



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro
de salud de MINSA – Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Acosta Suclupe, Johny Alejandro (orcid.org/0000-0002-0934-6898)

ASESORA:

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, esposa e hijas por su constante apoyo que me acompañan en todos mis sueños y metas.

Johny Alejandro

AGRADECIMIENTO

A nuestra Madre Virgen de Guadalupe por guiarme y siempre darme fortaleza para conseguir mis objetivos y a la vez demostrándome su existencia, por darme ese valor de luchar para conseguir mis metas trazadas.

A mi asesora, Dra. Norma del Carmen Diaz Gálvez, por su coherente orientación y de una manera eficiente hacer posible la culminación de esta tesis.

Johny Alejandro

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
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.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXO.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Factores de presión en el trabajo asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque	15
Tabla 2:	Factores de apoyo social asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque	16
Tabla 3:	Factores organizacionales asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque.....	17
Tabla 4:	Factores de realización personal asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque	18

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque. La metodología fue de tipo cuantitativa, estudio No-Experimental, con diseño Casos y Controles. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La población de estudio estuvo constituida por 62 trabajadores. Los resultados de la investigación fueron: El 46.77%, se encuentran en un nivel medio con respecto a la presión laboral, el 48.39% se ubica en el nivel medio en la falta de apoyo, los factores organizacionales se encuentran en un nivel medio (51.61%) y la falta de realización personal, el 48.39% de los encuestados presentan un nivel alto. Conclusión. Los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque, están referidos a la edad 30 a 39 años y 40 a 49 años, el sexo de los trabajadores, el trabajo adicional, las horas de trabajo, el ambiente físico, los problemas de interrelación, el estado civil soltero, y la condición laboral.

Palabras clave: Factores, estrés laboral, trabajadores, centro de salud.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of the factors associated with work stress in the workers of the MINSA - Lambayeque health center. The methodology was of a quantitative type, a Non-Experimental study, with a Case-Control design. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. The study population consisted of 62 workers. The results of the investigation were: 46.77% are at a medium level with respect to work pressure, 48.39% are at the medium level in the lack of support, organizational factors are at a medium level (51.61 %) and the lack of personal fulfillment, 48.39% of the respondents present a high level. Conclusion. The factors associated with work stress in the workers of the health center of MINSA - Lambayeque, are referred to the age 30 to 39 years and 40 to 49 years, the sex of the workers, the additional work, the hours of work, the environment physical condition, relationship problems, single marital status, and employment status.

Keywords: Factors, work stress, workers, health center.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés en el lugar de trabajo ha ganado mucha atención recientemente y ha sido reconocido como una enfermedad global debido a las repercusiones perjudiciales en el bienestar físico, emocional y psicológico de la población en varios grupos ocupacionales (Godifay et al. 2018). Por lo tanto, no sorprende que Ofei et al. (2020) consideran el estrés como una epidemia.

Así tenemos que, Lai et al. (2019) realizaron un estudio en China, respecto a cómo se encontraba el bienestar mental de 1257 trabajadores de la salud, encontrando que el 50,4% padecían de depresión, 44,6% ansiedad, 34,0% insomnio y 71,5% angustia. Esta situación estresante se complica aún más por lo insuficiente que resulta el equipo de protección personal (EPP) que puede surgir durante una pandemia.

Asimismo, en el estudio referente a los factores que se relacionan a la salud mental del personal de salud que se encuentra expuestos al coronavirus, de 2373 médicos en los Estados Unidos, casi dos tercios de los médicos (1471) que representan el 62% tenían miedo de la infección o transmisión del virus a sus seres queridos, 712 (30%) informaron estar ansiosos o deprimidos y 688 (29%) estaban sobrecargados por el trabajo. Los médicos estadounidenses con mayor riesgo de estrés incluían mujeres, quienes se encontraban en la práctica inicial y media, médicos de internación y especialistas en cuidados intensivos, medicina hospitalaria y medicina de emergencia (Vásquez, 2020).

De igual forma, los desafíos psicológicos y fisiológicos reducidos en los profesionales de la salud afectan su calidad de vida y, en consecuencia, su productividad y la calidad general de la atención de salud (Afulani, 2021). El estrés también está relacionado con todo tipo de úlceras y, lo que es más importante, perjudica la respuesta al tratamiento debido a que actúa estimulando la producción de ácido gástrico o promoviendo conductas de riesgo para la salud (Sadiq, 2020). En este sentido, la identificación de los predictores del estrés laboral se vuelve fundamental en el manejo y prevención de los trastornos sociológicos y psicológicos (Suleiman, 2020).

En el Perú, Carrasco (2021) encontró que según dimensiones: el ambiente físico corresponde al estrés leve (66%) y severo (4%); ambiente psicológico estrés leve (66% de casos) y el ambiente social estrés leve (70% de casos).

Asimismo, el Sindicato Nacional de Enfermeras del Seguro Social de Salud (SINESSS), halló que el 80% de sus socios que prestan servicios en diferentes centros hospitalarios del sector estatal, padecen de estrés relacionado con el trabajo que desarrollan (Monteza, 2018).

Otro estudio realizado por Cassano (2018) en un policlínico en Lima, sobre los factores que conllevan al estrés en los servidores de la salud, debido al incremento considerable de atenciones de los usuarios y a los requerimientos de producción de los trabajadores con salarios que no se justifican por la exigente labor que realizan.

En el ámbito local, los trabajadores de salud que laboran en el C.S. de MINSA, están sometidos a diversos factores que pueden conllevar al estrés; debido a que deben atender los reclamos de los pacientes, familiares, además de preocupaciones propias como el de cuidar su salud y la de los integrantes de núcleo familiar que lo rodean.

Por lo antes mencionado, el presente estudio, se justifica, ya que es un aporte dirigido directamente a los trabajadores del C.S. de MINSA, lo cual permitirá dar a conocer los factores relacionados al estrés laboral; los cuales están siendo afectados por el estrés en sus distintas formas, mostrando muchas veces, cansancio o agotamiento, que influyen en el aspecto emocional. Asimismo, aportará un conocimiento teórico complementario al ya existente, dicho conocimiento estará sustentado en las principales teorías, de allí que sus hallazgos contribuirán para futuros estudios, con lo cual se reforzarán los conocimientos actuales.

De igual forma, mantiene relevancia práctica y social pues los resultados que se obtendrán, podrán ser tomados en consideración para un buen manejo de esta problemática y generar un adecuado desempeño laboral y satisfacción entre los profesionales de este centro de salud. De esta forma, se tomarán las medidas adecuadas de prevención para evitar que los profesionales de salud

no desarrollen episodios de estrés, teniendo en cuenta que un profesional que no está estresado ofrecerá una mejor atención a sus pacientes.

Por lo tanto, el problema general quedó enunciado de la siguiente manera: ¿Cuáles son los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud de MINSA – Lambayeque 2022?

De esta manera, el objetivo general quedó establecido de esta forma: Determinar los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque 2022.

Consecuentemente, los objetivos específicos son: Identificar los factores de presión en el trabajo asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque 2022, medir los factores de apoyo social asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque 2022, examinar los factores organizacionales asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque 2022, identificar los factores de realización personal asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a investigaciones desarrolladas en la línea de estudio, se ha sistematizado los siguientes antecedentes de investigación expuestos en torno a las variables de investigación.

A nivel internacional:

Novaes, Gomes y Araujo (2022) investigaron sobre los factores asociados al estrés laboral entre profesionales de enfermería, con el objetivo de examinar los factores asociados al estrés ocupacional. Métodos: Estudio epidemiológico, transversal, exploratorio. Con una muestra seleccionada aleatoriamente de 126 enfermeros. Resultados: La prevalencia de estrés por el trabajo en la muestra de estudio fue del 77%. El estrés laboral se asoció a la categoría profesional de técnico de enfermería ($p=0,01$). Conclusión: El estrés ocupacional es altamente prevalente entre los profesionales de enfermería. Los resultados indicaron que las situaciones estresantes más significativas ocurren entre los profesionales con formación técnica.

Odonkor y Adams (2021), quienes estudiaron los predictores de estrés y factores asociados entre el personal de la salud en el oeste de Ghana. Objetivo: Determinar el nivel de estrés y los factores asociados. El diseño es transversal con cuestionarios autoadministrados. Resultados. El 69,5% estaban estresados. La prevalencia de estrés fue mayor entre las mujeres que entre los hombres. El 40,4 % tiene la intención de cambiar de trabajo por el estrés que enfrentan. Los de 56 años o más tenían más probabilidades de estar estresados que los de los otros grupos de edad. Conclusión. La prevalencia de estrés entre los profesionales de la salud fue alta. Los factores de estrés asociados eran el grupo de edad, el estado civil, la carga de trabajo y el nivel educativo.

Duoaa et al. (2021) desarrollaron el estudio sobre la prevalencia y factores asociados de estrés entre enfermeras de atención primaria de salud en Arabia Saudita, un estudio multicéntrico. Objetivo. Determinar la prevalencia de estrés y sus factores asociados entre las enfermeras. Es un estudio transversal analítico se realizó entre 200 enfermeras. Resultados: La mayoría

eran del sexo femenino (68,0%) y menores de 40 años (72,5%). El treinta por ciento tenía estrés severo o muy severo. El estrés se asoció significativamente con la presencia de enfermedades crónicas y con el trabajo en turnos de noche. Conclusión: Alrededor de un tercio de los participantes tenían estrés.

Tabussum et al. (2021) realizaron la investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo entre los trabajadores de la salud en Karachi-Pakistán. Objetivo. Explorar el estrés relacionado con el trabajo entre los profesionales de la salud. Diseño: Estudio transversal. Método: En este estudio se utilizó un cuestionario validado. Se seleccionaron a 100 trabajadores. Resultado: De 100 profesionales de la salud, el 55% eran hombres y el 45% mujeres. La edad media fue de $40,66 \pm 12,25$ mientras que la media de trabajo la experiencia fue de $14,58 \pm 11,77$. El estudio concluyó que el cambio y el apoyo del gerente obtienen una puntuación mínima y necesitan mejoras, mientras que el rol y la relación puntuación media más alta entre todos los factores de estrés relacionado con el trabajo.

A nivel nacional:

Luque (2020) ejecutó el estudio sobre factores psicosociales y estrés laboral en los enfermeros en el área de hospitalización. Objetivo. Determinar la relación entre los factores Psicosociales y Estrés laboral en este personal. Es un estudio descriptivo correlacional, con diseño no experimental, se seleccionaron a 60 licenciados en enfermería. Resultados. En las dimensiones de factores psicosociales el 88.3% presentaron un nivel moderado, con respecto a las demandas del trabajo; el 83.3% de control en el trabajo y el 81.7% en recompensas del trabajo. Conclusión. Se demuestra que existe una relación positiva entre los factores Psicosociales y el Estrés laboral.

Menacho (2020) en su estudio sobre prevalencia y factores asociados al estrés, ansiedad y depresión, en médicos que prestan servicio en pacientes Covid-19. Objetivo. Determinar la prevalencia y factores asociados al estrés, ansiedad y depresión en estos profesionales. Es un estudio analítico de corte transversal, donde se aplicó una encuesta vía correo electrónico. Resultados. Se presentaron más casos de ansiedad (8,15%). La edad menor a 30 años

consignó menos casos de ansiedad; sin embargo, no hubo asociación significativa con otros factores sociales, demográficos y profesionales, con la ansiedad, el estrés y la depresión. Sólo la ansiedad tuvo un nivel moderado. Conclusiones. Existe un mayor predominio de ansiedad.

Caruajulca y Sánchez (2020) llevaron a cabo la tesis sobre los factores y estrés laborales en enfermeros, en un centro hospitalario. Objetivo. Determinar la relación entre los factores y el estrés laborales en estos trabajadores. Corresponde a un estudio descriptivo, transversal y de nivel relacional, la muestra estuvo representada por 38 enfermeros. Resultados: El 36.84% ubica a los elementos profesionales con un nivel malo. En cambio, el ambiente de trabajo y tecnología se encuentran como regular (36,8% y 34,2% respectivamente) y el estrés laboral se encontró con un nivel alto en 28,95%. Conclusiones. Existe relación directa entre los factores laborales y el estrés laboral entre estos trabajadores.

Sihuayro (2018) propuso el estudio sobre factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital de Tacna. Se propuso como objetivo, realizar un análisis sobre el predominio de los factores asociados al estrés laboral en los enfermeros. El estudio es descriptivo correlacional, de diseño no experimental. Se realizó una selección de 27 licenciados en enfermería. Resultados. El 59,26% de enfermeros manifiestan un alto nivel de los factores intrínsecos con el estrés asociados al trabajo. Conclusión. Se evidencia relación positiva entre los factores asociados y el estrés laboral.

En el ámbito local:

Cubas (2018) estudió el estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II. El objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud. Se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental. El diseño No Experimental, Descriptivo – Correlacional. La población por 53 trabajadores. La muestra estuvo conformada por trabajadores que laboraban en dicho centro de salud. Resultados: El nivel de estrés en la dimensión Agotamiento Emocional es 52,8% (alto), en Realización 67,9% (bajo) y en

Despersonalización 60,4% (alto). Conclusiones: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud.

Dentro de los datos y hallazgos más importantes y relevantes, tenemos los siguientes:

El modelo de Estrés Laboral de Charles D. Spielberger y Vagg Spielberger y Vagg citado por (Saldaña y Sánchez, 2019), quienes conceptúan el estrés en los trabajadores como “la impresión que manifiesta el colaborador frente a contextos de demandas laborales (p. 30).

El modelo considera cuatro dimensiones: 1) Presión de trabajo: se refiere a las horas adicionales trabajadas, cambios frecuentes en las funciones, responsabilidad exigente en el trabajo y ritmos rápidos de trabajo; 2) La falta de apoyo social: enfocada a la baja motivación por la labor que desempeña, los directivos no reconocen su desempeño. 3) Factores organizacionales: aquí se considera la conducta adversa con respecto a la institución, falta de manejo de conflictos, inadecuado ambiente de trabajo; 4) Falta de realización personal: No se considera la promoción, descontento de los colaboradores por percibir un bajo salario y sin oportunidad de sobresalir.

El estrés ha sido definido de diversas formas por muchos autores. Por ejemplo, según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de los EE. UU., el estrés laboral se define como “las respuestas físicas y emocionales que perjudican y se produce debido a que los requerimientos del trabajo no corresponden con las capacidades, respuestas o exigencias de los colaboradores. El estrés relacionado con el trabajo (WRS) es simplemente estrés, que es causado o empeorado por el trabajo. El estrés laboral es una preocupación importante y creciente para los trabajadores, sus defensores, los empleadores, los reguladores de seguridad y salud ocupacional y los programas de compensación para trabajadores (Odonkor y Adams, 2021).

Almutairi et al. (2020) han argumentado que los profesionales de la salud, especialmente aquellos en la atención prehospitalaria, están expuestos a estrés emocional todos los días y, por lo tanto, es probable que estén deprimidos.

Los desafíos psicológicos y fisiológicos reducidos en los profesionales de la salud afectan su calidad de vida y, en consecuencia, su productividad y la calidad general de la prestación y los resultados de los servicios de salud (Afulani et al., 2021). El estrés también está relacionado con todo tipo de úlceras y, lo que es más importante, perjudica la respuesta al tratamiento debido a que actúa estimulando la producción de ácido gástrico o promoviendo conductas de riesgo para la salud (Sadiq et al., 2020). En consecuencia, la identificación de los predictores de estrés en el trabajo se vuelve fundamental en el manejo y prevención de los trastornos sociológicos y psicológicos (Suleiman-Martos et al., 2020).

Aunque comúnmente se piensa que el "estrés" es dañino (Epel et al., 2018), la forma en que se responde podría ser más perjudicial o no. El manejo del estrés podría generar "eustrés" (respuestas positivas como innovación y mejora de la productividad) o "angustia" (resultados negativos).

Rudland et al. (2020), por ejemplo, informan que pensar más positivamente sobre el estrés podría conducir a un aprendizaje productivo en educación para la salud y mejorar el desempeño. En consecuencia, se ha argumentado que centrarse solo en la angustia puede ser limitante, ya que reduce el reconocimiento de los beneficios positivos del estrés en la educación profesional de la salud (Pollock et al., 2020).

Según Becerra y Guerrero citado por (Hormaza, Ceballos y Barón, 2021) existen diferentes factores internos que pueden incidir en el bienestar de los colaboradores:

El liderazgo y las relaciones sociales. Se refiere a una relación social, determinada entre los directivos y trabajadores y cuyas tipologías pueden incidir en su desempeño laboral y el medio donde se desenvuelve.

Las relaciones sociales en el trabajo. Interacción llevada a cabo con otros individuos dentro del ámbito de trabajo y comprende el desenvolvimiento en el trabajo, apoyo social y características psicológicas. Cuando las relaciones en el lugar de trabajo se caracterizan por la cooperación, la confianza y la justicia, se activa el centro de recompensas del cerebro, lo que fomenta futuras interacciones que promuevan la confianza, el respeto y la confianza

de los empleados, creyendo lo mejor unos de otros e inspirándose. entre sí en su desempeño (Geue, 2017).

Control sobre el trabajo. Es la influencia que ejerce el trabajo para tomar acciones respecto a numerosos aspectos que participan en su desarrollo, la capacitación, direccionamiento del cambio, la libertad, la decisión y el progreso de las habilidades.

Demandas del trabajo. Son los requerimientos atribuidos por el trabajo a las personas de distinta índole como las peticiones cuantitativas, adquirir conocimientos, de compromiso, del medio ambiente físico o el tiempo de trabajo.

Recompensa. Es la gratificación que el colaborador recibe por su trabajo realizado, ya sea esta económicamente o a través de un mejor puesto o en educación.

Grandchamp (2022) básicamente, el estrés puede manifestarse de tres maneras diferentes, a saber:

Estrés agudo: Este es el tipo de estrés más común, y suele manifestarse cuando necesitamos realizar alguna actividad con un plazo corto, o surge un problema inesperado. Las características más comunes del estrés agudo son: taquicardia, sudoración, entre otras. Es una manera de estrés más usual, esto se manifiesta en las obligaciones e intimidaciones laborales del presente y las obligaciones e intimidaciones laborales de un futuro (Miller & Smith, 2019).

Estrés episódico: Cuando una situación de estrés agudo se vuelve cotidiana, puede convertirse en un caso de estrés episódico. Los síntomas son similares a los del estrés agudo, pero, debido a su constancia, interfieren en la vida diaria, tanto en la vida personal como en situaciones profesionales (Greene, 2020).

Estrés crónico. Es el nivel más frecuente, capaz de motivar situaciones de desequilibrio hormonal, fatiga, entre otros trastornos como la ansiedad y la depresión, que afectan la salud mental (Herrera et al, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se enmarca dentro del tipo cuantitativa, ya que se ha aplicado la estadística, para establecer aspectos de comportamiento con el propósito de comprobar los enfoques teóricos (Ñaupas, 2018)

3.1.1. Diseño de investigación

Corresponde a un estudio No-Experimental, sin la intervención intencionada de variables donde sólo se pueden apreciar los fenómenos tal como se presentan para ser analizados (Ñaupas, 2018).

El diseño de la investigación se alinea a Casos y Controles, con el cual se realizó un análisis comparativo entre dos grupos que están expuestos a un determinado factor, uno denominado casos y el otro llamado controles (Manterola, et al., 2019).

El esquema se representa de la siguiente manera:

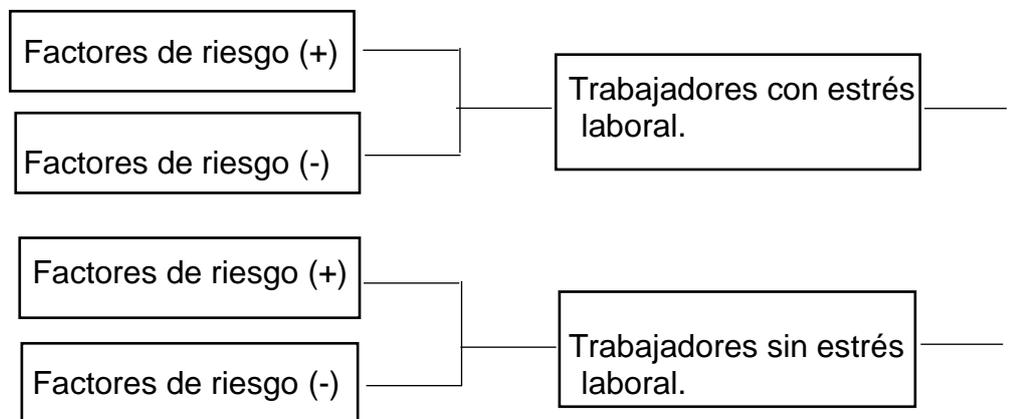


Figura 1. Esquema de casos y controles

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Variables y operacionalización

Presenta dos variables: la variable independiente referida a los factores asociados y la variable dependiente estrés laboral. Ambas variables son cuantitativas.

Variable independiente: Factores asociados

Definición conceptual: Son las particularidades y propiedades que se relacionan indistintamente con la enfermedad (Neffa, 2015).

Definición operacional:

Son las características propias de los trabajadores de un centro de salud del MINSA- Lambayeque, que se asocian al estrés laboral.

Variable dependiente: Estrés laboral.

Definición conceptual: Es un proceso psicobiológico complicado puesto de manifiesto cuando la persona descubre una posible causa de riesgo en el medio ambiente. (Molero et al., 2019).

Definición operacional:

Es una reacción normal del cuerpo que tienen los trabajadores del centro de salud Minsa cuando ocurren cambios, lo que resulta en respuestas físicas, emocionales e intelectuales.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Está constituida por 62 trabajadores: 8 médicos, 15 enfermeras, 9 obstetras, 3 odontólogos, 2 psicólogos, 1 nutricionista, 5 laboratoristas, 19 técnicos, que laboran en un centro de salud de Minsa – Lambayeque.

- **Los criterios de inclusión:** Lo constituyen los trabajadores que han aceptado ser parte de este estudio, al personal con más de 1 año de antigüedad trabajando en este centro de salud y los trabajadores que durante el estudio no hayan solicitado licencia.

- **Criterios de exclusión:** Están referidos al personal que no aceptó ser parte de esta investigación, trabajadores con menos de 1 año de antigüedad trabajando en el centro de salud y al personal que durante el estudio hayan solicitado licencia.

3.3.2. Muestra.

Se tomó al total de la población, debido a que no es estadísticamente significativa; es decir, está constituida por los 62 trabajadores del centro de salud Minsa – Lambayeque.

3.3.3. Muestreo.

Corresponde al probabilístico aleatorio simple; es decir, todos los trabajadores de este centro de salud, tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos y formar parte de la muestra (Otzen y Manterol, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta, la misma que se basa en obtener la información de las variables del trabajo de investigación que se está realizando, usando a individuos acerca de su veredicto, indicaciones y actitudes, esto mediante respuestas al cuestionario.

Asimismo, se empleó la escala de Lickert para el cuestionario de estrés laboral JSS.

El instrumento administrado es el cuestionario de Estrés Laboral de Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg (1994), adaptada al español por Carlos Catalina Romero (2010).

El cuestionario primero recoge tres características demográficas de los encuestados y luego seis preguntas con dos alternativas sobre las características inherentes al trabajo. Asimismo, el cuestionario de estrés laboral JSS, se divide en 4 dimensiones, medidas según escala Likert con valores del 1 al 9 correspondiendo a los niveles bajo (1, 2, 3), medio (4, 5, 6) y alto (7, 8, 9); el puntaje 5 es el promedio de grado de estrés. La primera dimensión es referente a la presión laboral y comprende las preguntas del 1 al 10; la segunda dimensión es sobre la falta de apoyo

social (11 – 15); la tercera dimensión es referente a los factores organizacionales (16 – 27); y la última dimensión es sobre la falta de realización personal (28 – 30).

Respecto a la validación del instrumento estuvo a cargo de juicio de expertos; la confiabilidad se midió a través del coeficiente Alpha de Cronbach obteniendo un valor de 0.80, lo cual le otorga confiabilidad.

3.5. Procedimientos

El Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado aprobó mediante resolución jefatural N°0274-2022-UCV-VA-EPG-F02/J el proyecto de investigación; luego el investigador mediante una carta firmada por la jefa de posgrado de la UCV la dirigió al centro de salud de MINSA – Lambayeque con el objetivo que se autorice la recogida de datos.

Una vez obteniendo el permiso, el investigador procede a la recolección de los datos aplicados el consentimiento informado y logrando la autorización de cada uno de los participantes de la investigación

Seguidamente, se aplica los instrumentos de la recolección de datos mediante el cuestionario de Google Forms, dado que siendo periodo de pandemia por la COVID-19, se cuida el evitar el contagio del investigador y los investigadores de la muestra.

La base de datos el Excel que ofrece el Google Forms sirve para que luego se proceda al tratamiento estadística de los datos y lograr presentarlos en tablas.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez terminado el recojo de datos, se elaboró la tabla matriz, y se ingresaron en el programa estadístico EPIDAT versión 3.1, para comprobar la asociación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En la ejecución se ha considerado los siguientes aspectos éticos:

- Claridad. Los datos obtenidos fueron debidamente analizados para poder lograr un resultado verás.
- Confidencialidad. Los datos fueron tomados con la autorización de los trabajadores del centro de salud, y no se ha publicado la identidad de ellos
- Profundidad en el desarrollo. Se garantizó el estudio amplio y profundo del tema, para poder llegar a conclusiones y proponer alternativas de soluciones (Piscoya, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Factores de presión en el trabajo asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque

Nivel de Exposición	Casos		Controles		X ²	p	PRUEBA	OR	IC (95.0%)
	Nº	%	Nº	%					
Muy bajo	02	7.41	01	2.86	2.7078	0.0999	2.0000	1.9695	2.0309
Bajo	05	18.52	02	5.71					
Medio	04	14.81	06	17.14			0.6667	0.6613	0.6721
Alto	08	29.63	11	31.43			0.7273	0.7230	0.7315
Muy alto	08	29.63	15	42.86					
Total	27	100%	35	100%					

Nota: Cuestionario de Estrés Laboral

Conforme a los resultados obtenidos, se observa que el 29.63% de los casos corresponden a los niveles alto y muy alto. A diferencia del 42.86% que se encuentra en un nivel muy alto. La OR es mayor a 1 en los niveles muy bajo y bajo; lo que significa que, el riesgo es mayor en los trabajadores que están expuestos a la presión en el trabajo. A diferencia del nivel medio y alto, los cuales no presentan un riesgo significativo a la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga en el trabajo.

Tabla 2: Factores de apoyo social asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque

Nivel de exposición	Casos		Controles		PRUEBA		OR	IC (95.0%)	
	Nº	%	Nº	%	X ²	p			
Muy bajo	00	00.00	00	00.00					
Bajo	12	41.38	06	18.18	5.4539	0.0195	4.0500	1.204373	13.619116
Medio	05	17.24	07	21.21				1.238963	13.116961
Alto	09	31.04	09	27.28				1.76074	20.371547
Muy alto	03	10.34	11	33.33					
Total	29	100%	33	100%					

Nota: Cuestionario de Estrés Laboral

Sobre la falta de apoyo social, el 41.38% de los casos se encuentra en un nivel bajo. Sin embargo, el 33.33% de los controles está en un nivel muy alto. La OR tanto para los casos como para los controles, tienen valores mayores a 1; es decir, el riesgo de asociación es mayor en el grupo asociado a las adversidades de las diferentes situaciones tensionantes de ayuda social.

Tabla 3: Factores organizacionales asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque

Nivel de exposición	Casos		Controles		PRUEBA		OR	IC (95.0%)	
	Nº	%	Nº	%	X ²	p			
Muy bajo	01	3.33	01	3.13	3.2089	0.07	2.1000	0.1188	37.1223
Bajo	01	3.33	01	3.13	2.1000	32		0.1188	37.1223
Medio	08	26.67	04	12.5	4.2000			1.0183	17.3222
Alto	11	36.67	05	15.62	4.6200			1.2617	16.9169
Muy alto	09	30.0	21	65.62	1.0000			--	--
Total	30	100%	32	100%					

Nota: Cuestionario de Estrés Laboral

Sobre los factores organizacionales, el 36.67% de los casos tiene un nivel alto. Mientras que el 65.62% de los controles es muy alto. La OR tanto para los casos como para los controles, tienen valores mayores a 1, lo que significa que, el riesgo de asociación es mayor en aquellos colaboradores que están más expuestos a los factores organizacionales, los cuales pueden influir en la aparición de riesgos, o por el contrario aminorarlos.

Tabla 4: Factores de realización personal asociados al estrés laboral en los trabajadores de salud de MINSA - Lambayeque

Nivel de exposición	Casos		Controles		PRUEBA		OR	IC (95.0%)	
	Nº	%	Nº	%	X ²	p			
Muy bajo	01	3.33	01	3.13	3.2089		0.1188	37.1223	
Bajo	01	3.33	01	3.13	6.4083	0.0114	5.0000	0.3957	63.1845
Medio	07	23.33	03	9.37			5.8333	1.1996	28.3665
Alto	13	43.33	08	25			4.0625	1.2196	13.5326
Muy alto	08	26.67	19	59.37			1.0000	--	--
Total	30	100%	32	100%					

Nota: Cuestionario de Estrés Laboral

Sobre esta dimensión, el 43.33% de los casos se encuentran en un nivel alto. A diferencia del 59.37% que se ubica en un nivel muy alto. La OR tanto para los casos como para los controles, tienen valores mayores a 1, esto quiere decir que, el riesgo de asociación es mayor en el grupo expuesto; o sea, cuando los requerimientos que se le solicita a los colaboradores exceden su capacidad para ser atendidas de manera eficiente y eficaz.

V. DISCUSIÓN

En este estudio, se administró como instrumento el cuestionario de Estrés Laboral (JSS), para determinar los factores asociados al estrés en los trabajadores de un centro de salud de MINSA; así como, el nivel de estrés. Se tomó como base el modelo de Estrés Laboral de Charles D. Spielberger y Vagg Spielberger y Vagg citado por (Saldaña y Sánchez, 2019).

El estrés laboral es un factor importante que afecta la calidad de vida, la satisfacción con la vida y el bienestar físico y mental de las personas (Charkhat Gorgich et al., 2017). Es necesario determinar los factores positivos y negativos que pueden incidir en el estrés laboral para prevenir sus consecuencias negativas.

Los resultados de la presente investigación son concordantes con las de unos autores y en otros casos son discordantes. Así tenemos que, en la presente investigación los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque, están referidos a la presión en el trabajo.

En el presente estudio se halló que el nivel de presión en el trabajo se encuentra en un nivel alto y muy alto (29.63%). Al respecto, Novaes, Gomes y Araujo (2022) refieren que existe una situación preocupante de exposición a estresores ocupacionales, por presión laboral, lo cual requiere estrategias de enfrentamiento para proteger la salud del trabajador. También, la OMS (2020), afirma que la presión en el lugar de trabajo es inevitable debido a las exigencias del entorno laboral contemporáneo. La presión percibida como aceptable por un individuo puede incluso mantener a los trabajadores alertas, motivados, capaces de trabajar y aprender, según los recursos disponibles y las características personales. Sin embargo, cuando esa presión se vuelve excesiva o inmanejable, genera estrés. El estrés puede dañar la salud de los empleados y el rendimiento empresarial.

El trabajo adicional y las horas de trabajo la OR tanto para los casos como para los controles, se encontraron valores mayores a 1, lo que significa que, el riesgo de asociación es mayor en el grupo expuesto (dirección positiva). En la indagación de Caruajulca y Sánchez (2020) concluyeron que existe relación

estadísticamente positiva entre los factores laborales y el estrés laboral entre estos trabajadores. De igual forma, Herr (2018) afirma que la exposición crónica a factores estresantes relacionados con el trabajo, como jornadas largas y tensión laboral, tiene efectos negativos en la salud física y mental.

En cuanto a este análisis, un trabajador puede sentirse bajo presión si las demandas de labor, tales como, tener que realizar un trabajo extra o si las horas de trabajo son mayores a las que podría asumir adecuadamente. Sin embargo, otros trabajadores pueden tomarlo como un reto, el hecho de tener que sobrepasar la jornada laboral establecida. De igual forma, esta situación se puede presentar cuando el jefe dispone cubrir sus necesidades de personal, incrementando las horas de trabajo a los empleados para realizar más tareas y quedarse más tarde de lo habitual. Esto puede conducir a problemas de salud de los empleados y un trabajo de baja calidad en el centro de salud de MINSA.

El nivel de falta de apoyo social, se ubica en un nivel bajo (41.38%). Sobre estos resultados, Luque (2020) encontró que entre las dimensiones de factores psicosociales el 88.3% presentaron un nivel moderado. Mack y Rhineberger-Dunn (2019) afirmaron que el apoyo social es el producto de las relaciones laborales interpersonales que tiene el potencial de promover el bienestar o las habilidades de afrontamiento del receptor. Según Belrhiti, et al. (2020) el apoyo del supervisor y el apoyo de los compañeros de trabajo pueden ser los factores de apoyo social más importantes que afectan el PSM de los trabajadores. Con suficiente apoyo del supervisor, los trabajadores sienten que son miembros importantes de la organización y se dan cuenta de que sus objetivos se ajustan a los objetivos de la organización.

En esta misma línea, Arıkan (2021) afirmó que la forma en que una persona se adapta al estrés está determinada por el apoyo social que recibe, que el apoyo social tiene un papel protector en el estrés laboral y que aumenta la calidad de vida al reducir los efectos negativos del estrés laboral.

En atención a los resultados antes descritos, diversos estudios señalan que la relación positiva entre el estrés y las respuestas de tensión es más fuerte para las personas que tienen bajos niveles de apoyo social, a diferencia de quienes tienen altos niveles de apoyo. Esta situación que el apoyo social disminuye los

efectos negativos del estrés se ha probado en diversos contextos y realidades, con resultados muy contradictorios. Es por eso, que en el centro de salud MINSA, se debe se debe fortalecer y mejorar el apoyo social a sus colaboradores.

El nivel de los factores organizacionales, se ubica en un nivel alto (36.67%). Al respecto, Caruajulca y Sánchez (2020) en la dimensión organización obtuvieron un nivel regular, con el 39.5%.

Con respecto a las influencias organizacionales sobre el estrés, aunque se han encontrado que muchos factores en el entorno laboral influyen en la medida en que las personas experimentan estrés en el trabajo, se ha demostrado que los factores organizacionales pueden influir directamente tanto en la frustración como en la ansiedad, en este caso, los trabajadores de salud están muy expuestos a estos factores.

El nivel de falta de realización personal se encuentra en un nivel alto (43.33%). De igual forma, Sihuyro (2018) describió la prevalencia de la realización personal en un 62,96% en un nivel medio. De acuerdo con Averhart (2022), los empleados de hoy buscan una experiencia laboral que esté optimizada para un trabajo significativo y la realización personal, que fomente una mentalidad de crecimiento y generosidad.

Otro estudio realizado por Cabrera (2017), demostró que las enfermeras manifiestan factores como fatiga física y emocional, así como falta de realización profesional, asimismo se apreció un nivel de estrés moderado. De igual manera, se dedujo que el nivel de estrés disminuye cuando el nivel de autocuidado de salud es mayor.

En palabras de Bagheri (2019), los trabajadores de la salud son un grupo especialmente vulnerable, con entornos estresantes y presión laboral que a menudo conduce al agotamiento. Los estudios han evaluado el estrés ocupacional en una amplia gama de trabajadores, incluidos enfermeros, médicos, técnicos, terapeutas y otro personal en diversas disciplinas.

Asimismo, Reith (2018) cree que, el exceso de trabajo, el trabajo por turnos, la dotación de personal inadecuada, las demandas emocionales, las cargas

administrativas y los peligros físicos en el lugar de trabajo contribuyen, y se ha sugerido que el estrés y el agotamiento se han asociado con una disminución de la satisfacción laboral, un trabajo deficiente. desempeño y resultados negativos para los pacientes.

Finalmente, se destaca el estudio realizado por la Agenda Nacional de Investigación Ocupacional de estados Unidos (2019), quienes manifiestan que los trabajadores de la salud incluyen a todos los que trabajan en el cuidado de la salud, para proveedores públicos y privados, en entornos clínicos y comunitarios, como personal de primeros auxilios, empleados de admisión y sala, tecnólogos y técnicos de laboratorio, enfermeras, médicos, trabajadores de servicios ambientales y personal de servicio de alimentos en el cuidado de la salud ajustes. Los trabajadores de la salud se enfrentan a muchas demandas en el trabajo, que pueden incluir condiciones de trabajo difíciles, largas horas de trabajo, turnos rotativos e irregulares, exposición al sufrimiento humano y la muerte, y mayores riesgos de exposición personal a enfermedades y daños.

Sobre las conclusiones vertidas anteriormente y por los resultados obtenidos de los trabajadores de un centro de salud de MINSA, se puede inferir que ellos están expuestos a múltiples factores asociados al estrés laboral, los cuales influyen directamente sobre su bienestar físico y mental; así como, sobre la calidad de atención ofrecida a los pacientes.

Sin embargo, y por lo antes mencionado podemos deducir que existen otros factores que se pueden asociar al estrés laboral en los trabajadores de salud; entre ellos podemos mencionar a la edad. En palabras de Odonkor y Adams (2021) las edades entre los 56 años o más tienen más probabilidades de estar estresados que los de los otros grupos de edad. A criterio del investigador, las edades mayores de 40 años tienen más posibilidades de encontrarse más factores asociados al estrés laboral. De igual forma, las largas horas de trabajo, el exceso de trabajo y la alta tensión laboral o el agotamiento laboral se asocian con diversos tipos de enfermedades, entre ellas tenemos, la hipertensión arterial. A medida que la edad de los trabajadores avanza el agotamiento se manifiesta con más frecuencia.

Otro factor muy importante, que se debe tomar en consideración es el referente al ambiente físico. Según, Caruajulca y Sánchez (2020) encontró que el ambiente de trabajo se encuentra en un nivel regular (36,8%). Teniendo en cuenta la evidencia presentada y revisada de los antecedentes, queda claro que el ambiente físico del lugar de trabajo tiene un impacto sobre el bienestar y el comportamiento del trabajador. Este impacto se puede traducir favorablemente, si el trabajador se siente muy cómodo o, en otros casos, puede sentirse contrariado e incómodo y llevar a una situación de estrés.

Otro factor que se debe tomar en cuenta es el relacionado con los problemas de interrelación. Al respecto, Carrasco (2021) halló que el ambiente social obtuvo un nivel de estrés leve (70% de casos).

Con esta realidad se puede aseverar que la mayor parte de los trabajadores de salud están más expuestos a interrelacionarse con sus compañeros de trabajo. Una mala relación laboral, conducirá definitivamente no sólo a una mala atención de los pacientes; sino que, puede llevar a padecer a un tipo de estrés. Asimismo, las buenas relaciones en el trabajo también son importantes para la continuidad de los empleados porque si ellos se llevan bien con sus compañeros de trabajo, entonces es poco probable que el estrés se manifieste por este factor. Es más, desde el punto de vista del investigador, esto constituye una barrera para hacer frente al estrés dentro del centro de salud.

Por otro lado, es preciso señalar las limitaciones encontradas en el desarrollo de la presente investigación; así tenemos que la investigación se limita a un solo centro de salud, lo cual no permite generalizar los resultados obtenidos a otros centros asistenciales de salud.

Por otro lado, el personal de salud a quien se le administró el cuestionario, no contaba con mucho tiempo disponible para poder contestar las preguntas, lo cual generó más tiempo para poder culminar con los resultados. Esto constituyó una desventaja debido al tiempo y disposición de los profesionales de salud. Por ello, es importante planificar el tiempo y encontrar el momento adecuado para llevar a cabo las encuestas. Sin embargo, esto fue superado tratando en todo momento de explicar la importancia y el impacto de esta indagación.

En el aspecto organizacional, la investigación fue coordinada convenientemente a fin de evitar problemas de orden institucional, organizacional, personal o técnica. Se estableció coordinaciones previas de apoyo que favorecieron la ejecución del estudio. Sin embargo, hubo demora en el tiempo de respuesta. Esto debido a que en un inicio se pensó que la investigación llevaría el nombre del establecimiento de salud y los resultados pudieran de alguna manera incomodarlos. Pero, al demostrar que el título de la tesis no se especifica el nombre del centro de salud, se obtuvo la aceptación inmediata.

Por otro lado, los alcances de este estudio radican en permitir concientizar a los profesionales de un centro de salud MINSA, sobre la importancia de tomar en cuenta los factores que se asocian al estrés laboral y por ende buscar alternativas que disminuyan el impacto en su trabajo. Asimismo, todo profesional de salud debe asumir el compromiso con los pacientes, brindando una atención de calidad. Esto lleva a declarar que el nivel de estrés no se vea reflejada en el trabajo y ofrecer una atención en función de las exigencias y necesidades de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. La presión en el trabajo se asocia con el estrés laboral (OR es mayor a 1); encontrando que el riesgo es mayor en los trabajadores expuestos a la presión en el trabajo. Asimismo, existe un mayor porcentaje (29.63%) de los casos con niveles de exposición alto y muy alto.
2. La falta de apoyo social se asocia con el estrés de los trabajadores (OR es mayor a 1); por lo tanto, el riesgo de asociación es más significativo en aquellos grupos asociados a las adversidades de las diferentes situaciones tensionantes de ayuda social. De igual forma, se concluye que existe un mayor porcentaje (41.38%) de los casos que se encuentra en un nivel bajo de exposición.
3. Los factores organizacionales se asocian con el estrés laboral (OR es mayor a 1), concluyéndose que el riesgo de asociación es mayor en aquellos colaboradores que están más expuestos a los factores organizacionales. También, se afirma que el 36.67% de los casos tiene un nivel alto de exposición.
4. La falta de realización personal se asocia con el estrés laboral (OR es mayor a 1), concluyendo que el riesgo de asociación es más alto cuando los requerimientos que se le solicita a los colaboradores exceden su capacidad. Del mismo modo, se encontró que el 43.33% de los casos se encuentran en un nivel de exposición alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al gerente del centro de salud de MINSA, implementar estrategias y talleres vivenciales que ayuden a reducir la tensión en aquellos colaboradores que están expuestos a trabajar bajo presión.
2. Se debe considerar dentro del plan operativo anual un programa de intervención, para el manejo de las adversidades frente a situaciones tensionantes de carácter social, el cual contribuiría a disminuir los efectos y sus repercusiones en la labor de los trabajadores.
3. Considerar los resultados obtenidos en este estudio, para poder trabajar en la problemática del estrés y brindar alternativas de solución que permitan mejorar, el bienestar psicológico de todos los trabajadores que se encuentren trabajando en el centro de salud MINSA.
4. Concientizar al personal de salud, a brindar una mejor calidad de atención y no exceder sus horas de trabajo así evitamos la sobrecarga laboral.

REFERENCIAS

- Afulani, PA, Ongeru L., Kinyua J., Temmerman M., Mendes WB, Weiss SJ. (2021). Psychological and physiological stress and burnout among maternity providers in a rural county in Kenya: individual and situational Predictors. *21 (1):1–16*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7936594/>
- Almutairi, I., Al-Rashdi, M., Almutairi, A. (2020). Prevalence and predictors of depression, anxiety and stress symptoms in paramedics at Saudi Red Crescent Authority. *Saudi J. Med. Medical Sci.*; 8(2):105. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32587491/>
- Arkan, G. (2021). Stress in COVID-19 pandemic: Negative and positive outcomes, and the possible role of preventive interventions. *Current Approaches in Psychiatry*, 13, 135–145. https://scholar.google.com/scholar_lookup?hl=en&volume=13&publication_year=2021&pages=135145&journal=Current+Approaches+in+Psychiatry&author=G.+Ar%C4%B1kan&title=Stress+in+COVID%E2%80%9019+pan+demic%3A+Negative+and+positive+outcomes%2C+and+the+possible+rol+e+of+preventive+interventions
- Averhart, J. (2022). In search of personal fulfillment: What can companies do to help their employees? <https://wraltechwire.com/2022/05/05/in-search-of-personal-fulfillment-what-can-companies-do-to-help-their-employees/>
- Bagheri, T., Fatemi MJ., Payandan, H., Skandari A., Momeni M. (2019). The effects of stress-coping strategies and group cognitive-behavioral therapy on nurse burnout. *Ann Burns Fire Disasters*; 32(3):184–189. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32313531/>
- Becerra, D. y Guerrero, T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Recuperado de* <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n1/v17n1a09.pdf>
- Belrhiti Z. Damme WV. Belalia A, et al. (2020). The effect of leadership on public service motivation: a multiple embedded case study in Morocco original research. *BMJ Open*. 10:33010.

https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=The%20effect%20of%20leadership%20on%20public%20service%20motivation%3A%20a%20multiple%20embedded%20case%20study%20in%20Morocco%20original%20research&journal=BMJ%20Open&volume=10&publication_year=2020&author=Belrhiti%2CZ&author=Damme%2CWV&author=Belalia%2CA

Bianchi, R., Schonfeld, S. y Laurent, E. (2015). Is it time to Consider the “Burnout Syndrome” a Distinct Illness? *Front Public Health*. 3(158), 1-3

Cabrera, H. (2017). Autocuidado en el estrés laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ica, año 2016. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa) Arequipa, Perú. URI: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5981>

Carrasco, V. (2021). Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2021. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca, Perú. 2021. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1832/TESIS%20FINAL%20SUSTENTACION%20PUBLICA%2023SEPTIEMBRE2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caruajulca, N. y Sánchez N. (2020). Factores laborales y estrés laboral en los profesionales de enfermería, hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca, Cajamarca. 2020. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Ica. Chíncha, Perú. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/690/1/Nancy%20Robertina%20Caruajulca%20Cercado.pdf>

Cassano, M. (2018). Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19618/Cassano_FME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Charkhat A. et al. (2017). Job stress and mental health among nursing staff of educational hospitals in South East Iran. *Thrita*, Advance online publication. <http://doi.org/10.5812/thrita.45421>
- Cubas, R. (2018). Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria sector II – Chiclayo, 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5414/Cubas%20Cubas%2C%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duoaa, A. et al. (2021). Prevalence and associated factors of stress among primary health care nurses in Saudi Arabia, a multi-center study. https://journals.lww.com/jfmpc/Fulltext/2021/10070/Prevalence_and_associated_factors_of_stress_among.41.aspx
- Epel, E. (2018). More than a feeling: a unified view of stress measurement for population science. *Front. Neuroendocrinol*; 49:146–169. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6345505/>
- Godifay, G., Worku W., Kebede G., Tafese A. y Gondar, E. (2018). Work Related Stress Among Health Care Workers in Mekelle City Administration Public Hospitals.
- Geue, P. E., (2017). Positive practices in the workplace: Impact on team climate, work engagement, and task performance. *Emerging Leadership Journeys*, 10, 70–99.
- Grandchamp, L. (2022). Saiba como evitar o estresse no trabalho e entenda o porque dele acontecer. *Rede jornal contábil*. <https://www.jornalcontabil.com.br/saiba-como-evitar-o-estresse-no-trabalho-e-entenda-o-porque-dele-acontecer/#.YnMRcdpByUk>
- Greene, P. (2020). ¿Qué es el estrés agudo episódico? <https://www.manhattancbt.com/archives/1809/episodic-acute-stress/>
- Herrera, D. et al. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista Neurobiología*, 8(17), 2-14 <https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/HerreraCovarrubias>

- Hormaza, A., Ceballos, M. y Barón, J. (2021). Factores de Riesgo Psicosocial Determinantes del Estrés que Inciden en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1273/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1>
- Lai J., Ma S., Wang Y., Cai Z., Hu J., Wei N., Wu J., Du H., Chen T., Li R., et al. (2019). Factors Associated with Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Netw. Open*. https://www.researchgate.net/publication/340113911_Factors_Associated_With_Mental_Health_Outcomes_Among_Health_Care_Workers_Exposed_to_Coronavirus_Disease_2019
- Luque, L. (2020). Factores Psicosociales y Estrés laboral del Profesional de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2020. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión. Juliaca, Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4784/Lisset_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1
- Mack, K. y Rhineberger G. (2019). Burnout among community corrections officers: Do supervisor and coworker support matter? *Corrections*, 6(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/23774657.2019.1593067>
- Manterola, C. Quiroz, G. Salazar, P. y García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical Research. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 30(1), 36-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Miller, L. H., & Smith, A. (2019). American Psychological Association. <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Menacho, V. (2020). Prevalencia y factores asociados al estrés, ansiedad y depresión, en médicos que laboran en áreas COVID-19, Lima – Perú, 2020. (Tesis para optar título profesional). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3913/T030_7395

6523_T%20%20%20MENACHO%20SOLANO%20VANESSA%20LUCILA
.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molero MJ, Pérez-Fuentes MDC, Oropesa NR, Simón MM, Gázquez JL. (2019). Self-efficacy and emotional intelligence as predictors of perceived stress in nursing professionals. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*; 9; 55 (6).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6630601/>

Monteza, N. (2018). Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano japonés 2018. (Tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional del Callao, Perú.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4098/MONT-EZA%20HERRERA_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

National Occupational Research Agenda (2019) Healthcare and Social Assistance Council. National Occupational Research Agenda for Healthcare and Social Assistance (HCSA). https://www.cdc.gov/nora/councils/hcsa/pdfs/National_Occpational_Agenda_for_HCSA_February_2019-508.pdf.

Neffa JC. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio. 1st ed. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas, editor. Vol. 1. Buenos Aires: CEIL CONICET; 1–585

Kebede, G. (2018). Work Related Stress among Health Care Workers in Mekelle City Administration Public Hospitals, North Ethiopia. *Work*; p. 46.
https://www.researchgate.net/publication/323317314_Work_Related_Stress_among_Health_Care_Workers_in_Mekelle_City_Administration_Public_Hospitals_North_Ethiopia

Novaes, E. Gomes, A. y Araujo, T. (2022). Factores asociados al estrés laboral entre profesionales de enfermería en servicios de salud de mediana complejidad. Artículo original. *Rev. Bras. Enferm.*
<https://www.scielo.br/j/reben/a/zWRFNNmq8rWtWdXNSr4Q5nh/?lang=en>

Ñaupas, H. et al. (2018). Metodología de la investigación. (5ª ed.). México: Ediciones de la U.

- Odonkor, S. y Adams, S. (2021). Predictores de estrés y factores asociados entre los trabajadores de la salud en el oeste de Ghana. 7(6): e07223. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8203702/>
- Ofei, A.M., Paarima, Y., Barnes T., Kwashie A.A. (2019). Stress and coping strategies among nurse managers. J. Nurs. Educ. Prac. 10(2). https://www.researchgate.net/publication/337082359_Stress_and_coping_strategies_among_nurse_managers
- Otzen, T. y Manterol, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Piscoya, J. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. Rev Soc. Perú Med Interna; 31(4):159-164. <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20159-164.pdf>
- Pollock, A. et al. (2020). Interventions to support the resilience and mental health of frontline health and social care professionals during and after a disease outbreak, epidemic or pandemic: a mixed methods systematic review. Cochrane Database Syst Rev. 5;11(11):CD013779. doi: 10.1002/14651858.CD013779. PMID: 33150970; PMCID: PMC8226433.
- Reith TP. Burnout in United States healthcare professionals: a narrative review. Cureus. 2018;10(12): e3681. <https://doi.org/10.7759/cureus.3681>
- Rudland JR, Golding C., Wilkinson TJ. (2020). La paradoja del estrés: cómo el estrés puede ser bueno para el aprendizaje. Medicina. Educ.; 54 (1): 40–45. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31509282/>
- Sadiq, K., Rizwan, B., Noreen, S., Fatima, A., Sheraz, M., Shafqat, M., Rashid H.M. (2020). Determinants of Peptic Ulcer Disease: A Systematic Review. https://scholar.google.com/scholar?cites=11729751777083565328&as_sd t=2005&scioldt=0,5&hl=es
- Saldaña, A., y Sánchez, D. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018. (Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión).

Tarapoto, Perú.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1751/Angelica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sihuayro, L. (2018). Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tacna, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26571/sihuayro_ml.pdf?sequence=1

Spielberg, C. D., Vagg, P. R., y Catalina, C. (2010). JSS, cuestionario de estrés laboral. TEA.

Suleiman, N., Albendín, L., Gómez, J.L., Vargas, K., Ramirez, L., Ortega, E. (2020). Prevalence and predictors of burnout in midwives: a systematic review and meta-analysis. *Int. J. Environ. Res. Publ. Health.* 17(2):641.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7013833/>

Tabussum, S. et al. (2021). Work Related Stress Among Health Care Professionals in Karachi, Pakistán. 8(5). Disponible en:
<https://juniperpublishers.com/jpfmts/pdf/JPFMTS.MS.ID.555747.pdf>

Vásquez, J. (2020). Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019. *JAMA Netw Open.* <https://www.issup.net/es/knowledge-share/research/2020-04/factores-asociados-con-los-resultados-salud-mental-entre-los>

World Health Organization. Occupational health: Stress at the workplace.
<https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

ANEXO

Anexos 1 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Independiente: Factores asociados	Son las particularidades y propiedades que se relacionan indistintamente con la enfermedad (Neffa, 2015).	Son las características propias de los trabajadores de un centro de salud del MINSA- Lambayeque, que se asocian al estrés laboral.	Características demográficas	-Edad -Sexo -Estado civil	Ordinal Nominal Nominal	Cuestionario
			Características inherentes al trabajo	-Años de servicio -Condición laboral -Trabajo adicional -Horas de trabajo/mes -El ambiente físico -Problemas de interrelación con los demás trabajadores	Ordinal Nominal	
Dependiente: Estrés laboral	Es un proceso psicobiológico complicado puesto de manifiesto cuando la persona descubre una	Es una reacción normal del cuerpo que tienen los trabajadores del centro de salud Minsa cuando	Presión laboral	-Horas extras -Permuta de las tareas. - Incumplimiento de los compañeros de labores. -Falta de adaptación al trabajo -Demasiada responsabilidad.	Ordinal	Cuestionario de estrés laboral de Charles D. Spielberger (1994).

	posible causa de riesgo en el medio ambiente. (Molero et al., 2019).	ocurren cambios, lo que resulta en respuestas físicas, emocionales e intelectuales.		<ul style="list-style-type: none"> - Competencia entre profesionales. -Habituales interferencias. - Frecuente cambio de actividades. -Demasiados trámites. -Ritmo excesivo. 		
			Falta de apoyo de social	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de apoyo de las jefaturas. -Equipamiento no acorde. -Quejas entre compañeros. -Carencia de trabajadores. -Escasa motivación. 	Ordinal	
			Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> -Desacuerdo con las actividades. -Incorrecto manejo de conflictos. -Falta de actividad. -Problemas con los jefes. -Actitudes contrarias con el C.S. -Carencia de profesionales. -Incorrecta toma de decisiones -No se involucra en las decisiones -No se realiza convenientemente la supervisión -Ruido laboral -Demasiadas metas. -Problemas en con las áreas. 	Ordinal	
			Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> -Poca promoción -No reconoce el trabajo realizado. -Insatisfacción en el sueldo. 	Ordinal	

ANEXO 2

INSTRUMENTO JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El presente instrumento tiene por objetivo medir el nivel de estrés laboral en el personal en los trabajadores de un centro de salud.

En tal sentido, le solicitamos por favor responder en forma individual, anónima y confidencial del modo más sincero posible, agradeciéndole anticipadamente su gentil colaboración

Por favor, marcar con una X la alternativa que crea oportuna por cada enunciado que se le presenta:

I. Características demográficas:

1. Edad en años:

- a) Menos de 29 ()
- b) 30 – 39 ()
- c) 40 – 49 ()
- d) 50 – 59 ()
- e) 60 a más ()

2. Sexo:

- a) Masculino ()
- b) Femenino ()

3. Estado Civil

- a) Soltera(o) ()
- b) Casada(o) ()
- c) Divorciada(o) ()
- d) Conviviente ()
- e) Viuda(o) ()

II. Características inherentes al trabajo:

4. Años de servicio:

- a) Hasta 1 año ()

- b) Hasta 5 años ()
- c) Hasta 10 años ()
- d) De 15 años a más ()

5. Condición laboral

- a) Nombradas ()
- b) Contratado ()
- c) Cas ()
- d) Terceros ()

7. Trabajo adicional:

- a) Si ()
- b) No ()

8. Horas de trabajo/mes:

- a) 150 h/ mes ()
- b) Mayor a 150 h/mes ()

9. El ambiente físico:

- a) Es adecuado ()
- b) Es inadecuado ()

10. Problemas de interrelación:

- a) Presenta problemas para relacionarse con sus compañeros de trabajo ()
- b) No presenta ningún problema ()

III. Cuestionario de estrés laboral JSS

A continuación, se enuncian un conjunto de hechos que ocurren a menudo en el centro de salud donde labora. Marque con una "X" según el grado de estrés que le ocasiona. El puntaje **5** es el promedio de grado de estrés y la escala de 9 puntos es cuando la situación es muy estresante. Confronte cada suceso con este valor y determine del 1 al 9 para señalar, según su criterio, cuándo el hecho se aproxima al estrés al compáralo con el 5.

	Eventos laborales	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
N°	Dimensión: Presión laboral					
01	Se siente compromiso con el centro de salud.					
02	Cuenta con la información necesaria para cumplir con su labor.					
03	Los trabajadores se brindan apoyo unos a otros.					
04	La información de mi área transcurre en forma conveniente.					
05	Soy parte de la delimitación de los objetivos y la toma de decisiones para conseguirlos.					
06	En el centro de salud se trabaja en forma integral y articulada.					
07	Se han establecido convenientemente las funciones del puesto de cada uno.					
08	Es posible la integración con el personal directivo.					
09	Existe la oportunidad de desarrollar la labor de la mejor manera.					
10	Cumplir con las tareas diarias en el centro de labores conduce al progreso del personal.					

	Dimensión: Falta de apoyo social.	1	2	3	4	5
11	No recibo ayuda de mi jefe cuando lo necesito.					
12	Los equipos que se utilizan no son de calidad.					
13	Generalmente se insultan entre los trabajadores.					
14	Muchas veces tengo que reemplazar en el trabajo que lo ejecuta otro trabajador.					
15	El personal no se encuentra motivado con la labor que desempeña.					
	Dimensión: Factores organizacionales	1	2	3	4	5
16	No concuerdo con la delegación de tareas que me establecen.					
17	No se conducen convenientemente los problemas que se presentan.					
18	A veces no tengo actividades que realizar.					
19	Comparto los problemas con mis jefes.					
20	Doy manifestaciones de negatividad ante el centro de salud.					
21	Las tareas no se pueden cumplir plenamente por falta de personal.					

22	No se analizan adecuadamente las decisiones frente a los conflictos.					
23	El personal no participa al momento de tomar las decisiones y establecer las políticas.					
24	No se realiza una supervisión de manera conveniente.					
25	En mi centro laboral se presenta exceso de ruido.					
26	Las metas a cumplir son excesivas.					
27	Presencia de problemas entre las diferentes áreas.					
	Dimensión: Falta de realización personal.	1	2	3	4	5
28	El jefe ofrece ayuda para superar los problemas que se presentan.					
29	En el centro de salud, se fortalecen en forma continua las formas de trabajo.					
30	Se presentan adecuados medios de comunicación entre el personal.					

ANEXO 3

FICHA TÉCNICA

Nombre	Cuestionario de Estrés laboral JSS
Nombre original:	Job Stress Survey JSS
Autores:	Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg
Procedencia:	PAR, Psychological Assessment Resources, Inc. Odessa Florida. EE.UU.
Adaptación española:	Carlos Catalina Romero, con la colaboración especial de: Ibermutuamur (2010).
Aplicación:	Individual y colectiva Ámbito de aplicación: Adultos Duración: Entre 15 a 20 min Finalidad: Evaluación del nivel general de estrés laboral, y de severidad y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés.
Validez y confiabilidad:	El coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.88, los coeficientes de validez y fiabilidad se realizaron dos análisis factoriales: uno de tipo exploratorio y el otro confirmatorio ratificaron la estructura de las escalas y subescalas (Js-s y -F = 0,61) (S Y F =0,56) (S Y F =061) los ajustes adecuados.

Tabla 1

Escalas del JSS Intensidad

Escala	Bajo	Medio	Alto
Presión de Trabajo (PTI)	<38	38-53	>53
Falta de apoyo social (FAI)	<20	20-29	>29
Factores organizacionales (FOI)	<41	41-63	>63
Falta de realización personal (FRPI)	<12	12-19	>19

Fuente: Cuestionario de Estrés laboral JSS

Anexo 4

COSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado profesional

Estoy llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud de MINSA – Lambayeque. Su participación es voluntaria e incluirá solamente a quienes deseen participar.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los procedimientos a realizar, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito del estudio de investigación es determinar la influencia de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de MINSA – Lambayeque.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted sobre algunos factores asociados al estrés laboral, luego procederá a preguntarle a usted sobre algunas características demográficas y características inherentes al trabajo; además se aplicará el cuestionario de estrés laboral JSS.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y usted pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, no afectará su situación laboral ni ningún servicio que usted o alguno de sus familiares pueda tener por parte del sistema de salud.

Beneficios

Se ha planteado con los participantes, una charla informativa sobre el manejo del estrés laboral; así mismo, se aplicará una evaluación significativa.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

En todo momento se garantizará la posibilidad de retirarse del estudio y no tendrá incomodidad alguna por ello, si usted tuviera alguna pregunta podrá hacerla al profesional que lo entrevistará; si luego de ser entrevistada quisiera no participar en el estudio comuníquese con el investigador Lic. Johny Alejandro Acosta Suclupe al teléfono 968428451, para cualquier consulta o retiro del estudio.

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará mi trabajo, los servicios que yo o cualquier miembro de mi familia puedan recibir por parte de los profesionales de este centro de salud. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi derecho como trabajador o ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

_____ Nombre participante	_____ Firma Participante		
_____ Nombre del investigador	_____ Firma del investigador	_____ Fecha:	_____ Hora: