes Regionales***

Bonzano y Cárdenas (2014) realizó un estudio sobre el “Efecto de la técnica yoga en la disminución del estrés de los usuarios del centro de atención de medicina complementaria del hospital II" Carlos Tupppia García Godos" ESSALUD, Ayacucho”. El objetivo es conocer si será posible que suceda la disminución del estrés realizando la conocida y no muy practicada por la sociedad llamada la técnica del Yoga, y efectivamente al inicio del trabajo se observa que los

usuarios presentaban niveles de estrés elevado y que muchas veces la edad que tenían los usuarios no era un factor que también determina el estrés, digamos que un menor tiene menos estrés que un adulto el cual tiene más estrés no es así, ya que en el trabajo todos tenían niveles de estrés unos más que otros, después de que los usuarios realizaron la técnica del Yoga se vio como resultados que los usuarios normalizaron sus niveles de estrés, de manera significativa.

Espejo (2012) en su trabajo de investigación llamado “ Representaciones de salud mental en trabajadores de salud de la ciudad de Huancavelica- Ayacucho” en este trabajo de investigación describen que en este trabajo participaron todo lo trabajadores de medicina, internos en medicinas, psicólogos, trabajadores de asistencia social, enfermeros y técnicos de enfermería para lo cual el estudio realizado dio como resultado si los trabajadores en el sector salud se encuentran satisfechos y si disfrutaban de una buena salud mental, asimismo si no es así cuales son los factores que influyen para una mala salud mental y también si existen fantasías con respecto a su salud mental. En cuyos resultados se puede observar que va depender mucho del área en el cual se desempeñan encontrándose que los trabajadores sufren de estrés laboral y haciendo una comparación con otros resultados de otras regiones influye mucho la zona en la cual ellos están laborando.

### ***1.1.3 Antecedentes Nacionales***

Muñoz (2019) realizó una investigación “Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería. servicio emergencia. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”, donde es objetivo del presente trabajo es la mejora del manejo del estrés laboral, en los personales enfermeros que se encuentran en el área de emergencia del hospital mencionado, debido a que es insuficiente el personal que atiende en el área de emergencia donde trabajan 15 enfermeras nombradas y 4 enfermeras contratadas, la población que fue beneficiada es el

personal de enfermería en el área de enfermería en el transcurso de un año este trabajo fue estructurado según el esquema de Bobadilla autor que fue utilizado para la metodología los objetivos y los planes de trabajo. durante el año se realizó gestiones y capacitaciones a los personales enfermeros del área de emergencia para manejar el estrés, reportándose al final 5 trabajadores con el síndrome de Burnout, con enfermedades cardiacas y diabetes, en el personal que trabaja en el área de emergencia a consecuencia del estrés laboral debido a los turnos de trabajo al cual son sometidos los enfermeros.

López (2018) realizó una investigación sobre la “Relación entre estrés percibido y estilos de humor en un grupo de policías de Lima Metropolitana”, el objetivo es conocer la relación que existe entre el estrés que perciben los policías y cuanto esto afecta en el estilo de humor. Hay una relación entre el estilo del humor con la situación que el policía este pasando en ese momento y esto se demuestra ya que a más estilo de humor el estrés que el policía recibe es menor. Asimismo, vemos en el caso contrario si es estilo de humor es agresivo entonces el nivel de estrés es más elevado. Entonces cabe señalar que en este trabajo queda demostrado que a un estilo que los policías tienen en cuanto al humor que perciben, afecta el estrés.

Damián (2017) realizó un estudio sobre el “Estrés académico y conductas de salud en estudiantes universitarios de Lima”. Menciona la relación que existe entre el estrés que tienen los estudiantes académicamente y las conductas de tienen con respecto a su salud, en donde los estudiantes ante la presión de trabajos, evaluaciones aumenta sus grados de estrés y con el ritmo que llevan como una mala alimentación, mal sueño y el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco y drogas y estas conductas se ve más en los varones que las mujeres. Los resultados muestran que los momentos con mayor frecuencia estresante es en el momento de los exámenes, también el tiempo que tienen los estudiantes para terminar sus trabajos debido a que el tiempo cada vez es

menos. Así también se observa en algunos trabajos que se van presentando de manera sorpresiva.

#### ***1.1.4 Antecedentes Internacionales***

Carpio (2017) mencionó en su investigación del “Síndrome de quemarse por el trabajo, ocasionando agotamiento físico y por lo tanto desgaste en las actividades laborales”. Teniendo como objetivo realizar un análisis descriptivo, transversal y de tipo probabilísticos realizó a una muestra de 197 personas trabajadores de la universidad, teniendo un 48.9% varones y un 51% mujeres entre 31 a 40 años de edad, obteniéndose como resultado en un nivel medio de 36.87% en conclusión sugiere intervenir oportunamente en la presencia de sentimientos y conductas relacionadas al estrés laboral. Que generen malestares en el desempeño de los trabajadores.

Sánchez (como se citó en Muñoz, 2019) mencionó en su proyecto de investigación prevalencia de estrés laboral en el programa de atención SAMU, siendo de tipo cuantitativo, transversal analítico, observacional la muestra la muestra se realizó a 99 trabajadores a quienes se le aplicó el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf en 1998, obteniendo como resultado nivel alto entre médicos y enfermeras.

Aldana (como se citó en Muñoz, 2019) mencionó en su investigación niveles de estrés en las trabajadoras administrativas de una clínica de Lima Callao, el estudio fue de tipo descriptivo, el diseño no experimental de corte transversal, y tuvo como muestra a 65 trabajadores el instrumento que utilizó fue el cuestionario adaptado por Inarceovich y Matterson en 1989, acerca del estrés laboral de la OIT- OMS, cuyo resultado fue 49% con nivel alto, 29% con nivel medio, 20% con nivel bajo.

Cerrón y Poma (como se citó en Muñoz, 2019) menciona en su investigación sobre estrés laboral y clima organizacional de trabajadores del área de salud de las microrredes en la red de salud Jauja el año 2017, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, la muestra fue aplicada a

150 trabajadores del área de microrredes, el instrumento que se les aplicó fue la escala de burnout de Maslach que contiene unas 22 preguntas y para el clima organizacional el instrumento utilizado fue el EDCO-MINSA-2011, que contiene 28 preguntas, para procesar los datos se utilizó el SPSS versión 21, obteniendo como resultado que el 54% es un nivel bajo y en el clima organizacional un 67.3% es un nivel por mejorar alto.

Benavides (2016) realizó una investigación denominada “Cuestionario básico y criterios metodológicos para las encuestas sobre condiciones de trabajo, empleo y salud en América Latina y el Caribe”, en este trabajo de investigación presenta unos cuestionarios que son básicos, con algunos criterios metodológicos para que en posteriores investigaciones puedan ser utilizados de una manera práctica en encuestas para ver las condiciones de los trabajadores el tipo de empleo y en el tema de la salud, en América del sur y el Caribe, en este trabajo de investigación participan expertos internacionales, concluyen con setenta y siete preguntas que las agruparon en seis dimensiones teniendo en cuenta los aspectos ya mencionados como las condiciones de los trabajadores, el tipo de empleo y en el tema de la salud, teniendo en cuenta los criterios de metodología en donde estaban las personas ya sea su domicilio o en otro lugar que estaban relacionados a la calidad de su trabajo, esto haría posible al hacer una comparación entre estos países y de esta manera hacer que mejore la salud laboral en todo lugar.

## **1.2. Bases teóricas de la investigación**

### ***1.2.1 Definición de Estrés laboral***

Ramón (como se citó en De la Cruz, 2020) Considera el estrés como la presión que los trabajadores sienten cuando el trabajo asignado es demasiado para ellos y es por esa razón al aumentar sus actividades hace que empeoren psicológicamente, si no reciben un tratamiento a tiempo. El estrés muchas veces no siempre es malo tenerlo, ya que también es el impulso para

que una persona se atreva a realizar alguna actividad, que normalmente no lo haría, para muchos autores es una enfermedad que está de moda en este mundo globalizado. Y a su vez muchos especialistas han visto esta enfermedad como algo negativo que está en crecimiento, existiendo para contrarrestar especialistas y tratamientos para que el nivel de estrés en los pacientes disminuya, ya que al volverse crónico afecta de manera muy importante en la salud de una persona.

La sociedad vive tan ocupada viendo como cubrir todas sus responsabilidades y sintiéndose mal cada vez que una meta no es cumplida o teniendo que postergar actividades para otro momento y de esta manera los días en la actualidad ha sido convertida en situaciones de angustia y desesperación.

En donde momentos de supuesto descanso ha sido convertido en momentos de recuperación de algún trabajo que quedo incompleta o también trabajos laborales que las personas han llevado a su hogar para ser terminados, afectando de esta manera su entorno familiar no cumpliendo roles como padres y esta situación creando con el tiempo angustias y malestares.

Es de este modo como la sociedad ha ido aumentando sus actividades y en este mundo globalizado en donde tiene ventajas y también tiene desventajas y una de ellas afecto a la salud en general y muy especialmente a la salud mental y esto se ve cuando las personas en una visita de rutina al médico general por hacerse exámenes para saber el motivo de sus dolencias ve que no tiene nada y entonces es derivado al área de salud mental, es así que hay investigadores que determinaron que el estrés está afectando la salud ,como una enfermedad que está de moda en estos últimos años.

Barradas et al. (2018) el estrés cada vez considerado como una enfermedad muy conocida

y muy común, razón por la cual tiene un concepto muy complejo pero interesante, podemos dar muchos significados al estrés, es por tal motivo que existen muchos autores que realizan estudios sobre el tema del estrés y también lo quieren medir. La palabra estrés surge del idioma inglés que significa presión y este término se ha multiplicado en todos los países y es por ese motivo que lo conocemos como estrés.

Piero y Rodríguez (como se citó en De la Cruz, 2020) nos expresa que:

El estrés siempre estuvo en nuestras vidas desde el inicio de la humanidad, ya que en los tiempos de la prehistoria los hombres estaban sometidos a una serie de peligros y todo era por su supervivencia, es así que nos explica que las personas siempre están sometidas a presión que muchas veces es un impulso que les motiva a continuar realizando alguna actividad, conocer más sobre que es el estrés para que nos puede servir.

En la actualidad lo que ocasiona el estrés es que muchas veces es motivo para que una persona se atreva a realizar muchas cosas que normalmente no se atrevería.

También el estrés se convierte en un problema cuando el cambio ha sido muy drástico en el transcurso de la vida, por tal razón han afectado al sistema nervioso, sistema inmunológico y también al sistema cardiovascular.

A consecuencia del estrés hoy en día las personas pierden el control con más facilidad ya sea en el entorno laboral, familiar, etc.

Se explica el estrés subjetivo como una actividad o un suceso que es visto o vivido por muchas personas, pero no para todos los involucrados resulta ser igual la forma, en que lo decepcionan, debido a este factor el estrés no siempre tiene como consecuencia solo lo negativo. Así mismo se sabe que ante una situación el sistema nervioso autónomo que es el encargado de controlar a los músculos, la presión sanguínea y la digestión. Libera hormonas al corriente

sanguíneo y por este motivo es que un cuerpo sufre modificaciones muy útiles ya que son liberados la adrenalina y la noradrenalina, nos llenamos de energía, el corazón bombea más sangre, aumenta la velocidad de la sangre, hay más oxigenación.

Aunque para las personas todo cambio es sinónimo de miedo o pérdida ya que todo será diferente. También es importante mencionar que el estrés existe para ayudar en ese sentido debido a que toda situación debe ser superada.

Las Consecuencias del estrés, si bien es cierto muchas veces en lo físico son imperceptibles hasta ver alguna reacción frente a una determinada situación. Pero sin embargo a nivel psicológico existen muchos síntomas que fácilmente pueden ser identificados ya que las personas sufren muchos cambios como por ejemplo la ansiedad.

Estrés laboral es originado por las condiciones al que está sujeto una persona en la cual se ve afectado su mente y su cuerpo razón por la cual está considerado como un estado patológico crónico, y todo trae como consecuencia en su bienestar social y también en su rendimiento.

Entre las causas que lo ocasionan tenemos los horarios, el ambiente, los compañeros de trabajo, el salario, etc.

Estrada (2019) nos expresa que el estrés laboral en el ámbito laboral, es un fenómeno muy frecuente incluso algunos autores lo mencionan como pandemia, asimismo las encuestas nos muestran en los resultados que las condiciones laborales son preocupantes y molestos para los trabajadores, también el riesgo a los accidentes, riesgo a perder el empleo, riesgo a enfermedades, cantidad de trabajo que se realizan, ritmos de trabajo, los horarios, los esfuerzos que se realizan en el trabajo, la rutina, relaciones con las personas.

El estrés laboral en el trabajo está afectando de manera negativa en la salud de los trabajadores, esto se ve reflejado con los resultados de investigaciones en donde los trabajadores

muestran dolores como de espalda, cuello, por ese motivo hay una relación en especial cuando los malestares son intensos y crónicos acompañados de males psicológicos, trastornos musculares, trastornos óseos, enfermedades gastrointestinales, enfermedades cardiovasculares, problemas en la salud mental. Por tal motivo tiene como consecuencia negativa el lugar de trabajo, ya que ocasiona problemas en el clima laboral y la disminución de la productividad. El estrés laboral está incrementándose cada vez más debido a la globalización, en donde hay más relación entre empresas, mercados virtuales, relaciones laborales a más escala, crisis financiera, cambios en tecnologías, ha hecho que los trabajadores estén con más actividad y en especialidades, si bien es cierto que con este crecimiento demográfico también ha mejorado en muchos aspectos las condiciones de trabajo, pero también se ve el efecto secundario en lo psicosocial.

Razón por la cual el aumento de trabajo ayuda con el desarrollo de una sociedad y realización como persona profesional u ocupacional, estas actividades a su vez pueden poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores. Por otro lado, el estrés también tiene consecuencias beneficiosas, señalando de este modo un estrés positivo y un estrés negativo.

Rodríguez y Tovar (2020) menciona a consecuencia de muchos factores se origina el estrés entre los factores considera a las deudas, familia, trabajo, pareja, y muchos otros factores, es por ello que la familia tiene un rol importante con respecto al desarrollo personal de cada individuo, los cuales serán reflejados en el centro laboral como la empatía, reciprocidad en caso no se cumplen surgirán las frustraciones laborales y posteriormente será el estrés laboral, los cuales serán fáciles o difíciles que el individuo pueda afrontar ocasionando dificultades en el centro laboral y en su entorno familiar.

### ***1.2.2. Consecuencias del estrés laboral***

Martínez et al.(2019) el tema de estrés en estos últimos años ha hecho que muchos investigadores nos muestren teorías con respecto al cambio negativo que está teniendo este mal en la sociedad. Ya que una persona nunca está sola siempre está en constante relación con otras personas .no es lo mismo el desenvolvimiento de una persona sin estrés y una persona con estrés y también la relación que tendrá una persona con estrés en un grupo limitado y la relación que tendrá una persona con estrés en un grupo considerablemente alto. Por lo cual se denomina el estrés laboral como ese tiempo que se toma el trabajador en adaptarse a la nueva rutina de trabajo con su trabajo que es estresante, pero esto trae como consecuencia personas vulnerables para adquirir una enfermedad.

Asimismo se puede observar que el estrés trae como consecuencia graves problemas como: problemas depresivos, personas que se dedicarán al consumo de alcohol supuestamente para aliviar sus problemas, personas que puedan atentar contra su vida, problemas gastrointestinales, problemas del corazón sujetos a un infarto en cualquier momento de esta manera una persona con estrés estará en constantes angustias, le será difícil prestar atención ,estará desconcentrada casi siempre y todo esto afectara en sus relaciones con la sociedad ya que siempre estará agresivo o apático.

Es de esta manera que las consecuencias afectan de manera peligrosa el área fisiológica, cognitiva emocional y el área conductual.

En las consecuencias tenemos lo irritable que puede estar una persona, el desgaste emocional que padece, el no recordar momentos o cosas importantes, con la idea de cambiar radicalmente su forma de vida, personas que vienen postergando constantemente actividades que tenía que realizar una persona que no le alcanza el tiempo, una persona que busca ayuda por el resto, persona que siempre estará desconfiada. Y cuando una persona está en su entorno laboral

tienen problemas en cooperar con sus compañeros, aumentar el salario, cuando el trabajador busca cambiarse de puesto, cuando está en constante supervisión laboral, no estará conforme y siempre tendrá quejas, presenta agresividad y estará en constante conflicto, tendrá constante visita al doctor.

Acosta (2008) mencionó en las consecuencias que suceden habitualmente, Si bien conocemos los síntomas del estrés no se pueden apreciar a simple vista, es por este motivo que se necesita seguir algunos procedimientos para conocer si una persona esta con este mal.

De esta manera las personas diagnosticadas con un estrés crónico la persona especialista que lo diagnostica mencionara que la persona esta con problemas: orgánicamente, emocionalmente, socialmente y cognitivamente, y que está afectado a los cerebros de las personas. De esta manera orgánicamente aparecerá síntomas como tensión en el área muscular, el corazón palpitará muy aceleradamente y este mal podría terminar con un infarto, en ocasiones con temblor en el cuerpo como si estuviese muy nervioso, a esto se suma dolor de cabeza, dolor en la espalda, cuello, cuando se hace difícil respirar, vómitos, que una persona empiece a sudar excesivamente, también problemas intestinales que dañaran al colon y podría desencadenar en úlceras, cuando hay presencia de la boca seca, también con problemas a la hora de ingerir los alimentos, cuando sienten que no tienen equilibrio, problemas al dormir, algún tics que aparece producto de la angustia, también presencia de colesterol y tener el nivel de azúcar elevado en la sangre no tener apetito, problemas sexualmente y hay más síntomas importantes y de esta forma nuestro cuerpo segrega el cortisol que va ocasionando daños a nuestras neuronas.

### ***1.2.3. Efectos del estrés laboral***

Acosta (2008) indica que entre los efectos que ocasiona el estrés en las personas en el nivel fisiológico vemos que los malestares ocasionan con el tiempo enfermedades, como

pulsaciones aceleradas, problemas cardíacos, presencia de colesterol que con el tiempo producen problemas de hipertensión, problemas de nivel elevado de azúcar en la sangre, problemas cerebrales, los problema de sueño, problemas respiratorios, problemas en la piel, asimismo tendremos presencia de efectos psicológicos como el sentirse inconforme laboralmente, enfermedades mentales, la baja autoestima que origina problemas depresivos, la vivencia de tensiones y conflictos que produce problemas con el consumo de drogas y la manera que llevan su forma de vivir ocasionara problema de trastorno de su carácter.

#### ***1.2.4. Características del estrés laboral***

Sánchez (1995) menciona las siguientes:

Personas que estén en un constante contacto con su realidad, para que siempre sea capaz de afrontar los problemas que suceden en su vida diaria.

Conocer las capacidades que tiene y hasta donde puede afrontar una dificultad.

Reconocer las satisfacciones que este logrando por todo su esfuerzo.

Ser capaz de saber la persona que es con sus valores, virtudes y defectos.

Ser capaz de tomar sus propias decisiones.

Tener un control en su vida.

Estar muy segura con las acciones que realiza.

Tener muy en cuenta los valores que tiene como ser humano y darle sentido a su vida.

Queda claro que las personas no son iguales en actitudes y pensamientos razón por la cual tienen diferentes formas de ver una realidad, pero también toda respuesta debe estar en el rango de lo normal.

---

#### ***1.2.5. Tipos de estrés laboral***

Manuel (2010) nos mencionan en categorías como pueden ser las siguientes:

El estrés en un centro laboral

El estrés en un entorno familiar

Estrés de los estudiantes

El estrés al culminar las vacaciones

Estrés en la etapa postparto

Teniendo como referencia estos aspectos podemos mencionar que existen tres:

1.2.5.1 El estrés físico: Es el ocasionado de manera agresiva como una respuesta cuando una persona se siente amenazada o atacada. Y entonces el cuerpo de una persona tiene deseos de protegerse debido a la adrenalina que en ese momento está segregando y recorriendo su cuerpo.

1.2.5.2 El estrés mental y psicológico: Es más difícil de identificarlo y muchas veces aceptarlo, es manifestado con situaciones temerosas ya que están con momentos de preocupaciones angustias y entonces muchas veces ya es visible o notorio físicamente.

1.2.5.3 El estrés emocional: Está unido a lo psicológico y este estrés ocasiona daños importantes que afectan a las personas que se ven afectadas su tranquilidad y seguridad, personas que buscan adaptarse a un cambio en la vida que lleva, personas que se sienten invalorados, personas que se sienten inseguros con sus sentimientos, personas sujetas a sentir envidias

Sarason y Sarason (2006) mencionan que se trata con interés a cuatro especialistas como son: Psicólogos, psiquiatras, servicio social en el área de psiquiatría y enfermeras en el área de psiquiatría.

Los psicólogos en el área clínico son los que pueden dar un diagnóstico y un posterior tratamiento al problema mental ya que no tendrán problemas en los resultados en medicina

general.

Los psicólogos terapeutas son los encargados de tratar muchas veces a personas que sufren niveles de estrés para ayudarlos con este problema.

Los psiquiatras son los especialistas encargados de ver el tratamiento farmacológico que debe seguir el paciente y si es posible su reclutamiento en algún hospital de salud mental para recibir el tratamiento que le corresponde para mejorar su mal.

Los trabajadores de servicio social psiquiátrico cuyo trabajo consistirá en el ambiente en que vive y se relaciona la persona que tiene algún trastorno y ayudar al familiar a obtener en el tema económico algún centro o atención que podría recibirá para mejorar su salud.

Las enfermeras psiquiátricas son las especialistas en brindar atención de calidad y especializada a los pacientes que sufren algún mal ya sea con medicamentos o en alguna terapia actividad que lo realizara en los ambientes de un centro de salud y en su mayoría en hospitales psiquiátricos. Asimismo, supervisan y enseñan a otros trabajadores que también tendrán contacto directo con los pacientes.

---

### ***1.2.6. Dimensiones de estrés laboral***

Gonzales (como se citó en De la Cruz,2020) menciona las siguientes dimensiones:

#### **Cansancio emocional**

Conocido también como agotamiento emocional cuando ocasiona en el organismo una parálisis emocional, ocasionando cansancio mental y físico, presentándose a su vez pesadez haciendo que sea muy complicado continuar, manifestándose irritabilidad, insomnio, escasa motivación y distanciamiento.

### **Despersonalización**

consiste en tener una percepción de alteración de la propia persona donde la mente y el cuerpo están separados donde el individuo siente un cambio no real que carece de lógica.

### **Realización personal**

Consiste en el logro de los objetivos personales lo cual lleva a una plenitud de capacidades y logros sintiéndose el individuo un ser eficaz y eficiente.

#### **1.2.6. 1.Síndrome de Burnout**

Marrau (como se citó en De la Cruz, 2020) durante los años 1974 Marlach y Jackson, surge como un fenómeno es así como adquiere formalidad, donde hacen referencia al tipo de estrés, donde se caracteriza con estados bajos anímicos, eficiencias y eficacias, agotamientos, cansancios físicos y mentales. El síndrome se genera progresivamente para desembocar en estados de incapacidades estos estados aparecen en los centros laborales como salud, educación, lo cual trae consecuencias que pone en riesgo a las personas y en su entorno familiar.

#### ***1.2.7 Nivel de estrés***

García, (como se citó en Huarcaya, 2018) menciona cuatro niveles y también dos tipos de estrés laboral:

Primer nivel o nivel bajo: Menciona las pocas ganas de acudir al trabajo, presentándose cansancio visual, dolores musculares y lumbares.

Segundo nivel o nivel intermedio: Menciona a una relación interpersonal

inadecuada, sensaciones de persecucion, desconcentracion, ausentismo y ansiedad.

Tercer nivel o nivel regular: Menciona la aparicion de trastorno de sueño, baja la capacidad en el trabajo, se presenta enfermedades psicomaticas como hipertension, alergia, otros. Empezando el trabajador en automedicarse aumentando cada vez la dosis.

Cuarto nivel o nivel alto: Indica que en este nivel se presenta la dependencia a un farmaco o droga, presentandose problemas cardiovasculares e hipertension y otros, en este nivel el trabajador abandona casi siempre su trabajo.

## **2. Método**

### **2.1. El tipo de investigación.:**

Es observacional porque “no existe intervención del investigador, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajenas a la voluntad”, fue prospectivo porque “los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios). Por lo que, posee control del sesgo de medición”, fue transversal porque, “todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones se trata de muestras independientes” (Supo, 2014).

### **2.2 Nivel de investigación**

Es descriptivo porque, “el análisis estadístico, es univariado porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra” en la presente investigación se buscó identificar y describir los niveles de estrés en los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho 2019 (Supo, 2014).

### **2.3. Diseño de la investigación**

Es epidemiológico debido a que se encarga de determinar enfermedades relacionadas a la salud describiendo y analizando el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Ayacucho, 2019.

## **2.4. Población y muestra**

### ***2.4.1. Población***

La población viene a ser un conjunto de observaciones con una misma característica, el cual será el motivo de estudio y representa el total de los elementos que participan en el estudio Ríos (como se citó en De la Cruz,2020).

Es el grupo de personas que tendrán las mismas características o alguna propiedad en común que permitirá hacer el estudio. También es necesario conocer que las poblaciones infinitas son aquellas en las que no se conoce a las personas participantes en número y en poblaciones finitas se menciona cuando sabemos en cantidades a las personas que participaran en algún proyecto a investigar Fuentelsaz et al. (2006).

La población estuvo conformada por los trabajadores de la universidad católica los ángeles de Chimbote en la ciudad de Ayacucho con un aproximado de 22 trabajadores.

### ***2.4.2. Muestra***

Es el subconjunto de una población, siendo una representación de una población Ríos (como se citó en De la Cruz,2020).

Para la obtención de información en la investigación se realizó a 20 trabajadores, 75% fueron mujeres y el 25% fueron varones, con edad promedio de 32 años en la universidad los ángeles de Chimbote, Ayacucho 2019, donde se cumplió con los criterios de inclusión y extracción.

### ***2.4.3. Técnica de muestreo***

Las muestras son de dos tipos muestras no probabilísticas y muestras probabilísticas, en donde llamaremos muestras no probabilísticas cuando la unidad que se va analizar dependerá de sus características o algún criterio que vaya a tener en cuenta el investigador por lo tanto son tan confiables en los trabajos de investigación que tenga un fin científico o también algún trabajo que tenga un fin tecnológico. Carece de conceptos probables ósea no hay una certeza que la unidad de la muestra tenga cualidades que integren a las demás unidades de la población, Ávila (2006) en la investigación se aplicó el no probabilístico porque no se midió el grado de precisión, se les aplico a los trabajadores, usando la encuesta, teniendo en cuenta el tiempo que los trabajadores de la universidad católica los ángeles de Chimbote consideraron adecuados para responder el cuestionario.

#### ***2.4.4. Los criterios de inclusión y exclusión***

##### ***Criterios de inclusión***

- Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Ayacucho.

##### ***Criterios de exclusión***

- Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Ayacucho que estén de vacaciones.
- Los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Ayacucho que no deseen participar en la investigación.

#### 4.5. Operacionalización de variables

Estrés laboral en los trabajadores de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - 2019

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento, medida, valores y niveles</b>
Estrés laboral	El nivel de estrés laboral en los trabajadores de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - 2019	¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - 2019?	Agotamiento Emocional (AE) 1-2-3-6-8- 13-14-16-20, Despersonalización (D) 5-10-11-15-22, Realización Personal (RP) 4-7-9-12-17-18-19-21	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Medida: Ordinal. Valores: Escala de Likert - 1= fuertemente en desacuerdo. - 2= Moderadamente en desacuerdo. - 3= Débilmente en desacuerdo. - 4= Débilmente de acuerdo. - 5= Moderadamente de acuerdo. - 6= fuertemente de acuerdo. Niveles: - Bajo (P.75)

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.6.1. Técnica

Las técnicas son documentos que contienen ítems e indicaciones que serán necesarios para explicar a los informantes por parte del investigador cuya finalidad será la recolección de datos del problema y la variable que está en estudio Ore (como se citó en De la Cruz, 2020). En la investigación la técnica fue la encuesta debido a que es un método rápido de obtención y recolección de resultados, donde los trabajadores responden una serie de preguntas sobre nombre, edad, situación laboral, estado civil, atizando el Inventario de Burnout de Maslach.

### 2.6.2. Instrumento

Para el desarrollo de recolectar datos utilicé el instrumento el cual se detalla a continuación:

#### **Inventario de Burnout de Maslach (MBI)**

El síndrome de Burnout se le atribuyo a las personas, que, por las exigencias en su centro laboral, padecían de afecciones crónicas en sus emociones, Cristina Maslach 1974, hizo la clasificación del estrés en dimensiones, es ahí donde implanto el Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Para esta investigación se utilizó el Inventario de burnout de Maslach para profesores (IBM): Según la interpretación española de Seis dedos (1997) del Maslach Burnout Inventory, -MBI- (Maslach y Jackson, 1981; 1986). Esta interpretación, es direccionalmente para profesores (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986) solo cambia el término de cliente por alumno. El inventario cuenta con 22 ítems, 7 likert, los cuales son: 1 = fuertemente en desacuerdo, 2= moderadamente en

desacuerdo, 3= débilmente en desacuerdo, 4= débilmente de acuerdo, 5= moderadamente de acuerdo, 6= fuertemente de acuerdo. El inventario del MBI, cuenta con tres valores alto, medio y bajo. Los evaluados que superan el percentil 75 se les clasifica en el valor alto, los que se encuentran entre el percentil 75 y el 25 se les clasifica en el valor medio, y los evaluados que dan como resultado menos del percentil 25 se encuentran en el valor bajo. El instrumento cuenta con tres dimensiones, es por ello que Maslach clasifica al estrés, en tres sub escalas las cuales están formadas por 9, 5 y 8 ítems cada uno, estas son: agotamiento emocional (AE) 1-2-3-6-8-13-14-16-20, despersonalización (D) 5-10-11-15-22, realización personal (RP) 4-7-9-12-17-18-19-21.

### BAREMO

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	0 a 18	19 a 36	37 a +
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a +
Realización Personal	32 a +	16 a 31	0 a 15

### Validez

		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de crombach si el elemento se ha suprimido
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	<b>57,56</b>	<b>207,528</b>	<b>,187</b>	<b>,332</b>	<b>,540</b>
2	Cuando termino mi jornada de trabajo	<b>55,25</b>	<b>202,448</b>	<b>,151</b>	<b>,535</b>	<b>,542</b>

3	me siento agotado Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	56,13	188,084	,383	,591	,506
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	53,45	220,796	,-151	,553	,585
5	Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales	56,92	192,404	,341	,593	,514
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	56,75	198,592	,205	,683	,534
7	Siento que trato con mucha afectividad los problemas de las personas que tengo que atender.	53,52	208,107	,051	,640	,557
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	56,66	197,723	,259	,602	,527
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	54,31	200,980	,133	,646	,546
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	56,80	197,859	,238	,554	,530
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	56,36	183,787	,414	,699	,497
12	Me siento muy energético en mi trabajo	53,89	197,535	,215	,636	,532
13	Me siento frustrado por el trabajo	57,05	193,400	,407	,564	,511
14	Siento que estoy	55,84	199,966	,179	,472	,538

	demasiado tiempo en el trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalment17e.	56,14	196,377	,174	,579	,539
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	56,36	197,413	, 210	,744	,533
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	53,53	215,560	-,067	,628	,573
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	54,26	198,527	,176	,689	,539
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	53,37	210,206	,031	,549	,558
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	56,62	198,640	,210	,366	,533
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	54,85	215,812	-,088	,392	,585
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	56,71	196,364	,228	,576	,530

## **2.7. Plan de análisis**

En el desarrollo de la investigación se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach que fue aplicada a los trabajadores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho 2019.

La investigación se realizó basado en la estadística descriptiva, se obtuvo a través de encuestas los cuales nos permite medidas de frecuencias mediante el análisis de frecuencias para ello utilizaremos la hoja de cálculo Excel con la finalidad de obtener resultados de manera ordenada y entendible y el paquete estadístico de ciencias sociales (SPSS v 23) y se presentará mediante estadígrafos, para demostrar los objetivos que tenía la investigación.

## **2.8. Principios éticos**

Proteger la integridad y la privacidad de aquellos que requieren sus servicios y de aquellos que aceptan participar en proyectos de investigación en el ámbito psicológico.

Hacer uso de sus capacidades solo para los principales propósitos que sean consistentes con estos valores y no permite, con conocimiento de causa, su uso erróneo o impropio.

Art. 2.- Como científico, el psicólogo dirige investigaciones allí donde su juicio le indica que son necesarias y planifica toda investigación de manera que la posibilidad de error en sus resultados sea mínima.

Art. 16.- El psicólogo, como ciudadano, debe respetar las normas éticas y jurídicas de la comunidad social en la que se desenvuelve

Art. 20.- El psicólogo está obligado a salvaguardar la información acerca de un individuo o grupo, que fuere obtenida en el curso de su práctica, enseñanza o investigación.

Art. 26.- Solo después de haber obtenido permiso explícito se publica la identidad de los sujetos de investigación. Cuando los datos se publican sin permiso de identificación, el psicólogo asume la responsabilidad de salvaguardar adecuadamente sus fuentes. Colegio de psicólogos del Perú.

### 3. Resultados

**Tabla 1**

Nivel de agotamiento emocional en los trabajadores de la Universidad los Ángeles de Chimbote filial- Ayacucho.

Niveles	f	%
Bajo	0	0
Medio	20	100
Alto	0	0
Total	20	100

*Nota.* De la población estudiada, el total con un 100% se reportó estar en un nivel medio de agotamiento emocional.

**Tabla 2**

Nivel de despersonalización en los trabajadores de la Universidad los Ángeles de Chimbote filial- Ayacucho.

Niveles	f	%
Bajo	0	0
Medio	13	65
Alto	7	35
Total	20	100

Nota. De la población estudiada, la mayoría con un 65% se reportó estar en un nivel medio de despersonalización.

**Tabla 3**

Nivel de realización personal en los trabajadores de la Universidad los Ángeles de Chimbote filial- Ayacucho.

Niveles	f	%
Bajo	4	20
Medio	0	0
Alto	16	80
Total	20	100

Nota. De la población estudiada, la mayoría con un 80% se reportó estar en un nivel alto de realización personal.

#### **4. Discusión**

la investigación que se realizó fue para determinar el nivel de Estrés Laboral en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, 2019. en la muestra participaron 20 trabajadores entre hombres y mujeres.

Los resultados generales fue determinar los niveles de estrés laboral, por lo tanto, se obtuvo como resultado entre varones y mujeres, y que se obtuvieron que el total con un 100% se reportó estar en un nivel medio de agotamiento emocional y de la población estudiada, la mayoría con un 65% se reportó estar en un nivel medio de despersonalización y de la población estudiada, la mayoría con un 80% se reportó estar en un nivel alto de realización personal.

## **5. Conclusiones**

### **5.1. Conclusiones**

En el trabajo de investigación se determinó que el nivel de estrés laboral en La Universidad los Ángeles de Chimbote en sus dimensiones se obtuvo del total con un 100% se reportó estar en un nivel medio de agotamiento emocional, la mayoría con un 65% se reportó estar en un nivel medio de despersonalización, la mayoría con un 80% se reportó estar en un nivel alto de realización personal.

En el trabajo de investigación se determina que los trabajadores presentan estrés laboral en nivel medio tal como muestra los resultados con el instrumento aplicado.

### **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda lo siguiente:

La universidad Los Ángeles De Chimbote implemente la propuesta de mejora frente a los resultados obtenidos, para que pueda abordar de mejor manera en prevención frente a los puntos encontrados. En cuanto a agotamiento emocional.

La universidad Los Ángeles De Chimbote implemente la pro La universidad Los Ángeles De Chimbote implemente la propuesta de mejora frente a los resultados obtenidos, para que pueda abordar de mejor manera en prevención frente a los puntos encontrados. En cuanto a despersonalización.

La universidad Los Ángeles De Chimbote implemente la propuesta de mejora frente a los resultados obtenidos, para que pueda abordar de mejor manera en prevención frente a los puntos encontrados. En cuanto a realización personal.

## Referencias

- Aro, G. P. (2019). *Nivel de Estrés Laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la microred cono sur Tacna, Año 2019*. Tacna: repositorio unjbg.
- Carpio TI, B. C. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 145-164.
- Héctor Martínez Minda, L. A. (2019). Estrés Laboral en los Idocentes de circuito 03 distrito 13D11 de la zona 04 de educación y estresores psicosociales prevalentes. *revista Cognosis* , 16.
- Huarcaya, s. E. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú* . Lima: universidad ricardo palma.
- Leyva Molina, Y. y. (02 de 01 de 2018). *repositorio Uladech*. Obtenido de repositorio Uladech: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2987>
- Marcela, R. O. (2020). *Salud Mental y Estrés Laboral en docentes de una Universidad Privada de Cartagena en el periodo 2020*. Cartagena: repositorio. unisinucartagena.edu.
- Méndez Venegas, J. (05 de 09 de 2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta Pediátrica de México*, 299,302. Obtenido de Acta Pediátrica de México: <http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- Muñoz Jimenez, D. I. (23 de 07 de 2019). *Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería. Servicio emergencia. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019*. Obtenido de repositorio uladech: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12085>

## Apéndice A: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION

##### I. Datos generales

Nombre .....Edad.....Sexo: F ( ) M ( )

Estado civil .....

Situación laboral: nombrado( ) contratado( ) tiempo de trabajo ...

Tiempo de trabajo .....turno de trabajo: fijo( )rotatorio ( )

##### II. Escala maslach

a continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídica su propia existencia los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases de responder expresando la frecuencia con que tiene esos sentimientos de la siguiente forma:

0	1	2	3	4	5	6
nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	diariamente

Nº	pregunta	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha afectividad los problemas de las personas que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							

- 11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- 12 Me siento muy energético en mi trabajo
- 13 Me siento frustrado por el trabajo
- 14 Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo
- 15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
- 16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
- 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo
- 18 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
- 20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
- 21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
- 22 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

**Apéndice B: Consentimiento informado****PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS****(CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD)**

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: \_\_\_\_\_ y es dirigido por \_\_\_\_\_, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: \_\_\_\_\_

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará \_\_\_\_\_ 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

\_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo 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:

Firma del investigador:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



## Apéndice D: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total</b>
<b>Suministros (*)</b>			
Fotocopias	0.10	180	18.0
Empastado	2.00	2	4.00
Papel bond A-4 (50)	500	1	15.0
Lapiceros	0.50	3	1.50
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
<b>Sub total</b>			228.50
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información	2.00	4	8.00
<b>Sub total</b>			8.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			236.50
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
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
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			888.50

## Apéndice E: Ficha técnica

### Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El síndrome de Burnout se le atribuyó a las personas, que, por las exigencias en su centro laboral, padecían de afecciones crónicas en sus emociones, Cristina Maslach 1974, hizo la clasificación del estrés en dimensiones, es ahí donde implanto el Inventario de Burnout De Maslach (MBI).

Para esta investigación se utilizó el Inventario de burnout de Maslach para profesores (IBM): según la interpretación española de Seis dedos (1997) del Maslach Burnout Inventory, -MBI- (Maslach y Jackson, 1981; 1986). Esta interpretación, es direccionalmente para profesores (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986) solo cambia el término de cliente por alumno. El inventario cuenta con 22 ítems, 7 likert, los cuales son: 1 = fuertemente en desacuerdo, 2= moderadamente en desacuerdo, 3= débilmente en desacuerdo, 4= débilmente de acuerdo, 5= moderadamente de acuerdo, 6= fuertemente de acuerdo. El inventario del MBI, cuenta con tres valores alto, medio y bajo. Los evaluados que superan el percentil 75 se les clasifica en el valor alto, los que se encuentran entre el percentil 75 y el 25 se les clasifica en el valor medio, y los evaluados que dan como resultado menos del percentil 25 se encuentran en el valor bajo. El instrumento cuenta con tres dimensiones, es por ello que Maslach clasifica al estrés, en tres sub escalas las cuales están formadas por 9, 5 y 8 ítems cada uno, estas son: Agotamiento Emocional (AE) 1-2-3-6-8-13-14-16-20, Despersonalización (D) 5-10-11-15-22, Realización Personal (RP) 4-7-9-12-17-18-19-21

**Apéndice F: Matriz de consistencia**

Título	Enunciado	Objetivos	Variable	Dimensiones	Metodología
<p>“El nivel de estrés laboral en los trabajadores de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - 2019.”</p>	<p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b>            Determinar cuál es el nivel de Estrés Laboral en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - 2019.</p> <p><b>Objetivo específico</b>            a. Determinar cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho - 2019.</p> <p>b. Determinar cuál es el nivel de estrés laboral de acuerdo al inventario de Burnout.</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>Agotamiento Emocional (AE)            1-2-3-6-8-13-14-16-20, Despersonalización (D)            5-10-11-15-22, Realización Personal (RP)            4-7-9-12-17-18-19-21</p>	<p>Tipo de investigación: - Observacional - Prospectivo - Transversal Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación Epidemiológico Población 22 trabajadores de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – 2019</p> <p>Muestreo Probabilístico aleatorio simple Muestra 20 trabajadores de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – 2019 Instrumentos: - Inventario de Burnout de Maslach (MBI).</p>

# LLAMOJA\_CONDE\_CARMIN\_MARY-BACH.docx

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

10%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

10%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo