



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA, PROVINCIA
HUAMANGA, REGIÓN AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA

BARRIOS GOMEZ, MARGARITA TEODOSIA

ORCID: 0000-0001-5062-6747

ASESOR

FERNANDEZ ROJAS, SANDRO OMAR

ORCID: 0000-0003-2375-0165

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

Autor

Barrios Gómez, Margarita Teodosia

ORCID: 0000-0001-5062-6747

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

Asesor

Fernández 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

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. Yazmin de Fátima Cucho Hidalgo

Presidenta

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche

Miembro

Mgtr. Celia Margarita Abad Núñez

Miembro

Mgtr. Sandro Omar Fernández Rojas

Asesor

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la salud y la vida, por permitirme seguir con mis metas, por darme ese valor de seguir adelante a pesar de los obstáculos que se presenta.

A mis padres: Ignacio y María por traerme a este mundo maravilloso, quienes con sacrificio, esmero y voluntad me brindaron su apoyo brindándome ese valor de seguir luchando para conseguir mis objetivos.

A mi compañero de la vida Mario, por su gran apoyo, por ayudarme a concretar una carrera y por creer en mi capacidad a pesar de los momentos críticos siempre me brindó su comprensión, cariño y amor.

A mi centro del saber la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por la acogida y por darme la oportunidad de estudiar lo cual no sería posible sin su destacada y prestigiosa educación.

A mis maestros por compartir conmigo sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi carrera universitaria.

Dedicatoria

A mi hijo; el ser más precioso de mi vida, quien es mi razón y mi mayor motivación para nunca rendirme en mis metas y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Resumen

El estrés laboral se ha convertido en uno de los problemas más frecuentes en la actualidad que afecta a la salud física y psicológica; uno de los sectores más afectados son los trabajadores del sector salud por las labores diarias a los que se hallan sometidos enfrentándose a emociones fuertes y por la gran responsabilidad que asumen en la atención a los pacientes, a ello se suma otros estresores laborales creando situaciones estresantes que repercuten en la salud. Por las razones mencionadas esta investigación se trazó como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020. La metodología se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Los resultados logrados manifiestan que el 56% de trabajadores presentan nivel moderado, el 31% de trabajadores muestran un nivel bajo y el 13% de trabajadores poseen un nivel alto. Se concluye que más de la mitad de los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena presentan estrés laboral de nivel medio.

Palabras clave: estrés, laboral, trabajadores

Abstract

Work-related stress has become one of the most frequent problems today that affects physical and psychological health; One of the most affected sectors is the health sector workers, due to the daily tasks to which they are subjected, facing strong emotions and due to the great responsibility, they assume in caring for patients, to this is added other work stressors creating situations stressors that affect health. For the aforementioned reasons, the objective of this research was to determine the level of work stress in the workers of the Santa Elena Health Center, Huamanga province, Ayacucho region, 2020. The methodology was framed within the quantitative approach, with a descriptive scope and non-design. experimental transectional. The sample consisted of 32 workers selected by non-probability convenience sampling. Data collection was carried out using the survey technique and the Maslach Burnout Inventory questionnaire was used as an instrument. The results obtained show that 56% of workers have a moderate level, 31% of workers show a low level and 13% of workers have a high level. It is concluded that more than half of the workers at the Santa Elena Health Center present medium-level work stress.

Keywords: stress, work, workers

Índice de contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Resumen	6
Abstract	7
Índice de contenido	8
Índice de tablas	10
Índice de figuras	11
Introducción	12
1. Revisión de la literatura	16
1.1. Antecedentes	16
1.2. Bases teóricas de la investigación	19
2. Método	32
2.1. El tipo de investigación	32
2.2. Nivel de investigación	32
2.3. Diseño de la investigación	32
2.4. El universo, población y muestra	33
2.5. Operacionalización de variables	35
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.6.1. Técnicas	37
2.6.2. Instrumento	37

2.7. Plan de análisis	40
2.8. Principios éticos	41
3. Resultados	43
4. Discusión	45
5. Conclusiones	49
Referencias	52
Apéndice A. Instrumento de evaluación	59
Apéndice B. Consentimiento informado	60
Apéndice C. Cronograma de actividades	61
Apéndice D. Presupuesto	62
Apéndice E. Ficha técnica del instrumento de evaluación	63
Apéndice F. Matriz de consistencia	64
Apéndice G. Figuras	66

Índice de tablas

Tabla 1	35
Tabla 2	43
Tabla 3	43
Tabla 4	44
Tabla 5	44
Tabla 6	64

Índice de figuras

Figura 1	66
Figura 2	66
Figura 3	67
Figura 4	67

Introducción

El estrés laboral es un mal que viene posicionándose en la vida moderna, afectando a cientos de miles de individuos en el mundo todos los días y se encuentra entre los principales factores que desencadenan problemas psicológicos y fisiológicos. De acuerdo a la concepción dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, cognitivas y conductuales que se producen cuando se excede la capacidad de los trabajadores para desempeñarse de forma adecuada; es decir está relacionado con la respuesta ante las demandas y trabajos bajo presión que no encajan al conocimiento y habilidad del trabajador por ende se produce un desbalance en la capacidad del individuo el cual puede llegar a tener repercusiones para la salud física y mental, incluso fatales, de no ser prevenidas oportunamente.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) en su informe pone en manifiesto que padecer grados severos de estrés laboral favorece al desarrollo de enfermedades mentales como depresión, burnout, ansiedad y otros, además afecta a la parte física trayendo como consecuencia afecciones cardíacas y desórdenes musculoesqueléticos. También conlleva a cambios en cuanto a los hábitos de conducta, de tal forma que pueden relacionarse con el consumo excesivo de alcohol, sustancias tóxicas, alimentación incorrecta y el surgimiento de enfermedades crónicas. Además, da a conocer que el incremento de la competencia, las elevadas expectativas en el cumplimiento laboral y las largas jornadas de labores favorecen a engendrar esas situaciones, porque según cifras estimadas el 36% de trabajadores laboran más de ocho horas, por lo mismo que no les da tiempo para un descanso mental y tener actividades de ocio impactando considerablemente no sólo en la salud sino también en la economía y la productividad de las organizaciones.

Actualmente, el estrés laboral está poniendo en peligro la salud de los trabajadores especialmente en el ámbito de las profesiones sanitarias afectando no solo al profesional, sino

también al paciente que requiere de sus cuidados, por tal razón el sector salud es una población en riesgo de sufrir diversas enfermedades ya que se enfrentan a situaciones difíciles por las mismas características de su actividad laboral. Es importante señalar que diversas investigaciones dan cuenta de la magnitud del problema, tal es el caso de Colombia, donde se realizó una investigación en cuatro hospitales de nivel III, cuyo resultado evidencia que más del 30% de trabajadores asistenciales presentan niveles severos de estrés laboral afectando principalmente la parte fisiológica y emocional, este problema está asociado las funciones que desempeñan, las condiciones de trabajo y la exposición a enfermedades contagiosas (Sarsosa y Charria, 2018).

De manera similar, en el Perú algunos estudios han abordado esta problemática, encontrando que gran parte de los profesionales asistenciales de la salud padecen de algún tipo de estrés; por ejemplo Bellodas y Tiburcio (2019) demostraron que el 60% del personal del área de enfermería de un hospital limeño poseen estrés de nivel medio; de igual manera, los investigadores Benites et al. (2016) al realizar sus estudios en un hospital de la región Ica concluyeron que más del 40% de trabajadores poseen nivel intermedio de estrés y más del 30% poseen nivel elevado, estos resultados evidencian que los profesionales de la salud se encuentran amenazados por este síndrome y que pueden afectar significativamente en la salud.

De la misma forma, las pocas investigaciones realizadas en la región Ayacucho como es el caso de Vásquez (2016) demostró que el 53% de enfermeras (os) del Nosocomio Regional de Ayacucho poseen un nivel intermedio de estrés y el 21% presenta nivel alto, los cuales tienen repercusiones a nivel personal y organizacional, implicando en la atención de los usuarios.

Cabe resaltar que en la población estudiada estos problemas se relacionan con la carga laboral como: horarios elevados, altos niveles de exigencia laboral, mucha demanda de

pacientes para poco personal, ambientes inadecuados, falta de equipos de atención.

Asimismo, se observa ciertas molestias, demoras y desgano en la atención de los pacientes, por lo cual se cree que esta situación puede poner en riesgo la responsabilidad que ejercen.

De acuerdo a los aspectos mencionados el estrés laboral afecta no solo en el centro de trabajo sino también en el ámbito familiar y pertenecer al sector salud implica brindar un servicio

adecuado a los pacientes para lo cual se requiere una estabilidad emocional y físico de modo

que se pueda desarrollar un trabajo sin tensiones, estos motivos despertaron el interés de

abordar este tema de investigación con el fin de responder a la interrogante: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia

Huamanga, región Ayacucho 2020?. En tal sentido, se propuso a dar respuesta trazándose

como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de

Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho 2020. Paralelamente se

plantearon los objetivos específicos los cuales conciernen a identificar el nivel de estrés

laboral según la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores del Centro de Salud

de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020. Además, identificar el nivel de

estrés laboral según la dimensión de despersonalización en los trabajadores del Centro de

Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020 y por último identificar

el nivel de estrés laboral según la dimensión de falta de realización personal en los

trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho,

2020.

Por las razones expuestas, este estudio es justificable porque en la población estudiada

no se han evidenciado trabajos relacionados a este tema. De igual forma, resulta valioso

porque los resultados podrán servir a los directivos del Centro de salud para tomar medidas

preventivas y orientar el trabajo de manera conveniente. Asimismo, aportará a las

investigaciones futuras para incrementar conocimientos y brindar información actualizada.

En el aspecto metodológico; este estudio se encuadró dentro de la ruta cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental transeccional, como muestra se consideró a 32 trabajadores seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia y que cumplieron los principios de elegibilidad. Para recabar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Además, la investigación se desarrolló considerando los principios éticos plasmados en el código universitario.

Al realizar el procesamiento de información se obtuvo los resultados generales del estudio donde se evidencia que el 56% de trabajadores presentan nivel intermedio, el 31% nivel leve y el 13% nivel elevado. En cuanto a los resultados por dimensiones el cansancio emocional equivale al 59% con nivel medio. Asimismo, en la dimensión despersonalización el 53% poseen nivel moderado y en la dimensión de falta de realización personal el 59% presentan nivel moderado. De esta manera se concluye que más de la mitad de los trabajadores investigados se ubican dentro del nivel intermedio.

1. Revisión de la literatura

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacional

Sanders (2016) realizó una investigación titulada “Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - marzo 2016”. El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en dichos trabajadores. El diseño de la investigación fue descriptivo- transversal. La población lo constituyeron 16 profesionales de enfermería y 10 auxiliares, para la muestra se contó con el 73% del universo debido a que 7 personas no participaron en el estudio. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados obtenidos muestran que el 11% presenta nivel de estrés alto, el 22 % presenta nivel medio y el 67% nivel bajo. Se concluye que la mayoría de los trabajadores poseen nivel de estrés bajo.

1.1.2. Nacionales

Jinez (2019) realizó una investigación titulada “Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno, 2019” con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales mencionados. El estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo representada por 31 profesionales de enfermería, seleccionados por muestreo no probabilístico. La recolección de datos se realizó mediante la técnica encuesta y como instrumento se utilizó el Inventario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron que el 46.24% presentan un nivel medio, mientras que el 45.16% presentan nivel bajo y el 8.60% presentan un nivel alto; así mismo con respecto a la dimensión de agotamiento emocional el 64.52% de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo, mientras que el 25.81% presentan nivel medio; en la dimensión de despersonalización el 51.61% presentan nivel bajo y el 48.39% presenta nivel

medio; y por último en la dimensión de realización personal el 64.52% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 16.13% presenta un nivel de estrés laboral alto. Se concluye que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital EsSalud Puno presentan nivel de estrés laboral medio dentro de los cuales predomina el nivel de estrés laboral medio con un mayor porcentaje en la dimensión de realización personal, mientras que en las dimensiones de agotamiento emocional y la despersonalización presentan nivel de estrés laboral bajo.

Morales (2019) realizó una investigación titulada “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán, Lima – 2019” cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral de la población indicada. La metodología en el estudio fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo formada de 80 enfermeras que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Como resultado general del nivel de estrés en las enfermeras, se encontró que el 52% tienen nivel medio; el 42%, nivel bajo; y el 6%, nivel alto. Con respecto a la dimensión cansancio emocional se evidenció que las enfermeras presentaron un nivel de estrés medio con el 69%; en la dimensión despersonalización predominó un nivel de estrés medio con 52%; y en la dimensión realización personal presentaron un nivel bajo de estrés con 61%. Las conclusiones fueron: el nivel de estrés que predominó en las enfermeras del Hospital de Huaycán fue el nivel medio, seguido del nivel bajo. En cuanto a las dimensiones, predominó la dimensión cansancio emocional seguido de la dimensión despersonalización.

Bellodas y Tiburcio (2019) realizó un estudio titulado “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019”. El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales mencionados. El método de estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La población y muestra

estuvo representada por 150 enfermeras del servicio de emergencia. La técnica y el instrumento utilizados fueron la encuesta y el cuestionario de Maslach y Jackson respectivamente. Los resultados encontrados evidenciaron que el 60 % de enfermeras presentan nivel medio de estrés laboral. En la dimensión del agotamiento emocional el 58.7% mostró un nivel medio, en la dimensión de despersonalización un 50% perciben un nivel medio y en la dimensión de realización personal el 47.3% presenta nivel medio.

Albinacorta (2017) realizó un estudio sobre el “Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello – Chosica 2017”. El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales mencionados. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo y transversal. La población estuvo compuesta por 30 profesionales. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory. Los resultados demostraron que el 60% presentan nivel medio, 33% nivel bajo y 7% nivel alto, en las dimensiones: agotamiento emocional; el 37% presenta nivel medio, 57% nivel bajo y 6% nivel alto, en la despersonalización el 40% posee nivel medio, 57% nivel bajo y 3% nivel alto, en realización personal el 47% posee nivel medio, 16% nivel alto y 37% nivel bajo. Las conclusiones manifiestan que un mayor porcentaje presenta nivel medio, seguido de un porcentaje significativo bajo y un mínimo porcentaje alto, en la dimensión agotamiento emocional en su mayoría es bajo, en la dimensión despersonalización es de medio a bajo, en la dimensión realización personal es de medio a alto.

1.1.3. Regionales

Remuzgo (2017) realizó una tesis titulada “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017”, el propósito del estudio fue determinar la relación entre el estrés y la satisfacción en los trabajadores mencionados. La metodología se basó en una investigación de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional de corte transversal. Se trabajó con una muestra censal es decir con la totalidad

el cual estuvo constituida por 32 trabajadores asistenciales. La técnica fue la encuesta y los instrumentos utilizados en el recojo de información fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. Los resultados en la variable de estrés laboral fueron que el 81.3% presenta estrés de nivel bajo y el 18.8% presenta nivel medio. Las conclusiones fueron que los trabajadores asistenciales presentan en su mayoría estrés de nivel bajo.

1.1.4. Locales

Vásquez (2016) realizó un estudio sobre “Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho, 2016”. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería. El estudio se basó en el nivel aplicativo, cuantitativo, prospectivo y descriptivo. La población estuvo conformada por 19 enfermeras(os) asistenciales que trabajan en el servicio de centro quirúrgico. La técnica fue la encuesta auto administrada y el instrumento el inventario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados que se obtuvieron fueron: 53% poseen un nivel de estrés medio, 26% nivel bajo y 21% nivel alto. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional el 52.6% presentan nivel leve, y 47.3% enfermeras de nivel grave; en la dimensión de despersonalización el 52.6% presentan nivel moderado, el 31.6% presentan nivel leve y el 15.7% presentan nivel alto; en la dimensión de realización personal el 52.6% presentan nivel moderado, 26.3% presentan nivel leve y por último el 21% presenta un nivel grave. Se concluyó que los profesionales de enfermería presentan un estrés de nivel moderado.

1.2. Bases teóricas de la investigación

1.2.1. Estrés

1.2.1.1. Definiciones. El estrés es un problema que ha llegado a formar parte de la vida de toda persona y puede tener serias consecuencias afectando a nivel físico y emocional.

Para definir se ha considerado distintas concepciones, por ejemplo; Angarita et al. (2020) quienes conceptualizan al estrés como acciones perjudiciales que aparecen como respuesta a distintos estímulos que perturba al individuo, cuyas manifestaciones generan angustia, irritación, cansancio, desconfianza, y a nivel físico así se muestra sudoración y efectos involuntarios.

De igual forma, Moadel-Robblee et al. (2019) afirman que el estrés es la respuesta del cuerpo cuando se presenta cambios o exigencias en la vida y que debe considerarse como una experiencia humana normal que todos experimentan en algún momento, pero cada una lo percibe de distinta manera.

Asimismo, Navarro (2015) considera al estrés como un escudo de defensa que emite el organismo de manera automática cuando se siente amenazado por diversos estímulos y emprende respuestas fisiológicas, cognoscientes y conductuales con el fin de contrarrestar el problema.

1.2.1.2. Modelos teóricos del estrés. La conceptualización del estrés se ha abordado desde tres modelos teóricos:

Modelo basado en el estímulo. Es un modelo fisiológico propuesto por Cannon (como se citó en Vidal, 2019, p. 14) se basa en las respuestas automáticas que manifiestan los organismos al ser atacados por algún estímulo y como consecuencias acontece el incremento de los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, del mismo modo se aumenta el ritmo cardíaco, tensión arterial, nivel de glucosa, frecuencia respiratoria y problemas circulatorios.

Esta teoría sostiene que el estrés está relacionado por ciertas condiciones ambientales que pueden alterar el cuerpo y que el estrés se ubica afuera del individuo, dicho de otro modo, se halla en estímulos ambientales externos, así pues, se explica que el estrés es producido por estresores que perturban el organismo.

Modelo basado en la respuesta. Se sostiene en el planteamiento presentado por Selye (como se citó en Vidal, 2019, p. 14) el cual se centra en la reacción de las personas cuando sienten estar amenazados por los estresores, estas respuestas se entienden como un estado de tensión que tienen dos elementos el psíquico y el funcional.

Tomando en cuenta este modelo teórico, el estrés es el resultado de una alteración interna en el cuerpo y éste reacciona haciendo un esfuerzo con la finalidad de reponer el equilibrio disipado y contrarrestar el desbalance. De acuerdo a esta teoría el estrés atraviesa por tres fases: desde la estimulante hasta la que puede convertirse en algo peligroso, por tanto, se puede decir que tiene efectos buenos, como también efectos malos, no es un fenómeno negativo en sí mismo, pero cuando sobrepasa los límites puede afectar al normal desenvolvimiento del individuo. Para mejor comprensión se menciona las siguientes fases en la que se produce el estrés:

Fase de alarma: inicia cuando el organismo detecta un estresor y se inicia la alteración fisiológica debido al accionamiento de las glándulas, principalmente del hipotálamo y la hipófisis, ubicadas en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales adrenalina y noradrenalina ubicadas sobre los riñones. Cuando el cerebro descubre que existe una amenaza inicia a estimular al hipotálamo para que produzca factores liberadores, los cuales constituyen sustancias específicas que actúan como intermediarios y cuando el cuerpo se alista para dar respuesta aumenta el ritmo cardiaco y la presión sanguínea, mientras que el cortisol eleva el nivel de glucosa y disminuye las energías (Ospina, 2016).

Fase de resistencia: el cuerpo inicia a tomar acciones de defensa frente al agresor buscando alcanzar una estabilidad; cuando en la fase de alarma el cuerpo realizó el desgaste de energías debido a las reacciones metabólicas, en este curso suele ocurrir el estado de equilibrio entre el medio interno y externo; es decir el organismo trata de recuperarse y volver a su normalidad, además el individuo continua activo mientras dura la estimulación y

cuando aparece las señales de cansancio sigue respondiendo, una vez que termine la situación estresante el organismo vuelve a su equilibrio (Ospina, 2016).

Fase de agotamiento: el cuerpo comienza a abusar de sus recursos y defensas para mantener la homeostasis, en esta fase la exposición prolongada hace que disminuya las reservas de energía, esto puede traer serias complicaciones ya que hay un debilitamiento del sistema inmune, entonces el individuo puede derrumbarse ante las demandas, puesto que se minimizan las capacidades de adaptación e interrelación con el medio y se encuentra más propensos a contraer otras enfermedades (Ospina, 2016).

Modelo basada en la interacción (Cognitivo) Esta teoría es sostenida por Lazarus y Folkman (como se citó en Vidal, 2019, p. 16) quienes consideran al estrés como un compuesto de sucesos que implican a la persona y al entorno. Esta teoría está centrada en la valoración cognoscitiva, el cual consiste en que el sujeto evalúa lo que le está sucediendo y lo relaciona con el bienestar personal y con sus recursos que dispone para enfrentar a tal situación, es decir no son los agentes estresores los que definen el estrés sino como lo percibe el individuo a la situación estresante. Los autores diferencian tres formas de evaluaciones:

Evaluación primaria: la persona evalúa el significado de lo que está sucediendo, surge en el momento en que el sujeto entra en contacto con el estresor y se produce una primera evaluación de las demandas.

Evaluación secundaria: se refiere a la evaluación que el sujeto realiza de los recursos ya sean físicos, psicológicos o sociales que posee para responder o controlar la situación estresante.

Reevaluación: es un ajuste de las valoraciones previas con base en nueva información del ambiente, es decir se trata de la retroalimentación de las evaluaciones anteriores.

1.2.1.3. Tipos de estrés.

Agudo. Es la más común, que surge como resultado de las exigencias en la vida cotidiana, este tipo de estrés es casi normal en reducidas cantidades, pero cuando es exagerado llega a ser agobiante. Una característica que lo diferencia de los demás es que este tipo tiene una breve duración y no causa perjuicios graves a la salud, puede darse en cualquier etapa del ciclo vital, puede ser controlable y no deja secuelas. Pero, el estrés agudo fuerte puede desatar distintas señales que implica; irritación, cefaleas, dolencias musculares, problemas digestivos, hipertensión, frecuencia cardíaca elevada, mareos, ansiedad y depresión (Flores, 2017).

Agudo-episódico. Difiere del estrés agudo puesto que aparece de forma puntual, es breve y esporádico sin alcanzar a implantarse como grave, los sujetos que tienen este tipo de estrés se muestran irritadas, angustias permanentes, son ansiosas, melancólicas, pesimistas, tienen mal carácter, están preocupados por el futuro, tienen la vida desordenada y tienen una angustia incesante a causa de que no pueden controlar la situación (Flores, 2017).

Crónico. Se caracteriza por ser el más desgastador y surge cuando el individuo que padece no encuentra una salida a la situación, este tipo de estrés engloba los síntomas antes mencionados, pero de forma más extensa, en consecuencia, suele ser fatigante. A parte de causar cambios en el cuerpo lo hace más indefenso a desarrollar diversas enfermedades. Este tipo de estrés aparece en las prisiones, guerras, pandemias o cuando existe la extrema pobreza, esta situación causa desesperación en las personas y que tiene resultados negativos hasta puede dejar efectos para toda la vida. Muchas de las personas que padecen de este de este tipo de estrés no son conscientes, pudiendo arrastrar mucho tiempo con este sufrimiento hasta que llega a formar parte de ellos convirtiéndose en un ingrediente para la depresión, ansiedad que puede acabar con el suicidio (Flores, 2017).

1.2.1.4. Niveles del estrés

De acuerdo a García (como se citó en Castro, 2016, p. 33) clasifica al estrés teniendo en cuenta los niveles en los que se desarrollan:

Bajo. Refiere que no hay ánimos suficientes para asistir al trabajo, además acompaña dolores de cabeza y lumbares, irritabilidad, cansancio en los ojos, problemas para dormir.

Medio. Se presenta dificultades en cuanto a las relaciones interpersonales, falta de concentración, dificultades para conciliar el sueño, disminución de la capacidad laboral, se muestran ciertas indiferencias, aumento en el consumo de alcohol, café, fármacos, cigarrillos, fatiga sin razón alguna, somnolencias.

Alto. Se reduce considerablemente el rendimiento laboral, acrecienta las inasistencias a los centros de trabajo, hay una baja en la autoestima, aislamiento social, además se manifiestan enfermedades físicas (patologías digestivas, accidentes cardiovasculares, hipertensión,) y psíquicas (depresión, ansiedad, alteraciones en la alimentación, disfunción sexual etc.).

1.2.2. Estrés laboral

1.2.2.1. Definición. El estrés laboral afecta indistintamente a todos los recursos humanos de todas las áreas por lo tanto debería verse desde una perspectiva amplia ya que trae consecuencias negativas a nivel personal, familiar y organizacional. Un trabajador estresado no cumplirá con sus funciones de manera adecuada por lo tanto la empresa o la organización se verá afectada considerablemente puesto que los trabajadores son el pilar fundamental de toda organización.

Según la concepción de Sánchez et al. (2020) el estrés laboral son aquellas respuestas que expresa el organismo cuando se presenta situaciones desfavorables presentes en el medio externo, conduciendo a un desgaste psicológico y físico, el cual presiona sus límites de equilibrio haciendo que se provoque tensión en el sujeto.

Asimismo, la OIT (2016) conceptualiza como las respuestas físicas y cognitivas a un perjuicio originado por un desajuste entre los requerimientos laborales frente a los recursos del individuo o cuando las capacidades y las habilidades no concuerdan con las expectativas de la organización, puede estar relacionado también con la distribución de funciones, diseño de puestos y las relaciones laborales.

Por su parte, Natri (2015) señala que el estrés laboral se trata del cansancio mental que afecta al sistema nervioso teniendo como resultado el agotamiento, irritabilidad, fatiga, etc., principalmente se origina cuando existe la sobrecarga laboral, excesivas jornadas de trabajo, horarios más de lo normal, ambiente laboral inadecuado a esto se suma las condiciones personales de cada individuo.

1.2.2.2. Modelo tridimensional de Maslach y Jackson

Maslach y Jackson (como se citó en Jinez, 2019, p. 22) definen al estrés laboral asistencial como un constructo tridimensional que surge en individuos que trabajan prestando servicios asistenciales. Se caracteriza por presentar cansancio emocional que lleva a un quebranto en la parte motivacional y hasta se llega a sentir que no se puede alcanzar nada en la vida. Según este modelo el estrés se manifiesta por tres dimensiones:

Cansancio emocional. referido al estado en que llegan las personas cuando se sienten que están cansados y excedidos en cuanto a sus recursos emocionales, es decir que ya no tienen más capacidad para afrontar el día a día, provocando malestares como fatiga física, sensación de pesadez e imposibilidad de seguir adelante, los cuales se incuban poco a poco hasta llegar a un límite donde el individuo se derrumba, esto le hunde en trastornos depresivos o enfermedades crónicas (Olivares, 2017).

Como afirman, Mingote y Pérez (2014) el cansancio emocional se traduce como un sentimiento de no poder dar más de sí mismo hacia otras personas, hay disminución de energías por las atenciones a las demandas incesantes y persistencia de los usuarios, el cual

conlleva a un cansancio cerebral, sentimientos de decaimiento, extenuación física y actitudes desfavorables hacia el empleo.

Despersonalización. Consiste en desarrollar actitudes dañinas, cínicas e inhumanas hacia quienes se les brinda el servicio, generándose sentimientos demasiado distantes el cual se manifiesta a través de un trato frío, la falta de preocupación por los demás, manifestando una actitud enfadada, hiriente y despreciativo los cuales no solo son experimentado con los que demandan el servicio sino con los compañeros de trabajo culpándoles sus frustraciones y de su disminución en el rendimiento laboral (Mingote y Pérez, 2014).

Además, Asensio (2020) refiere que esta dimensión afecta a las interacciones de la persona que la sufre y se muestra a través de los cambios negativos en el comportamiento y reacción ante otras personas, principalmente a los usuarios y hacia las personas con las cuales se relaciona en el trabajo. La presencia de la despersonalización es un impedimento para quienes ejercen profesiones de ayuda y servicio a usuarios.

Falta de realización personal. En sentido positivo, es una fuerza interior que motiva al individuo a asumir los retos con muchas ganas, sin embargo, cuando se convierte en negativo hay disminución de los sentimientos de competitividad y superación, así como la autoevaluación negativa del propio trabajo, con vivencias de disconformidad profesional y baja autoestima personal. Dicho de otra manera, los trabajadores sienten que no ejercen su trabajo de manera eficaz, hay sensación de falta de progreso y no poder lograr nada (Mingote y Pérez, 2014).

1.2.2.3. Tipos de estrés laboral.

El estrés laboral aqueja a cualquier trabajador independientemente del cargo o labor que realiza. A continuación, se explica los diferentes tipos:

Estrés laboral episódico. Este tipo de estrés aparece de manera breve y se da por tiempo reducido, la aparición se debe a alguna causa y cuando éste desaparece también lo

hace el estrés. Por ejemplo, cuando se tienen que entregar un trabajo, saturación de tareas, anuncio de despido, cuyos efectos son moderados (Ortiz, 2020).

Estrés laboral crónico. Este resulta ser peligroso ya que permanece mucho tiempo en el cuerpo y sus efectos se van acumulando. Es causado por diversos problemas que se genera en el entorno laboral, los cuales podrían ser un ambiente inadecuado, acoso laboral o cualquier situación inestable presentando como consecuencia el desgaste físico y mental (Ortiz, 2020).

Asimismo, según el impacto que causa en el trabajador el estrés laboral se manifiesta como positivo y negativo:

Eustrés o estrés laboral positivo. Conocido como el estrés bueno, se conoce así a ese ligero nivel de estrés que genera situaciones como un reto laboral, afrontando esa situación como un momento positivo y de crecimiento, es decir; el individuo tiene la capacidad de afrontar cualquier situación, toma decisiones correctas que permite mejorar el rendimiento de una tarea, como aumento en la actividad física, creatividad, practicar algún deporte agradable, al sustentar proyectos. El estrés no siempre es malo, todas las personas siempre tienen un poco de estrés, pero cuando hay un exceso puede provocar problemas en la salud (Ortiz, 2020).

Distrés o estrés laboral negativo. Cuando la situación te supera estamos hablando de estrés negativo, en este tipo se da un desbalance fisiológico y psicológico y puede desencadenar trastornos de ansiedad o depresión, es desagradable porque provoca sufrimiento y resulta complejo superarlo, los factores detonantes tienen lugar a malas relaciones en el área laboral ya sea con los compañeros, con los jefes o hay conflictos continuos, está relacionado también con grandes cargas de trabajo, el cual puede llegar a ser muy negativo no solo para quien lo padece sino para el entorno familiar (Ortiz, 2020).

1.2.2.4. Consecuencias del estrés laboral.

A nivel fisiológicos. Se presentan varios síntomas fisiológicos llegando a ocasionar cambios en los procesos metabólicos, así como garganta y boca seca, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, problemas respiratorios, aumento del ritmo cardíaco y de la tensión arterial. El efecto de esta respuesta puede ser fatal, ya que se ve afectado el sistema inmunológico lo que podría causar enfermedades (Espinoza et al., 2018).

A nivel psíquico. Origina diversos problemas psicológicos, tales como ansiedad, depresión, irritabilidad, desinterés, apatía, olvidos frecuentes, inconformidad, baja autoestima, dificultad para tomar decisiones y concentración (Espinoza et al., 2018).

A nivel de conducta. Las situaciones de estrés laboral pueden mostrarse a través de diversas reacciones de conducta, los más frecuentes son consumo de alcohol, tabaco o drogas, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, alteraciones en el habla, sueño, variaciones en el rendimiento laboral, risas nerviosas, conductas violentas, hasta llegar a suicidios (Espinoza et al., 2018).

A nivel cognitivo. El estrés laboral tiene consecuencias cognitivas que implican problemas de la memoria, dificultad para concentrarse, incapacidad para realizar varias tareas, sensación de preocupación, indecisión, confusión, disgustos y sentimientos de falta de control (Espinoza et al., 2018).

A nivel organizacional. A diario nos topamos con personas que dedican demasiado tiempo a sus labores, otros viven intranquilos porque buscar realizar sus actividades a la perfección, muchos de ellos también descuidan el aspecto familiar y amistades, estas son algunas de las situaciones que llevan a las personas a sentir un apego a su empleo y desde ahí puede surgir el estrés; desde otra mirada los efectos del estrés se manifiesta a través de la reducción en el rendimiento, ausentismo laboral, accidentes laborales, relaciones sociales

pobres, aumento de tardanzas, poca participación y escasa motivación laboral (Portero, 2019).

1.2.2.5. Estresores laborales

El estrés es causado por estresores laborales el cual según Cristale (2020) es cualquier acontecimiento, situación, persona u objeto que se percibe como estímulos que provocan una respuesta de estrés y causa impacto en el organismo humano. Se clasifican en:

Estresor del ambiente físico. Se han identificado varios factores que interfieren en el buen desempeño de los trabajadores:

Iluminación: tiene un peso importante en el rendimiento laboral, una inadecuada iluminación puede hacer las tareas más difíciles, no permitiendo la correcta visualización de los estímulos, menor desempeño, mayor tiempo invertido y muchas veces puede llevar a la frustración e incluso no se podría culminar con el trabajo.

El ruido: aparte de que producen daños en la audición afecta en el nivel de satisfacción del personal, interfiere en la actividad mental produciendo fatiga, incomodidad y deficiencias en la concentración y comunicación.

Temperatura: es un factor importante porque influye en el bienestar del trabajador, por ejemplo, el calor excesivo puede producir somnolencia y cuando la temperatura es baja disminuye la destreza manual lo que puede causar accidentes y una baja calidad del trabajo.

La contaminación: es un estresor que tiene efectos dañinos sobre la salud de los trabajadores, hay riesgos en los cuales están sometidos y puede producir ansiedad (Ramírez y Peña, 2020).

Estresores de tareas. Cada persona tiene características diferentes, algunos se sienten cómodos realizando tareas sencillas y rutinarias, mientras otros prefieren realizar trabajos más complejos. Cuando las tareas están acorde a la capacidad del trabajador favorece al bienestar psicológico y es fuente de motivación.

Carga mental del trabajo: cuando se realiza una tarea se lleva a cabo una actividad mental por la cantidad de información que requiere el trabajo, ya que el cumplimiento de las responsabilidades implica la participación de una serie de procesos cognitivos, esto puede afectar a la persona dependiendo de la edad, experiencia, formación, etc.

Control sobre la tarea: referido al grado en que el ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar (Sarabia, 2015).

Estresores de organización. En una organización se presenta lo siguientes:

Conflicto de ambigüedad de rol: la presencia de conflictos constituye un estresor principal, cuando ocurre esta situación hay una caída en el logro de objetivos. Otros aspectos están relacionados con la falta de claridad sobre el trabajo que se está realizando o hay diferencias entre lo que pretende el trabajador y las exigencias de la organización.

Jornada de trabajo: las excesivas jornadas produce cansancio físico y mental y está relacionado con la reducción del tiempo de ocio por lo mismo que posee menor tiempo para realizar otras actividades.

Las relaciones interpersonales: la falta de cohesión entre trabajadores, con los superiores, las presiones, el aislamiento puede producir altos niveles de estrés. En cambio, las buenas relaciones posibilitan la comunicación y el apoyo entre todos.

Promoción y desarrollo de la profesión: el desbalance entre las expectativas de la persona sobre su actividad profesional y sus logros puede convertirse en una preocupación ya que podría ser una dificultad para adquirir habilidades y experiencias y no poder cumplir con las expectativas profesionales (Cristale, 2020).

De manera particular, los autores Sun et al. (como se citó en Portero, 2019, p. 45) haciendo referencia al sector sanitario identifican los siguientes estresores:

Problemas profesionales: hace referencia a la parte económica, oportunidades restringidas y rotación constante de personal. Sobrecarga de trabajos: relacionado con el

exceso de labores y la asignación de funciones burocráticas. Inconvenientes con entornos de trabajo: infraestructura en condiciones precarias, excesiva demanda de pacientes, limitados o carencia de materiales y equipos, déficit de personal. Relación con los pacientes: aquellos que no cooperan, estado de salud delicados y problemas con los cuidadores. Relaciones interpersonales: falta de apoyo entre compañeros, desconfianza y falta de compromiso de los jefes.

2. Método

2.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación se desarrolló tomando en cuenta la ruta cuantitativa; el cual consistió en la medición numérica de los datos recogidos a través de un instrumento estandarizado y aceptado por la comunidad científica, asimismo utilizó métodos estadísticos para su análisis y siguió un proceso ordenado para explicar y describir los fenómenos investigados (Hernández y Mendoza, 2018).

2.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación corresponde a un alcance descriptivo, ya que consistió en la descripción de las características, propiedades y perfiles del fenómeno estudiado, para ello el investigador recolectó información de las variables para luego describirlos o caracterizarlos (Hernández y Mendoza, 2018).

2.3. Diseño de la investigación

Este estudio se enmarcó dentro del diseño no experimental transeccional-descriptivo, el cual se realizó sin manipular las variables, tampoco existió la intervención del investigador. De la misma manera la recolección de información se dio en un tiempo establecido y una sola vez, ya que el objetivo se basó en la investigación de la incidencia de modalidades o categorías en una población (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la ilustración se presenta el siguiente diagrama:

Donde:



M = Muestra los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena

O = Nivel de estrés laboral

2.4. El universo, población y muestra

2.4.1. Universo

De acuerdo a Baena (2017) se refiere a una población total que abarca la investigación. En este estudio el universo estuvo comprendido por los trabajadores de salud.

2.4.2. Población

La población es un conjunto total de unidades de análisis a los cuales se dirige el estudio y son definidos de acuerdo a los objetivos de la investigación (Pérez et al., 2020).

La población de la investigación estuvo constituida por 72 trabajadores, estos datos fueron obtenidos del reporte de asistencia del personal de la Micro Red Santa Elena.

2.4.3. Muestra

La muestra es la selección de un subconjunto de la población, mediante un método, la cual proporciona información y datos específicos de la misma, de una forma sintética y sin incidir en demasiados gastos (Cabezas et al., 2018).

En este estudio la muestra estuvo establecida por 32 trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, de los cuales; 9 son varones y 23 son mujeres.

2.4.4. Técnica de muestreo

El muestreo es un proceso que consiste en extraer una muestra, es decir se toma ciertos individuos que pertenecen a una población, lo importante radica en identificar ese grupo con el fin de realizar el estudio (Westreicher, 2021).

Esta investigación se basó en el muestreo no probabilístico; puesto que no se realizó ningún procedimiento estadístico para la elección de la muestra, ya que fue a decisión del investigador tomando en cuenta determinadas características especificadas en los objetivos de la investigación (Pérez et al., 2020).

2.4.5. *Los Criterios de inclusión y exclusión*

2.4.5.1. Criterios de inclusión

- Todos los trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Santa Elena.
- Todos los trabajadores que desearon participar de manera activa y voluntaria en el estudio.

2.4.5.2. Criterios de exclusión

- Los trabajadores pertenecientes al área administrativo y personal de servicio
- Los trabajadores que se encontraban con permisos, licencias de trabajo o vacaciones.
- Los trabajadores que omitieron los ítems del cuestionario.
- Los trabajadores que no desearon participar en el estudio.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE		
Estrés laboral	El estrés laboral es una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente (Quiroa, 2020).	Las respuestas fueron medidas a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems el cual contempla una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.	Agotamiento emocional	Emocionalmente agotado por mi trabajo	1	bajo			
				Cansancio al final de la jornada de trabajo.	2				
				Cansancio al levantarse por la mañana y enfrentar a una nueva jornada.	3				
				Cansancio y esfuerzo por trabajar con pacientes todo el día.	6				
				Sentimiento de que su trabajo le está desgastando.	8				
				Sentimiento de frustración por el trabajo	13				
				Sentimiento de que trabajo demasiado	14			medio	categórica
				Cansancio por el trabajo directo con personas.	16				ordinal
Sentirse al límite de sus posibilidades.	20	alto							
			Trato a los pacientes como objetos impersonales.	5					

	Insensibilidad con las personas.	10
	Pensamiento de que el trabajo me está endureciendo emocionalmente.	11
Despersonalización	Despreocupación por los pacientes.	15
	Culpabilidad de parte de los pacientes	22
	Facilidad para comprender a los pacientes.	4
	Eficacia para tratar problemas de los pacientes.	7
	El trabajo influye positivamente en la vida de los pacientes.	9
Realización Personal	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.	12
	Facilidad para crear un clima agradable con los pacientes.	17
	Motivación después de trabajar con los pacientes.	18
	Alcanzar cosas valiosas en el trabajo.	19
	Trato los problemas con mucha calma.	21

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.6.1. Técnicas

La técnica según Gonzáles (2020) se define como los procedimientos que se utilizan al iniciar un estudio de un fenómeno determinado; estos métodos permiten recopilar, examinar y exponer la información, de esta forma se logra la adquisición de nuevos conocimientos.

La técnica que se utilizó para obtener la información fue la encuesta; el cual es considerada como la forma sistemática de recoger datos y que debe estar siempre incluidas en el diseño de investigación, es por ello que hacer una encuesta no se trata solo de juntar información sino responder con precisión las preguntas planteadas al inicio (Pérez et al., 2020).

2.6.2. Instrumento

Según Hernández et al. (2014) el instrumento es un recurso básico que emplea el investigador para el recojo de la información sobre las variables en estudio.

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory en su versión validada al español.

Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El instrumento Maslach Burnout Inventory fue creado en 1981 por las autoras Cristina Maslach y Susana Jackson. Está constituido por 22 ítems con escala tipo Likert en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en función a su labor. Presenta tres dimensiones; agotamiento emocional (AE): valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; consta de 9 ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20 y la puntuación máxima es de 54. Despersonalización (DP): valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento; consta de 5 ítems 5, 10, 11,15, 22 y la puntuación máxima es de 30 puntos. Realización personal (RP): evalúa los sentimientos

de autoeficacia y realización personal en el trabajo y consta de 8 ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 y la puntuación máxima es de 48 puntos y cuanto mayor es la puntuación en esta dimensión es mayor la realización personal.

En cuanto a la validez y confiabilidad, las autoras del MBI encontraron una consistencia interna global de 0.80. Respecto a la fiabilidad por componentes se obtuvieron valores de 0.90 para el agotamiento personal, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la baja realización personal (Maslach y Jackson como se citó en Martínez, 2010, p. 65).

Asimismo, ha sido traducido y utilizado en diversos contextos obteniendo resultados satisfactorios en cuanto a su validez y confiabilidad. Por ejemplo, en España resaltan la adaptación castellana de Seisdedos (como se citó en Durán, 2005, p. 150) en donde se obtuvo valores alfa de Cronbach para CE ($\alpha = .87$), DP ($\alpha = .63$) y RP ($\alpha = .82$). Por otro lado, se encuentran estudios y adaptaciones realizadas en Francia, donde se han encontrado los coeficientes alfa de Cronbach para AE ($\alpha = 0,87$), para la DP ($\alpha = 0,61$) y para la RP ($\alpha = 0,82$) (Vercambre et al., 2009).

En Latinoamérica, en un estudio realizado en Colombia obtuvo una consistencia interna adecuada ($\alpha = 0,767$) y valores de 0.52 y 0.83 para los demás componentes (Córdoba et al., 2011). En Chile, se realizó un estudio acerca de la fiabilidad del MBI y su estructura factorial, teniendo como muestra a 957 profesionales de servicios chilenos de diferentes unidades laborales, donde se obtuvo valores alfa entre 0.72 y 0.86 (Olivares-Faundez et al., 2014). Además, Gil-Monte y Peiró (1999) quienes realizaron la adaptación al castellano del MBI teniendo como muestra a 559 profesionales de diferentes sectores ocupacionales llegaron a la conclusión de que este instrumento reúne los suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser empleada en la estimación del síndrome de quemarse por el trabajo en el contexto sociocultural estudiado.

En el contexto peruano la adaptación fue realizado por Llaja et al. (como se citó en Velásquez et al., 2015, p. 60) donde se encontró valores alfa para AE= 0.80, DP =0.56 y RP= 0.72. El MBI inicialmente no contaba con un puntaje global según Maslach et al. (como se citó en Velásquez et al., 2015, p. 60). Sin embargo, en esta adaptación peruana sí se cuenta con categorías de agrupación y puntos de corte, prueba de ello diversos investigadores tales como (Curiñaupa, 2013; Albinacorta, 2017; Cabrera y Luque, 2018) muestran en sus estudios el proceso que siguieron para trazar los intervalos empleando la escala de stanones. En este estudio para medir cada dimension y de manera general se empleó la misma fórmula de stanones y se obtuvieron los siguientes intervalos: para CE (bajo 0-6, medio 7-20 y alto 21-54), para DP (bajo 0-3, medio 4-8, alto 9-30), realización personal (bajo 0-37, medio 38-44, alto 45-48) y para el nivel general (bajo 0-51, medio 52-68, alto 69-132). En conclusión, el instrumento reúne los suficientes requisitos de validez y consistencia interna para ser empleado en esta investigación.

2.7. Plan de análisis

Luego de recolectar los datos, se procedió a realizar verificación, selección y control de calidad de los test, teniendo en cuenta las normas de puntuación, seguidamente se codificó para vaciar la información a una matriz tripartita utilizando el programa de Microsoft Excel a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para el análisis e interpretación respectiva. Se empleó la estadística descriptiva y el tipo de análisis univariado ya que se trabajó con una sola variable.

2.8. Principios éticos

La presente investigación se realizó respetando los principios éticos que están contemplados en el código de ética para la Investigación dispuesta por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y aprobado por acuerdo del Consejo Universitario (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote [ULADECH], 2020).

Para iniciar con el trabajo de investigación se presentó un documento debidamente firmado por el coordinador de la escuela dirigida a la representante del Centro de Salud de Santa Elena para su autorización correspondiente para la aplicación del instrumento, enseguida se identificó a los trabajadores que participaron en el estudio, se les orientó sobre los propósitos de la investigación y se aplicó los instrumentos de recolección de datos. Durante todo el proceso del estudio se respetó los principios éticos detallados a continuación:

- ***Protección de la persona.*** Este principio está basado en la protección de la persona por ello en todo el proceso de la investigación se respetó la dignidad, identidad, confidencialidad, diversidad y privacidad de los participantes, de la misma forma se les informó de manera clara y precisa que la participación en el estudio era voluntaria y la información obtenida fue tomada de forma confidencial.
- ***Libre participación y derecho a estar informado.*** Toda persona tiene el derecho de tener conocimiento a que estudios serán sometidos, por ello en esta investigación se les informó con precisión a los participantes involucrados sobre los objetivos y finalidades de la investigación, de acuerdo a lo manifestado ellos tuvieron la libertad de participar en ella por voluntad propia.
- ***Beneficencia y no – maleficencia.*** La beneficencia está basada en buscar el bien para las personas participantes en una investigación, por ello a través de este trabajo se buscó lograr los máximos beneficios y reducir al mínimo los riesgos que pudieron afectar a los participantes. Por otra parte, todas las personas tienen la obligación de respetar a los demás

y no causar daños que puedan afectar a la vida, por ello en este estudio se les informó que no sufrirán daños ya que se trabajó respetando las normas establecidas y no se obligó a nadie sin su consentimiento.

- **Justicia.** Toda persona requiere un trato equitativo, basado en este principio los participantes inmersos en la investigación fueron tratados de manera justa, igualitaria y sin discriminación alguna.

- **Integridad científica.** Esta investigación se llevó a cabo de manera honesta, verídica y transparente, ya que se evitó datos irreales que pudieran afectar el estudio y a los participantes, así mismo las fuentes utilizadas, los instrumentos fueron confiables y válidos para minimizar los errores en el trabajo investigativo.

3. Resultados

Tabla 2

Resultado general del nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020

Estrés laboral	f	%
Bajo	10	31
Medio	18	56
Alto	4	13
Total	32	100

Nota. Dentro de los resultados obtenidos con respecto al nivel general se obtuvo que el 56% presentan nivel moderado, el 31% presentan nivel leve y el 13 % presentan nivel elevado.

Tabla 3

Estrés laboral según la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020

Cansancio emocional (CE)	f	%
Bajo	10	31
Medio	19	59
Alto	3	9
Total	32	100

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos, respecto a la dimensión de cansancio emocional en la población estudiada se muestra que el 59% presentan nivel medio, el 31% presentan nivel bajo y el 9% presentan nivel alto.

Tabla 4

Estrés laboral según la dimensión de despersonalización en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020

Despersonalización (DP)	f	%
Bajo	11	34
Medio	17	53
Alto	4	13
Total	32	100

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la dimensión de despersonalización en la población investigada se muestra que el 53% presentan nivel moderado, el 34% presentan nivel leve y el 13% presenta nivel elevado.

Tabla 5

Nivel de estrés laboral según la dimensión de falta de realización personal en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020.

Falta de realización personal (RP)	f	%
Bajo	8	25
Medio	19	59
Alto	5	16
Total	32	100

Nota. De acuerdo a los resultados alcanzados, se observa en la dimensión falta de realización personal que el 59% presentan nivel intermedio, mientras que el 25% presenta nivel alto y el 16% presenta nivel bajo.

4. Discusión

En la presente investigación se trazó como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020; de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el 56% presentan un nivel de estrés medio, el 31% presentan un nivel de estrés bajo y el 13% presentan nivel de estrés alto. Estos hallazgos guardan relación con lo hallado por Albinacorta (2017) quien en su tesis titulado “nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital José Agurto Tello – Chosica 2017” concluye que el 60% presenta nivel medio, el 33% nivel bajo y 7% nivel alto. Del mismo modo Bellodas y Tiburcio (2019) en su tesis “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019” concluyen que el 60% de los trabajadores posee nivel medio, el 34.7% posee nivel bajo y el 5.3% presenta nivel alto. Asimismo, se asemeja a los resultados encontrados por Vásquez (2016) en su estudio titulado “nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho, 2016” cuyo resultado obtenido por el autor citado fueron que el 53% posee un nivel de estrés medio, 26% posee nivel bajo y 21% posee nivel alto. Estos datos al ser confrontados evidencian que los trabajadores del área de salud se encuentran en un nivel medio de estrés, presentando dificultades en conciliar el sueño, concentración, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, dolores de cabeza, espalda, cambios en el carácter y disminución en el rendimiento laboral y afectando la salud física y psicológica del personal. Así como manifiesta la OMS (2020) el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, ocasionado diversos malestares como agotamiento, falta de concentración, dolores físicos, impaciencia e irritabilidad.

En la dimensión de cansancio emocional se encontró que el 59% presenta nivel medio, el 31% presenta un nivel bajo y el 9 % nivel alto, estos resultados a ser contrastados con Bellodas y Tiburcio (2019) anteriormente citados y cuyo resultado en esta dimensión fueron que el 58% presenta nivel medio, 26% nivel bajo y 14.6 % nivel alto. Asimismo, Morales (2019) en su investigación titulada “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán, Lima – 2019”, concluyó que el 69% presenta nivel medio, el 26 % presenta nivel bajo y el 5 % presenta nivel alto. De acuerdo a los estudios anteriores hay concordancia en cuanto a los resultados, esto indica que el nivel de estrés en esta dimensión en trabajadores del área de salud se encuentra de medio a bajo, presentando cansancio, falta de energía en ocasiones, pero no interfiere significativamente en el desarrollo de sus labores. Así como manifiesta Maslach y Jackson (como se citó en Jinez, 2019, p. 22) el agotamiento emocional es la sensación de falta de energía, fatiga y vacío que experimenta el trabajador ante situaciones de bajo presión, sobrecarga laborales y escasos recursos emocionales, de igual modo E. Sánchez (2020) señala que el cansancio emocional es causado por la sobrecarga de trabajo, este estado se va incubando de a poco hasta llegar a un punto en que la persona se quiebra y hay un colapso en la vida, si bien es cierto el cansancio emocional se traduce en un cansancio mental pero es acompañado de molestias a nivel físico y hay una sensación de aburrimiento que imposibilita seguir trabajando.

En la dimensión de despersonalización, se encontró como resultado que el 53% presenta nivel moderado, el 34% presenta nivel leve y el 13% presenta nivel alto. Estos hallazgos guardan relación con los estudios realizados por Vásquez (2016) en su investigación titulada “Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho, 2016”, cuyo resultado en esta dimensión fueron que el 52.6 % presentan nivel moderado, el 31.6 % presentan nivel leve y el 15.7% presentan nivel alto. Del mismo modo

Morales (2019) anteriormente citado, cuyo resultado en esta dimensión guardan cercanía ya que el 52% presenta nivel medio, 37% presenta nivel bajo y el 13% presenta nivel alto.

Asimismo, Bellodas y Tiburcio (2019) anteriormente citado obtuvo resultados similares en esta dimensión, cuyo resultado fue que el 50 % presenta nivel medio, 42% nivel leve y el 8% nivel alto. Tomando estos resultados se deduce que el nivel de estrés en esta dimensión en los trabajadores del área de salud es medio, seguida por bajo y un mínimo porcentaje de alto. Así como manifiesta Saturnino (2019) la despersonalización consiste en desarrollar actitudes duras e impertinentes hacia los usuarios o pacientes, esto es acompañado de comportamientos irritables y del mal humor, las respuesta son frías, incluso pierden la ilusión de trabajar, tienen pensamientos de soportar cada día situaciones estresantes, no solo sienten distanciamiento de los usuarios sino también de sus propios compañeros de trabajo porque creen que ellos son los culpables de sus frustraciones y bajo rendimiento, esto genera actitudes negativas en el área laboral.

En la dimensión de falta de realización personal, esta investigación obtuvo como resultados que el 59% presenta nivel moderado, el 25% presenta nivel leve y el 16% nivel elevado. Estos resultados guardan relación cercana con Jinez (2019) en su investigación titulada “Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno, 2019”, cuyo resultado obtenido en esta dimensión fueron que el 65% presenta nivel moderado, 19 % presenta nivel leve y el 16% presenta nivel elevado. De igual modo, Albinacorta (2017) anteriormente citado, en los resultados de esta dimensión muestra que el 47% presenta nivel medio, el 37% presenta nivel bajo y el 16% presenta nivel alto. Sin embargo, en los resultados de Morales (2019) anteriormente citado hay una diferencia en esta dimensión ya que muestra que el 61% presenta nivel bajo, el 38% presenta nivel medio y solamente el 1% presenta nivel alto. Estos resultados al ser confrontados en su gran mayoría presentan estrés de nivel medio y seguido por bajo; cabe mencionar que esta dimensión es

inversamente proporcional por lo cual se deduce que el nivel predominante es el medio esto indica que los trabajadores aun no alcanzaron sus expectativas y metas anheladas, pero si se encuentran en ese proceso de conseguirlo, están satisfechos con su centro laboral, tienen esa capacidad de atender y controlar los problemas que se les presenta, mientras que el nivel bajo indica que no se sienten satisfechos con su vida y no han logrado sus objetivos, sienten que no realizan sus actividades tan bien como lo hacían en un inicio y no se sienten realizados personalmente y profesionalmente. Por otro lado, un poco más de la décima parte se sienten realizados y conciben que han logrado muchas cosas en la vida, sienten esa sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos. Así como manifiesta Fernández (como se citó en Jinez, 2019, p. 28) el trabajador no realizado se siente incompetente en el trabajo, presenta una percepción negativa sobre sí mismo, tiene bajo desarrollo y empeño laboral, tiene la sensación de ser un fracasado y que no está consiguiendo nada, incluso puede llegar a tener problemas en el ámbito familiar, renunciando actividades familiares, recreativas o sociales ya que esta apreciación negativa afecta en la realización del trabajo, interrelaciones y trato con los usuarios.

5. Conclusiones

5.1. Conclusiones

- Se determinó el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020. Así como indican las cifras el 56% presentó un nivel moderado, el 31% presentó un nivel leve y el 13% nivel elevado, por lo cual se deduce que el nivel de estrés laboral se encuentra de medio a bajo.
- Se identificó el nivel de estrés laboral según la dimensión de CE; de acuerdo a los datos obtenidos el 59% posee nivel medio, el 31% nivel bajo y el 9% nivel alto, esto indica que el nivel de estrés se encuentra de medio a bajo; porque aún no se sienten fuertemente agotados por sus labores, cuando inician un nuevo día de trabajo no se sienten fatigados, son conscientes de que trabajar con personas requiere de mucho esfuerzo pero tratan de sobrellevar su trabajo; sin embargo un poco más de la décima parte presentan nivel alto y sienten que el trabajo les estresa y les está acabando.
- Se identificó el nivel de estrés laboral según la dimensión de DP, de acuerdo a los datos el 53% presenta nivel medio, el 34% presenta nivel bajo, y el 13% presenta nivel alto, por lo tanto se deduce que el nivel de estrés en esta dimensión se encuentra de medio a bajo, porque la mayoría están en ese camino de desarrollar actitudes frías y poco empáticas hacia los pacientes, sin embargo una pequeña parte presenta respuestas negativas a los pacientes mostrando indiferencia y despreocupación por el trabajo.
- Se identificó el nivel de estrés según la dimensión falta de RP, de acuerdo a los datos el 25% presenta nivel bajo; porque no se sienten satisfechos con su vida y tienen la sensación de no haber logrado sus expectativas, que no realizan su trabajo tan bien como lo hacían en un comienzo y tienen impresión de falta de progreso. Mientras que

el 59% presentó nivel medio y el 16% nivel alto, es decir que el nivel es de medio a bajo, porque los trabajadores están en camino de lograr sus objetivos y metas, incluso ya se sienten realizados, están satisfechos con su centro laboral, tienen esa capacidad de atender y controlar los problemas que se les presenta, hay un equilibrio entre la vida personal y profesional.

5.2. Recomendaciones

- a) Recomendaciones desde el punto de vista metodológico, se recomienda ampliar el estudio de la variable mediante la realización de estudios más profundos aplicando otros instrumentos de medición a fin de ahondar la investigación del estrés en el área laboral de los trabajadores del sector salud, ya que constituye un grupo importante en el cuidado y atención de los usuarios.
- b) Recomendaciones desde el punto de vista práctico se recomienda a la oficina de recursos humanos a elaborar programas de afronte al estrés como talleres, actividades deportivas, caminatas, para mejorar las condiciones laborales, así como el clima organizacional. Asimismo, a los jefes de cada unidad realizar evaluaciones periódicas para la identificación de los factores principales desencadenantes de estrés laboral y para tomar acciones preventivas en presencia de éstos.
- c) Recomendaciones desde el punto de vista académico se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios similares no solo en el personal asistencial, sino también en el área administrativa, a fin de identificar factores que influyen en la aparición del estrés.

Referencias

- Albinacorta Rivera, K. L. (2017). *Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello*. [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7183>
- Angarita, E., Ortegón, M. J., y Niño, L. I. (2020). *Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional UCC.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf
- Asensio Fernández, I. (21 de agosto de 2020). *Manifestaciones del síndrome de burnout según la profesora Christina Maslach, y algunos consejos para afrontarlo*. Inmaculadasol.com. <https://inmaculadasol.com/2020/08/21/manifestaciones-del-sindrome-de-burnout-segun-la-profesora-christina-maslach-y-algunos-consejos-para-afrontarlo/>
- Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/40513?>
- Bellodas Castillo, J. R., y Tiburcio Saldaña, B. P. (2019). *Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35533>
- Benites Villegas, G. N., Chacaliza Janto, C. W., y Huancahuari Echevarría, J. S. (2016). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica-2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica]. Repositorio institucional UNICA.
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&is>

[Allowed=y](#)

Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://bit.ly/3wmNm2M>

Cabrera Madueño, K., y Luque Ruiz, M. (2018). *Nivel de estrés laboral en personal de salud del área de cirugía del Hospital de Apoyo de Huanta, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional UNAC.

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3371>

Castro Mas, C. E. (2016). *Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y UCI de una clínica*. [Tesis de postgrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional URP.

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1040/castro_mc.pdf?sequence=1&i

[sAllowed=y](#)

Córdoba, L., Tamayo, J. A., González, M. A., Martínez, M. I., Rosales, A., y Barbato, S. H. (2011). Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali, Colombia. *Colombia Médica*, 42(2), 286-293.

<https://www.redalyc.org/pdf/283/28322503004.pdf>

Cristale, M. (26 de agosto de 2020). La empresa y los estresores laborales. *Agencia de viajes de Argentina*. <https://argentina.ladevi.info/empresa/la-empresa-y-los-estresores-laborales-n24747>

Curiñaupa Guzman, L. C. (2013). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013*. [Tesis de postgrado, Universidad mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13256>

Durán, M. A., Extremera, N., Montalbán, F., y Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el

ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039009>

Espinoza Ortiz, A. A., Pernas Álvarez, I. A., y Gonzáles Maldonado, R. d. (2018).

Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades médicas*, 18(3), 697-700. <https://bit.ly/3nDpUdB>

Flores, J. (23 de enero de 2017). *Cero accidentes : Salud ocupacional y primeros auxilios*.

Los tres tipos más comunes de estrés, según la American Psychological Association. <https://www.ceroaccidentes.pe/tres-tipos-mas-comunes-de-estres-american-psychological-association/>

Gil-Monte, P. R., y Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.

<http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>

Gonzales, G. (14 de mayo de 2020). *Técnicas de investigación: tipos, características y ejemplos*. Liferder. <https://www.liferder.com/tecnicas-de-investigacion/>

Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA

EDITORES, S.A. de C. V. file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/26-roberto-hernandez-sampieri-christian-p.-mendoza-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-2018-mcgraw-hill-interamericana-de-espana-s.l.-libgen.lc_.pdf

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Jinez Mamani, R. N. (2019). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III Essalud Puno-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional UNAP.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia Revista de Comunicación*(112), 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Mingote Adán, C., y Pérez García, S. (2014). *Estrés en la enfermería: el cuidado del cuidador*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/62766?page=83>
- Moadel-Robblee, A., Christie, A., y Powers-James, C. (2019). *Manejo de estrés: efectos del estrés y como sobrellevar*. [Archivo digital].
https://www.ils.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf
- Morales Chamorro, G. (2019). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán Lima - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UWIENER. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3112>
- Nastri, S. (2015). *Estrés laboral ¿Por qué se produce?*. Hospital Aleman.
<https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>
- Navarro, F. (2015). Cómo se origina el estrés. *Revista Digital INESEM*.
<https://bit.ly/3o9XxnE>
- Olivares Faúndez, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout*. *Ciencia y Trabajo*(58). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Olivares-Faundez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., y Macía Sepúlveda, F. (2014).

Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159.

<https://www.researchgate.net/publication/286692932>

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés laboral: Un reto colectivo*.

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

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud ocupacional: estrés en el lugar de trabajo*.

<https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo.

Daena: International Journal of Good Conscience, 15(3), 1-19.

[http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

Ospina Stepanian, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo*. [Tesis de postgrado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional UCATÓLICA.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>

Pérez, L., Pérez, R., y Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*.

Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/138497>

Portero De La Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba].

Archivo digital.

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

Quiroa, M. (18 de junio de 2020). *Estrés laboral*. Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html>

- Ramírez, M., y Peña, A. M. (2020). *Seguridad laboral y salud ocupacional*. Ediciones UAPA. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/175898>
- Remuzgo Guevara, D. C. (2017). *Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017*. [Tesis de postgrado, Universidad César vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20493>
- Sánchez, D., Trejos, J. J., y Palomeque, J. C. (2020). *El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones*. Informe de ensayo. <https://bit.ly/3mkoDc0>
- Sánchez, E. (27 de mayo de 2018). *El agotamiento emocional, la consecuencia de exigirse ser fuerte*. La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/>
- Sanders Borjas, S. E. (2016). *Estrés laboral en el personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - Marzo 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>
- Sarabia Sarzosa, M. A. (2015). *Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo CIA Ltd. de la ciudad de Latacinga Provincia de Cotopaxi*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12785/1/FCHE-PSIP-88.pdf>
- Sarsosa Prowesk, K., y Charria Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 45-47. [doi:http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108](http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108)
- Saturnino Ampuero, S. (22 de abril de 2019). *¿Cuáles son las consecuencias del estrés*

laboral? Integra Salud - Talavera. <https://integrasaludtalavera.com/cuales-son-las-consecuencias-del-estres-laboral/>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2021). *Código de Ética para la Investigación*. [Archivo pdf]. <https://bit.ly/3Ei2j92>

Vásquez Ccatamayo, E. (2016). *Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5249/Vasquez_Ccatamayo_Elizabeth_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez Castro, T., Bracco Bruce, L., Hildenbrand Mellet, A., Wakeam Nieri, A., Valdez Oyague, R., Florentini Castañeda, M., . . . Oviedo Rosas, V. (2015). Síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios de Lima. *Apuntes de Psicología*, 33(2), 57-65. <https://www.researchgate.net/publication/334362633>

Vercambre, M.-N., Brosselin, P., Gilbert, F., Nerrière, E., y Kovess-Masféty, V. (2009). Covariables individuales y contextuales del agotamiento: un estudio transversal a nivel nacional de profesores de francés. *Salud Pública de BMC*, 333(9). [doi:https://doi.org/10.1186/1471-2458-9-333](https://doi.org/10.1186/1471-2458-9-333)

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza UNE. <https://bit.ly/3DBwNTE>

Westreicher, G. (10 de marzo de 2021). *Muestreo*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

Apéndice A. Instrumento de evaluación

MASLASCHE BURNOUT INVENTORY (MBI)

Sexo:

Edad:

Tiempo de servicio:

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, deberá asignar un número a cada enunciado de acuerdo a las manifestaciones que presenta.

Enunciados:

0= nunca.

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me sient	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida 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 con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
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 adecuad	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Apéndice B. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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 LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE SANTA ELENA PROVINCIA HUAMANGA, REGIÓN AYACUCHO, 2020**” y es dirigido por **MARGARITA TEODOSIA BARRIOS GOMEZ**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer los niveles de estrés en los trabajadores que laboran en dicha institución. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 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 o través de los medios comunicación virtuales. Si desea, también podrá escribir al correo marguis618@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 de aplicación: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Apéndice D. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.10	100	10.00
Fotocopias	0.10	60.00	6.00
Empastado	30.00	1	30.00
Papel bond A-4 (600 hojas)	0.05	100	5.00
Lapiceros	0.50	5	2.50
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			153.50
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	3.00	5	3.50
Subtotal			
Total de presupuesto desembolsable			157.00
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/.)			861.00

Apéndice E. Ficha técnica del instrumento de evaluación

Nombre: Maslach Burnout Inventory (1986)

Autoras: Cristina Maslach y Susana Jackson

Procedencia: Estados Unidos

Adaptación peruana: Llaja, Sarriá y García (2007)

Administración: Individual o colectivo

Duración: 10 a 15 minutos

Aplicación: Adultos en profesiones de servicios humanos

Significación: La escala evalúa tres dimensiones básicas del Burnout:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Falta de Realización Personal

Tipo de ítems: Likert de 7 niveles

Tipificación: Baremos Peruanos

Apéndice F. Matriz de consistencia

Tabla 6

Matriz de consistencia del nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020

ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020?	<p>Objetivo general Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de <p>estrés laboral según dimensión de cansancio emocional en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena.</p>	Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> Cansancio emocional Despersonalización Realización personal 	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuantitativa <p>Nivel de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo <p>Diseño de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> No experimental- Transeccional 	<p>Población Estuvo constituida por los trabajadores del centro de Salud de Santa Elena.</p> <p>Muestra 32 trabajadores seleccionados bajo el muestreo no probabilístico.</p>	<p>Técnica: se utilizó la técnica de la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se empleó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory en su versión validada al español.</p>

provincia Huamanga,
región Ayacucho,
2020

- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión de despersonalización en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena.

provincia Huamanga,
región Ayacucho,
2020

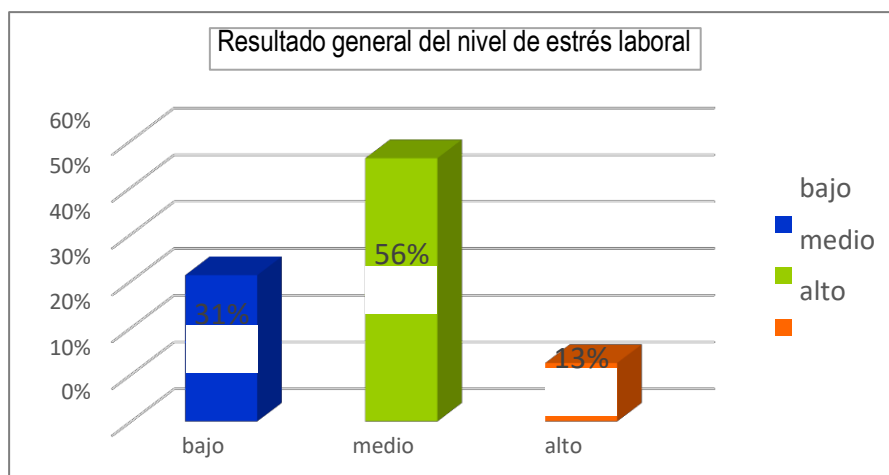
- Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión de realización personal en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena.

provincia Huamanga,
región Ayacucho,
2020

Apéndice G. Figuras

Figura 1

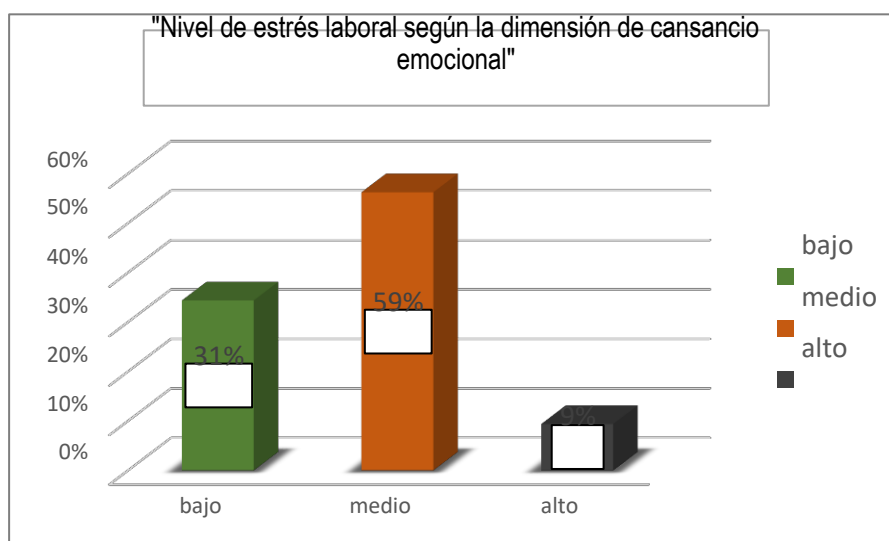
Resultado general del nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, Provincia Huamanga, Región Ayacucho, 2020



Nota. El gráfico representa el nivel general de estrés laboral, donde el 56%, 31% y 13% posee nivel medio, bajo y alto respectivamente

Figura 2

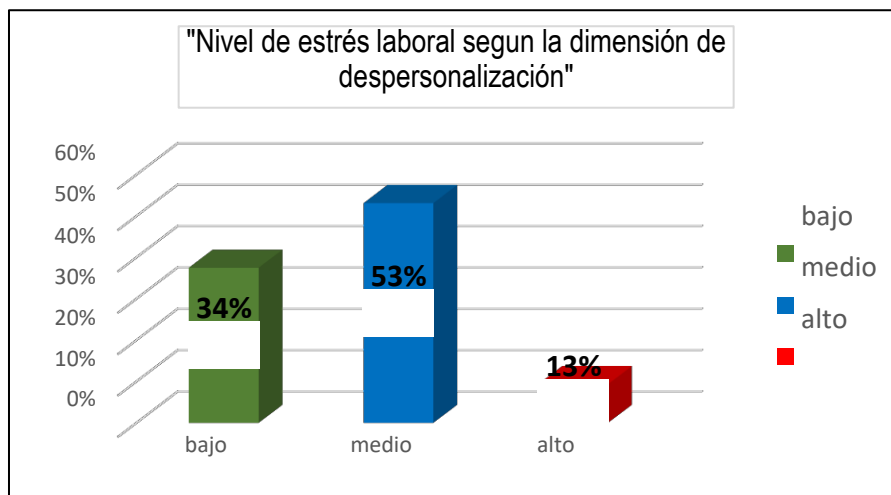
Nivel de estrés laboral según la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020



Nota. El gráfico representa el nivel de estrés laboral según la dimensión cansancio emocional, donde el 59%, 31% y 9% posee nivel medio, bajo y alto respectivamente.

Figura 3

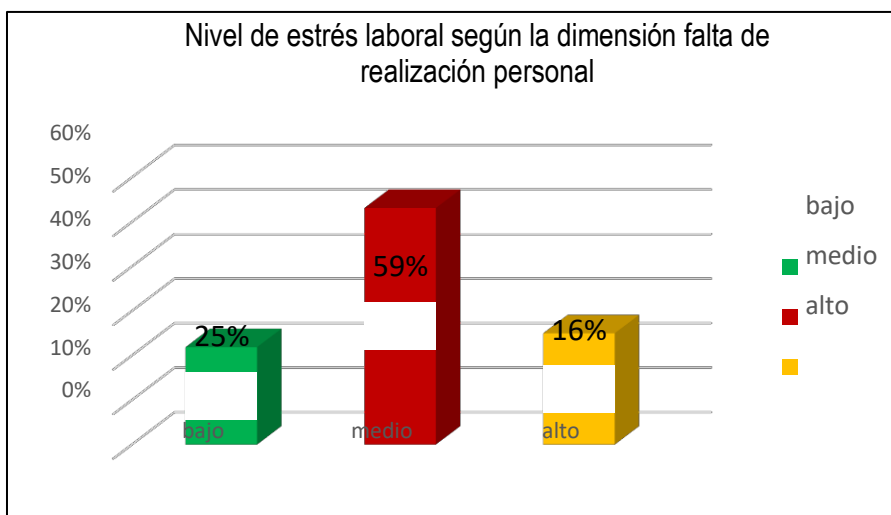
Nivel de estrés laboral según la dimensión de despersonalización en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020



Nota. El gráfico representa el nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización, donde el 53%, 34% y 13% posee nivel medio, bajo y alto respectivamente.

Figura 4

Nivel de estrés laboral según la dimensión de realización personal en los trabajadores del Centro de Salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020



Nota. El gráfico representa el nivel de estrés laboral según la dimensión falta de realización personal, donde el 59%, 25% y 16% posee nivel medio, bajo y alto respectivamente.