

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE
AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA

BENDEZU HUERTAS, LILIANA MIRSHALIDA

ORCID: 0000-0003-1872-3576

ASESOR

FERNANDEZ ROJAS, SANDRO OMAR

ORCID: 0000-0003-2375-0165

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Equipo de trabajo

Autora

Bendezú Huertas, Liliana Mirshalida

ORCID: 0000-0003-1872-3576

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

Jurados

Cucho Hidalgo, Yazmin de Fátima

ORCID: 0000-0002-0508-160X

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Nuñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0001-9677-3152

Jurado evaluador

Mgr. Yazmín de Fátima Cucho Hidalgo

Presidente

Mgr. Susana Carolina Velásquez Temoche

Miembro

Mgr. Celia Margarita Abad Nuñez

Miembro

Mgr. Fernández Rojas, Sandro Omar

Asesor

Agradecimiento

A mi alma mater, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, institución que me ha formado profesionalmente y brinda la oportunidad de seguir superándome.

Mi reconocimiento al Mg FERNANDEZ ROJAS, SANDRO OMAR

por su incondicional apoyo, comprensión, tiempo, orientación para la realización y culminación de la presente investigación.

Mis agradecimientos también a los trabajadores del hospital Regional de Ayacucho quienes me brindaron su apoyo, tiempo e información para la consecución de mis objetivos y en la culminación apropiada del presente trabajo.

Dedicatoria

A mi madre querida quien siempre me incentivo en estudiar y no rendirme, gracias a su apoyo es que sigo luchando por mis sueños y anhelos.

A la juventud estudiosa de nuestro país y a los profesionales, esperando que sea de mucha utilidad en el campo de la salud mental y estudios afines.

Resumen

Actualmente el mundo está pasando por una crisis donde todos somos los afectados, algunos países más que otros y lo que se puede observar en el nuestro, es el colapso de nuestro sistema sanitario, generando preocupación en todos donde los principales actores frente a esta emergencia sanitaria son el personal de salud quienes hacen frente a la pandemia, en ese sentido se propuso describir los niveles de estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. La metodología de la investigación fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo transversal y diseño no experimental. La población estuvo constituida por todo el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. La muestra fueron 80 participantes con muestreo no probabilístico, por conveniencia del investigador a través de criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado fue la Escala de estrés laboral (FCS), debidamente validado y confiable. Demostrando el resultado general de estrés laboral, el 24% equivalente a 19 personales presentan el nivel bajo, el 44% equivalente a 35 personales presentan el nivel medio, mientras que el 33% equivalente a 26 personales presentan el nivel alto. Llegando a la conclusión que, la mayoría obtuvo el nivel medio en estrés laboral; ello significa que los personales manifiestan conductas de desánimo, expectativas laborales poco claras.

Palabras clave: agotamiento, baja realización, despersonalización, estrés laboral.

Abstract

Currently the world is going through a crisis where we are all affected, some countries more than others and what can be observed in ours is the collapse of our health system, generating concern in all where the main actors in the face of this health emergency it is the health personnel who face the pandemic, in that sense it was proposed to describe the levels of work stress in the emergency personnel of the Regional Hospital of Ayacucho, 2020. The research methodology was: quantitative type, cross-sectional descriptive level and non-experimental design. The population consisted of all the emergency personnel of the Regional Hospital of Ayacucho. The sample consisted of 80 participants with non-probability sampling, for the convenience of the researcher through inclusion and exclusion criteria. The instrument used was the Work Stress Scale (FCS), duly validated and reliable. Demonstrating the general result of work stress, 24% equivalent to 19 personnel present the low level, 44% equivalent to 35 personnel present the medium level, while 33% equivalent to 26 personnel present the high level. Reaching the conclusion that the majority obtained the average level in work stress; This means that the personnel manifest discouraging behaviors, unclear job expectations.

Keywords: exhaustion, low achievement, depersonalization, work stress.

Índice de contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Índice de contenido	8
Introducción	11
1. Revisión de la Literatura	14
2. Método	28
2.1. El Tipo de investigación	28
2.2. Nivel de investigación	28
2.3. Diseño de la investigación	28
2.4. El universo población y muestra	28
2.5. Operacionalización de la variable	30
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.7. Plan de análisis	32
2.8. Principios éticos	32
3. Resultados	34
3.1. Resultados	34
3.2. Análisis de resultados	36
4. Conclusiones	39
Referencias	40
Apéndice	43
Apéndice A. Matriz de consistencia	43
Apéndice B. Instrumento De Evaluación	44

Apéndice C. Constancia de aplicación de instrumentos de recolección de datos.

¡Error! Marcador no definido.

Apéndice C. Consentimiento informado 45

Apéndice D. Cronograma de actividades 46

Índice de tablas

Tabla 1.	34
Tabla 2.	34
Tabla 3.	35
Tabla 4.	35

Introducción

La investigación, tiene como variable el nivel de estrés para el cual el Ministerio de Salud (2020) viene realizando una guía para el cuidado de la salud mental en el contexto del covid-19 mencionando lo siguiente: El estrés laboral puede causar problemas de salud y puede aumentar las tasas de lesiones y accidentes laborales. Algunas posibles causas de estrés laboral son el exceso de trabajo, la falta de claridad en las instrucciones, plazos poco realistas, falta de toma de decisiones, inseguridad laboral, según lo que menciona el MINSa se estaría observando todas las posibles causas en el contexto actual y estaríamos frente a una situación crítica la cual se tiene que abordar, considerado la premisa se define el tema “Estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020”.

Actualmente el mundo está pasando por una crisis donde todos somos los afectados, algunos países más que otros y lo que se puede observar en el nuestro, es el colapso de nuestro sistema sanitario, generando preocupación en todos donde los principales actores frente a esta emergencia sanitaria son el personal de salud quienes hacen frente a la pandemia, en ese sentido se propuso la incógnita ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?

En ese sentido, se planteó el objetivo general: Describir los niveles de estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Del mismo modo, los objetivos específicos: Identificar los niveles de la dimensión agotamiento emocional en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Identificar los niveles de la dimensión despersonalización en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Identificar los niveles de la dimensión baja realización personal en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

La presente investigación aportará conocimientos de importancia para la actual situación de emergencia que atraviesa el Perú, puesto que el sistema de salud está colapsando y los actores principales que hacen frente a esta pandemia son el personal sanitario y por ello es importante evaluar el grado de estrés por el que atraviesan y de esta manera ver como repercute esto en su labor.

Como importancia social se fundamenta en la necesidad que se tiene de promover la Salud del personal sanitario, tendiente a prevenir el estrés laboral en el personal de emergencia, mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. El estrés laboral a generado altos costos personales y sociales que incluso organizaciones internacionales como la OMS insiste en la importancia en la prevención y control del estrés laboral.

Tiene valor teórico o científico porque la información obtenida será fundamental para los centros de salud mental, y contar con información directa de los estudiantes y futuros profesionales de carreras psicológicas servirán de referencia del quehacer, y la toma de decisiones estratégicas para tener un clima favorable en su labor de salud y evitar las limitaciones que pueda causar. Además, se desea con este estudio aportar a la institución herramientas que ayuden a prevenir posibles consecuencias que trae el estrés laboral a los que están expuestos el personal de emergencia.

La metodología de la investigación fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo transversal y diseño no experimental. La población estuvo constituida por todo el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. La muestra fueron 80 participantes con muestreo no probabilístico, por conveniencia del investigador a través de criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado fue la Escala de estrés laboral (FCS), debidamente validado y confiable.

Demostrando el resultado general de estrés laboral, el 24% equivalente a 19 personales presentan el nivel bajo, el 44% equivalente a 35 personales presentan el nivel medio, mientras que el 33% equivalente a 26 personales presentan el nivel alto. Llegando a la conclusión que, la mayoría obtuvo el nivel medio en estrés laboral; ello significa que los personales manifiestan conductas de desánimo, expectativas laborales poco claras.

1. Revisión de la Literatura

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacional.

Leal et al (2015) en la investigación “Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud”. realizada en la Universidad Católica de Murcia de España. Tuvo como objetivo analizar la relación entre habilidades de comunicación y síndrome de Burnout. Sobre la metodología se planteó un estudio observacional, analítico, transversal en una muestra de 927 profesionales sanitarios, 197 médicos (21,3%), 450 enfermeras (48,5%) y 280 auxiliares de enfermería (30,2%). Se utilizó la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud (EHC-PS) y el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). Obteniendo como resultado una correlación negativa y estadísticamente significativa entre las diferentes dimensiones de las habilidades de comunicación y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del burnout. Por otro lado, se observa una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones de las habilidades de comunicación y la dimensión realización personal en el trabajo. Finalmente, concluyendo que se ha encontrado evidencia de que las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud protegen y amortiguan el síndrome de Burnout.

Araujo y Solís (2017) en su investigación “Habilidades de comunicación efectiva y su relación, con la presencia de síndrome de burnout en médicos postgraditos de áreas clínicas y quirúrgicas de la Pontificia

Universidad Católica del Ecuador, en el período 2012 – 2016”. tesis para la obtención de especialista en Medicina Familiar y Comunitaria de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Tuvo como objetivo general analizar la relación entre las habilidades de comunicación y la presencia de síndrome de burnout. La Metodología: se realizó un estudio trasversal analítico, en donde incluyó la valoración de las habilidades de comunicación en postgradistas de las áreas clínicas quirúrgicas, mediante la aplicación de la escala EHC-PS, así como la aplicación del test Maslach Burnout Inventor y que valoró la presencia de Burnout. Sobre los resultados: El total de la muestra del estudio fue de 307 médicos postgradistas, de las siete especialidades participantes. Se encontró que los postgradistas presentan despersonalización en el 57%, cansancio emocional el 53,4% y baja realización personal el 36,5%. El 29% de los participantes presenta Burnout, de ellos el 98,9% presenta despersonalización, cansancio emocional el 97,8% y baja realización personal el 70,8%. Predominan el grupo etario de 25-30 años con el 61,8%, el sexo femenino con el 53,9%, el estado civil soltero con el 56,2%. De acuerdo a la carga horaria el que posee de 81-100 horas semanales es el más afectado con el 50,6% casos de Burnout. Se concluye que el grupo mayormente afectado con burnout tiene desarrolladas menores habilidades comunicativas; por lo cual se convierte en una necesidad el entrenamiento en la adquisición de efectivas habilidades de comunicación que mejoraría las relaciones interpersonales, reduciría el estrés, fortalecería la relación médico-paciente, la adherencia al tratamiento y el profesional tendría mayor satisfacción. Por ende, las habilidades de comunicación efectiva se relacionan con un menor

agotamiento emocional y despersonalización, y una mayor realización personal; en consecuencia, menor desarrollo de síndrome de Burnout.

1.1.2. Nacional.

Domínguez (2018) en su investigación “Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018”. Tesis para optar maestría en la Universidad César Vallejo de Perú. Tuvo el propósito de medir el nivel de síndrome en la muestra y el influjo que tiene en el desempeño del profesional de la salud. La metodología fue de tipo cuantitativo y descriptivo-correlacional, la aplicación de dos instrumentos en cada variable-dimensiones y el empleo de una muestra de 27 profesionales en la salud. El trabajo de campo se ha efectuado entre los meses de julio-agosto del presente año 2018 y para la evaluación en prueba de hipótesis, se recurrió al coeficiente Tau b de Kendall. La conclusión principal evidencia una relación estadística significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal del Centro de Salud ‘Nuevo Milenio’ de Puerto Maldonado, y se demuestra con un índice Tau b de Kendall de ($t_b=0,358$), equivalente a un 35,8%. Las conclusiones secundarias dan cuenta que el Síndrome de Burnout tiene ‘presencia moderada’ en un 78%, y ‘presencia leve’ en un 22% de la muestra. También se demuestran indicadores de desempeño profesional donde el 52% se auto valora como ‘buen profesional’, el 26% como ‘muy buen profesional’, y un 22% como ‘profesional regular’. Hay correlaciones intermedias entre variables y dimensiones que confirman la relación general entre variables.

Aguirre (2019) en la investigación “El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018”. Tesis para optar maestría en la Universidad César Vallejo de Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario. Sobre la metodología fue de tipo sustantiva, nivel descriptivo, diseño descriptivo correlacional y el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 110 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores de la municipalidad de los Olivos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,904 para la variable Síndrome de Burnout y 0,875 para la variable Calidad de atención al usuario. Obteniendo la conclusión que existe relación inversa entre el síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención de la municipalidad de los olivos 2018.

1.1.3. Regional.

Bedoya y Barrientos (2018) en su investigación “Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018”. Tesis para optar maestría en la Universidad César Vallejo de Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho 2018. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores que fueron elegidos mediante el tipo de

muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada fue la aplicación de la encuesta estructura Maslach Burnout Inventory y la escala de satisfacción sl-spc validado mediante un muestreo piloto con el 30% de la muestra con un alfa de Cronbach de 0.902 y 0.788 respectivamente. Los principales resultados de la presente investigación en la DIRESA fueron que el 81,1% (137) percibieron un nivel bajo del síndrome de burnout, el 15.4% (26) percibieron un nivel medio del síndrome de burnout, y el 3,6% percibieron un nivel alto del síndrome de burnout, asimismo, el 52,7% (89) sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% (65) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3% (9) sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6% (6) sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral.

Carrasco (2018) realizó estudios a nivel de la región de Ayacucho de estrés laboral como: “Relación de la satisfacción con la vida y el estrés laboral, en docentes de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros Ayacucho – 2019”, planteó el objetivo en relación a como se siente con el vivir de su día a día y el estrés que le genera su trabajo. Donde se utilizó como muestra 22 personas de ambos sexos que realizan la docencia, la metodología fue de tipo descriptivo-observacional y se usó como instrumentos de recolección la escala de satisfacción con la vida y el cuestionario MBI (1986), con este último se evaluó el estrés laboral mediante el cansancio emocional, la pérdida de la personalidad y la realización personal. Luego de realizar un análisis estadístico el autor llega a la conclusión que no existe relación entre la satisfacción con la vida y el estrés laboral, en docentes de la I.E.P. Saco Oliveros de Ayacucho 2019” evidenciando que el 59,1% se encuentra satisfecho con la vida, respecto al estrés laboral, presenta agotamiento emocional en nivel bajo el

72, 7%, dando como resultante que no hay estrés laboral. En cuanto a despersonalización, el 50,0%, tiene un nivel bajo, finalmente en realización personal, el 100% de docentes se encuentran conformes su realización personal.

1.2. Bases Teóricas de la Investigación

1.2.1. Estrés laboral.

1.2.1.1. Definición de estrés laboral.

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física (Osorio y árdenas, 2017).

Según la Organización Mundial de la Salud propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado. Posteriormente, han sido numerosos los autores que han intentado definir el estado de estrés. No cabe duda de que la conceptualización de estrés más completa vino de parte de McEwen, quien lo consideró como: “un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (Lima et al., 2017).

El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado. Se puede concluir que el estrés laboral no es siempre negativo, sino que depende de la intensidad, duración y función adaptativa de la respuesta de estrés en sí misma. El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales psicológicas (Ivazeta, 2019).

1.2.1.2. Teoría de estrés laboral.

Becerra (2020) menciona:

1.2.1.2.1. Modelo de esfuerzo y recompensa.

Según, Siegrist en 1996, el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa. El alto esfuerzo en el colaborador puede ser: extrínseco (demandas y obligaciones) e intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés).

1.2.1.2.2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

Es una ampliación del modelo anterior, propuesta por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), donde se añade la dimensión del Apoyo Social, siendo éste un factor modulador del estrés. La cantidad y calidad del apoyo social que brindan los superiores y compañeros puede resultar moderador o amortiguador del efecto del estrés sobre la salud de los trabajadores. Este modelo demandas-control-apoyo social se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa.

Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación.

Se menciona que el estrés está en diversas situaciones donde la conducta está alterada, menciona que el estrés es una forma de responder del cuerpo frente a los estímulos o también llamados estresores. Así mismo que el esfuerzo físico, el entorno, la función que realiza, las rutinas diarias, y que se realizan secuencialmente como la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. Los signos e indicadores del estrés están dado por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicosomáticas. Por lo que podemos expresar que el estrés; puede definirse como un conjunto de reacciones que se desatan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de responder al problema (Selye, 1979).

1.2.1.3. Síntomas del estrés laboral.

Balvin (2018) plantea los siguientes:

- Estar ansioso: Necesitar realizar otra acción. Inquieto, nervioso. No puede esperar.
- Angustiado, angustiada: Siente que no puede afrontar la situación. Presión en la zona torácica, nudo de garganta.
- Iracundo, enojado: Irritabilidad; furia descontrolada.

1.2.1.4.Causas del estrés laboral.

Quispe (2016) Según los estudios realizados existen diferentes causas y consecuencias del estrés laboral entre algunas se presenta:

- Ser víctima del acoso laboral, que desencadena inmediatamente una respuesta de estrés intenso y prolongado.
- En su mayoría se manifiesta a través de una sobre carga de funciones en el puesto de trabajo, así como la ambigüedad de las funciones.
- La baja remuneración o salario se asocian con la aparición del estrés laboral.
- La falta o escasez de motivación intrínseca hacia el centro de labores, tales como la ausencia de incentivos.
- El factor tiempo, también muchas ocasiones se da el caso de que las tareas necesitan ser ejecutadas en tiempo récord.
- La autoexigencia, tratar de tener todo ya, es algo que en ocasiones más que nuestros responsables o jefes nos lo exigimos nosotros mismos.
- Las relaciones laborales con el equipo de trabajo, cuando se producen tensiones o fricciones y trabajamos junto a personas que consideramos no están siendo éticas en su manera de actuar, se produce una sensación de desamparo, agobio y desaliento.

1.2.1.5.Consecuencias del estrés laboral.

Ivazeta (2019) describe las siguientes consecuencias:

1.2.1.5.1. Consecuencias cognitivas.

Implican los diferentes problemas de memoria, así como los lapsus, olvidos selectivos, dificultad para la concentración y atención ante los

diferentes temas laborales, decremento de la capacidad para realizar diferentes tareas a la vez.

1.2.1.5.2. Consecuencias físicas

A menudo sufren de insomnio, indicadores cardiovasculares anormales, padecen de hipertensión, diabetes, problemas de tiroides, surgen también enfermedades dermatológicas, tales como dolores frecuentes de cabeza, cefaleas tensionales, etc.

1.2.1.5.3. Consecuencias emocionales

Estas consecuencias incluyen la labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad, síntomas depresivos, etc.

1.2.1.6.Efectos del estrés laboral.

Los efectos del estrés laboral pueden ser: el bajo nivel de productividad, el absentismo, las relaciones laborales son prácticamente nulas, la dificultad para la concentración y memorización, la desorganización laboral, algunas personas pierden el apetito, altera la absorción de ciertos oligoelementos y aminoácidos esenciales para el crecimiento del cabello, trastornos dermatológicos, como el eccema, empeoran con el estrés, piel debilitada, con posibilidad de eccemas o urticarias y fácil aparición de arrugas, debilidad del sistema inmunológico, dolores de pecho y palpitaciones, ya que el cuerpo carece de nutrientes (Balvin, 2018)

1.2.1.7.Fases del estrés laboral.

Quispe (2016) plantea las siguientes:

1.2.1.7.1. La primera fase es la de alarma.

Es la reacción natural del organismo frente a una causa estresante. El individuo se prepara para hacer frente a algo que considera hostil y que es externo. La liberación de cortisol o adrenalina es lo que provoca que se tenga un mayor ritmo cardíaco, la respiración más acelerada y algo de ansiedad.

1.2.1.7.2. La segunda fase es la llamada de resistencia.

Cuando la situación amenazante se prolonga en el tiempo, nuestro cuerpo genera cierta resistencia activa frente al estrés para no caer en síntomas de agotamiento. Es la sensación de normalizar la situación o de controlarla, pero el trabajador consume más recursos que al principio.

1.2.1.7.3. La tercera y última fase es el agotamiento.

En caso de que la situación amenazante se prolongue en el tiempo, nuestro cuerpo genera cierta resistencia activa frente al estrés para no caer en síntomas de agotamiento. Es la sensación de normalizar la situación o de controlarla, pero el trabajador consume más recursos que al principio.

Por otra parte, Piñero (2013) manifiesta las siguientes:

1.2.1.7.4. Estrés agudo.

Menciona que este tipo de estrés se genera o consecuencia de situaciones como positivo si se da en un menor grado ya que este tipo de estrés puede hacer que sea más responsable la persona que lo atraviesa haciendo que cumpla sus actividades programadas, pero por el contrario si se da en un grado mayor puede ser perjudicial ya que se manifiesta de forma física con dolores de cabeza, estomacales, ansiedad, dolor muscular, etc.

1.2.1.7.5. Estrés agudo episódico.

Se podría decir que este tipo de estrés se genera a consecuencia de sufrir frecuentemente estrés agudo, este tipo de estrés lo presentan las personas que tienen actividades acumuladas, muchas cosas por hacer y se perturban ya que no tienen los medios a la mano para poder realizarlos, este tipo de estrés también puede manifestarse de igual manera que el estrés agudo con los síntomas físicos.

1.2.1.7.6. Estrés crónico.

Este tipo de estrés hace que a quien lo padezca de forma continua se sienta agotado, desgastado ya que es de manera constante, aparece en personas que se deprimen muy seguido debido a que no logran realizar lo planeado no encuentran solución a sus problemas y son muy negativos ante la situación.

El tratamiento para este tipo de estrés puede ser complicado ya que aparte de terapias se utiliza fármacos antidepresivos.

1.2.1.8. Dimensiones del estrés laboral.

Osorio & Cárdenas (2017) refieren que el "Síndrome de Burnout", es un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico, también llamado "Síndrome de estar quemado", "Síndrome de estrés laboral", "Síndrome del desgaste profesional". El Síndrome de Burnout fue introducido por Freudemburger en 1974, para describir las reacciones que presentan algunas profesionales como consecuencia de una exposición crónica o circunstancias laborales "estresantes" o tras el contacto directo y continuado con la gente. Maslach y

Jackson (1981); conceptualizaron el Síndrome de Burnout como el síndrome del agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad.

1.2.1.8.1. Agotamiento Emocional (AE).

Es la sensación que consiste en que de manera progresiva se va perdiendo la motivación, se siente desgano, cansancio físico y mental al término de la jornada laboral y se manifiesta al término y al inicio del día para acudir al trabajo, se dice que uno está “quemado”, pues la frustración hace que se sienta incapaz de realizar la labor.

1.2.1.8.2. Falta de Realización Personal (FRP).

Mediante esta característica se evalúa el trabajo, pero de manera negativa, se observa una multidimensional de sintomatologías de forma cognitivo, somático y emocional, y se refiere; a entender el sentir de los otros compañeros de trabajo, resolver los problemas y ser positivo ante los problemas y de esta manera ver cómo influye en su trabajo. Tratando los problemas emocionales con suma calma.

1.2.1.8.3. Despersonalización (DP).

La persona es negativa ante los problemas y situaciones que atraviesa, tiene respuestas poco alentadoras, frías y anti empáticas tratando a sus compañeros como objetos impersonales, se va volviendo insensible.

Según García Izquierdo (1991), señala que el Burnout es característico de las personas que están al servicio de atención social y recomienda

mantener una relación más constante, para lo cual se describen los siguientes grados:

1.2.1.8.4. Bajo

Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

1.2.1.8.5. Medio

Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

1.2.1.8.6. Alto

Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).

2. Método

2.1. El Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativo, porque implica el uso de herramientas, informáticas y estadísticas para obtener resultados, el nivel descriptivo porque describe las características de la variable con respecto a la población, y el diseño no experimental porque no hay intervención por parte del investigador, solo evalúa como se muestra el resultado de la investigación.

2.2. Nivel de investigación

Nivel descriptivo, de acuerdo a Fernández (2014) refieren que el nivel se determina como alcance descriptivo porque “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

2.3. Diseño de la investigación

El diseño No Experimental, debido a que el investigador no manipula ninguna variable y sólo describe los hechos en su propia naturaleza; es decir, sin la intervención en lo absoluto para alterar alguna variable de estudio. También es de corte transversal debido a que se recolectó datos en una sola ocasión a cada elemento de estudio (Hernández et al., 2014).

Muestra = M ●————● O = Observación

2.4. El universo población y muestra

2.4.1. Población.

Para Supo (2014) la población es la agrupación de todas las unidades de estudio cuya característica observable o reacción puede expresar interés por ser estudiada.

La población estuvo conformada por todo el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

2.4.2. Muestra.

La muestra es una estrategia metodológica y estadística que se utiliza luego de realizar el análisis de factibilidad, una muestra es representativa si cumple dos condiciones: el cálculo del tamaño de la muestra y la técnica de muestreo (Supo, 2014).

La muestra estuvo constituida por 80 personales de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

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

2.4.2.1. Criterios de inclusión

- Personal que esté presente durante los momentos de recolección de datos.
- Personal que firmen el consentimiento informado.

2.4.2.2. Criterios de exclusión

- Personal que no desean participar en la investigación.
- Personal que estén ausentes por diversas razones como licencia por salud u otros casos justificables.

2.5. Operacionalización de la variable

Estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO NIVELES	Y
Estrés laboral	Es un padecimiento que se crea como respuestas a presiones extensas que un ser humano sufre ante circunstancias estresantes interpersonales y emocionales que son vinculadas con el trabajo (Forbes, 2011).	El síndrome de Burnout se compone de 3 dimensiones, la	Agotamiento emocional	Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Instrumento: Escala del síndrome de Burnout (MBI). Medida: Ordinal. Valores: Escala de Likert - 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.	
		denominación del instrumento es Escala del síndrome de Burnout (MBI), estructurada con 22 ítems los que se evaluarán aproximadamente en 10 minutos.	Despersonalización	Ítems: 5, 10, 11, 15, 22		
			Baja realización personal	Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.6.1. Técnicas

De acuerdo con Oré (2015) describe que la encuesta “es un documento que contiene un conjunto de ítems y otras indicaciones que el investigador administra a los informantes, con la finalidad de recolectar datos con respecto al problema y variable de investigación”.

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

2.6.2. Instrumento

2.6.2.1. Escala del síndrome de Burnout (MBI).

Las personas que sufren de afecciones emocionales crónicas debido a exigencias laborales se les atribuyen padecer el síndrome de burnout, sin embargo, Cristina Maslach 1974, realizó la clasificación del estrés según dimensiones, por ello estableció 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 Seisdedos (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.

2.7. Plan de análisis

De acuerdo con la naturaleza de la investigación del nivel descriptivo se utilizó el análisis estadístico univariado, propio de la estadística descriptiva; presentando los resultados a través de tablas de frecuencias.

El procesamiento de los datos fue realizado a través del software Microsoft Excel 2019 y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ver. 25.

2.8. Principios éticos

De acuerdo con la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2019) determina que, de acuerdo a sus bases legales, establece principios éticos que orientan a la investigación sobre: “protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia no maleficencia, justicia, integridad científica”.

También considera las buenas prácticas de los investigadores y sanciones sobre el incumplimiento o infracción, que estarán prestos a la orientación y la vigilancia del Comité Institucional de Ética (CIEI).

Los principios que se han considerado para la presente investigación son protección a las personas, libre participación y derecho a estar informado, justicia e integridad científica, los que se trataron a partir del consentimiento informado para su libre participación, teniendo cuidado con la confidencialidad del participante, asimismo o existió discriminación en alguno de ellos y finalmente el rigor de procesar los datos con la mayor veracidad posible.

3. Resultados

3.1. Resultados

Tabla 1.

Nivel de estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020

Nivel de estrés laboral	Fi	%
Bajo	19	24%
Medio	35	44%
Alto	26	33%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

Nota; Según la Tabla 1, de 80 personales que representan el 100% del Hospital Regional de Ayacucho, evaluados sobre el nivel de estrés laboral, el 24% equivalente a 19 personales presentan el nivel bajo, el 44% equivalente a 35 personales presentan el nivel medio, mientras que el 33% equivalente a 26 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

Tabla 2.

Nivel de agotamiento emocional en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Nivel de agotamiento emocional	Fi	%
Bajo	18	23%
Medio	42	53%
Alto	20	25%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

Nota; Según la Tabla 2, de 80 personales que representan el 100% del Hospital Regional de Ayacucho, evaluados sobre el nivel de agotamiento emocional, el 23%

equivalente a 18 personales presentan el nivel bajo, el 53% equivalente a 42 personales presentan el nivel medio, mientras que el 25% equivalente a 20 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

Tabla 3.

Nivel de despersonalización en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Nivel de despersonalización	Fi	%
Bajo	16	20%
Medio	49	61%
Alto	15	19%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

Nota; Según la Tabla 3, de 80 personales que representan el 100% del Hospital Regional de Ayacucho, evaluados sobre el nivel de despersonalización, el 20% equivalente a 16 personales presentan el nivel bajo, el 61% equivalente a 49 personales presentan el nivel medio, mientras que el 19% equivalente a 15 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

Tabla 4.

Nivel de baja realización personal en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Nivel de baja realización personal	Fi	%
Bajo	14	18%
Medio	39	49%

Alto	27	34%
TOTAL	80	100%

Fuente: Escala del Síndrome del Quemado.

Nota: Según la Tabla 4, de 80 personales que representan el 100% del Hospital Regional de Ayacucho, evaluados sobre el nivel de baja realización personal, el 18% equivalente a 14 personales presentan el nivel bajo, el 49% equivalente a 39 personales presentan el nivel medio, mientras que el 34% equivalente a 27 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2019.

3.2. Análisis de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general describir el nivel de estrés laboral en trabajadores de emergencia del hospital regional de Ayacucho, evaluados sobre el nivel de estrés laboral, el 24% equivalente a 19 personales presentan el nivel bajo, el 44% equivalente a 35 personales presentan el nivel medio, mientras que el 33% equivalente a 26 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2020. Ello significa que los personales manifiestan conductas de desánimo, expectativas laborales poco claras. Estos resultados se contrastan con la tesis de Domínguez (2018) quien resuelve sobre el Síndrome de Burnout tiene ‘presencia moderada’ en un 78%, y ‘presencia leve’ en un 22% de la muestra. También se demuestran indicadores de desempeño profesional donde el 52% se auto-valora como ‘buen profesional’, el 26% como ‘muy buen profesional’, y un 22% como ‘profesional regular’. Asimismo, Bedoya y Barrientos (2018) obtienen como resultados que el 81,1% (137) percibieron un nivel bajo del síndrome de burnout, el 15.4% (26) percibieron un nivel medio del síndrome de burnout, y

el 3,6% percibieron un nivel alto del síndrome de burnout, asimismo, el 52,7% (89) sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% (65) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3% (9) sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6% (6) sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral.

De acuerdo al objetivo específico 1, evaluados sobre el nivel de agotamiento emocional, el 23% equivalente a 18 personales presentan el nivel bajo, el 53% equivalente a 42 personales presentan el nivel medio, mientras que el 25% equivalente a 20 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2019. Ello significa que los personales manifiestan cierta inestabilidad entre la vida laboral, familiar y social. Estos resultados se contrastan con la tesis de Carrasco (2018) evidenciando que el 59,1% se encuentra satisfecho con la vida, respecto al estrés laboral, presenta agotamiento emocional en nivel bajo el 72,7%, dando como resultante que no hay estrés laboral. En cuanto a despersonalización, el 50,0%, tiene un nivel bajo, finalmente en realización personal, el 100% de docentes se encuentran conformes su realización personal.

De acuerdo al objetivo específico 2, evaluados sobre el nivel de despersonalización, el 20% equivalente a 16 personales presentan el nivel bajo, el 61% equivalente a 49 personales presentan el nivel medio, mientras que el 19% equivalente a 15 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2019. Ello significa que los personales manifiestan ciertas conductas de ansiedad modificando así sus expectativas laborales. Lo que se compara parcialmente con Leal et al. (2015) obteniendo como resultado una

correlación negativa y estadísticamente significativa entre las diferentes dimensiones de las habilidades de comunicación y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del burnout.

De acuerdo al objetivo específico 3, evaluados sobre el nivel de baja realización personal, el 18% equivalente a 14 personales presentan el nivel bajo, el 49% equivalente a 39 personales presentan el nivel medio, mientras que el 34% equivalente a 27 personales presentan el nivel alto, Ayacucho 2019. Lo cual significa que están regularmente en su realización personal. Contrastando con Araujo y Solís (2017) quienes encontraron que los postgradistas presentan despersonalización en el 57%, cansancio emocional el 53,4% y baja realización personal el 36,5%. El 29% de los participantes presenta Burnout, de ellos el 98,9% presenta despersonalización, cansancio emocional el 97,8% y baja realización personal el 70,8%.

Conclusiones

En respuesta al objetivo general, la mayoría obtuvo el nivel medio en estrés laboral; ello significa que los personales manifiestan conductas de desánimo, expectativas laborales poco claras.

En respuesta al objetivo específico 1, la mayoría obtuvo el nivel medio en agotamiento emocional; lo que significa que los personales manifiestan cierta inestabilidad entre la vida laboral, familiar y social.

En respuesta al objetivo específico 2, la mayoría obtuvo el nivel medio en despersonalización; demostrándose así que los personales manifiestan ciertas conductas de ansiedad modificando así sus expectativas laborales.

En respuesta al objetivo específico 3, la mayoría obtuvo el nivel medio en baja realización personal; lo cual significa que están regularmente en su realización personal.

Referencias

- Aguirre, E. (2019). *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo de Perú]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29259/Aguirre_SE.pdf?sequence=1
- Araujo, M. y Solís, K. (2017). *Habilidades de comunicación efectiva y su relación, con la presencia de síndrome de burnout en médicos postgradistas de áreas clínicas y quirúrgicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el período 2012 – 2016*. [tesis especialista, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13731/HABILIDADES%20DE%20COMUNICACION%20EFECTIVA%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LA%20PRESENCIA%20DE%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20MEDIOS%20CLINICOS%20Y%20QUIRURGICOS%20EN%20EL%20PERIODO%202012-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017* [Universidad del Centro del Perú, Tesis para Título]. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin_Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, T. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 – cajamarca* [Universidad de Cajamarca]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%20T.%20Y.%202020%29.%20Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de%20escuelas%20con%20quintil%201%20-%20cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bedoya, Y. y Barrientos, R. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo de Perú]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, f. c. (2018). *Relación de la satisfacción con la vida y el estrés laboral, en docentes de la institución educativa privada Saco Oliveros Ayacucho – 2019* [Tesis pregrado, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote]. In *Uladech Católica*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15130>
- Domínguez, M. (2018). *Síndrome de Burnout y Desempeño Profesional del Personal de Salud en el Centro de Salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo de Perú]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37535/dominguez_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V
- Ivazeta, N. (2019, June 4). El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. *Peru 21*. <https://peru21.pe/vida/oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349-noticia/>
- Leal, C., Díaz, J., Tirado, S., Rodríguez, J. y Vander, C. (2015). *Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud*. [investigación, Universidad Católica de Murcia de España] <http://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272015000200005>
- Lima, J., Reis, L., & da Silva, R. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. *Enfermería Global*, 16(4), 80–96. <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365852824004.pdf>
- Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho, Perú: Multiservicios Publigráf.
- Osorio, E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 13(1), 81–90. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>
- Piñero, M. (2013). *Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia*. Universidad de Vigo, Murcia.
- Quispe, M. (2016). *Habilidades de la inteligencia emocional y nivel del estrés laboral* [Universidad Mayor de San Andres, Tesis para Título]. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/10799/QCMA.pdf?sequence=1>
- Selye, H. (1979). *The Stress Of My Life: A Scientist's Memoirs* (15th ed.). <https://pdfs.semanticscholar.org/833a/cb4cef5b107a9347b504f924facb3c281450.pdf>
- ULADECH (2020). *Código de ética para la investigación (versión 004)*. Chimbote, Perú. Comité Institucional de Ética en Investigación.
- ULADECH (2021). *Reglamento de investigación (versión 017)*. Chimbote, Perú. Coordinación de planificación y programa presupuestal

Apéndice

Apéndice A. Matriz de consistencia

Estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?	<p>Objetivo general Describir los niveles de estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los niveles de la dimensión agotamiento emocional en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. - Identificar los niveles de la dimensión despersonalización en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. - Identificar los niveles de la dimensión baja realización personal en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. 	No tiene hipótesis por ser de tipo de investigación descriptiva.	<p>VARIABLE: Estrés laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Despersonalización - Baja realización personal. 	<p>Tipo de investigación: - Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: - Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación - No experimental</p> <p>Población Todo el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p> <p>Muestra 80 participantes.</p> <p>Muestreo No probabilístico, por conveniencia del investigador.</p> <p>Instrumentos: Escala del síndrome de Burnout (MBI).</p>

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice B. Instrumento De Evaluación
INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Estimado (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para un trabajo de investigación en el cual no existen respuestas correctas o incorrectas. Solicito su opinión sincera al respecto.

I. INDICACIONES:

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una "X" en el recuadro que considere de acuerdo a cada enunciado.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

N°	Enunciado	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes							
5	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes							
8	Me siento "quemado" por mi trabajo							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes / clientes							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas							

Gracias por su colaboración

Apéndice C. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONSENTI MI EN TO I NFORMAD O

30 de Julio de 2017

Estimado

La Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participen en investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento. Para tal efecto se le pedirá que responda a la ESCALA DE EVALUACIÓN DE COHESIÓN Y ADAPTABILIDAD FAMILIAR (FACES III). Nos interesa estudiar el FUNCIONAMIENTO FAMILIAR PREVALENTE EN FELIGRESES DE UNA IGLESIA CATÓLICA, ELIZABETH CITY, NORTH CAROLINA, 2017. Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información sólo se identificará mediante un código numérico. Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo. Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

Est. Bendezú Huertas Liliana Mirshalida
lilianamirshalidabendezuhuerta

Apéndice E. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.30	100	30.00
Fotocopias	0.05	500	25.00
Empastado	30.00	1	30.00
Papel bond A-4 (600 hojas)	0.05	600	30.00
Lapiceros	0.30	30	9.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			224.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	2.30	10	23.00
Subtotal			
Total de presupuesto desembolsable			247.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC).	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Subtotal			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			899.00

Apéndice F. Figuras

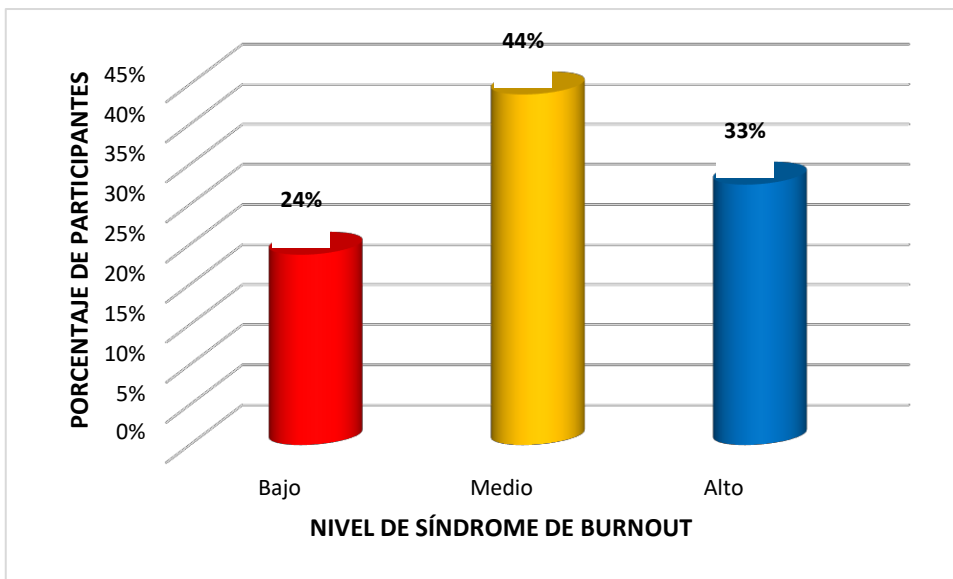


Figura 1: Nivel de estrés laboral en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 1.

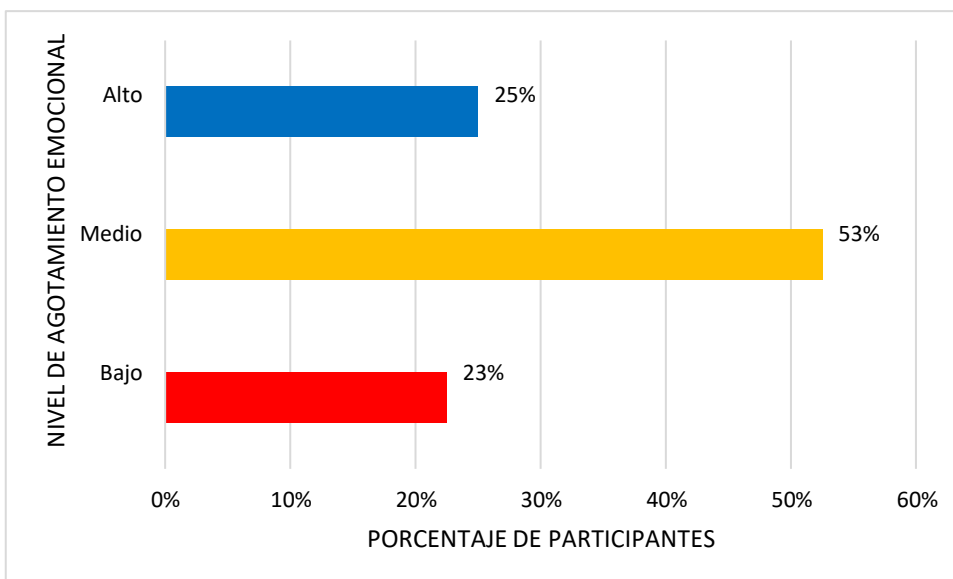


Figura 2: Nivel de agotamiento emocional en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 2.

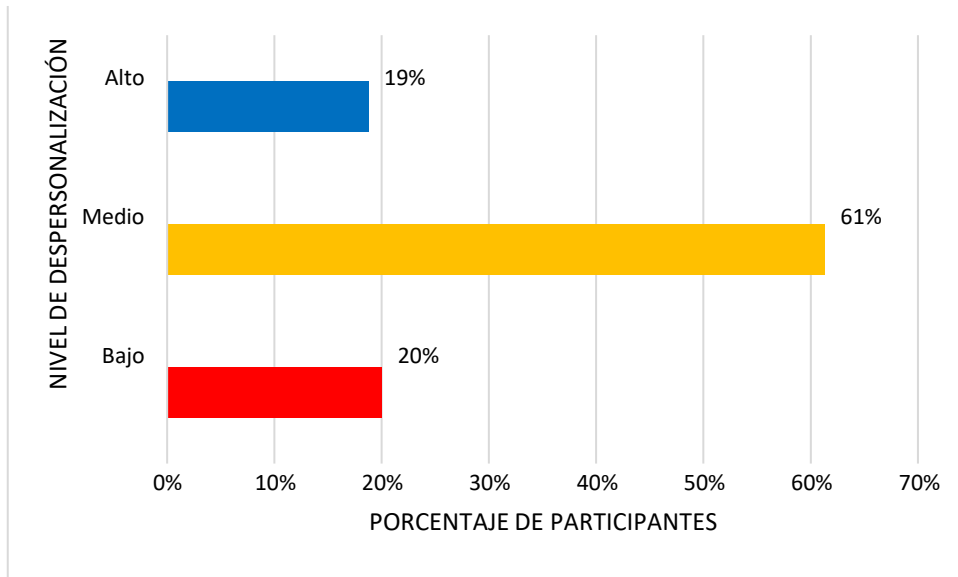


Figura 3: Nivel de despersonalización en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 3.

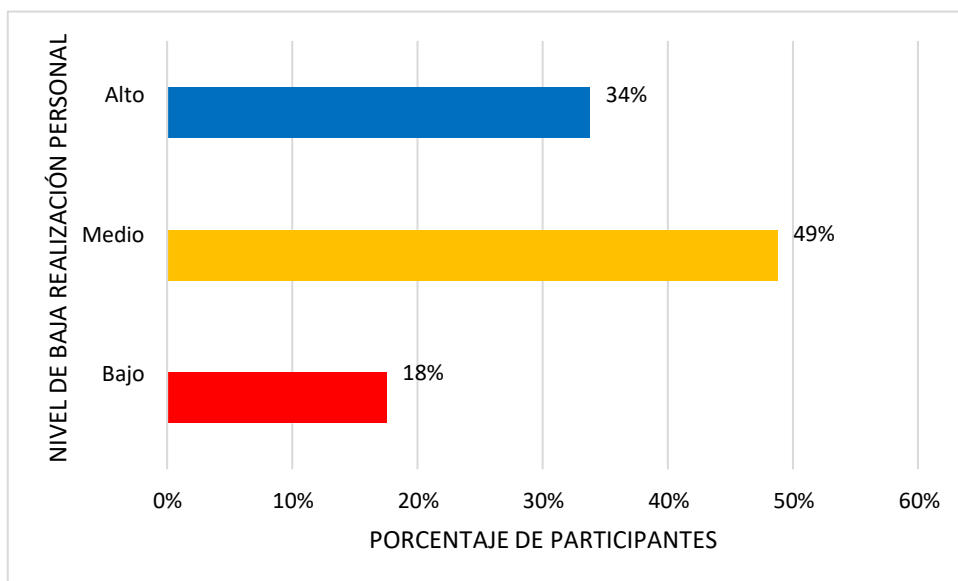


Figura 4: Nivel de baja realización personal en el personal de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 4.