



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial
y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Villagarcía Campana, Lizeth Yuliza (ORCID: 0000-0002-6900-3221)

Villanueva Negreiros, Ketty Karin (ORCID: 0000-0001-8402-8462)

ASESOR:

Dr. García García, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres, por ser las personas que han forjado nuestro espíritu para alcanzar nuestras metas profesionales.

Agradecimiento

Al Dr. Eddy Eugenio García García, por habernos guiado en nuestro propósito de ser profesionales.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de estrés laboral	16
Tabla 2	Nivel de clima organizacional	17
Tabla 3	Nivel de estructura organizacional	18
Tabla 4	Nivel de territorio organizacional	19
Tabla 5	Nivel de tecnología	20
Tabla 6	Nivel de influencia del líder	21
Tabla 7	Nivel de falta de cohesión	22
Tabla 8	Nivel de respaldo del grupo	23

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar los niveles de estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco; es un tipo de investigación básica, descriptiva y no experimental, se ha trabajado con una muestra de 134 trabajadores administrativos y asistenciales. Para la recopilación de los datos se utilizó la encuesta y como instrumento la Escala de estrés laboral de la OIT/OMS; como resultados se evidenció un predominio del nivel medio (41%); nivel bajo (30,6%) y estrés de nivel alto (28,4%), en referencia a las dimensiones, en todas las dimensiones también han predominado el nivel medio; se concluye que, en los trabajadores del centro de salud, presentan nivel medio de estrés laboral, en el clima organizacional, influencia del líder, estructura organizacional, falta de cohesión, tecnología, territorio organizacional y respaldo del grupo.

Palabras clave: Estrés laboral, cohesión grupal, estructura organizacional, trabajadores, centro de salud.

Abstract

The objective of this study was to determine the levels of work stress in times of pandemic in the care and administrative staff of a health center in Cusco; It is a type of basic, descriptive and non-experimental research, it has worked with a sample of 134 administrative and care workers. To collect the data, the survey was produced and the ILO/WHO Work Stress Scale as an instrument; As results, a predominance of the middle level (41%) is evidenced; low level (30.6%) and high level stress (28.4%), in reference to the dimensions, in all the dimensions the medium level has also prevailed; It is concluded that, in the workers of the health center, they present a medium level of work stress, in the organizational climate, influence of the leader, organizational structure, lack of cohesion, technology, organizational territory and group support.

Keywords: Work stress, group cohesion, organizational structure, workers, health center.

I. INTRODUCCIÓN

El año 2019, al notificarse por primera vez la infección por COVID 19 en la localidad de Wuhan, los individuos en el mundo cambiaron radicalmente sus estilos de vida personal, familiar y laboral, siendo hasta la actualidad, una situación aún incierta por las consecuencias que ha generado hasta el momento y las que podrían producirse en un mediano y largo plazo (Johns Hopkins University, 2020).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), es necesario contar con escenarios laborales saludables y seguros para un trabajo decente y esto es muy significativo en este período de pandemia por COVID 19, cuando se trata de garantizar la salud y seguridad laboral. En este contexto, las condiciones y modalidades de trabajo han ido cambiando de forma considerable, esto trajo consigo, diversos desafíos para la salud y el bienestar de los trabajadores, principalmente para los que están en primera línea, como para los que trabajan en sus hogares y los que perdieron sus empleos o negocios.

Los riesgos que conlleva el COVID-19 están aún más, agravando la vulnerabilidad de los trabajadores informales más pobres, incluidos aquellos que realizan trabajos domésticos, por otro los trabajadores de salud, emergencias y de aquellos que están inmersos en la producción de servicios y bienes para satisfacer las básicas necesidades de la población, todas estas personas se encuentran en estos momentos afrontando diversas condiciones de estrés laboral producto de la pandemia (OIT, 2020).

Según el Observatorio de la OIT (2020), la pérdida de horas de trabajo es mucho mayor de lo que se había previsto, esto sigue en aumento, principalmente en los países subdesarrollados de América, donde la pérdida de puestos laborales en promedio supera el 18,3%; así mismo, la pandemia por el coronavirus y el aislamiento social han generado un importante impacto psicológico sin precedentes en la población, porque existe una crisis en la salud mental, no antes vista en América, siendo uno de estos problemas, el consumo de alcohol, drogas y el estrés han aumentado durante las restricciones y emergencia sanitaria (Organización Panamericana de la Salud - OPS, 2020); por otro lado, la Organización Mundial de

la Salud – OMS (2020), encontró consecuencias desalentadoras en la salud mental en 130 países, sobresaliendo el estrés, el consumo de alcohol, insomnio y ansiedad, producido principalmente por el duelo, aislamiento social, pérdida de trabajo, temor al contagio y a la muerte. En este mismo sentido, en los países de América, se incrementaron las dificultades de salud mental y el riesgo de enfermedades, entre estos destacan el estrés y la depresión que ocupa un primer lugar, siendo más frecuente en el sexo femenino y en los adultos que tienen más de 60 años, con el 6,46 % a 8,48% de casos (OPS/OMS, 2020)

En el Perú, por referencias del Ministerio de Salud (MINSA, 2022) el 52,2% de limeños padece de estrés por causas de la pandemia, los estudios preliminares informan que el estrés es moderado y severo, un 54,6% tiene problemas para conciliar el sueño, las atenciones en salud mental se han incrementado en 12,07% en comparación al año anterior. Por su parte Palomino-Oré y Huarcaya-Victoria (2021) manifiestan que el COVID-19 ha favorecido la aparición del estrés en los trabajadores del sector salud, siendo las mujeres y los adultos las personas más vulnerables para el estrés.

Finalmente, Apaza et al. (2020) durante la época de pandemia da a conocer la presencia de depresión, estrés y ansiedad en los universitarios producto del confinamiento, siendo más frecuente e intensa en las mujeres; en el caso de estrés un 37,8% manifestaron problemas psicológicos y físicos, como insomnio, cansancio, escasa motivación, cefaleas, el 45,9% manifestó depresión leve y 48% moderada, asimismo el 65,2% manifestó ansiedad moderada.

En el centro de salud, se percibe con preocupación el malestar de algunos trabajadores, ya sean del área administrativa o asistencial, muchos de ellos han sufrido contagios por el COVID-19, otros tienen familiares enfermos y muchos de ellos han perdido familiares y aún están en proceso de duelo; por otro lado, las condiciones laborales de actividades presenciales y de trabajo remoto, también han sido factores que han generado incomodidad, inseguridad y en muchos casos miedo, esto se ve reflejado en conductas de desmotivación o confusión, las mismas que repercuten en la buena atención a los usuarios.

De esta manera, el problema planteado fue: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022?

Esta investigación se justifica por ser uno de los primeros que se realiza en este centro de salud de la ciudad del Cusco en personal asistencial y administrativo en tiempos de la emergencia sanitaria por COVID 19, por esto, se considera que es un tema novedoso que aborda un problema actual que se pone de manifiesto en este tiempo. En este sentido, los resultados que se obtengan aumentarán la información teórica sobre el estrés y llenarán este vacío del conocimiento que aún se encuentra en proceso de profundizar. Por otro lado, el estudio desde la perspectiva social, tiene la intención de ser un elemento de referencia y utilidad para futuros investigadores, para la institución de salud y para aquellas personas interesadas para el desarrollo futuras intervenciones o investigaciones de carácter aplicativo.

Por consiguiente, se formuló como objetivo general: Determinar el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022.

Así también, como objetivos específicos se consideró: Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en las dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente se tiene los antecedentes de, Cárdenas (2020) en Ecuador tuvo el objetivo de establecer la incidencia del estrés laboral en trabajadores de nivel primario de atención; el estudio fue descriptivo y transversal, la muestra fue de 90 personas, se usó el instrumento de estrés laboral de la OIT–OMS. Los hallazgos, demostraron que los porcentajes de estrés en el personal son más altos en médicos y obstetras, un 60% tiene nivel bajo de estrés, 21,11% nivel de estrés intermedio, 17,78% estrés, y 1,11% nivel alto de estrés. Concluyendo que la gran parte de los trabajadores muestra un nivel bajo de estrés.

Monterrosa-Castro et al. (2020) en Colombia tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral, miedo y ansiedad al COVID-19 en doctores. El estudio fue transversal, participaron 531 doctores quienes respondieron un formulario virtual. En los resultados se halló que la tercera parte de los encuestados manifestó leve estrés laboral, el 6% alto o severo estrés laboral; además, se hallaron sintomatologías de ansiedad en un 72,9%; y un 37,1% reveló sintomatologías de miedo al COVID-19 (FCV-19S). Se concluye que, siete de cada 10 doctores mostraron síntomas de estrés laboral o ansiedad, mientras que cuatro mostraron síntomas de FCV-19S.

Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018) en Colombia, su fin fue identificar el grado de estrés laboral en colaboradores con cargo asistencial de cuatro establecimientos de salud nivel III de Cali. El estudio fue descriptivo y transversal; la muestra fue de 595 trabajadores, y se administró un cuestionario para evaluar el estrés. En los hallazgos se indicó que el personal asistencial de los establecimientos médicos muestra alto nivel de estrés laboral, específicamente en los síntomas intelectuales (20,6%), fisiológicos (28,6%) y laborales (20,6%). Concluyendo que la incidencia de estrés laboral en los colaboradores con cargo asistencial se logra asociar con las particularidades de rol, contextos laborales y exposición constante a contagiosas enfermedades propias del entorno de las entidades de salud.

A nivel nacional el estudio de Delgado (2022) tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral del personal de salud en un Hospital de Sullana, el estudio

fue cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal, la muestra estuvo formada por 260 profesionales, y se usó el cuestionario de estrés laboral. En los resultados se halló que, el 48,50% de los trabajadores presentan nivel regular de estrés laboral, el 26,90% nivel bajo y el 24,60% nivel alto; en la dimensión clima organizacional el 55,0% de los trabajadores presentan nivel regular, el 25,8% nivel bajo y el 19,2% nivel alto; en estructura organizacional el 48,1% de los trabajadores presentan nivel regular, el 28,8% nivel bajo y el 23,1% nivel alto; en territorio organizacional el 47,3% de los trabajadores presentan nivel regular, el 31,9% nivel bajo y el 20,8% nivel alto; en tecnología el 51,5% de los trabajadores presentan nivel regular, el 26,5% nivel bajo y el 21,9% nivel alto; en influencia del líder el 51,9% de los trabajadores muestran nivel regular, el 25,8% nivel bajo y el 22,3% nivel alto; en falta de cohesión el 50,4% de los trabajadores muestran nivel regular, el 27,3% nivel bajo y el 22,3% nivel alto; y en respaldo de grupo el 49,6% de los trabajadores presentan nivel regular, el 26,5% nivel bajo y el 23,8% nivel alto. Se concluyó que la gran parte de los profesionales evidencian nivel regular de estrés laboral.

Flores (2022) tuvo como objetivo establecer el nivel de estrés laboral de cirujanos dentistas en la región Lambayeque, la investigación fue básica, cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal, la muestra fue formada por 173 dentistas, y se usó el cuestionario de estrés laboral. Dentro de los resultados se halló que, el 44,5% de los cirujanos dentistas presentaron nivel moderado de estrés, el 41,6% nivel alto y el 13,9% nivel bajo; en la dimensión clima organizacional el 44,5% presentaron nivel alto, el 41,6% nivel moderado y el 13,9% nivel bajo; en la dimensión estructura organizacional el 42,2% presentaron nivel moderado, el 37,6% nivel alto y el 20,2% nivel bajo; en la dimensión territorio organizacional el 35,8% presentaron nivel alto, el 34,1% nivel moderado y el 30,1% nivel bajo; en la dimensión tecnología el 42,8% presentaron nivel moderado, el 35,8% nivel alto y el 21,4% nivel bajo; en la dimensión influencia del líder el 39,3% presentaron nivel alto, el 39,3% nivel moderado y el 21,4% nivel bajo; en la dimensión falta de cohesión el 34,7% presentaron nivel alto, el 34,1% nivel moderado y el 31,2% nivel bajo; y en la dimensión respaldo del grupo el 39,9% presentaron nivel alto, el 37,6% nivel moderado y el 22,5% nivel bajo.

Coronado (2021) tuvo la finalidad de describir el estrés laboral en trabajadores de enfermería de un hospital de Lima. El estudio fue descriptivo, no experimental y transversal, la población fue establecida por 125 y la muestra por 94 personal de la salud, y el instrumento fue el cuestionario Inventario de Burnout creado por Maslach (MBI). En los hallazgos se encontró que, en el nivel de la variable estrés laboral un 10,6% se hallan en un alto nivel, un 69,1% nivel medio y un 20,2% bajo nivel; en la dimensión agotamiento emocional, un 7,4% poseen un alto nivel, un 86,2% medio nivel y un 6,4% bajo nivel; en la dimensión despersonalización, un 94,7% tienen un nivel alto, un 5,3% nivel medio; en el grado de estrés laboral según sexo en el femenino el 19,1% alcanzaron un bajo nivel, el 64,9% un nivel medio y un 10,6% un alto nivel, en sexo masculino el 1,1% mostraron un nivel bajo, el 4,3% nivel medio; por último en el grado de estrés laboral según edad, en la edad de 21 a 30 años el 12,8% tiene nivel medio, en la edad de 31 a 40 años el 13,8% tiene nivel medio, en la edad de 41 a 50 años el 12,8% tiene nivel medio, en la edad de 51 a 60 años el 14,9% tienen un nivel medio y en la edad de 61 años a más el 14,9% tienen un medio nivel. Se concluye que prevalece el grado medio de estrés laboral.

Matos (2021), tuvo el fin de evaluar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital de Lima. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo; la muestra fue establecida por 30 enfermeras; y el instrumento usado fue de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados se mostraron que un 80% presentan medio nivel de estrés laboral, un 10% alto nivel y un 10% bajo nivel; en el componente agotamiento emocional un 45% se ubican en un nivel medio, un 45% bajo nivel y un 10% alto nivel; en el componente realización personal un 75% poseen un alto nivel, un 20% medio nivel y un 5% bajo nivel; y en el componente de despersonalización un 65% poseen un bajo nivel de estrés laboral, un 25% medio nivel y un 10% bajo nivel. Se concluye que el 80% de las encuestadas poseen un medio nivel de estrés laboral.

Mejía y Melgar (2021) tuvieron el objetivo de establecer el grado de estrés laboral en colaboradores de enfermería frente al contexto de pandemia por COVID-19 de Hospitalización Modular COVID-19 de un Hospital de Huacho; el estudio fue básico, descriptivo, no experimental, transversal, la población fue de 68, y el

instrumento un cuestionario de estrés laboral. En los resultados se indicó que un 60,3% muestra un nivel medio de estrés, un 32,4% nivel alto y un 7,4% nivel bajo. Los componentes, organizacional prevaleció el 63,3 % nivel medio, 33,8% nivel alto y 2,9% nivel bajo; entorno el 47,1% nivel medio, 39,7% nivel alto, y 13,2% nivel bajo; e individual un 67,6% nivel medio, 19,2% nivel alto y 13,2% nivel bajo. Concluyendo que el personal presenta nivel medio de estrés laboral.

Carbajal y Peñarrieta (2021) tuvieron el propósito de establecer el grado de estrés laboral en épocas de pandemia en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. La investigación fue básica, descriptiva, no experimental y transversal; la muestra fue formada por 125 trabajadores y el instrumento la Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS. Los resultados indicaron que un 40,0% tienen medio nivel de estrés laboral, un 31,2% bajo nivel y un 28,8% alto nivel; en el componente superiores y recursos un 41,6% tienen medio nivel, 30,4% bajo nivel y 28,0% alto nivel y en el componente organización y equipo de trabajo un 44,0% tienen medio nivel, 30,4% bajo nivel y 25,6% alto nivel; además en el estrés laboral según sexo el 49,1% del sexo masculino presentan nivel medio de estrés laboral y el 33,8% del sexo femenino nivel alto de estrés laboral. Concluyendo que prevalece el nivel medio de estrés laboral.

Sáenz (2019) tuvo la finalidad de establecer el grado de estrés laboral en colaboradores de servicio de emergencia de un hospital de Lima; el estudio fue no experimental, descriptivo y transversal, la muestra fue de 80 colaboradores; y como instrumento se utilizó un cuestionario de estrés laboral. Los resultados indicaron que un 58,75% del personal tienen medio nivel de estrés laboral y un 41,25% un nivel alto; en la dimensión organizacional un 51,25% del personal tienen un medio nivel y un 48,75% alto nivel; en la dimensión individual un 48,75% del personal tienen un medio nivel, un 38,75% alto nivel y un 12,50% nivel bajo; en el componente entorno un 63,75% del personal tienen nivel medio, un 18,75% nivel alto y un 17,50% nivel bajo. Concluyendo que, en el personal de salud existe un medio nivel de estrés laboral.

Al hablar de estrés laboral, hace referencia a la reacción fisiológica y emocional a una afectación ocasionada por una inestabilidad entre las capacidades

y recursos percibidos y las exigencias percibidas de una persona para afrontar esas exigencias. Se establece por el diseño del trabajo, la organización del trabajo y los vínculos de trabajo, y sucede donde las exigencias del trabajo exceden o no se concuerdan de los recursos, habilidades, o necesidades del personal o cuando las habilidades y el discernimiento de un colaborador o un grupo para afrontar estas exigencias no concuerdan con las expectativas de la cultura de una organización (OIT, 2016).

La OMS (2010) conceptualiza el estrés como el grupo de respuestas físicas que orientan el cuerpo para actuar. Frente a la explícita demanda del entorno, el cuerpo dispone de un grupo de procesos psicológicos y fisiológicos que lo orientan para actuar en resultado y responder a esta demanda; cuando la respuesta es insuficiente o exagerada, se originan trastornos psíquicos de distinta intensidad, como somatizaciones. Si no se logran controlar, se puede emanar en enfermedades de distinta índole y muy graves. En oportunidades, estos trastornos se cimentan durante bastante tiempo y son inadvertidos al individuo afectado.

Por su parte, Gil-Monte (2009), indica que, en el fenómeno del estrés laboral, los riesgos psicosociales son los estresores principales, varias investigaciones concluyen que son agentes competentes de perjudicar la salud de los individuos durante el ejercicio de su trabajo e inclusive fuera de él.

El estrés es una entidad psicológica asociada al trabajo que produce presiones o demandas al organismo, y cuando éste, no tiene la capacidad de afrontamiento, las consecuencia pueden agravar la salud de los trabajadores, siendo mucho más difícil cuando no se cuenta con el apoyo de colegas, familia o personas de la organización; en este mismo sentido, las exigencias laborales que existen actualmente, generan aún más presión que se vuelve excesiva e inmanejable produciendo como consecuencia el estrés (World Health Organization [WHO], 2020).

El estrés se considera como la enfermedad del siglo veinte y ha despertado interés en investigadores del rubro de la salud (Anitei, et al. 2013); en esta dirección, el estrés es el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo que tienen probabilidad alta de afectar la salud de los colaboradores y el funcionamiento

de la empresa a medio y largo plazo (Moreno y Báez, 2010). En este sentido, estudios conceptúan el estrés como un esquema de respuestas del cuerpo ante exigencias externas (Lu et al., 2015; Levi, 1998; García-Herrero et al., 2013), además, se le indica como una condición con síntomas físicos, psicológicos y sociales, donde es difícil para el individuo instaurar un vínculo entre sus destrezas y las perspectivas colocadas en ellas (Pasca y Wagner, 2012).

En relación a los tipos de estrés laboral, se encuentra que la presión laboral que se origina en alguna actividad laboral se logra catalogar de tres modos diversos: 1) como fragmento de la agobiante relación de trabajo desde bastante tiempo, la tensión de los trabajadores se exterioriza en la disminución de voluntad, energía y tolerancia a la empresa; 2) motivación e interferencia producida por acorralamiento consecuente y extenso o extrema agresión psicológica de parte de uno o más individuos; 3) las sintomatologías de ansiedad, afectación psicológica o físico acontecerá donde los trabajadores sufran o experimenten trauma o estrés (Vicente et al, 2014).

En cuanto a las causas del estrés laboral de acuerdo a Cox (2000, citado en OIT, 2016) se estableció 10 tipos de peculiaridades de la labor y se distinguen en dos grupos: En el primero que es el contenido del trabajo hallamos: medio ambiente y equipo de trabajo, fiabilidad, dificultades de disponibilidad, adecuación y sostenimiento; establecimiento de tareas, breves períodos de labor y falta de diversidad; carga laboral, defecto o demasía de carga y horario de labor, rigurosos horarios, amplios o que no admiten gozar de una vida interpersonal. En el siguiente grupo contexto del trabajo hallamos: cultura y función organizativa, escaso diálogo, bajo grado de respaldo para la resolución de dificultades; ocupación en la empresa, ambigüedad y conflicto de ocupaciones; progreso competitivo, detención e inseguridad profesional, remuneración baja; independencia de toma de decisiones, participación baja en elegir decisiones; vínculos sociales en la labor, aislamiento social y físico, insuficiente interacción con los jefes e interfaz casa-trabajo, requisitos en inconvenientes entre el trabajo y el hogar.

Las dimensiones del estrés laboral son las siguientes: 1) clima organizacional; es la percepción compartida por los integrantes de la empresa en

relación a la labor, el contexto físico en el que sucede, interacciones interpersonales y distintas regulaciones informales y formales; 2) influencia del líder; es la influencia practicada principalmente por los jefes, en la conducta del personal para obtener resultados; depende de varias circunstancias que hay en el entorno social (normas, valores y procedimientos); 3) estructura organizacional; es la percepción por parte de los integrantes de una empresa en relación a las reglas, procedimientos, trámites y otras restricciones los cuales afrontan en el desenvolvimiento de su labor; además es el grado en que la empresa enfatiza en la burocracia frente el énfasis colocado en un entorno de trabajo libre, informal, e inestructurado.

También se consideran las siguientes dimensiones: 4) falta de cohesión; se caracteriza por el estrés que presentan los trabajadores, las presiones de grupo frente a inconformidad de alguno de sus integrantes resulta ser un estresor; los grupos formales e informales presionan a sus trabajadores con el fin que se adapten a las expectativas y normas de la empresa; 5) tecnología; instrumentos competentes de procesar bastante información, demandando reconsiderar las modalidades de la labor y de la industria moderna; 6) territorio organizacional; espacio personal donde desenvuelve sus labores diarias en la organización; y 7) respaldo del grupo; el ambiente de trabajo que fomentan la relación con las personas son más beneficiosos; las oportunidades de trato con otros se relaciona con la satisfacción (OIT, 2016).

La teoría que sustentó el presente estudio fue la de Matteson e Ivancevich (1987) los autores plantean el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección, indican el rol de la falta de satisfacción y la tasa baja de intervención laboral en el suceso del burnout. Se distinguen cuatro componentes primordiales: estresores intraorganizacionales y extra organizacionales, estos envuelven la ambigüedad de roles y el conflicto, la subjetiva valoración del contexto, las consecuencias de la valoración a nivel comportamental, físico y psicológico, el impacto en el desempeño personal y la salud. Se enfatiza la discrepancia en el impacto de los elementos de estrés interpuestos por el modelo: consecuencias a corto plazo, donde los individuos se conciben insatisfechos y de intervención baja, adicionado a discrepancias propias que concuerdan con otros más constantes.

Este modelo de Matteson e Ivancevich (1987) distingue seis elementos: los factores estresantes contienen no solamente organizacionales (estructura organizacional y control, factores internos del puesto, personal y sistema de liderazgo, sistema de recompensas), sino además externos (asuntos financieros, leyes, relaciones familiares, etc.); dichas presiones perturbarán la valoración y conciencia del contexto a los colaboradores, a su vez, esto afectará las consecuencias comportamentales, físicas y psicológicas de esta apreciación de valoración cognitiva y poseerá un impacto, incluyendo la salud como el desempeño particular en la empresa. Considerándose que las discrepancias propias es una variable reguladora que tiene que ver en el vínculo entre estresor y apreciación-percepción cognitiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente tesis fue de tipo de investigación básica, debido a que trata de recopilar información sobre la variable de estudio, con el fin de aumentar la ya existente, sin tener que realizar cambios y no resolverá ningún problema de la realidad (Gabriel, 2017).

El estudio está encuadrado dentro del diseño no experimental porque no se manipuló la variable de estudio y transversal debido a que los datos se recogerán en un solo tiempo o momento único (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Estrés laboral

Definición conceptual. – El estrés laboral, es una reacción fisiológica y emocional a una afectación ocasionada por la inestabilidad entre las capacidades y los recursos y destrezas de la percepción personal. Se manifiesta, cuando las exigencias del trabajo superan o no concuerdan la habilidad, las necesidades o los recursos del trabajador o cuando los conocimientos y las habilidades personales no concuerdan con las expectativas de la cultura de la organización (OIT, 2016).

Definición operacional: La escala tiene siete dimensiones que son: clima organizacional (1,10,11,20), estructura organizacional (2,12,16,24), territorio organizacional (3,15,22), tecnología (4,14,25), influencia del líder (5,6,13,17), falta de cohesión (7, 9, 18, 21) y respaldo del grupo (8, 19, 23), además presenta siete alternativas de respuestas.

Indicadores. - Entendimiento de la visión – misión, canales de comunicación, estrategias organizacionales, autoridad, poder, vida útil de los equipos, liderazgo, cohesión del grupo, apoyo, protección del equipo, trato laboral, privacidad, condiciones de trabajo.

Escala de medición. - Ordinal, tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está formada por 134 trabajadores de un centro de salud de la ciudad del Cusco, la cual comprende el personal asistencial, administrativo y de servicio, que incluyen a la vez colaboradores que son profesionales de las áreas de medicina, enfermería, psicología, odontología, nutrición, estadística, administración, secretarías, obstetricia, laboratorio clínico, farmacia; y también colaboradores de las áreas técnicas y de servicios. En este sentido, la población es definida como un conjunto de individuos y objetos que conforman las unidades de análisis que presentan ciertas características semejantes que son elegidas para ser investigadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En este caso se trabajará con toda la población porque se tiene la accesibilidad para ello, obviamente considerando los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

Personal asistencial, administrativo y de servicio.

Varones y mujeres.

Nombrados y contratados.

Edades entre los 35 a 65 años.

Criterios de exclusión:

Aquellos que no deseen participar del estudio.

Que no respondan adecuadamente la encuesta.

Aquellos que no tengan los servicios de comunicación virtual o que se encuentren de vacaciones o con descanso médico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. - En este caso se usó la encuesta, que es una técnica de investigación cuantitativa que consiste en recolectar información de un grupo específico de personas quienes opinan o dan su percepción a interrogantes de alguna variable, fenómeno o hecho de una realidad particular (Florencia, 2016).

Instrumento.

Para evaluar el estrés laboral se utilizó la Escala de estrés laboral creado por la OIT/OMS, bajo la autoría de Ivancevich y Matteson (1992), es un instrumento que evalúa estresores organizacionales individuales o de grupo a partir de los 18 años de edad; es muy utilizado en Latinoamérica y debido al respaldo que ofrece la OIT y la OMS; constituye de 25 reactivos distribuidos en 7 factores o dimensiones dentro de las que tenemos las siguientes: Clima organizacional (4 ítems), influencia del líder (4), estructura organizacional (4), falta de cohesión (4), tecnología (3), territorio organizacional (3) y respaldo del grupo (3). El instrumento está diseñado según la escala Likert, con siete alternativas de respuesta, donde cada ítem analiza un determinado segmento. Existen diversos baremos según la población estudiada y según las validaciones realizadas, así también se puede mencionar que están distribuidos en rangos: Alto nivel de estrés, estrés, nivel intermedio y bajo nivel (Álvarez y Espinoza, 2018).

Este instrumento ha sido utilizado en diversos países de América, incluyendo el Perú, donde se han evidenciado índices de validez y confiabilidad, tal es el caso de la validez original la misma que se realizó con una muestra de 38,072 colaboradores del sector producción para predecir riesgos psicosociales, así mismo presentó una confiabilidad de 0,966 mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para esta investigación la escala fue sometida a la prueba de criterios de tres jueces, para ser analizada mediante el coeficiente V de Aiken, también se realizó la prueba piloto obteniendo un análisis de fiabilidad de ,948 mediante el Alfa de Cronbach. Demostrando que la escala cuenta con adecuadas propiedades psicométricas para su uso.

3.5. Procedimiento

Se coordinó con el director jefe del establecimiento de salud a través de un documento donde se solicitó la autorización para realizar el estudio; luego se coordinaron las fechas y horarios con el jefe de personal de recursos humanos para recopilar la información. Por otro lado, se solicitó el permiso a la OIT a través del correo electrónico, la misma que respondió de manera inmediata (Anexo 5). En este proceso se consideraron las normas de bioseguridad para prevenir la expansión

del COVID 19, en este proceso se consideró también explicar el procedimiento de respuesta de la encuesta y respetando los principios éticos, en el cual se dio a conocer el consentimiento informado. Una vez obtenido los datos brutos se elaboró una matriz de datos para luego analizarlos y obtener los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se efectuó teniendo en consideración los objetivos planteados, en este sentido se utilizó la estadística descriptiva, para lo cual, en un primer instante, la matriz de datos se trasladó al programa estadístico SPSS para analizarlos y obtener los resultados, los mismos que se expresaron en tablas y figuras con sus interpretaciones respectivas.

3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos se tendrán en cuenta en todo el proceso de la investigación, es decir se consideran necesarios que a los participantes se les garantizó el respecto a los derechos e integridad que tienen como seres humanos; para ello, se tuvo en cuenta los principios de *autonomía*, en este caso se respetó la decisión y voluntad de participar sin ninguna exigencia ni presión, para lo cual el participante tuvo la decisión de continuar o de abandonar el estudio; el principio de *beneficencia*, a través del cual se le garantizó a cada participante la seguridad del cuidado de su integridad y el proceso de investigación se hizo siempre practicando el cuidado e integridad; por otro lado, la No *maleficencia*, estuvo presente desde el inicio hasta el fin de la investigación, este principio se sustentó en buscar siempre el bien y evitar hacer daño; finalmente el aspecto de *justicia* se puso en práctica en todo momento del proceso investigativo a través del trato justo y sin discriminación, tal como los estipulan los manuales de ética y deontología en el caso de investigaciones con seres humanos (Asociación Médica Mundial 2020); el código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo (2020), y el código de Ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	38	28,4
Medio	55	41,0
Bajo	41	30,6
Total	134	100,0

La tabla 1 demuestra que el 41,0% (55) del personal presentan nivel medio de estrés laboral, el 30,6% (41) nivel bajo y el 28,4% (38) nivel alto.

Tabla 2

Nivel de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	39	29,1
Medio	48	35,8
Bajo	47	35,1
Total	134	100,0

La tabla 2 demuestra que el 35,8% (48) del personal presentan nivel medio de clima organizacional, el 35,1% (47) nivel bajo y el 29,1% (39) nivel alto.

Tabla 3

Nivel de estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	33	24,6
Medio	58	43,3
Bajo	43	32,1
Total	134	100,0

La tabla 3 demuestra que el 43,3% (58) del personal presentan nivel medio de estructura organizacional, el 32,1% (43) nivel bajo y el 24,6% (33) nivel alto.

Tabla 4

Nivel de territorio organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	34	25,4
Medio	54	40,3
Bajo	46	34,3
Total	134	100,0

La tabla 4 demuestra que el 40,3% (54) del personal presentan nivel medio de territorio organizacional, el 34,3% (46) nivel bajo y el 25,4% (34) nivel alto.

Tabla 5

Nivel de tecnología

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	34	25,4
Medio	59	44,0
Bajo	41	30,6
Total	134	100,0

La tabla 5 demuestra que el 44,0% (59) del personal presentan nivel medio de tecnología, el 30,6% (41) nivel bajo y el 25,4% (34) nivel alto.

Tabla 6

Nivel de influencia del líder

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27	20,1
Medio	65	48,5
Bajo	42	31,3
Total	134	100,0

La tabla 6 demuestra que el 48,5% (65) del personal presentan nivel medio de influencia del líder, el 31,3% (42) nivel bajo y el 20,1% (27) nivel alto.

Tabla 7

Nivel de falta de cohesión

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	38	28,4
Medio	49	36,6
Bajo	47	35,1
Total	134	100,0

La tabla 7 demuestra que el 36,6% (49) del personal presentan nivel medio de falta de cohesión, el 35,1% (47) nivel bajo y el 28,4% (38) nivel alto.

Tabla 8

Nivel de respaldo del grupo

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	32	23,9
Medio	52	38,8
Bajo	50	37,3
Total	134	100,0

La tabla 8 demuestra que el 38,8% (52) del personal presentan nivel medio de respaldo del grupo, el 37,3% (50) nivel bajo y el 23,9% (32) nivel alto.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio con el personal de salud, se evidencia que el 41,0% del personal presentan nivel medio de estrés, el 30,6% nivel bajo y el 28,4% nivel alto; en esta misma dirección, se encontraron estudios principalmente nacionales, que concuerdan con niveles medios de estrés laboral, entre éstos destaca, el de Matos (2021) en enfermeras de Lima, donde el 80% se ubicaron en niveles medios de estrés laboral y 10% en estrés alto; así también Mejía y Melgar (2021); Carbajal y Peñarrieta (2021) en personal de salud y en trabajadores de comunicaciones, donde también evidenciaron un predominio de los niveles medios de estrés; cabe resaltar que Sáenz (2019) también encontró prevalencia de nivel medio y alto en trabajadores de un hospital; finalmente Flores (2022) y Delgado (2022) en la ciudad de Sullana y Lambayeque, también reportaron estrés regular en los odontólogos y trabajadores de salud respectivamente. Como se puede apreciar en esta primera parte, existe un mayor predominio de los niveles medios de estrés en general, esto es una constante en la mayoría de estudios nacionales e internacionales que tuvieron a bien revisarse.

Por otro lado, éstos resultados no concuerdan con lo encontrado por Cárdenas (2020) quien halló un predominio del nivel bajo en el personal sanitario de atención primaria; igualmente Monterrosa - Castro (2020) halló que una tercera parte de los médicos en Colombia, presentó estrés leve y Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018) en los trabajadores asistenciales de un establecimiento médico de Cali, evidenció altos niveles de estrés laboral, principalmente con síntomas cognitivos, fisiológicos y laborales; con mayor incidencia en los colaboradores asistenciales quienes estuvieron expuestos a constantes contagios de enfermedades en el ambiente laboral. Es importante resaltar que, Matteson e Ivancevich (1987) indican que el rol de la falta de satisfacción y la tasa baja de intervención laboral en el suceso del estrés laboral. En esta línea se puede contrastar que, los resultados obtenidos y los antecedentes aquí expuestos, en algunos casos coinciden en los resultados y en otros difieren los unos y los otros, sin embargo, las manifestaciones o indicadores de la presencia del estrés en la población de estudio se manifiestan en reacciones fisiológicas y emocionales que

afecta y produce inestabilidad en la empresa, destacando la capacidad individual, los recursos y exigencias percibidas que tiene una persona para afrontarlas.

En la dimensión clima organizacional, también se dieron los resultados con predominio del nivel medio con 35,8%, el 35,1% nivel bajo y 29,1% nivel alto; en este mismo sentido Delgado (2022) en la ciudad de Sullana reportó niveles medios seguido del nivel bajo en los trabajadores de un Hospital, así también Flores (2022) en Lambayeque halló en profesionales odontólogos un predominio de niveles medios de estrés laboral; esta dimensión hace referencia a una distribución compartida de los trabajadores que tienen con respecto a su labor, a los compañeros y al contexto físico en el que suceden las interacciones interpersonales y las distintas regulaciones informales y formales dentro de la organización (OIT, 2016). Esto nos indica que en los trabajadores existen dificultades en las relaciones interpersonales y en el ambiente laboral.

En la dimensión estructura organizacional, el 43,3% del personal presentan nivel medio, el 32,1% nivel bajo y el 24,6% nivel alto; en esta misma dimensión Delgado (2022) en Sullana y Flores (2022) en Lambayeque, también encontraron resultados concordantes en trabajadores de salud con un predominio del estrés medio, esto significa que la percepción por parte de los integrantes de la institución, están sujetas a las normas, procedimientos, trámites y otras restricciones, las cuales se tienen que afrontar en el desarrollo de su trabajo; además es el grado en que la empresa enfatiza en la burocracia de una gestión libre, informal o no estructurado (Matteson e Ivancevich, 1987). Es en estas circunstancias que se hace hincapié en la discrepancia y en el impacto de los elementos de estrés interpuestos por el modelo de organización, donde los individuos se conciben insatisfechos y de intervención baja, con discrepancias propias que no concuerdan con los demás.

En la dimensión territorio organizacional se evidencia que el 40,3% del personal presenta nivel medio, 34,3% nivel bajo y 25,4% nivel alto, en otro momento Delgado (2022) en un hospital de Sullana y Flores (2022) en un grupo de odontólogos encontraron una prevalencia de estrés medio en dichos trabajadores, si bien es cierto, el nivel de estrés predominante es regular o promedio, esto no quiere decir que sea normal, sino por el contrario las características del estrés

indica que sí, se percibe (Matteson e Ivancevich 1987; OIT, 2016). Desde esta perspectiva el estrés no está afectando de manera considerable la estabilidad de los trabajadores, teniendo en cuenta que el territorio organizacional es un elemento importante para el equilibrio o para la presencia o ausencia de estrés.

En la dimensión tecnología, se observa el 44% del personal presentan nivel medio el 30,6% nivel bajo y el 25,4% nivel alto; en esta misma línea se encontraron niveles medios y regulares de estrés laboral en la dimensión tecnología en trabajadores de un hospital de Sullana y en odontólogos de la ciudad de Lambayeque (Delgado 2022, Flores 2022); en esta dimensión se incluyen aspectos relacionados a los instrumentos convenientes para procesar la cantidad de información, reconsiderando los modos de trabajo de acuerdo a las demandas actuales (OIT, 2016). Aquí hay que destacar algunas particularidades que se distinguen en los grupos, donde los contenidos del trabajo, el medio ambiente, los equipos, la disponibilidad, adecuación y el sostenimiento, pueden favorecer o dificultar la vida interpersonal y familiar.

En la dimensión influencia del líder se reportó que el personal del establecimiento de salud obtuvo un 48,5% en nivel medio, el 31,3% nivel bajo y el 20,1% nivel alto; así también se encontraron niveles medios de estrés en esta dimensión en trabajadores de salud de un hospital de Sullana (Delgado, 2022) y en profesionales odontólogos en la ciudad de Lambayeque, donde también se halló una prevalencia de niveles medios (Flores, 2022). De esta manera, se percibe que la influencia puesta en práctica por los jefes y que está dirigida al personal para obtener resultados esperados, depende de varias circunstancias que hay en el entorno organizacional, como las normas, los valores y los procedimientos (OIT, 2016). Esto nos indica que, en los trabajadores del estudio se percibe que hay ausencia de un liderazgo apropiado.

En la dimensión falta de cohesión se observa el 36,6% del personal presentan nivel medio, el 35,1% nivel bajo y el 28,4% nivel alto, así también, se encontraron resultados similares en trabajadores del sector salud de un hospital de Sullana con estrés de nivel regular (Delgado, 2022) y de igual manera en odontólogos de la ciudad de Lambayeque, con prevalencia de nivel medio de estrés (Flores, 2022). La presencia de las presiones del grupo frente a inconformidad de

sus integrantes resulta ser un estresor, así como los grupos formales e informales que presionan a sus trabajadores con el fin que adopten expectativas y normas de la institución (OIT, 2016). Esto revela que, en la empresa existe presión de grupo en los colaboradores.

En la dimensión respaldo del grupo, el 38,8% del personal presentan nivel medio, el 37,3% nivel bajo, y el 23,9% nivel alto; en esta misma dirección, Delgado (2022), en trabajadores de salud de un Hospital de Sullana, encontró un mayor porcentaje en el nivel regular de estrés, y en la ciudad de Lambayeque Flores (2022) halló igualmente niveles medios de estrés en la dimensión respaldo del grupo, indicando, el mismo que se asocia con el ambiente laboral, donde se fomenta la relación con las personas, en la medida que es un ambiente de trabajo favorable, será más beneficiosos, donde se puede percibir que las oportunidades de trato con otros, son de manera satisfactoria (OIT, 2016). En esta línea, en la población de estudio se puede destacar que, existe buen clima laboral destacando la unión de grupo.

La mayoría de estudios, concuerdan con estos resultados, tales como el realizado con trabajadores de salud de Lima, donde las enfermeras reportaron un predominio de niveles medios y niveles bajos de estrés laboral, en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización (Matos, 2021; Coronado, 2021); teniendo en cuenta las diversas dimensiones o componentes del estrés, como, la dimensión organizacional, individual y el entorno, también se encontraron mayor incidencia en los niveles medios de estrés, en el personal de salud.

Desde la perspectiva de la OIT (2016) admite que cuando existe una escasa cohesión, aumenta el riesgo de sufrir estrés en los trabajadores, así también, las presiones de grupo y la inconformidad, vienen a ser estresores; por otro lado, la informalidad, las expectativas y normas de la empresa; la tecnología e insumos no suficientes, el territorio organizacional, el espacio personal y el respaldo del grupo, pueden convertirse en factores que condicionan la presencia o ausencia del estrés en los trabajadores. Se puede concluir que los elementos que predisponen o condicionan el estrés laboral son: el clima organizacional, el contexto físico en que

se trabaja, las interacciones interpersonales, la influencia del líder, las normas, valores y procedimientos; la estructura organizacional y otras restricciones que tienen que afrontar los trabajadores.

En efecto, se han encontrado consecuencias desalentadoras en la salud mental, en la población de los países de América, donde se incrementaron las dificultades de salud mental y el riesgo de enfermedades, destacando el estrés y la depresión que ocupan los primeros lugares, siendo más frecuente en el género femenino y en los adultos mayores (OPS/OMS, 2020); sin embargo, este estudio, nos brinda luces para continuar el trabajo en esta línea de investigación, destacando que los resultados obtenidos se deben orientar hacia nuevos horizontes, que generen conocimiento científico y que permita dar solución de la problemática de la salud mental y principalmente del estrés laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. – El personal asistencial y administrativo del centro de salud, presentan un predominio de los niveles medios, así también, más del 28% de la muestra presenta estrés laboral alto, indicando que presentan reacciones fisiológicas y emocionales que le ocasionan inestabilidad debido a que las exigencias del trabajo, superan la capacidad de regulación por lo que pueden afectar su salud.
- Segunda. – En la dimensión clima organizacional existe una distribución equitativa en el nivel medio y bajo de estrés laboral, donde la percepción es compartida por los integrantes de la organización en relación a la labor que realizan.
- Tercera. - En la dimensión de estructura organizacional, prevalece el nivel medio seguido del bajo, dando cuenta que los trabajadores perciben las reglas, procedimientos, trámites y restricciones en el desarrollo de su labor.
- Cuarta. – En la dimensión territorio organizacional predomina el nivel medio seguido del nivel bajo, donde los trabajadores perciben que el espacio laboral que comparten diariamente, es una fuente de estrés.
- Quinta. - En la dimensión tecnología el personal asistencial y administrativo presentan una mayor incidencia del nivel medio y bajo de estrés, donde el material e instrumentos forman parte de los agentes de estresores en el trabajo que desarrollan.
- Sexta. - En la dimensión influencia del líder también se percibe un predominio del nivel medio y bajo de estrés, donde la influencia de los jefes, repercute en la conducta del personal para obtener resultados.
- Séptima. - En la dimensión falta de cohesión el personal del centro de salud, reportaron un predominio de los niveles medios y bajos, dando a entender que la presión del grupo y la escasa cohesión pueden ser factores para la presencia o ausencia del estrés

Octava. - En la dimensión respaldo del grupo, igualmente hay una prevalencia mayor de los niveles medios y bajos de estrés en los trabajadores, se puede percibir un ambiente de trabajo que favorece el trato adecuado, satisfacción y oportunidades equitativas.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. – Al ministerio de salud y a las autoridades del centro del establecimiento de salud tener en cuenta los resultados de esta y otras investigaciones, debido a que existe un porcentaje considerable de trabajadores que presentan niveles altos y medios de estrés para que puedan llevar a cabo planes de intervención y prevención.
- Segunda. – De igual manera a las autoridades del establecimiento de salud fortalecer a través de un plan de capacitación los aspectos de clima organizacional que contribuyan al bienestar de los trabajadores.
- Tercera. – Asimismo, fortalecer a través de talleres de capacitación sobre temas de influencia del líder en los trabajadores del centro de salud, que contribuyan a la prevención y disminución del estrés.
- Cuarta. – A la oficina de recursos humanos se sugiere, desarrollar capacitaciones para la estructura organizacional para el manejo del estrés teniendo en cuenta que este problema afecta la salud mental de los trabajadores, varones y mujeres y de todas las edades.
- Quinta. – Así mismo a las autoridades del establecimiento de salud fortalecer la cohesión, tecnología, territorio organizacional y respaldo del grupo que se incluyan en el plan de capacitación que contribuyan al bienestar de los trabajadores.
- Sexta. - Continuar desarrollando estudios en la línea de estrés y desarrollo organizacional, con la finalidad de proponer alternativas para disminuir los factores de riesgo del estrés.

REFERENCIAS

- Álvarez L., y Espinoza C. (2018). *Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial*. Universidad Especialidades del Ecuador. <https://centroseditorial.com/index.php/revista/article/download/15/33?inline=1?inline=1>
- Anitei, M., Stoica, I., & Samsonescu, M. (2013). Particularities of personality traits and perceived stress at workplace. *For the young workers in Romania*, 84, 1010-1014.
- Apaza, C., Seminario, R. y Santa Cruz, J. (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 90. Universidad del Zulia, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559022>
- Asociación Médica Mundial (2020). *Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial*. https://medicina.udd.cl/centrobioetica/files/2010/10/declaracion_helsinki.pdf
- Carbajal, M. y Peñarrieta, M. (2021). *Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63430/Carbajal_BMT-Pe%3%b1arrieta_CMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, J. (2020). *Incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de atención del Distrito 12d05 Palenque – Vinces - Salud, enero - junio 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4087/1/T-UIDE-2301.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*. Adaptado al estatuto Nacional y a la ley N° 30702 del 21 de diciembre de 2017. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

- Coronado, L. (2021). *Estrés laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de hospitalización Covid-19 del hospital Daniel Alcides Carrión*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4830/T061_10667296_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, L. (2022). *Estrés laboral y Estrategias de afrontamiento del personal de salud, durante la pandemia, en un Hospital de Sullana 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81516/Delgado_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Florencia M. (2016). *Ética de la investigación en ciencias sociales. Un análisis de la vulnerabilidad en la investigación social*.
URI: <http://repositorio.filo.uba.ar/handle/filodigital/1638>
- Flores, G. (2022). *Estrés laboral y desempeño profesional de cirujanos dentistas en la región Lambayeque, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82206/Flores_RGF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gabriel, J. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008
- García-Herrero, S., Mariscalá, M., Gutiérrez, J., & Ritzel, D. (2013). Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accident Analysis and Prevention*, 57, 114-123.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Publica* vol.83 no.2 Madrid.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003

Hernández- Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Ivancevich, J. M; y Matteson, M.T. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial / Stress and iWork: a managerial perspective*. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979>

Johns Hopkins University (2020). *Coronavirus Resource Center. Covid-19 dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University*. <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

Levi, L. (1998). Factores psicosociales, estres y salud. En O. I. *Trabajo, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, (pp. 3-34). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Lu, D. M., Sun, N., Hong, S., Fan, Y. Y., Kong, F. Y., & Li, Q. J. (2015). Occupational stress and coping strategies among emergency department nurses of China. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(4), 208-212.

Matos, M. (2021). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Ventanilla – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28547/Matos%20Poma%20Melina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matteson, M. e Ivancevich, J. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

- Mejía, M. y Melgar, M. (2021). *Estrés laboral en el personal de enfermería ante la situación de pandemia por COVID-19 de Hospitalización Modular COVID-19 del Hospital Regional, Huacho, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64800/Mej%
 3%ada_SMS-Melgar_LMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64800/Mej%c3%ada_SMS-Melgar_LMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MINSA (10 junio 2021). *El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19*. [https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-
 52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19](https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19)
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*;23(2): 195-213. doi: 10.29375/01237047.3890
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Observatorio de la OIT (30 junio 2020). *La COVID-19 y el mundo del trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---
 dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf)
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. *Contextualización, práctica y literatura de apoyo*, 6(6), 53-56. [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.
 pdf;jsessionid=6F9B3D4A66593D4101A40D038F4AE851?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf;jsessionid=6F9B3D4A66593D4101A40D038F4AE851?sequence=1)
- OPS/OMS (2020). *Salud mental*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. International Labour Organization:
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---
 safework/documents/publication/wcms_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés laboral: tema especial*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf
- Organización Mundial de la Salud (5 octubre 2020). *Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
- Organización Panamericana de la Salud (18/8/2020). *Crisis de salud mental nunca antes vista*. <https://www.france24.com/es/20200818-covid19-ops-crisis-de-salud-mental-america-pandemia>
- Palomino-Oré C., y Huarcaya-Victoria J. (2021). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horiz Med (Lima) 2020; 20(4): e1315*. DOI: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10>
- Pasca, R., & Wagner, S. (2012). Occupational stress, mental health and satisfaction in the canadian multicultural workplace. *Soc Indic Res, 109(3)*, 377-393.
- Sáenz, M. (2019). *Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima -2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37803/S%c3%a1enz_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarsosa-Prowesk, K. y Charria-Ortiz, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud. 20(1):44-52, 2018*.
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>

- Universidad César Vallejo (2020). *Resolución del consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Vicente, M., Torres, J., Ramírez, M., Terradillos, M., López, A., y Aguilar, E. (2014). Trastorno de estrés postraumático y trabajo. Criterios de valoración en incapacidad y discapacidad. *Revista Española de Medicina Legal, ISSN-e 0377-4732, Vol. 40, N°. 4, 2014, págs. 150-160.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4932483>
- World Health Organization WHO (19 octubre 2020). *Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo.* <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS		METODOLOGÍA
		GENERAL	ESPECÍFICOS	
Estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	¿Cuál es el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022?	Determinar el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en la dimensión clima organizacional en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra: 134 trabajadores</p> <p>Instrumento: Escala de estrés laboral creado por la OIT/OMS, bajo la autoría de Ivancevich y Matteson (1992)</p>
			Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en la dimensión estructura organizacional en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	
			Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en la dimensión territorio organizacional en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	
			Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en la dimensión tecnología en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	
			Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en la dimensión influencia del líder en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	
			Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en la dimensión falta de cohesión en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	

			Describir el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en la dimensión respaldo del grupo en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022	
--	--	--	---	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral, es una reacción fisiológica y emocional a una afectación ocasionada por la inestabilidad entre las capacidades y los recursos y destrezas de la percepción personal. Se manifiesta, cuando las exigencias del trabajo superan o no concuerdan la habilidad, las necesidades o los recursos del trabajador o cuando los conocimientos y las habilidades personales no concuerdan con las expectativas de la cultura de la organización (OIT, 2016).	La escala de estrés laboral que tiene 7 dimensiones y 25 ítem, presenta las siguientes opciones de respuesta (nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre) y los niveles alto, medio y bajo.	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	Ordinal, tipo Likert.
			Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional	3, 15, 22	
			Tecnología	4, 14, 25	
			Influencia del líder	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	
			Respaldo del grupo	8, 19, 23	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Puesto de trabajo: sexo (F) (M) Edad:.....

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario presenta una lista de 25 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración.

A continuación, deberás responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

Marque 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés

Marque 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

Marque 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés

Marque 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

Marque 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés

Marque 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

Marque 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro							

	de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

Anexo 4: Autorización de la institución donde se ejecutó la investigación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Señor(a)
MC. JESÚS FUENTES MUJICA
GERENTE
C. S BELENPAMPA
DISTRITO DE SANTIAGO JR:21DE MAYO S/N BELENPAMPA

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Ate y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. **Lizeth Yuliza Villagarca Campana** con DNI 44301723 y código universitario N°7002764911 del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: "**Estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un establecimiento de Salud del Cusco 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



MG. EDITH HONORINA JARA AMES

Coordinadora de la E.P de Psicología

UCV Campus Lima Ate



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Constancia

El suscrito MC. Jesús Fuentes Mujica, Gerente del C.S Belempampa

Hace constar que:

La bachiller. Lizeth Yuliza Villagarcia Campana, ha aplicado el instrumento denominado Escala de estrés laboral de la OIT/OMS en esta institución, como parte del desarrollo de su tesis titulada “Estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal administrativo y asistencial de un centro de salud del cusco, 2022”, para obtener el título de Licenciada en Psicología en la Universidad César Vallejo, demostrando responsabilidad e idoneidad profesional durante su intervención

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime convenientes

Cusco 28 de Febrero del 2022



MINISTERIO DE SALUD
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE
MICRO RED BELEMPAMPA

Jesús Fuentes Mujica
Dr. Jesús Fuentes Mujica
OPTALMOLOGO
CMP 28245 - RNE. 29193
GERENTE

Firma y sello de la autoridad

BELEMPAMPA
Lizeth Yuliza Villagarcia Campana
Lizeth Yuliza Villagarcia Vázquez
CMP. 37224

Anexo 5: Autorización de uso de instrumento

The screenshot displays the Yahoo! Mail interface. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, CORREO, NOTICIAS, FINANZAS, DEPORTES, ENTERTAINMENT, LIFE, and MORE. Below this is the 'yahoo!mail' logo and a search bar with the placeholder text 'Busca mensajes, documentos, fotos o personas'. On the left side, there is a sidebar menu with options like 'Escribir', 'Buzón', 'No leídos', 'Destacado', 'Borradores', 'Enviados', 'Archivo', 'Spam', 'Papeleria', 'Menos', 'Vistas', 'Fotos', 'Documentos', 'Suscripciones', and 'Carpetas'. The main content area shows an email titled 'Autorización uso de Escala de Estrés laboral' from 'Lizeth Villagarcía Campana' (vlizeth713@yahoo.com) sent on 'mar, 8 feb. a las 14:19'. The email body contains the following text:

Me permito dirigirme a usted con un cordial y afectuoso saludo

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a al vez solicitarle su autorización para poder utilizar el instrumento elaborado ESCALA DE ESTRES LABORAL DE LA OIT ,Mi nombre es Lizeth Villagarcía Campana ,soy Bachiller de la carrera de Psicología y en proceso de obtener el Titulo Profesional en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima Perú ,y me encuentro realizando un trabajo de investigación de titulo : Estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un establecimiento hospitalario del Cusco 2022. De tal modo ,agradezco de antemano me pueda brindar las facilidades del caso y si fura tan gentil además de proporcionarme el manual completo para poder desarrollar adecuadamente este estudio.

Agradezco de antemano por su gentil atención a mi solicitud

En espera de su respuesta

Atentamente

Microsoft Edge browser window showing a Yahoo Mail message. The browser tabs include 'violet713@yahoo.com - Yahoo', 'WhatsApp', and 'Launch Meeting - Zoom'. The address bar shows 'mail.yahoo.com/d/folders/3/messages/103'. The page header includes navigation links for HOME, CORREO, NOTICIAS, FINANZAS, DEPORTES, ENTERTAINMENT, LIFE, and MORE. The main content area displays an email from 'Favarato, Loretta' (favarato@ilo.org) to 'Lizeth Villigarcia Campaña', dated 'jue, 10 feb a las 11:52'. The email body contains the following text:

Estimada Lizeth

Muchas gracias por contactarnos y, sobre todo, por hacer investigación en materia de estrés laboral.

Por supuesto que puedes usar la Escala de estrés laboral OIT-OSSS en esta tesis. Todos los recursos de la OIT están disponibles para apoyar investigaciones de todo tipo que puedan generar evidencias y recomendaciones interesantes para mejorar las condiciones de trabajo de las personas.

No tengo acceso ahora mismo a la Biblioteca de OIT (estamos trabajando de forma remota únicamente) y no puedo buscar el manual completo (que solo tenemos en versión impresa), pero estoy segura de que algunos de tus compañeros te lo puede proporcionar.

Un abrazo y muchísima suerte en el trabajo.

The interface also shows a left sidebar with folders like 'Buzón', 'No leídos', 'Destacado', 'Borradores', 'Enviados', 'Archivo', 'Spam', 'Papelera', and 'Menos'. A right sidebar shows the sender's profile 'favarato@ilo.org'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar 'Escribe aquí para buscar...', system tray with '14°C', 'ESP', and date '18/02/2022'.

Microsoft Edge browser window showing the Yahoo! Mail interface. The address bar displays `mail.yahoo.com/d/folders/3/messages/103`. The browser tabs include `vicoen713@yahoo.com - Yahoo!`, `WhatsApp`, and `Posasistencia - Zoom`. The page header features navigation links: `HOME`, `CORREO`, `NOTICIAS`, `FINANZAS`, `DEPORTES`, `ENTERTAINMENT`, `LIFE`, and `MORE`. The main header includes the `yahoo/mail` logo, a search bar with the text `Busca mensajes, documentos, fotos o personas`, and links for `Login` and `Inicio`. The left sidebar contains navigation options: `Escribir`, `Buzón`, `No leídos`, `Destacado`, `Borradores 2`, `Enviados`, `Archivo`, `Spam`, `Papelera`, `Menos`, `Vistas`, `Ocultar`, `Fotos`, `Documentos`, `Suscripciones`, and `Carpetas`. The main content area displays an email from `Loretta Favarato` with the following details: `Comunicación e Información Pública`, `Oficina de la OIT para los Países Andinos`, `T: +51 1 615 0300`, `M: +51 951 235 096`, `Calle Las Flores 275`, `San Isidro - Lima`, `Perú`, and the `Organización Internacional del Trabajo` logo. The right sidebar shows the contact profile for `favarato@ilo.org` and an advertisement for `Advertainment` with the text `Ahora con instalación gratuita` and `Ahorra s/120`. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with `Escribe aquí para buscar`, the system tray with `14°C`, `ESP`, and the date `17/02/2022`.

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro haber sido informado sobre los fines del estudio sobre “Estrés laboral en tiempos de pandemia en el personal asistencial y administrativo de un centro de salud del Cusco, 2022”. Declaro que mi participación es voluntaria y que he sido informado del carácter confidencial con que serán tratados los datos obtenidos.

Firma: _____

Firma Participante-----

Día:...../...../.....

Atte.: Autora:

Villagarcía Campana, Lizeth Yuliza

Estudiante de Psicología

Universidad Cesar Vallejo

Anexo 7: Resultados del Piloto

Criterio de jueces para la validez de Contenido por el Coeficiente de V. de Aiken del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Ítems	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					V DE AIKEN
	J1	J2	J3	S	V	J1	J2	J3	S	V	J1	J2	J3	S	V	
Ítem 1	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 2	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 3	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 4	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 5	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 6	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 7	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 8	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 9	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 10	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 11	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 12	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	0	1	2	0.67	0.89
Ítem 13	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 14	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 15	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	0	2	0.67	0.89
Ítem 16	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 17	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 18	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 19	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1.00
Ítem 20	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	0	1	2	0.67	0.89
Ítem 21	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	0	1	2	0.67	0.89
Ítem 22	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	0	1	2	0.67	0.89
Ítem 23	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	0	1	2	0.67	0.89
Ítem 24	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	0	0	1	1	0.33	0.78
Ítem 25	1	1	1	3	1.00	1	1	1	3	1.00	1	0	1	2	0.67	0.89
				V	1.00				V	1.00				V	0.88	0.96

En la tabla se muestra la validez de contenido del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS a través de criterio de jueces, donde al aplicar el V de Aiken se obtiene valores que oscilan entre 0,78 a 1,00.

Aplicabilidad del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS según criterio de jueces

Validador	Resultado de aplicabilidad
Juez 1	Aplicable
Juez 2	Aplicable
Juez 3	Aplicable

Fiabilidad de Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	78,81	888,547	,045	,675	,952
P2	78,92	844,046	,530	,986	,947
P3	78,50	823,734	,791	,998	,945
P4	78,65	815,528	,791	1,000	,944
P5	77,62	802,993	,751	,984	,945
P6	78,15	815,508	,736	,994	,945
P7	78,50	828,253	,640	,956	,946
P8	78,19	826,677	,671	,993	,946
P9	78,00	830,338	,625	,998	,946
P10	78,19	826,755	,588	,970	,947
P11	78,65	827,996	,688	,977	,946
P12	78,00	813,429	,685	,998	,945
P13	77,35	814,749	,705	,999	,945
P14	77,96	816,349	,713	,997	,945
P15	77,81	808,443	,688	,998	,945
P16	77,35	817,320	,689	,987	,945
P17	78,04	818,453	,693	,991	,945
P18	77,38	826,603	,618	1,000	,946
P19	77,88	810,025	,785	,988	,944
P20	78,08	837,656	,495	,996	,948
P21	78,08	825,812	,607	,987	,946
P22	78,92	856,280	,375	,998	,949
P23	78,65	832,359	,738	,997	,945
P24	78,04	822,505	,679	,998	,946
P25	78,42	844,611	,501	,998	,948

Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

	Coeficiente alfa de Cronbach	N de elementos
Prueba total	,948	25
D1 Clima organizacional	,641	4
D2 Estructura organizacional	,739	4
D3 Territorio organizacional	,653	3
D4 Tecnología	,757	3
D5 Influencia del líder	,855	4
D6 Falta de cohesión	,711	4
D7 Respaldo del grupo	,762	3

Anexo 8: Criterios de jueces del instrumento

JUEZ 1



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: _

MARTIN CASTRO SANTISTEBAN

DNI: **08553897**

Especialidad del validador: **PSICOLOGO**

MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado

Lima, 17 de marzo del 2022



MARTIN CASTRO SANTISTEBAN

DNI: 08553897

JUEZ 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

El instrumento es aplicable, pero se sugiere modificar algunos ítems en función a su redacción para mayor claridad, puesto que en el protocolo no se puede diferenciar a que dimensión pertenece y puede confundir, en relación a "equipo de trabajo (grupo humano) o equipos tecnológicos.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

LÓPEZ RIVERA ELIZABETH ROCÍO

DNI: 32972288

Firma: 

Especialidad del validador: **MAGISTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

JUEZ 3



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lily Padilla Carrasco

DNI: 32976183

Firma: 
Lily Padilla Carrasco

Especialidad del validador: Psicóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 17 de marzo del 2022

Anexo 9: Resultados adicionales

Tabla

Medidas estadísticas del estrés laboral

	Estrés laboral	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo
Media	72.67	10.57	11.66	8.53	8.90	11.99	12.01	9.01
Mediana	73.00	10.00	11.00	8.00	9.00	12.00	11.50	9.00
Moda	75 79	9	8	9	6	16	9	6
Desviación estándar	22.764	4.378	4.823	3.668	3.700	5.277	4.435	3.462
Mínimo	27	4	4	3	3	4	4	3
Máximo	129	25	23	21	18	28	22	20

En la tabla 1 se observa que el puntaje promedio de estrés laboral en el personal administrativo y asistencial de un centro de salud del Cusco es de 72.67 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 73 puntos, luego los puntajes más comunes fueron 75 y 79 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 22.764 puntos, siendo el puntaje máximo de 129 y el mínimo de 27.

En cuanto a la dimensión clima organizacional el puntaje promedio fue de 10.57 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 10 puntos, luego el puntaje más común fue de 9 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 4.378 puntos, siendo el puntaje máximo de 25 y el mínimo de 4.

En cuanto a la dimensión estructura organizacional el puntaje promedio fue de 11.66 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 11 puntos, luego el puntaje más común fue de 8 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 4.823 puntos, siendo el puntaje máximo de 23 y el mínimo de 4.

En cuanto a la dimensión territorio organizacional el puntaje promedio fue de 8.53 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 8 puntos, luego el puntaje más común fue de 9 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 3.668 puntos, siendo el puntaje máximo de 21 y el mínimo de 3.

En cuanto a la dimensión tecnología el puntaje promedio fue de 8.9 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 9 puntos, luego el puntaje más común fue de 6 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 3.7 puntos, siendo el puntaje máximo de 18 y el mínimo de 3.

En cuanto a la dimensión influencia del líder el puntaje promedio fue de 11.99 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 12 puntos, luego el puntaje más común fue de 16 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 5.227 puntos, siendo el puntaje máximo de 28 y el mínimo de 4.

En cuanto a la dimensión falla de cohesión el puntaje promedio fue de 12.01 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 11.5 puntos, luego el puntaje más común fue de 9 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 4.435 puntos, siendo el puntaje máximo de 22 y el mínimo de 4.

En cuanto a la dimensión respaldo del grupo el puntaje promedio fue de 9.01 puntos, además se tiene que el 50% del personal obtuvieron puntajes mayores a 9 puntos, luego el puntaje más común fue de 6 puntos. Así mismo el grado de dispersión de los puntajes con respecto al puntaje promedio fue de 3.462 puntos, siendo el puntaje máximo de 29 y el mínimo de 3.

Gráficos

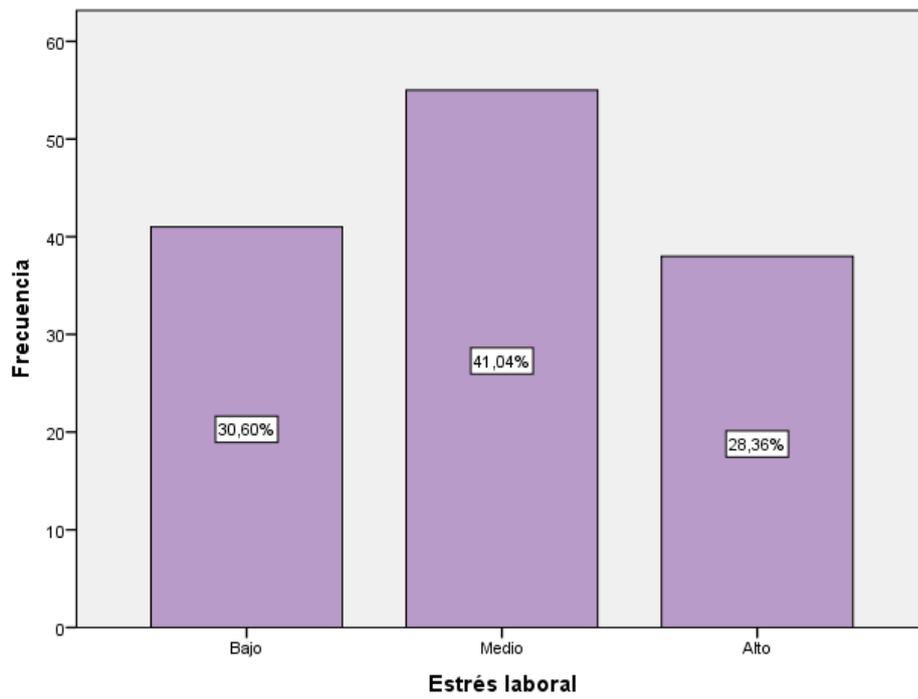


Gráfico 1: Nivel de estrés laboral

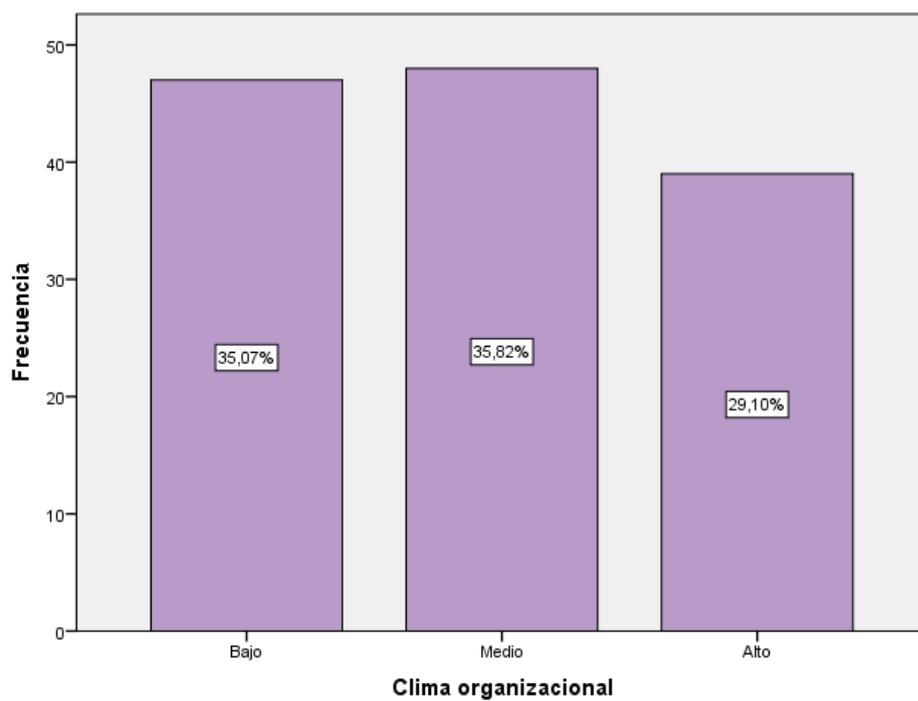


Gráfico 2: Nivel de clima organizacional

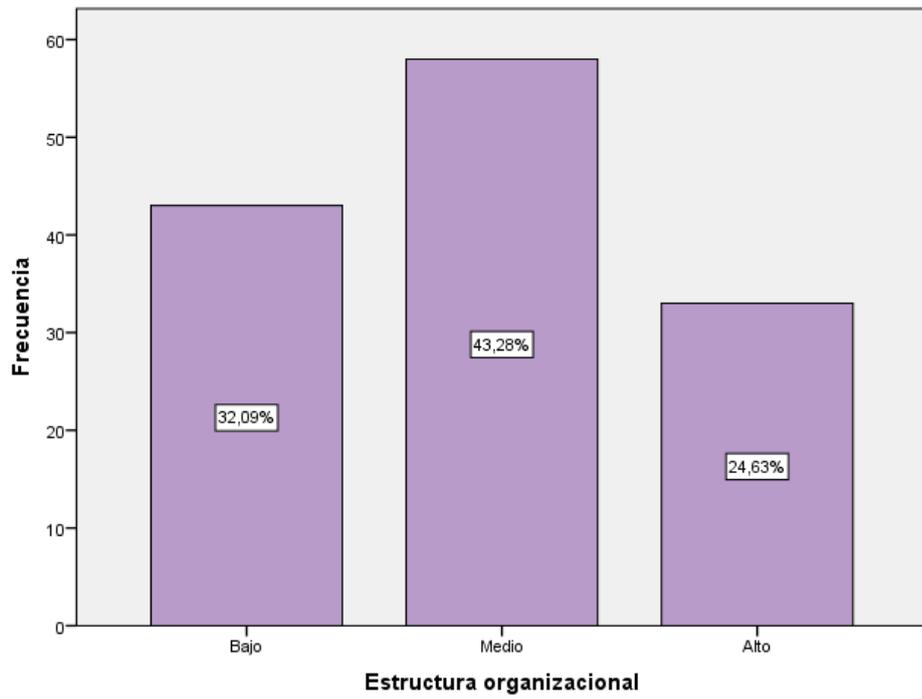


Gráfico 3: Nivel de estructura organizacional

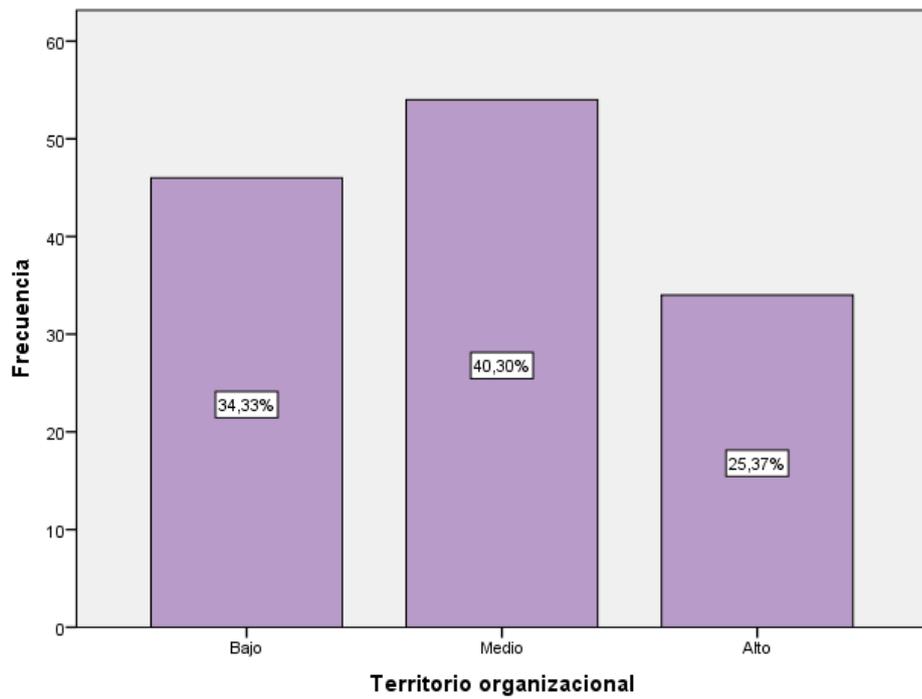


Gráfico 4: Nivel de territorio organizacional

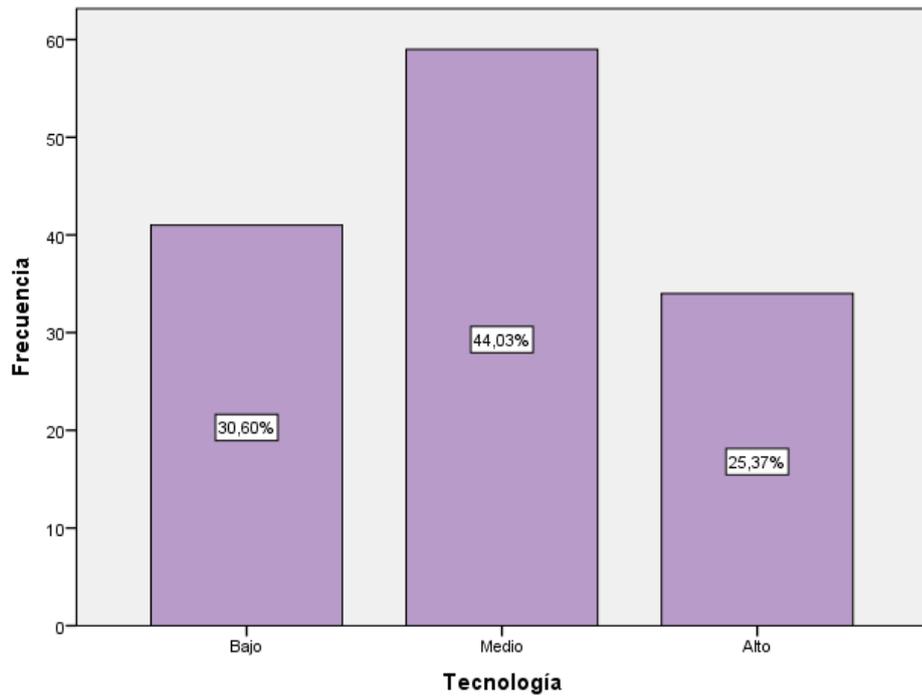


Gráfico 5: Nivel de tecnología

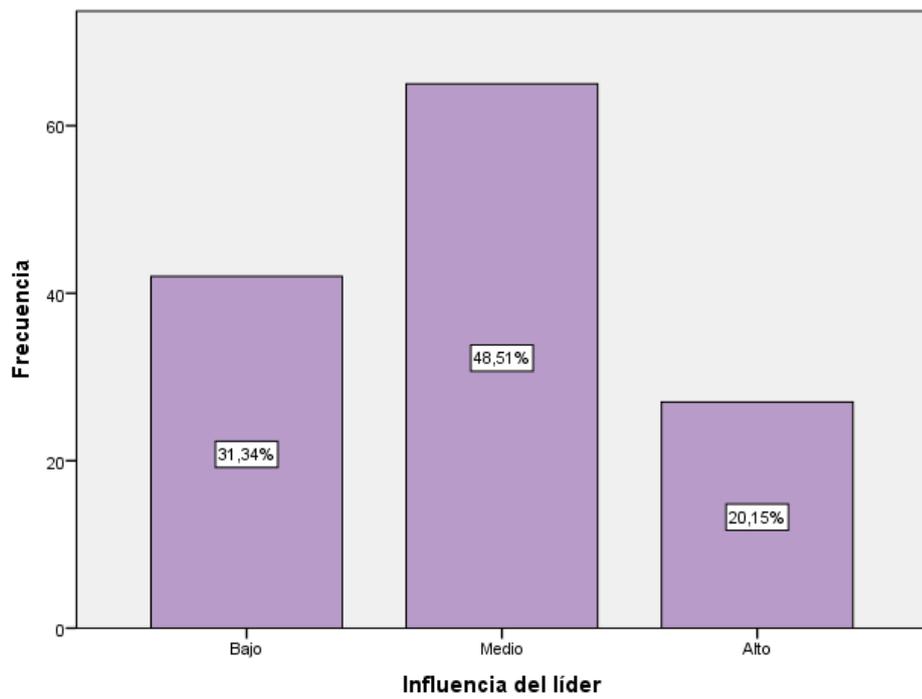


Gráfico 6: Nivel de influencia del líder

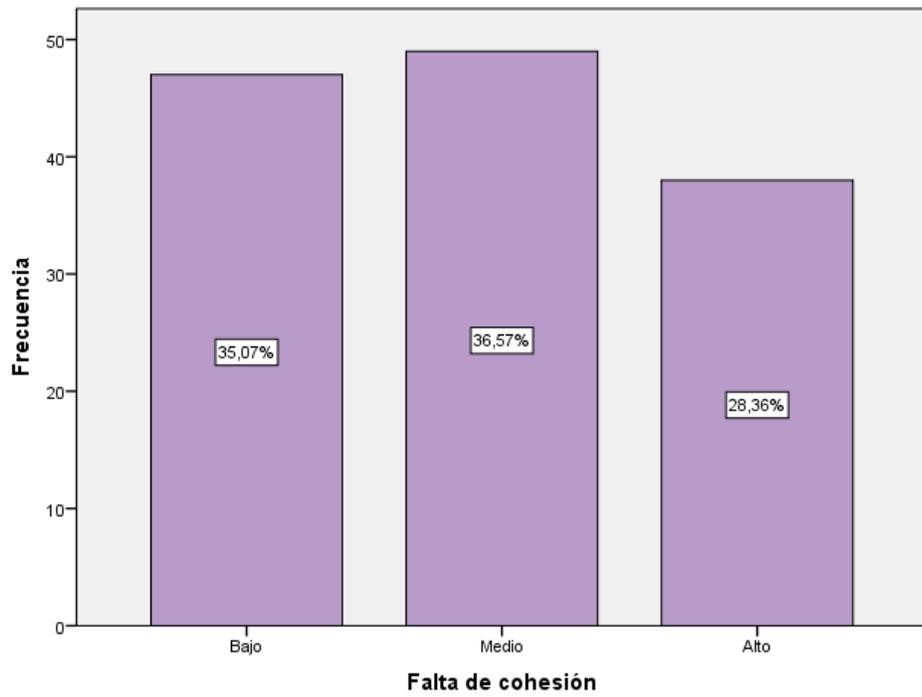


Gráfico 7: Nivel de falta de cohesión

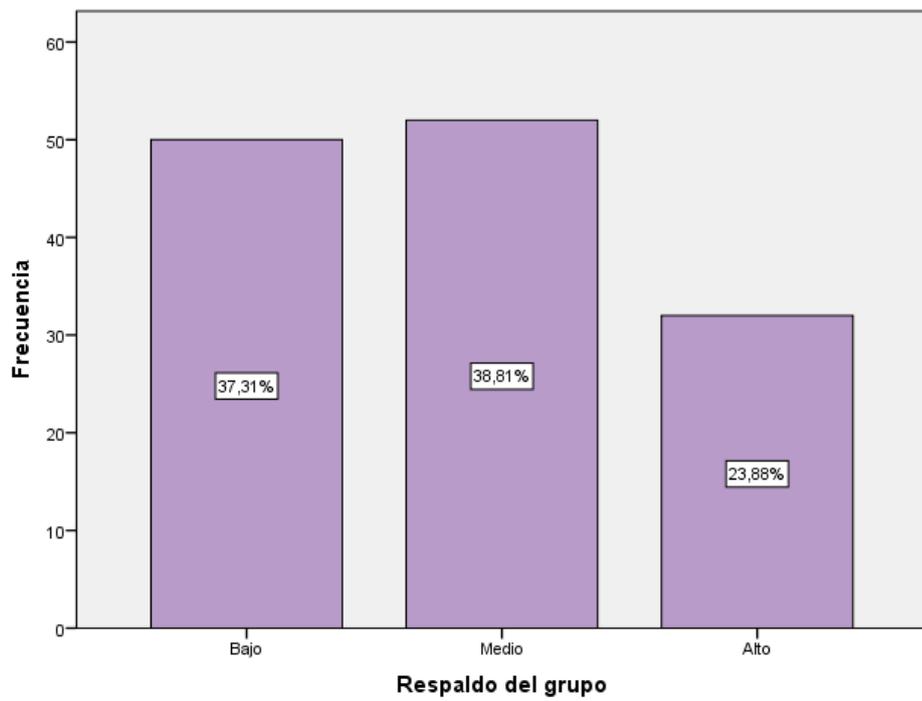


Gráfico 8: Nivel de respaldo del grupo

Anexo 10: Baremos de la prueba

Tabla

Baremos de las puntuaciones

	Estrés laboral	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Nivel	
Mínimo	27	4	4	3		
Máximo	129	25	23	21		
	5	38,00	4,00	5,00	4,00	
	10	44,50	5,00	6,00	4,00	
	15	48,00	6,00	6,00	5,00	
	20	52,00	6,00	7,00	5,00	Bajo
	25	55,00	7,00	8,00	5,00	
	30	59,00	8,00	8,00	6,00	
	35	61,25	8,25	9,00	7,00	
	40	64,00	9,00	10,00	7,00	
	45	67,00	9,00	10,00	8,00	
Percentiles	50	73,00	10,00	11,00	8,00	
	55	75,00	11,00	12,00	9,00	Medio
	60	78,00	11,00	13,00	9,00	
	65	81,00	12,00	14,00	9,00	
	70	84,00	12,00	15,00	10,00	
	75	87,00	14,00	15,25	11,00	
	80	92,00	15,00	16,00	12,00	
	85	99,00	15,75	17,00	12,00	
	90	108,00	17,00	19,00	14,00	Alto
	95	112,25	18,00	20,25	15,25	
	100	129,00	25,00	23,00	21,00	

	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Nivel	
Mínimo	3	4	4	3		
Máximo	18	28	22	20		
	5	3,00	5,00	5,00	4,00	
	10	4,00	5,00	7,00	4,00	
	15	5,00	6,00	7,00	6,00	
	20	6,00	7,00	8,00	6,00	Bajo
	25	6,00	7,75	8,75	6,00	
	30	6,00	8,00	9,00	7,00	
	35	7,00	9,00	9,25	7,00	
	40	8,00	10,00	10,00	8,00	
	45	8,00	10,75	11,00	8,00	
Percentiles	50	9,00	12,00	11,50	9,00	Medio
	55	9,00	12,00	12,00	9,00	
	60	9,00	13,00	13,00	10,00	
	65	10,00	15,00	14,00	10,00	
	70	11,00	16,00	14,00	11,00	
	75	12,00	16,00	15,00	11,00	
	80	13,00	17,00	16,00	12,00	
	85	14,00	17,00	17,00	12,00	
	90	14,50	19,00	18,00	14,00	Alto
	95	15,00	22,00	20,00	15,00	
	100	18,00	28,00	22,00	20,00	

Baremos de la escala general y por dimensiones

Nivel	Estrés laboral	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional
Bajo	27-59	4-8	4-8	3-6
Medio	60-84	9-12	9-15	7-10
Alto	85-129	13-25	16-23	11-21

Nivel	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo
Bajo	3-6	4-8	4-9	3-7
Medio	7-11	9-16	10-14	8-11
Alto	12-18	17-28	15-22	12-20
