



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO
DE SALUD, SAN JUAN BAUTISTA, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

AUTORA : BACH. PSIC. ESTHER GÓMEZ YAHUARCANI

ASESORA : PSIC. MIRTHA ELIZABETH SANDOVAL OVIEDO, MGR.

SAN JUAN BAUTISTA - PERÚ

2022

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD, SAN
JUAN BAUTISTA, 2022”**

De la alumna: **ESTHER GÓMEZ YAHUARCANI**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **7% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 09 de Enero del 2023.








Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_cienciasdelasalud_2022_TSP_EstherYahuarcani_V1.pdf (D154978126)
Submitted	2023-01-06 19:39:00
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@uop.edu.pe
Similarity	7%
Analysis address	revision.antiplagio.uop@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	<p>Universidad Científica del Perú / UCP_SALUD_2021_TESIS_PaolaPortocarrero_KarolayPinheiro_V1.pdf</p> <p>Document UCP_SALUD_2021_TESIS_PaolaPortocarrero_KarolayPinheiro_V1.pdf (D154346044)</p> <p>Submitted by: revision.antiplagio@uop.edu.pe</p> <p>Receiver: revision.antiplagio.uop@analysis.arkund.com</p>		6
SA	<p>"PROYECTO DE TESIS" LISTO (2).docx</p> <p>Document "PROYECTO DE TESIS" LISTO (2).docx (D141923927)</p>		1
W	<p>URL: http://repositorio.uop.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1353/XIOMARA%20MILAGROS%20PINEDO%20TAPULLIM...</p> <p>Fetched: 2021-09-27 20:10:07</p>		2
SA	<p>TESIS ESTRES LABORAL AYACUCHO 2018.docx</p> <p>Document TESIS ESTRES LABORAL AYACUCHO 2018.docx (D44835862)</p>		1
W	<p>URL: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12175/2/IV_FCE_317_TE_Guerra_Ing...</p> <p>Fetched: 2022-12-19 19:02:43</p>		1

Entire Document

i FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA TRABAJO DEL PROGRAMA DE SUFICIENCIA PROFESIONAL "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD, SAN JUAN BAUTISTA, 2022" PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE PSICOLOGÍA AUTORA : BACH. PSIC. ESTHER GÓMEZ YAHUARCANI ASESORA : PSIC. MIRTHA ELIZABETH SANDOVAL OVIEDO, MGR. Región Loreto, Perú 2022

ii CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

iii DEDICATORIA A
una persona muy especial llamada Lidia Torres, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí la base de la responsabilidad, dedicación y deseos de superación.

iv AGRADECIMIENTO A DIOS por su infinita misericordia y bendiciones en cada momento de mi vida. A Lidia Torres por estar siempre a mi lado, en momentos y situaciones difíciles de mi vida, dándome palabras de aliento y por su confianza depositada en mí. A maría concepción. A mis profesores por formar parte de mi crecimiento profesional e impartir sus consejos y conocimientos de esta nobel carrera.

v ACTA DE SUSTENTACIÓN

vi TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

APROBADA EN SUSTENTACIÓN PUBLICA DEL DÍA.....MES.....AÑO 2022, EN EL AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERU MIEMBROS DEL JURADO

Psic. JUAN ALFONSO MENDEZ DEL AGUILA, Mgr. MIEMBRO DEL JURADO Psic. ELIZABETH GUILLES GALDÓS, Mgr. MIEMBRO DEL JURADO Psic. MIRTHA ELIZABETH SANDOVAL OVIEDO Mgr. ASESORA

vii ÍNDICE DE CONTENIDO Portada i Constancia de originalidad de trabajo de investigación ii Dedicatoria iii Agradecimiento iv Acta de sustentación v Hoja de Aprobación vi Índice vii

DEDICATORIA

A una persona muy especial llamada Lidia Torres, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí la base de la responsabilidad, dedicación y deseos de superación.

Esther Gómez Yahuarcani

AGRADECIMIENTO

A DIOS por su infinita misericordia y bendiciones en cada momento de mi vida. A Lidia Torres por estar siempre a mi lado, en momentos y situaciones difíciles de mi vida, dándome palabras de aliento y por su confianza depositada en mí. A María Concepción. A mis profesores por formar parte de mi crecimiento profesional e impartir sus consejos y conocimientos de esta noble carrera.

Esther Gómez Yahuarcani

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con **Resolución Decanal N° 1515-2022-UCP-FCS, del 26 de Diciembre del 2022**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

✚ **Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila** **Presidente**
✚ **Psic. Elizabeth Guillen Galdos** **Miembro**

Como Asesora: **Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 12:00 m. horas, del día Martes 17 de Enero del 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD, SAN JUAN BAUTISTA, 2022”**.

Presentado por la sustentante: **ESTHER GÓMEZ YAHUARCANI**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

..... *Resueltas Correctamente*

El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** *Unanimidad* **CON NOTA:** *Diecisiete (17)*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.



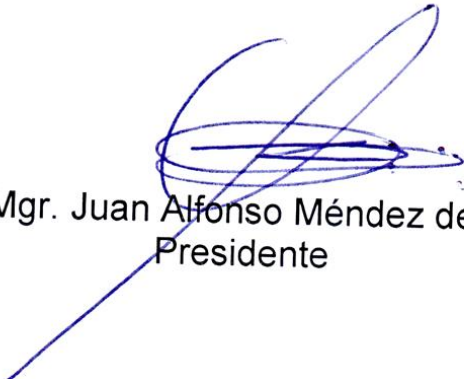
Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Elizabeth Guillen Galdos
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, DENOMINADO: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD, SAN JUAN BAUTISTA, 2022.



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Elizabeth Guillen Galdos
Miembro



Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo
Asesora

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pag.
portada	i
Constancia de originalidad del trabajo de investigación	II
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Acta de sustentación	VI
Hoja de aprobación	VII
Índice de contenido	VIII
Resumen	IX
Abstrac	X
1. Introducción	11
2. Planteamiento del problema	16
3. Objetivos	18
3.1. Objetivo general	18
3.2. Objetivos específicos	18
4. Variable	18
5. Operacionalización de la variable	19
6. Metodología	19
6.1. Tipo de diseño de investigación	19
6.2. Población y muestra	20
6.3. Técnicas e instrumentos	21
6.4. Procesamiento de recolección de datos	23
6.5. Procesamiento y análisis de datos	23
6.6. Aspectos éticos	23
7. Resultados	24
8. Discusión	29
9. Conclusiones	31
10. Recomendaciones	32
11. Referencias bibliográficas	33
Anexos	35
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	36
Anexo N° 2: Carta de presentación	38
Anexo N° 3: Carta de aceptación	39
Anexo N° 4: Consentimiento informado	40
Anexo N° 5: Instrumento de estudio	41

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de un centro de salud de San Juan, 2022. La metodología respecto al tipo de investigación fue descriptivo simple siendo el diseño no experimental y transversal, la población y muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de un centro de salud, la técnica fue psicométrica y el instrumento la Escala de Estrés Laboral de Maslach. Los resultados fueron: en cuanto al resultado global, un 90,0% de los trabajadores de un centro de salud se encuentran en un nivel bajo de estrés, un 7,5% en un nivel moderado y solo el 2,5% en un nivel alto de estrés laboral, en cuanto a la dimensión "Agotamiento emocional" el 85,0% de los trabajadores de un centro de salud obtuvo nivel bajo, un 10,0% presenta niveles altos y solo el 5,0% obtuvieron niveles moderados de agotamiento emocional, respecto a la dimensión "Despersonalización" el 62,5% de trabajadores sanitarios obtuvieron niveles bajos de despersonalización, un 27,5% obtuvieron niveles moderados y solo el 10,0% obtuvieron niveles altos de despersonalización, por cuanto a la dimensión "Realización personal" el 57,5% de los trabajadores obtuvieron niveles bajos de realización personal, un 22,5% niveles altos y el 20,0% niveles moderados de realización personal. Concluye que los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de estrés, lo que sugiere que los trabajadores sobrellevan de manera favorable la demanda laboral que exige el sector salud.

Palabras claves: Estrés laboral.

Abstrac

The objective of this research work was to determine the levels of work stress in workers who work in a health center in the San Juan Bautista, 2022. The methodology regarding the type of research was simple descriptive, the non-experimental and cross-sectional design being the population and the sample consisted of 40 health workers, the technique was psychometric and the instrument was the Maslach Occupational Stress Scale. The results were: regarding the overall result, 90.0% of the health workers are in a low level of stress, 7.5% in a moderate level and only 2.5% in a high level of stress regarding the "Emotional exhaustion" dimension, 85.0% of the health workers obtained a low level, 10.0% presented high levels and only 5.0% obtained moderate levels of emotional exhaustion, with respect to the dimension "Depersonalization" 62.5% of health workers obtained low levels of depersonalization, 27.5% obtained moderate levels and only 10.0% obtained high levels of depersonalization, regarding the dimension "Personal fulfillment" 57, 5% of the health workers obtained low levels of personal achievement, 22.5% high levels and 20.0% moderate levels of personal achievement. It concludes that health workers are in a low level of stress, which suggests that workers cope favorably with the labor demand demanded by the health sector.

Keywords: Work stress.

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que el estrés es el "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción" OMS (Como se citó en Rengifo, H. 2017, p. 21).

Por su lado Lazarus, R. y Folkman, J. (1986) consideran que el estrés no se trataría siempre de un fenómeno negativo, pues esto dependerá de cada sujeto como gestiona el estrés y su capacidad de ponerle frente. Se debe entender al estrés como un proceso dinámico entre entorno e individuo y la situación evaluado como amenazante por parte del sujeto. Lazarus, R. y Folkman, J. (Como se citó en Rengifo, H, 2017, p. 21).

Cárdenas, G. y Vásquez, L. (2018) lo definen como "un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida" (p.33).

Cano, A. (2002) refiere que el estrés en marco a la psicología presenta enfoques como el estímulo: respuesta del organismo, reacción respuesta: reacciones fisiológicas y emocional, interacción: interacción entre individuo y estímulos y recursos de respuesta por parte del individuo. Cano, A. (Como se citó en Pinedo, X. 2021, p. 19).

Selye, H. (1935) lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)" Selye (Como se citó en Rengifo, H, 2017, p. 21).

En cuanto a los tipos de estrés, Selye, H. (1952) como se citó en Portocarrero, P. y Pinheiro, K. (2022, p.24), refieren que el estrés es

una respuesta natural del organismo pero que tienen diferentes niveles en sus dos diferentes tipos: el Eustrés caracterizado por la posibilidad de adaptación del organismo en situaciones tensas y el Distrés que es la forma de estrés desadaptativa y amenazante para el organismo que llega a perjudicar su diario vivir y su salud.

En relación al estrés laboral, Campos, M. (2006) como se citó en Pinedo, X. (2021, p.25) presenta dos tipos de estrés laboral:

- **Episódico:** no suele durar en el tiempo, ocurre solo un momento en situaciones específicas que luego de brindar solución el cuadro sintomatológico desaparece volviendo el organismo a un estado de calma.
- **Crónico:** tiene durabilidad en el tiempo, es recurrente y suele ser originado cuando la persona se encuentra en un ambiente laboral tenso, donde sus decisiones o actuar depende de la productividad de la empresa o institución o hasta de la vida de otra persona, excesivas jornadas de trabajo. El estrés es crónico cuando el sujeto está expuesto de manera frecuente al estímulo estresante visibilizando así todos los síntomas de estrés.

Respecto a las etapas del estrés, Seyle, H. (1935) como se citó en Pinedo X. (2021, p.21). describen 3 etapas como proceso de adaptación al estrés:

- Etapa de alarma de reacción: se trata cuando el cuerpo identifica el estímulo estresor reaccionando así con energía basado en modificaciones químicas, el sistema nervioso central envía mensajes a fin de activar el proceso hormonal y esto a su vez genera la reacción orgánica generando tensión muscular, aumento del ritmo cardíaco, segregación de insulina, flujo sanguíneo y pueden adherirse otras reacciones como náuseas y ansiedad.

- Etapa de adaptación: el organismo reacciona al estímulo estresor mostrando resistencia como también se le conoce a esta etapa, el sujeto se pone en estado de alerta, el cuerpo intenta regular la situación estresante intentando estar en calma manteniendo una respuesta funcional pero siempre alerta.
- Etapa de agotamiento: en este punto el organismo se va quedando sin defensas de contención o gestión del estrés y esto se ve reflejado en cuadros sintomatológicos como cambio de humor, angustia, inadecuado descanso, agotamiento.

Antecedentes de estudios internacionales

Onofre, L. (2021) en Quito – Ecuador en su investigación sobre “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”. Los resultados en relación a la variable estrés indican que el 47% de los trabajadores presentaron niveles bajos de estrés y un 53% presenta niveles de estrés nivel medio y relativamente alto.

De la Cruz, S. (2019), en Córdoba – España, en su investigación sobre el “Estrés laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. Los resultados indicaron que la mayor parte de los participantes eran mujeres (76,17%), profesionales de enfermería (72,77%) y con una media de experiencia profesional de 22,67 (8,65) años. El nivel medio de estrés percibido fue de 21,53 (5,95) puntos. El 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización. Los factores con los que los profesionales sanitarios estaban más satisfechos fueron la relación interpersonal con los jefes [3,89 (0,62) puntos] y con los compañeros [3,87 (0,85) puntos].

Antecedentes de estudios nacionales

Bernal, M. (2022) en Lima – Perú en su investigación sobre “Estrés laboral y atención humanizada, frente a la pandemia del personal sanitario del centro de salud Andarapa I-4 Andahuaylas 2021”, los resultados en relación a la variable estrés fueron: nivel de estrés moderado en 3%, leve en 19% y muy leve en 78%.

Banda, E. (2022) en Chiclayo – Perú en su tesis sobre “Estrés laboral, ansiedad y miedo al covid-19 en el personal de salud del servicio de Traumatología-Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo”, los resultados respecto a la variable estrés laboral indican que el 50% del personal encuestado presentan niveles bajos de estrés, 26% nivel regular y solo el 24% nivel alto de estrés laboral.

Gutiérrez, M. (2021) en Piura – Perú en su tesis titulada “Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021”, los resultados demuestran que la dimensión manifestaciones psicósomáticas: nivel bajo (81.25%), motivación laboral: nivel bajo (47.50%), condición laboral: nivel bajo (82.50%), demanda laboral: nivel bajo (86.25%), presentan niveles bajos de estrés.

Cárdenas, K. (2021) en Lima – Perú en su tesis titulado “Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021”, los resultados en cuanto a la variable estrés laboral muestran que el 75% presentan estrés leve, 19% no presentan estrés y solo el 6% si presenta estrés a un nivel moderado.

Quincho, C. y Pérez, M. (2021) en su estudio sobre “Síndrome de burnout del personal de salud de los servicios de Covid-19 del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión Huancayo 2021”, los resultados en relación al estrés laboral en su dimensión cansancio emocional se

obtuvo un nivel bajo (81,5%), nivel medio (11,3%) y nivel alto (7,3%), dimensión despersonalización: nivel bajo (67,7%), nivel medio (15,3%) y nivel alto (16,9%) y dimensión realización personal: nivel bajo (11,3%), nivel medio (17,7%) y nivel alto (71%).

Antecedentes de estudios locales

Portocarrero, P. y Pinheiro, K (2022) en su tesis sobre “Estrés laboral y características socio-laborales en el personal de salud que trabaja en el servicio covid-19 del Hospital Regional de Loreto, 2021”, los resultados en cuanto a la variable estrés laboral, indican que el 11,8 % del personal de salud se encontró en el nivel alto, el 31,9% en el nivel bajo y el 56,3% en el nivel moderado de estrés laboral. En cuanto a su dimensión agotamiento: el 32,6% del personal de salud se encontró en el nivel alto, el 41% en el nivel bajo y el 26,4% en el nivel moderado de agotamiento emocional. Dimensión despersonalización: el 27,8 % del personal de salud se encontró en el nivel alto, el 43,1% en el nivel bajo y el 29,2% en el nivel moderado de despersonalización. Dimensión realización personal: el 34% del personal de salud se encontró en el nivel alto, el 41,7% en el nivel bajo y el 24,3% en el nivel moderado de realización personal.

Cárdenas, G. y Vásquez, L. (2018) en su investigación sobre “Estrés laboral (síndrome de burnout): un estudio comparativo entre enfermeras que atienden pacientes en los diferentes departamentos del Hospital Regional de Loreto "Felipe Santiago Arriola Iglesias". Los resultados fueron: el 48.5% de enfermeras se encuentran en el nivel Bajo, el 38.0% de enfermeras en el nivel medio y el 13.5% de enfermeras en el nivel alto de estrés laboral. Dimensión agotamiento emocional: el 61.5% de enfermeras se encuentran en el nivel Bajo, así mismo el 14.5% de enfermeras en el nivel medio y finalmente el 24.0% de enfermeras en el nivel alto de estrés de esta dimensión. Dimensión

despersonalización: el 46.5% de enfermeras se encuentran en el nivel Bajo, así mismo el 21.0% de enfermeras en el nivel medio y finalmente el 32.5% de enfermeras en el nivel alto de estrés de esta dimensión. Dimensión realización personal: el 22.5% de enfermeras se encuentran en el nivel Bajo, así mismo el 37.0% de enfermeras en el nivel medio y finalmente el 40.5% de enfermeras en el nivel alto de estrés de esta dimensión.

2. Planteamiento del problema

El estrés no es estrictamente la realidad del sector salud, sin embargo, múltiples investigaciones permitieron conocer la repercusión del estrés en la productividad de la actividad laboral, siendo este último el espacio donde la persona manifiesta toda su capacidad y potencialidad, por lo tanto, un espacio donde pueda gozar el pleno beneficio de bienestar físico, mental y social.

Erróneamente se piensa que los trabajadores de salud están exentos del estrés laboral por el simple hecho de que cuentan con basto conocimiento de cómo funciona el organismo y la armonía que debe tener esta, no hay concepción más errónea como esta. Se considera que los trabajadores de salud son los profesionales que más están expuestos a situaciones de estrés, no solo por la estructura y organización de su trabajo (guardias, doble turnos, emergencias, etc.), si no, porque de ellos dependen la vida de otras personas, su cuidado y rehabilitación, cuando un personal sanitario se encuentra estresado, es un humano más, manifiesta irritabilidad, ausentismo laboral, agotamiento y cansancio, insomnio, deseos recurrentes de renunciar, baja el rendimiento y calidad de sus atenciones, brinda atenciones a sus pacientes con desgano o enfado infundado, esta situación de niveles de estrés en los trabajadores no solo repercutirá en el ámbito laboral si no en el familiar y sus relaciones interpersonales en general.

Según Sánchez, K. Loli, R. y Sandoval, M. (2015) indicaron que, en Europa, los trabajadores de Suiza sufren más estrés laboral con un 68%, Noruega y Suecia con un 31% y Alemania con el 28% (p.2). La OMS estimó que, a nivel mundial, entre el 5% al 10% de los trabajadores en países desarrollados presentan niveles de estrés elevado, en cuanto a los países industrializados entre el 20% y 50%. Por cuanto en América Latina, Argentina es el país más afectado por el estrés laboral con el 65%. Organización Mundial de la Salud (OMS), (como se citó en Según Sánchez, K. Loli, R. y Sandoval, M. 2015, p.1).

Por lo anterior, Álvarez, D. (2007) expresa que “el estrés implica sufrimiento y pérdida de potencial de capital humano y social de nuestras organizaciones. La presión social repercute en la satisfacción laboral y en el desempeño laboral” (p.16).

En tal sentido, el personal del centro de salud IPPRESS I-3 AMÉRICA de la ciudad de Iquitos podrían estar experimentando este fenómeno mundial llamado “estrés laboral” y que, por consecuencia, se vea afectado la calidad en el servicio profesional asistencial generando negativamente en la calidad de atención. Por consiguiente, se plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Determinar los niveles de estrés laboral en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022.

3.2. Objetivos específicos

1. Identificar las características sociodemográficas en trabajadores de un centro de Salud, San Juan Bautista, 2022, según edad, sexo, profesión y tiempo de servicio.
2. Determinar el nivel general de estrés laboral en trabajadores de un centro de Salud, San Juan Bautista, 2022.
3. Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Agotamiento emocional” en trabajadores de un centro de Salud, San Juan Bautista, 2022.
4. Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Despersonalización” en trabajadores de un centro de Salud, San Juan Bautista, 2022.
5. Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Realización personal” en trabajadores de un centro de Salud, San Juan Bautista, 2022.

4. Variable

Estrés laboral

Dimensiones:

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal

5. Operacionalización de la variable

Variable de estudio	Instrumento de medición	Dimensiones del instrumento	Indicador del instrumento	Ítems
Estrés laboral	Escala de estrés laboral de Maslach	Primera dimensión: Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional y físico. • Sentimientos de desesperanza y desinterés. • Actitudes negativas hacia el trabajo. 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
		Segunda dimensión: Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta negativa hacia uno mismo y hacia los demás. • Trato impersonal • Falta de preocupación por los demás. 	5, 10, 11, 15,23
		Tercera dimensión: Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconcepto. • Respuesta negativa al trabajo. • Sentimientos de escasa competencia profesional. 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 22

Fuente: elaboración propia.

6. Metodología

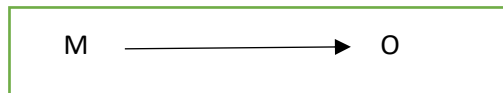
6.1. Tipo de diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue un estudio descriptivo simple porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

Diseño de investigación

Según su alcance temporal fue transversal ya que las variables fueron medidas en un solo momento. El diseño del estudio fue del tipo “no experimental” puesto que no se manipuló ninguna variable.



Donde:

M: Muestra de los trabajadores de un centro de Salud, San Juan Bautista, 2022.

O: Representa la medición de la variable: Estrés laboral.

6.2. Población y muestra

Debido a que se trata de una población finita de 40 trabajadores sanitarios del centro de salud IPRESS I-3 América, San Juan Bautista, la selección de la muestra se realizó mediante el muestreo no probabilístico e intencionado y está conformada por la totalidad de la población de 40 trabajadores que laboran en un centro sanitario, San Juan Bautista, 2022.

Criterios de inclusión

- Personal profesional, técnicos de salud que laboran en las diferentes áreas de atención asistencial.
- Personal cuyas edades oscilan entre 20 a 59 años de edad
- Los participantes son de ambos sexos: femenino y masculino.

- Todo el personal que tiene Tiempo de servicio desde un 1 a 10 años.
- Todo el personal de nacionalidad peruano.
- Todo el personal disponible en la fecha de aplicación del instrumento.
- Todo el personal que hayan llenado correctamente sus datos generales
- Todos los trabajadores que hayan marcado correctamente los ítems.

Criterios de exclusión

- Personal de salud que son administrativos, limpieza, mantenimiento o con cargos gerenciales.
- Todos los trabajadores que no hayan marcado correctamente los ítems.
- Personal de salud que se encuentre de licencia.
- Todo el personal que no se presentaron en la fecha de aplicación del instrumento psicológico.

6.3. Técnicas e instrumentos

Técnica

Como técnica se utilizó la Psicometría.

Instrumentos

El instrumento fue la Escala de estrés laboral de Maslach Calificación

La escala fue elaborada por Maslach y Jackson (1981) y consta de 22 ítems, para cada ítem se solicita 6 opciones de respuesta que expresan la frecuencia con que se ha experimentado sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los

pacientes, estas respuestas se califican mediante una escala numérica tipo Likert que va desde 0 = nunca hasta 6 = siempre o todos los días. Es una escala de fácil aplicación puesto puede ser autoadministrable o aplicado de manera individual o colectiva. Inicialmente fue elaborada para profesionales de salud y posteriormente fue aplicada para otros profesionales. La versión al castellano fue adaptada y validada en el Valencia (2002), tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9.

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE MASLACH

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Maslach Burnout Inventory.				
AUTORES	Cristina Maslach y Susan E. Jackson				
AÑO	1981				
CONFIABILIDAD	0,86 según el alfa de Cronbach.				
APLICACIÓN	Aplicación es individual y/o colectiva.				
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Adultos en profesiones de servicio humanos.				
PARTICULARIDAD	Instrumento de exploración Psicológica.				
DURACIÓN	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos.				
FINALIDAD	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral o el síndrome de desgaste profesional.				
ESTRUCTURACIÓN	La prueba consta de 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.				
DIMENSIONES QUE MIDE LA ESCALA	Nº	DIMENSIONES	NÚM. ÍTEMS	PUNTUACIÓN DIRECTA MÁXIMA	
	1	Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	54	
	2	Despersonalización	5,10,11,15,22	30	
	3	Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	48	
CATEGORIZACIÓN DE LOS PUNTAJES	DIMENSIÓN	BAJO	MODERADO	ALTO	INDICIOS DE BURNOUT
	Agotamiento emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54	Más de 26
	Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30	Más de 9
	Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 48	Menos de 34

6.4. Procesamiento de recolección de datos

El proceder de la recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitará autorización a la gerencia de la IPPRESS I-3 AMÉRICA de la ciudad de Iquitos.
- Se ejecutará la aplicación del Instrumento.
- Se calificará el instrumento aplicada.
- Se sistematizará y procesará los resultados obtenidos.
- Se analizará e interpretará los resultados obtenidos.
- Se elaborará el informe respectivo de acuerdo a las normas institucionales.

6.5. Procesamiento y análisis de datos

Se elaborará una base de datos de la información obtenida en hojas de cálculo en el programa Excel 2016, posteriormente se utilizará el programa estadístico SPSS v22 para el análisis de la información y se organizará la información mediante tablas de frecuencia y de contingencia de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio.

6.6. Aspectos éticos

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredirá de ninguna manera los derechos humanos de los trabajadores de la IPPRESS I-3 AMÉRICA de la ciudad de Iquitos, cuyos datos e información fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

7. Resultados

Objetivo específico 1

Identificar las características sociodemográficas en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según edad, sexo, profesión y tiempo de servicio.

Tabla 1

Frecuencia de las características sociodemográficas

Características sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Edad		
20 a 29 años	4	10,0
30 a 39 años	18	45,0
40 a 49 años	11	27,5
50 a 59 años	7	17,5
Total	40	100,0
Sexo		
Masculino	13	32,5
Femenino	27	67,5
Total	40	100,0
Profesión		
Médico	4	10,0
Obstetra	4	10,0
Odontólogo	2	5,0
Farmacéutico	1	2,5
Enfermero	24	60,0
Salud Ambiental	1	2,5
Laboratorista	4	10,0
Total	40	100,0
Tiempo de servicio		
<1 año	7	17,5
1 año	3	7,5
2 a 5 años	10	25,0
6 a 10 años	11	27,5
>10 años	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: base de datos.

Nota: la tabla 1 muestra que el 45,0% de la población tuvo la edad entre 30 a 39 años, un 67,5% fue de sexo femenino, el 60,0% tuvo como profesión el de enfermero y un 27,5% cuenta con un tiempo de servicio de 6 a 10 años.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel general de estrés laboral en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según características sociodemográficas.

Tabla 2

Frecuencia de nivel de estrés laboral según resultado global.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	36	90,0	90,0	90,0
Moderado	3	7,5	7,5	97,5
Alto	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

Nota: la tabla 2 muestra que el 90,0% de los trabajadores de un centro de salud se encuentran en un nivel bajo de estrés, un 7,5% en un nivel moderado y solo el 2,5% en un nivel alto de estrés laboral. Esto significa que solo un 10% de los trabajadores sanitarios desarrollo estrés laboral entre nivel moderado a alto.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Agotamiento emocional” en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según características sociodemográficas.

Tabla 3

Frecuencia de los niveles de estrés laboral en su dimensión “Agotamiento emocional”.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	85,0	85,0	85,0
	Moderado	2	5,0	5,0	90,0
	Alto	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

Nota: la tabla 3 se muestra que el 85,0% de los trabajadores de un centro de salud obtuvo nivel bajo, un 10,0% presenta niveles altos y solo el 5,0% obtuvieron niveles moderados de agotamiento emocional. En suma, solo el 15% de trabajadores desarrollaron niveles entre moderado a alto de agotamiento emocional.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Despersonalización” en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según características sociodemográficas.

Tabla 4

Frecuencia de los niveles de estrés laboral en su dimensión “Despersonalización”.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	62,5	62,5	62,5
Válido Moderado	11	27,5	27,5	90,0
Alto	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

Nota: la tabla 4 muestra que el 62,5% de trabajadores de un centro de salud obtuvieron niveles bajos de despersonalización, un 27,5% obtuvieron niveles moderados y solo el 10,0% obtuvieron niveles altos de despersonalización. En suma, solo el 37,5% de los trabajadores sanitarios desarrollaron niveles de despersonalización entre moderado a alto.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Realización personal” en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según características sociodemográficas.

Tabla 5

Frecuencia de los niveles de estrés laboral en su dimensión “Realización personal”.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	57,5	57,5	57,5
	Moderado	8	20,0	20,0	77,5
	Alto	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

Nota: la tabla 5 muestra que el 57,5% de los trabajadores de un centro de salud obtuvieron niveles bajos de realización personal, un 22,5% niveles altos y el 20,0% niveles moderados de realización personal. En suma, el 77,5% de los trabajadores obtuvieron niveles entre bajo y moderado de realización personal, considerando esto un resultado significativo.

8. Discusión

Los resultados obtenidos muestran la prevalencia respecto a las características sociodemográficas, un 27,5% tenían entre 40 a 49 años de edad siendo el sexo femenino el más predominante con un 67,5%, siendo el 60,0% de profesión enfermero con el mayor tiempo de servicio entre 6 a 10 años con el 27,5%.

Respecto al nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud IPRESS I-3 América, un 90% presentó niveles bajos de estrés, el 7,5% si lo presentó a nivel moderado, sin embargo, con un porcentaje mínimo del 2,5% presentaron estrés laboral a un alto nivel. Se asemeja a lo encontrado por Bernal, M. (2022), en su investigación observó que el 78% de trabajadores presentan estrés laboral muy leve, 19% leve y solo un 3% a nivel moderado, coincide con lo hallado por Banda, E. (2022), donde el 50% del personal encuestado presentan niveles bajos de estrés, 26% nivel regular y solo el 24% nivel alto de estrés laboral, se complementa con la investigación de Gutiérrez, M. (2021), en su investigación halló que respecto a la demanda laboral el 86,25% de los trabajadores presentaron nivel bajo de estrés, se complementa con los resultados de Cárdenas, K. (2021) donde halló que el 75% presentan estrés leve, 19% no presentan estrés y solo el 6% si presenta estrés a un nivel moderado, se asemeja con los resultados de Cárdenas, G. y Vásquez, Liz (2018) donde hallaron que el 48.5% de enfermeras se encuentran en el nivel Bajo, el 38.0% de enfermeras en el nivel medio y el 13.5%de enfermeras en el nivel alto de estrés laboral.

Respecto a las dimensiones del estrés laboral, se observó que, respecto a la dimensión "Agotamiento emocional el 85,0% de los trabajadores sanitarios obtuvo nivel bajo, un 10,0% presenta niveles altos y solo el 5,0% obtuvieron niveles moderados de agotamiento emocional, en cuanto a la dimensión "Despersonalización" el 62,5% de trabajadores

sanitarios obtuvieron niveles bajos de despersonalización, un 27,5% obtuvieron niveles moderados y solo el 10,0% obtuvieron niveles altos de despersonalización, y en la dimensión “Realización personal” el 57,5% de los trabajadores sanitarios obtuvieron niveles bajos de realización personal, un 22,5% niveles altos y el 20,0% niveles moderados de realización personal. Los resultados se asemejan a los hallazgos de Portocarrero, P. y Pinheiro, K (2022) donde en su dimensión agotamiento: el 32,6% del personal de salud se encontró en el nivel alto, el 41% en el nivel bajo y el 26,4% en el nivel moderado de agotamiento emocional. Dimensión despersonalización: el 27,8 % del personal de salud se encontró en el nivel alto, el 43,1% en el nivel bajo y el 29,2% en el nivel moderado de despersonalización. Dimensión realización personal: el 34% del personal de salud se encontró en el nivel alto, el 41,7% en el nivel bajo y el 24,3% en el nivel moderado de realización personal, se asemeja con los resultados de Quincho, C. y Pérez, M. (2021) en relación al estrés laboral en su dimensión cansancio emocional se obtuvo un nivel bajo (81,5%), nivel medio (11,3%) y nivel alto (7,3%), dimensión despersonalización: nivel bajo (67,7%), nivel medio (15,3%) y nivel alto (16,9%) y dimensión realización personal: nivel bajo (11,3%), nivel medio (17,7%) y nivel alto (71%).

9. Conclusiones

En base a los resultados se concluye lo siguiente:

1. Se observó que un 90,0% de los trabajadores sanitarios se encuentran en un nivel bajo de estrés, lo que sugiere que los trabajadores sobrellevan de manera favorable la demanda laboral que exige el sector salud, sin embargo, el 10% si presentó estrés laboral siendo este resultado no significativo.
2. En relación a la dimensión “Agotamiento emocional”, se encontró que el 85,0% de los trabajadores sanitarios presentan estrés a nivel bajo, esto sugiere que los trabajadores no se sienten quemado por el trabajo por estar trabajando en jornadas razonables sin tensionarse con la atención a los pacientes.
3. Respecto a la dimensión “Despersonalización”, se halló que el 62,5% de trabajadores sanitarios obtuvieron niveles bajos, indicando que los trabajadores tratan a las personas como sujetos con derechos manifestando sensibilidad hacia ellos mediante trato humanista preocupándose por lo que le puede pasar a sus compañeros.
4. Por cuanto a la dimensión “Realización personal” se observó que un 57,5% de los trabajadores sanitarios obtuvieron niveles bajos de realización personal, este resultado nos indicaría que el personal sanitario no se siente muy activo en el trabajo y que no se sienten estimulados después de trabajar con sus compañeros por lo que se sienten acabado.

10. Recomendaciones

Según las conclusiones del presente trabajo de investigación, se sugiere lo siguiente:

- a) Implementar programas enfocados en lo preventivo promocional para mantener los resultados bajos de estrés laboral en el personal sanitario, mediante talleres al aire libre y técnicas de relajación.
- b) Establecer estímulos que motiven al personal sanitario a ejercer su profesión de modo que se sientan realizados profesionalmente, mediante capacitaciones y especializaciones respecto a sus especialidades, así como el trabajo de las relaciones interpersonales y el trabajo armónico interdisciplinario.
- c) Continuar la presente investigación correlacionando con la variable de estrategias de afrontamiento al estrés, de modo que se puede precisar mejor la intervención para el manejo adecuado del estrés laboral.

11. Referencias bibliográficas

- Álvarez D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitano, *Persona*, 10, 49-97.
- Banda E. (2022). Estrés laboral, ansiedad y miedo al covid-19 en el personal de salud del servicio de Traumatología-Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú, 2022.
- Bernal M. (2022). Estrés laboral y atención humanizada, frente a la pandemia del personal sanitario del centro de salud Andarapa I-4 Andahuaylas 2021. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Lima – Perú, 2022.
- Cárdenas G. y Vásquez L. (2018). ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME DE BURNOUT): UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE ENFERMERAS QUE ATIENDEN PACIENTES EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO "FELIPE SANTIAGO ARRIOLA IGLESIAS" 2018. Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú. Iquitos – Perú, 2018.
- Cárdenas K. (2021). Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Lima – Perú, 2021.
- De la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. Tesis doctoral. Universidad de Córdoba. Córdoba – España.
- Gutiérrez M. (2021). Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Piura – Perú, 2021.
- Onofre L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año

2019. Tesis de posgrado. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito – Ecuador, 2021.
- Pinedo X. (2021). “ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE QUITOS, 2020”. Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú. Iquitos – Perú, 2021.
- Portocarrero P. y Pinheiro K. (2022). “ESTRÉS LABORAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIO-LABORALES EN EL PERSONAL DE SALUD QUE TRABAJA EN EL SERVICIO COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO, 2021”. Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú. Iquitos – Perú, 2022.
- Quincho C. y Pérez M. (2021). “SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD DE LOS SERVICIOS DE COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2021”. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo – Perú, 2021.
- Rengifo H. (2017). ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE DEL COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, DISTRITO DE PUNCHANA, 2016. Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú. Iquitos – Perú, 2017.
- Sánchez K., Loli R. y Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU – IGSS). Revista Enfermería Herediana. 19 ene. 2016.
<http://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/261>.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD,
SAN JUAN BAUTISTA, 2022”

Problema	Objetivos	Variable e Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores en un centro de salud, San Juan Bautista, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las características sociodemográficas en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según edad, sexo, profesión y tiempo de servicio. 2. Determinar el nivel general de estrés laboral en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022., según características sociodemográficas. 	<p><u>Agotamiento emocional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cansancio emocional y físico. - Sentimientos de desesperanza y desinterés. - Actitudes negativas hacia el trabajo. <p><u>Despersonalización</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Respuesta negativa hacia uno mismo y hacia los demás - Trato impersonal - Falta de preocupación por los demás. <p><u>Realización personal</u></p>	<p>Técnica</p> <p>Se utilizó la encuesta por observación de acuerdo a las características y necesidades de la variable.</p> <p>Instrumentos</p> <p>El instrumento fue la Escala de estrés laboral de Maslach</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>La presente investigación fue un estudio descriptivo simple porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Según su alcance temporal fue transversal ya que las variables fueron medidas en un solo momento. El diseño del estudio fue del tipo “no experimental” puesto que no se manipuló ninguna variable.</p>

	<p>3. Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Agotamiento emocional” en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según características sociodemográficas.</p> <p>4. Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Despersonalización” en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según características sociodemográficas.</p> <p>5. Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión “Realización personal” en trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022, según características sociodemográficas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autoconcepto. - Respuesta negativa al trabajo. - Sentimientos de escasa competencia profesional. 	<p>M -O</p> <p>Donde: M: Muestra de los trabajadores de un centro de salud, San Juan Bautista, 2022. O: Representa la medición de la variable: Estrés laboral.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Debido a que se trata de una población finita de 40 trabajadores sanitarios, la selección de la muestra se realizó mediante el muestreo no probabilístico e intencionado y está conformada por la totalidad de la población de 40 trabajadores de un centro, salud de San Juan Bautista, 2022.</p>
--	--	--	--

ANEXO N° 2: CARTA DE PRESENTACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Iquitos 21 de Septiembre de 2022

CARTA N°01-2022-JJFR.

Señor:
RONALD E. CHUMBES HUARCAYA
Gerente
IPPRESS 1-3 AMÉRICA
Ciudad. –

Asunto: Solicito autorización para la aplicación de un instrumento psicológico a los trabajadores de salud de la IPRESS 1-3 AMÉRICA.

Por medio del presente, es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y desearle las mejores energías en su gestión, asimismo, mi persona en calidad de Bachiller en Psicología de la Universidad Científica del Perú, me encuentro desarrollando un trabajo de investigación que lleva por título **"ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES QUE LABORAN EN UN CENTRO SANITARIO DE LA CIUDAD DE IQUITOS, 2022"**.

Actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice el ingreso y aplicación del instrumento denominado: "Escala de estrés laboral de Maslach", a fin de conseguir los datos requeridos. Es importante aclarar que la información que proporcionaran será anónima y tendrá carácter reservado.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación.

Atentamente;

Bach. Psic. Esther Gómez Yahuarcani
Bachiller en Psicología

ANEXO N° 3: CARTA DE ACEPTACIÓN



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

San Juan, 23 de septiembre del 2022

OFICIO N° 290 - 2022-IPRESS I-3 AMERICA/GERENCIA

Señor(a)
Esther Gómez Yahuarcani
Bachiller en Psicología
Universidad Científica del Perú

Presente. -

Asunto: Autorización para la aplicación de instrumento psicológico.

Ref. Carta N° 01-2022-JJFR

Me dirijo a Usted atentamente y, en atención al documento de la referencia manifestarle que IPRESS I-3 AMÉRICA a través de la Gerencia le **AUTORIZA** para que aplique un instrumento psicológico a los trabajadores de salud de la IPRESS I-3 AMÉRICA, denominado “ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE MASLACH”, el mismo que forma parte de su trabajo de investigación titulado: “ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES QUE LABORAN EN UN CENTRO SANITARIO DE LA CIUDAD DE IQUITOS”.

Cabe mencionar que, para la aplicación del instrumento en mención, debe realizar previas coordinaciones con el gerente el Sr. RONALD E. CHUMBES HUARCAYA.

Sin otro en particular quedo de Usted, no sin antes desearle éxitos en el trabajo que viene realizando para la obtención de su título.

GUBIERNNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LORETO
IPRESS I-3 AMERICA

S.D. RONALD E. CHUMBES HUARCAYA
GERENTE
Atentamente

C.c.
Archivo
RECHH/PGFV.

ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Participación en el estudio de investigación sobre “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD, SAN JUAN BAUTISTA, 2022”.

Yo, _____ identificado con DNI N° _____ que por medio del presente manifiesto:

Que en el estudio de referencia, el que será ejecutado por el investigador, en coordinación con la Gerencia, se administrará a cada uno de los participantes el instrumento denominado: “Escala de estrés laboral de Maslach”, la misma que será tratado como documento confidencial, de uso exclusivo del investigador y destruidos una vez procesados los datos.

Que la información que se derive del estudio será útil para conservar y/o mejorar los conocimientos de los trabajadores de salud en relación a la gestión del estrés en el sector salud.

Que la información sobre mi persona que se obtenga del estudio es absolutamente confidencial y que no podrá ser entregada a otra persona sin mi expreso consentimiento. La misma, no podrá utilizarse con otros fines ajenos a los objetivos de la investigación.

Que tengo pleno derecho a recibir toda la información que solicite concerniente a mis resultados individuales.

Que mi participación en el estudio es absolutamente voluntaria y que puedo abandonarlo retirando este consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia personal. Habiendo tomado conocimiento de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente en la investigación en mención como parte de la muestra de estudio.

Nombre:

DNI N°

Iquitos.....de.....de 2022

ANEXO N° 5: INSTRUMENTO DE ESTUDIO

Factores Sociodemográficos

MARQUE CON UNA (X) DONDE LE CORRESPONDA

EDAD: _____

SEXO: Masculino () Femenino ()

CARGO: _____

TIEMPO DE SERVICIO: Menos de un año () Un año () 2 a 5 años () 6 a 10 años ()
Mayor a 10 años ()

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

0=NUNCA / 1=POCAS VECES / 2=UNA VEZ O MENOS AL MES / 3=POCAS VECES AL MES / 4=UNA VEZ A LA SEMANA / 5=POCAS VECES A LA SEMANA / 6= TODOS LOS DIAS.

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