

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD  
EN EL CONTEXTO DE COVID-19 DEL CENTRO  
DE SALUD GUADALUPE JULIACA, 2021.**

**PRESENTADO POR:  
GLADYS CACERES PUMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**PUNO – PERÚ**

**2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE  
SALUD EN EL CONTEXTO DE COVID-19 DEL CENTRO  
DE SALUD GUADALUPE JULIACA, 2021.

PRESENTADO POR:

GLADYS CACERES PUMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:


PRESIDENTE

  
DR. DAVID MOISÉS CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

  
Mg. NATALIA GUADALUPE SERRUTO DE SOTOMAYOR

SEGUNDO MIEMBRO

  
Lic. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESIS

  
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área : Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina : Psiquiatría

Especialidad : Cuidados de la salud mental y psiquiatría.

Puno, 28 de Marzo de 2022.

## DEDICATORIA

A Dios, por estar siempre en todo momento de mi vida y por ser quien guía mis pasos por el sendero correcto.

A mis queridos padres, por su cariño, apoyo incondicional y comprensión ya que ellos son mi ejemplo y lucha para alcanzar mis metas con sus sabios consejos.

A mi amado hijo, quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder lograr ser un ejemplo para él.

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos – Puno, por haberme permitido ser parte de esta gran casa de estudios.

A la Escuela Profesional de Enfermería, a los docentes por sus enseñanzas y sus palabras que fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos.

A los miembros del jurado calificador. Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS.Mg. NATALIA GUADALUPE SERRUTO DE SOTOMAYOR. Mg. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA por sus sabias orientaciones, sugerencias y disponibilidad que permitieron la culminación de esta investigación.

A mi asesor de tesis Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO por la disponibilidad y ayuda que me brindó para concretar la presente investigación.

A todo el Personal de Salud que labora en el Centro de Salud Guadalupe por brindar todas las facilidades para realizar el presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
	1.2.1. Problema general	15
	1.2.2. Problemas específicos	15
1.3.	JUSTIFICACIÓN	16
1.4.	ANTECEDENTES	17
	1.4.1. Antecedentes Internacionales	17
	1.4.2. Antecedentes nacionales	18
	1.4.3. Antecedentes locales	19
1.5.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
	1.5.1. Objetivo general	21
	1.5.2. Objetivos específicos	21

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1.	MARCO TEÓRICO	22
2.1.1.	Estrés	22
2.1.2.	Estrés laboral	23
2.1.3.	Tipos de estrés laboral	25
2.1.4.	Factores asociados al estrés	25
2.1.5.	Covid - 19	29
2.2.	MARCO CONCEPTUAL	29
2.3.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.3.1.	Hipótesis general	31
2.3.2.	Hipótesis específicas	31

**CAPÍTULO III****METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	ZONA DE ESTUDIO	32
3.2.	TAMAÑO DE LA MUESTRA	32
3.3.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.4.	TÉCNICA E INSTRUMENTO	34
3.5.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	38
3.6.	MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	39

**CAPÍTULO IV****EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1.	RESULTADOS	40
4.1.1.	Características sociodemográficas del personal de salud	40
4.1.2.	Determinar la influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud.	41

4.1.3. Determinar la influencia de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud.	43
4.1.4. Determinar la influencia de los factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés laboral del personal de salud.	44
4.1.5. Determinar el nivel de estrés del personal de salud.	47
4.1.6. Contrastación de hipótesis	52
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	67

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población	32
<b>Tabla 2.</b> Validación de expertos	35
<b>Tabla 3.</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Factores asociados al estrés	36
<b>Tabla 4.</b> Distribución de rangos de la variable: Factores asociados al estrés	36
<b>Tabla 5.</b> Validación de expertos	37
<b>Tabla 6.</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Estrés laboral	37
<b>Tabla 7.</b> Distribución de rangos de la variable: Estrés laboral	37
<b>Tabla 8.</b> Datos de control del personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	40
<b>Tabla 9.</b> Factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	42
<b>Tabla 10.</b> Factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	43
<b>Tabla 11.</b> Factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	45
<b>Tabla 12.</b> Resumen de la variable 1 Factores asociados al estrés del personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	46
<b>Tabla 13.</b> Dimensión 1. Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	47
<b>Tabla 14.</b> Dimensión 2. Despersonalización en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	48
<b>Tabla 15.</b> Dimensión 3. Realización personal en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	49



<b>Tabla 16.</b> Resumen de la variable Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021	50
<b>Tabla 17.</b> Correlación de los factores asociados con las relaciones interpersonales y el estrés laboral del personal de salud.	52
<b>Tabla 18.</b> Correlación de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional y el estrés laboral del personal de salud.	53
<b>Tabla 19.</b> Correlación de los factores asociados con la estructura, clima organizacional y el estrés laboral del personal de salud.	55
<b>Tabla 20.</b> Correlación de los factores asociados y el estrés laboral del personal de salud	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Factores relacionados con las relaciones interpersonales	43
<b>Figura 2.</b> Factores relacionados con el desarrollo de la carrera Profesional	44
<b>Figura 3.</b> Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional	46
<b>Figura 4.</b> Resumen de la variable Factores asociados	47
<b>Figura 5.</b> Agotamiento emocional	48
<b>Figura 6.</b> Despersonalización	49
<b>Figura 7.</b> Realización personal	50
<b>Figura 8.</b> Resumen de la variable estrés laboral	51

## ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	68
Anexo 2. Validación de instrumento	70
Anexo 3. Formato de encuesta	71
Anexo 4. Solicitud de autorización para aplicar el instrumento al Centro de Salud Virgen de Guadalupe	80
Anexo 5. Valores para el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	81
Anexo 6. Análisis de confiabilidad	81
Anexo 7. Análisis de datos por variables	82
Anexo 8. Valores para el índice de correlación de rangos de Rho de Spearman	83
Anexo 9. Correlación de Rho de Spearman	84
Anexo 10. Fotografías de toma de encuestas	85
Anexo 11. Fotografías del lugar	87

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar si los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca - 2021. El enfoque que se utilizó es el cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental de tipo transversal. Se ha utilizado el muestreo poblacional, obteniendo una muestra de 33 personal de salud. Para medir la variable factores asociados, se utilizó como instrumento un cuestionario con escala de Likert de 12 reactivos y para medir el estrés laboral se usó un cuestionario con 12 reactivos, los cuales fueron validados por el coeficiente de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), resultando, 780 y ,737 respectivamente para cada instrumento. Los resultados indican que existe una correlación positiva fuerte entre las variables estudiadas donde, el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de  $r_s = 0,684$ , concluyendo que los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

**Palabras clave:** agotamiento emocional, estrés laboral, estructura y clima organizacional, factores asociados, relaciones interpersonales.

### ABSTRACT

The objective of this research is to determine if the associated factors influence the work stress of health personnel in the context of Covid-19 at the Guadalupe Juliaca Health Center, 2021. The approach used is quantitative, with a descriptive correlational level with non-experimental cross-sectional design. Population sampling has been used, obtaining a sample of 33 health personnel. To measure the associated factors variable, a questionnaire with a Likert scale of 12 items was used as an instrument, and to measure work stress a questionnaire with 12 items was used, which were validated by the Cronbach's Alpha coefficient ( $\alpha$ ), resulting in ,780 and ,737 respectively for each instrument. The results indicate that there is a strong positive correlation between the variables studied, where the Spearman's Rho coefficient obtained is  $r_s = 0.684$ , concluding that the associated factors influence the work stress of health personnel in the context of Covid-19 in the center. of Health Guadalupe Juliaca, 2021.

**Keywords:** emotional exhaustion, job stress, organizational structure and climate, associated factors, interpersonal relationships.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es reconocido mundialmente como un gran desafío para la salud de los empleados y la salubridad de sus organizaciones. El estrés relacionado con el trabajo ocurre cuando hay un desajuste entre las demandas del trabajo y los recursos y capacidades del trabajador individual para satisfacer esas demandas (1). El estrés relacionado con el trabajo es la causa principal de la mala salud ocupacional que provoca condiciones físicas y psicológicas severas que resultan en baja productividad, errores humanos, aumento de las bajas por enfermedad, alta rotación del personal y bajo desempeño que dañan la imagen de la organización tanto entre los trabajadores como entre otras partes interesadas. Además, el estrés en el lugar de trabajo puede tener una serie de impactos en la salud, incluidos los trastornos mentales y del comportamiento, como el agotamiento, la ansiedad y la depresión, así como otras deficiencias físicas, como las enfermedades cardiovasculares y los trastornos musculoesqueléticos (2).

El Coronavirus del Síndrome Respiratorio Agudo Severo 2 (SARS-CoV-2) es el responsable de la enfermedad por coronavirus COVID-19, una emergencia de salud pública en todo el mundo, por lo que es considerada una emergencia de salud pública de interés internacional origina la desobediencia a la práctica de medidas de prevención, control de infecciones y al posible contagio. Por lo que el personal de salud tiene una labor importante en la atención de los usuarios. En tal sentido, el estrés laboral es considerado como una enfermedad que pone en peligro la salud social y mental de los trabajadores y afecta su vida social más aún en contextos de la Covid-19, lo que se traduce en privación del desempeño laboral, altos índices de inasistencia y violencia en el lugar de trabajo (3). El recurso humano es la clave importante dentro de una institución pública o privada, por lo que debe ser priorizado, ya que cuando es afectada por factores laborales trae consecuencias como el ausentismo, disminución en el rendimiento, ansiedad y otros factores que perjudican en su salud física y mental.

El personal de salud del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca están sometidas a labores estrictos por la alta demanda de pacientes, donde, generalmente presentan cansancio emocional debido a una excesiva tensión, sobrecarga de trabajo, causadas por las jornadas agotadoras, falta de tiempo en el trabajo, de material, equipo y de personal, así como la falta de comunicación, información inadecuada de los pacientes y el apoyo indiferente, no se evidencia una integración entre ellos, siendo estos factores lo que contribuyen negativamente sobre la salud mental y física en el personal de salud. La problemática descrita facilita la aparición de factores estresores y propiciadores del estrés en el personal.

En el presente estudio se determinó la influencia de los factores asociados en el estrés del personal de salud en contexto de Covid-19. El estudio se divide en cuatro capítulos, donde, en el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, antecedentes, objetivos e hipótesis de la investigación, en el capítulo II se desarrolla el marco teórico que es la base y el sustento de la investigación, además, se presenta el marco conceptual de la investigación. En el capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación, en el capítulo IV se presentan los resultados y la discusión de la investigación y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés y las enfermedades psicosomáticas son hoy en día más frecuentes y afectan la salud de los individuos, así como su rendimiento profesional. El personal médico y enfermeros que labora en las instituciones de salud no escapa a esta condición, la que repercute en la calidad de los servicios que ofrece. Como es el caso del COVID-19 conlleva un aumento de los niveles de estrés de toda la población debido a que es una situación nueva, con una amenaza constante de riesgo de contagio, donde aumenta de forma significativa el número de personas que experimentan malestares como respuesta natural a esta situación amenazante. Estos malestares pueden ser ansiedad, temor, tristeza, preocupación, cambios en el apetito y sueño, especialmente si no satisfacen sus necesidades básicas y no cuentan con redes de soporte social en sus diferentes esferas de vida: personal, familiar, social y laboral; que favorecen el estado de su salud mental en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades (4). Actualmente, en el caso del personal del Centro de Salud Guadalupe – Juliaca, este afronta circunstancias



particulares asociadas a sus funciones, tales como largas horas de trabajo intenso, temor a la contaminación, incertidumbre por limitaciones del sistema de salud, entre otras condiciones que conllevan a altos niveles de estrés. Así, estas circunstancias pueden ocasionar ansiedad, depresión, desmotivación y desesperanza, condiciones que perjudican gravemente la realización de labores relacionadas al cuidado de la salud de las personas (5).

Al respecto, es importante comprender que a todos nos afecta la situación de crisis de forma diferente, fortalecer las respuestas activadas en el territorio y promover el bienestar psicosocial desde un enfoque de recuperación, derechos humanos, respetando la diversidad y valorando las estrategias positivas de las personas para afrontar las adversidades y así apoyar al bienestar mental y psicosocial (6).

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo influyen los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?
- ¿De qué manera influyen los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?
- ¿Cómo influyen los factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente la pandemia del coronavirus requiere la atención asistencial de la salud mental a una gran cantidad de personas afectadas por la enfermedad, entonces el personal de salud que trabaja en un centro de salud está expuesto a una situación que implica largas horas de trabajo intenso, temor a la contaminación, incertidumbre por limitaciones del sistema de salud, entre otras condiciones que podrían conllevar a altos niveles de estrés. Esta situación puede afectar la salud mental del personal sanitario, ocasionando sentimientos como el miedo, pena, frustración, culpa, soledad y problemas relacionados con el sueño, apetito, agotamiento, entre otros que pueden generar ansiedad, depresión, desmotivación y desesperanza, condiciones que perjudican gravemente la realización de labores relacionadas al cuidado de la salud de las personas. Por tal motivo, el cuidado de la salud mental del personal de la salud es una tarea fundamental para lograr una adecuada atención de la población en el contexto de la pandemia de COVID-19 (7). En el presente investigación, examina los desafíos que la pandemia genera en torno a la salud mental del personal de la salud y describe los lineamientos para el cuidado y autocuidado de la salud mental del personal, enfocados en la organización institucional para el fomento de entornos saludables de trabajo, la promoción del autocuidado, estrategias de soporte psicosocial disponible en el lugar de trabajo y a distancia, la identificación de problemas de salud mental y la gestión para la intervención y recuperación (8).

## 1.4. ANTECEDENTES

### 1.4.1. Antecedentes Internacionales

Pazmiño et al. (9) en su investigación *“Factores asociados con efectos adversos psiquiátricos en personal de salud durante la pandemia de COVID-19 en Ecuador”*, tuvo como objetivo identificar los principales factores asociados con efectos adversos psicológicos. El estudio fue descriptivo, transversal basado en encuestas, aplicando los test PHQ-9, GAD-7, ISI y EIE-R a personal de salud. Los resultados indicaron que, de 16 de las 24 provincias de Ecuador, el 27,3% tenía síntomas de depresión; el 39,2%, síntomas de ansiedad; el 16,3%, insomnio y el 43,8%, síntomas de TEPT; los 4 tipos de síntomas iban de moderados a graves. Los factores más relevantes fueron: ser médico posgradista, no contar con el equipo de protección adecuado y ser mujer.

Medina (10) en su tesis denominado *“Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil”*, planteó como objetivo determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería. La investigación fue de tipo descriptivo de diseño transversal. La población fue de 20 profesionales de Enfermería que trabajan en el área de emergencia y unidad de cuidados intensivos, como técnica utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados demuestran que el 40% de enfermeras son jóvenes y están expuestos a factores estresantes por las condiciones del trabajo, el 25% de las personas siempre perciben la carga laboral, el 70% se enfrentan a las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los coordinadores y no tienen turnos rotativos, el 57% del personal sintió dolores musculares y el 45% desmotivación, concluyendo que el factor que más influye es la sobrecarga laboral.

Cano (11) en su estudio *“Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina”*, se planteó como objetivo el

determinar cuáles son los Factores de Estrés laboral en los enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Huehuetenango. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por 30 personas, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados indican que el desgaste emocional es el factor principal con 23%, exceso demanda laboral con 20%, insatisfacción por retribución 20%, demérito profesional con 17%, insatisfacción del ejercicio profesional 10% y falta de motivación con 10%, concluyendo que el factor más presente es el desgaste emocional, seguidamente exceso de demanda laboral e insatisfacción por retribución.

#### **1.4.2. Antecedentes nacionales**

Quispe (12) en su trabajo de investigación *“Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa 2019”*, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la edad, sexo, estado civil, N° de hijos, salario, categoría ocupacional, tipo de contrato, tiempo de servicio, tener otro trabajo y riesgo psicosocial con el estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa. El estudio fue de tipo prospectivo, transversal observacional, aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores. Los resultados indicaron que el 52,86% de trabajadores presentan nivel de estrés medio y el 47,14 % nivel estrés bajo, concluyendo que los factores relacionados al estrés laboral fueron el salario, el riesgo psicosocial y la dimensión compensaciones con un nivel de significancia de  $p>0.05$ .

Sihuayro (13) en su investigación *“Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2018”*, su objetivo fue analizar la influencia de los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue. La investigación ha sido descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte

transversal, la población estaba conformada por 27 del personal de enfermería. Los resultados obtenidos indican que existe una prevalencia de un nivel alto en los factores asociados con 51,85 % en el personal de enfermería y un nivel medio en el estrés laboral con 70,37 % en el personal de enfermería del centro quirúrgico. Concluyendo que existe relación significativa inversa ( $\rho = -0,511$ ;  $p = 0,009 < 0,05$ ) entre los factores asociados y el estrés laboral.

Hurtado (14) en su investigación *“Factores asociados al estrés en las enfermeras que laboran en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2005”*, se planteó como objetivo Determinar los factores que generan estrés en las enfermeras que laboran en la (URPA) del HNSEB. El estudio fue descriptivo de corte transversal, la técnica que utilizó fue la encuesta, el instrumento un cuestionario. Los resultados indican que el 92.3% de enfermeras refieren sentirse agotadas, el 100% consideran que trabajar en URPA tienen alto grado de dificultad, que su ritmo de trabajo es apresurado, incapacitando al profesional soportar la presión y que la ausencia del aumento salarial genera estrés, el 69.2% indican que su trabajo es monótono y rutinario y el 92.3% indican que las condiciones físicas laborales son inadecuados, siendo un factor generador de estrés, concluyendo que los factores psicosociales son los que están presentes con mayor frecuencia y se asocian al estrés.

#### **1.4.3. Antecedentes locales**

Valeriano (15) en su tesis *“Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la unidad de cuidados intensivos y emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021”*, su objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno. El estudio fue descriptivo de diseño no experimental transversal, la muestra fue de 23 profesionales de enfermería, la técnica fue la encuesta y

Se aplicó el cuestionario. Los resultados indican que el 60.9% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral alto, asimismo, los niveles altos de estrés en UCI son producidos por situaciones relacionadas con carga de trabajo con 30.4%, muerte y sufrimiento del paciente con 26.1% e incertidumbre respecto al tratamiento con 21.7%, concluyendo que existe un nivel alto de estrés en los profesionales de enfermería en las áreas de UCI y EMG.

Jinez (16) en su investigación *“Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III Essalud Puno – 2019”*, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno. La investigación fue descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 31 profesionales de enfermería. Los resultados hallados indican que el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto; respecto a al agotamiento emocional el 64.52% presenta un nivel de estrés laboral bajo, el 25.81% medio; en la despersonalización el 51.61% presentan nivel de estrés laboral bajo y el 48.39% medio; y en la realización personal el 64.52% presentan un nivel de estrés laboral medio, el 16.13% alto.

Pinto (17) en su trabajo de investigación *“estresores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería del hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca – 2016”*, su objetivo planteado fue determinar los estresores laborales que se relacionan con el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2016. Es de tipo descriptivo de diseño no experimental de corte transversal, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que el 54% de los profesionales de enfermería presentan estrés moderado, 43% estrés severo y 3% estrés leve, concluyendo que los estresores de carga laboral, muerte y sufrimiento, incertidumbre respecto al tratamiento tiene relación significativa con el nivel de estrés.

## 1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1. Objetivo general

Determinar si los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.
- Determinar la influencia de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.
- Determinar la influencia de los factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.
- Determinar el nivel de estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Estrés

El estrés a menudo se confunde como resultado de un estado de comportamiento, donde de manera más realista es un proceso que conduce a los resultados de ansiedad y depresión (18). El estrés puede ser saludable (eustress) o perjudicial (angustia). La angustia puede resultar en "tensión", que es negada en parte por la resiliencia de la genética y en parte por las habilidades aprendidas (19).

Por otro lado, el estrés se define como la sensación de estar abrumado o incapaz de hacer frente a la presión mental o emocional. También, es la respuesta de nuestro cuerpo a la presión, muchas situaciones o acontecimientos de la vida diferentes pueden causar estrés. A menudo se desencadena cuando experimentamos algo nuevo, inesperado o que amenaza nuestro sentido de identidad, o cuando sentimos que tenemos poco control sobre una situación (20). Algunos de los signos de estrés pueden ser:

- Ansioso
- Temeroso
- Enojado o agresivo
- Irritable
- Frustrado
- Deprimido



Sin embargo, estos sentimientos a veces pueden producir síntomas físicos, haciéndolo sentir mucho peor.

### **2.1.2. Estrés laboral**

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) define el estrés laboral como las respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Además, se define como las respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés laboral puede provocar problemas de salud e incluso lesiones (21).

Sin embargo, el estrés laboral a veces se confunde con el desafío laboral, pero el desafío nos energiza emocional y físicamente y nos motiva. Cuando dominamos un desafío, a menudo estamos satisfechos con nuestro trabajo. El estrés laboral, por otro lado, tiene consecuencias físicas y emocionales dañinas cuando no se maneja bien o cuando es difícil cambiar porque los trabajadores no tienen control sobre él (21).

De acuerdo a Karasek (22) existen dos elementos relacionados con el trabajo, las cuales contribuyen al estrés laboral: las demandas del trabajo y cuánta libertad tienen los trabajadores para satisfacer esas demandas. Si las demandas laborales son altas y la libertad para resolver esas demandas de manera que se adapten al estilo de afrontamiento de una persona es baja, los trabajadores experimentan una gran tensión laboral. Beehr (23) encontró que las asignaciones laborales ambiguas y los conflictos con otros son razones adicionales para el estrés laboral. Sutherland y Cooper (24) informan que el estrés laboral aumenta sustancialmente con la existencia de inseguridad laboral, promociones insuficientes, promociones excesivas y ambición obstaculizada.

De acuerdo a Maslach las dimensiones del estrés laboral son:

- **Agotamiento emocional:** esta dimensión se entiende como el cansancio y la fatiga que puede manifestarse psíquica o físicamente e incluso ambos de manera combinada. Sus indicadores son:
  - ✓ Agotamiento emocional en el trabajo
  - ✓ Sensación de vacío al término de la jornada de trabajo
  - ✓ Fatiga matutina
  - ✓ Esfuerzo por trabajar
  - ✓ Se siente desgastado
  - ✓ Frustración en el trabajo
  - ✓ Excesivo trabajo
  - ✓ Trabajo directo con personas que producen estrés
  - ✓ Se siente acabado.
- **Despersonalización:** esta dimensión se basa en el desarrollo de los sentimientos, de las actitudes y las respuestas desfavorables, distantes hacia otras personas de su entorno de trabajo, las cuales son acompañadas de la irritabilidad y la falta de motivación (12). Sus indicadores son:
  - ✓ Tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales
  - ✓ Dureza en el trato con pacientes
  - ✓ Endurecimiento emocional por el trabajo
  - ✓ Desinterés por lo que puedan presentar sus pacientes
  - ✓ Sentimiento de culpa por lo que ocurre en sus pacientes.
- **Realización personal:** de acuerdo a Quispe (12) y Calsina (25) se refiere a la necesidad de logro que puede tener un ser humano para competir con criterio hacia una excelencia. Sus indicadores son:

- ✓ Entendimiento parcial de los pacientes
- ✓ Trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes
- ✓ Influencia positiva de la vida a través del trabajo
- ✓ Irradia energía en el trabajo
- ✓ Crea atmósfera relajada
- ✓ Me siento animado
- ✓ Conseguir cosas valiosas en el trabajo
- ✓ Manejo de problemas emocionales de los pacientes con mucha calma.

### 2.1.3. Tipos de estrés laboral

Existen dos tipos de estrés laboral según Silpak (26) las cuales son:

- a) **Episódico:** Esto se puede dar por un despido, es circunstancial y eventual.
- b) **Crónico:** en este tipo se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones:
  - Ambiente laboral inadecuado
  - Sobrecarga de trabajo
  - Alteración de ritmos biológicos
  - Responsabilidades y decisiones importantes
  - Estimulación lenta y monótona
  - Condiciones laborales inadecuadas.

### 2.1.4. Factores asociados al estrés

Los factores son las condiciones que provocan estrés en una persona, de acuerdo al estudio realizado por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) (21) los factores que generan el estrés en el equipo de salud son:

- **Estrés relacionado al diseño de tareas:** gran carga de trabajo, pausas de descanso poco frecuentes, largas jornadas de trabajo y trabajo por turnos; Tareas agitadas y rutinarias que tienen poco significado inherente, no utilizan las habilidades de los trabajadores y brindan poca sensación de control.
- **Relaciones interpersonales:** entorno social deficiente y falta de apoyo o ayuda de compañeros de trabajo y supervisores, sueldos mal financiados, enfrentamientos de conflictos en el trabajo, tener roles de responsabilidades excesivas, ambiente desorganizado por parte de los líderes, comunicación conflictiva.
- **Preocupaciones profesionales:** inseguridad laboral y falta de oportunidades de crecimiento, avance o promoción; cambios rápidos para los trabajadores no están preparados.
- **Condiciones ambientales:** condiciones físicas desagradables o peligrosas como hacinamiento, ruido, contaminación del aire o problemas ergonómicos.

Storey y Billingham (27) tienen una idea similar, pero ligeramente diferente, de lo que produce estrés en el lugar de trabajo y sugieren las siguientes condiciones potenciales en el lugar de trabajo que pueden provocar estrés:

- **El clima físico de un lugar de trabajo:** las malas condiciones de trabajo pueden provocar estrés. Esto puede incluir hacinamiento, niveles insoportables de ruido, temperaturas inmoderadas en un edificio, viajes largos para llegar al trabajo, condiciones inseguras en el trabajo, espacio de oficina mal construido o incómodo y olores que pueden ser ofensivos.
- **El rol del trabajador en la organización:** Cuatro factores influyen en las cuestiones de rol: el conflicto de roles o la incompatibilidad entre los valores y

creencias de uno y los de la organización; incertidumbre sobre deberes y responsabilidades; demasiado para lograr y muy poco tiempo para hacerlo; una expectativa de que debe realizarse un trabajo que supere el nivel de capacidad del trabajador.

- **Relaciones laborales:** debido a que el trabajo de servicio humano a menudo se lleva a cabo en un contexto de equipo, los equipos brindan tanto alivio del estrés como un aumento del estrés porque los equipos no siempre apoyan a los colegas individuales.
- **Estructura organizativa y clima:** La medida en que un trabajador puede participar e influir en los procesos de toma de decisiones puede tener un efecto positivo o negativo significativo. Con demasiada frecuencia, las organizaciones realizan cambios sin consultar a los trabajadores y, como resultado, enfrentan problemas de moral. Pedir a los trabajadores que asuman más decisiones para la organización de las que pueden manejar también tiene el potencial de aumentar el estrés.
- **El impacto de la vida personal en el trabajo y la interfaz entre el trabajo y el hogar:** los trabajadores se ven afectados por sus trabajos cuando el estrés aumenta. Del mismo modo, su trabajo se ve afectado cuando los problemas personales se filtran al lugar de trabajo, dificultades económicas, el abuso de sustancias y los problemas de salud pueden afectar negativamente al trabajo y aumentar el estrés.

Sin embargo, para el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta los factores desarrollado por Cabanach citados por Doval (28) y Quispe (12) quienes señalan que las dimensiones de los factores asociados potencialmente estresantes en el ámbito laboral son:

- **Factores intrínsecos al propio trabajo:** dentro de ello se encuentran las

- condiciones físicas, sobrecarga laboral, contenido de trabajo, disponibilidad de recursos, desempeño de roles como la ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, entre otros. Sus indicadores son:
  - ✓ Estresores del ambiente físico.
  - ✓ Sobrecarga de trabajo.
  - ✓ Exposición a riesgos y peligros.
  
- **Factores relacionados con las relaciones interpersonales** que se generan en la vida laboral. Donde sus indicadores son:
  - ✓ Relaciones interpersonales con los miembros de la organización.
  - ✓ Compañerismo.
  - ✓ Comunicación con el equipo.
  - ✓ Evaluación del rendimiento.
  
- **Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional**, como la falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado y la falta de congruencia.
  - ✓ Incentivo para seguir la preparación
  - ✓ Recompensa por la labor desempeñada.
  
- **Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional**, referidos a la carencia de autonomía, falta de participación en la toma de decisiones, entre otros. Sus indicadores son:
  - ✓ Comunicación
  - ✓ Rotación del personal
  - ✓ Clima organizacional

### 2.1.5. Covid - 19

Los coronavirus son una familia de virus grande y diversa, las cuales son envueltas lo que significa que hay una envoltura de membrana lipídica alrededor de la superficie del virus, mientras que los virus "desnudos" no la tienen. El término HCoV se utiliza para representar a los coronavirus humanos. Como la mayoría de las infecciones por coronavirus humanos causan síntomas leves, pueden incluso pasar desapercibidas (29). Desde principios del siglo XXI, tres coronavirus han cruzado la barrera de las especies para causar neumonías mortales en humanos las cuales son:

- síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2);
- Síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y ahora
- Síndrome respiratorio agudo severo 2 (SARS-CoV-2)

Este último se ha denominado a la actual pandemia de neumonía atípica COVID-19, dado que comparte el 96% de la identidad del genoma completo con un coronavirus (30,31) el cual es un virus recubierto por una envoltura lipídica, en la envoltura vírica se encuentran al menos tres estructuras proteicas: proteína M de membrana, proteína E cuya función principal es el ensamblaje viral, y la glicoproteína S en las espículas. El SARS-CoV-2 es un virus de ARN monocatenario envuelto que pertenece al Coronaviridae familia. Esta familia se subdivide en cuatro subfamilias que van de alfa a delta. Las subfamilias alfa y beta pueden afectar a los humanos. El SARS-CoV-2 es de la subfamilia Coronavirinae géneros  $\beta$  (31).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Agotamiento emocional:** se entiende como el cansancio y la fatiga que puede manifestarse psíquica o físicamente e incluso ambos de manera combinada.

**Desarrollo de la carrera profesional:** Se refiere a la carencia de autonomía, falta de participación en la toma de decisiones, entre otros.

**Despersonalización:** Se basa en el desarrollo de los sentimientos, de las actitudes y las respuestas desfavorables, distantes hacia otras personas de su entorno de trabajo.

**Estrés:** Se define como la sensación de estar abrumado o incapaz de hacer frente a la presión mental o emocional, asimismo, es la respuesta de nuestro cuerpo a la presión, muchas situaciones o acontecimientos de la vida diferentes pueden causar estrés.

**Estrés laboral:** El estrés laboral se entiende como las respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

**Estructura y clima organizacional:** Se refiere a la medida en que un trabajador puede participar e influir en los procesos de toma de decisiones puede tener un efecto positivo o negativo significativo.

**Factores asociados:** Son las condiciones que provocan estrés en una persona, también se define como el conjunto de factores tanto personales como sociales, económicos y ambientales que determinan el estado de salud de las personas.

**Realización personal:** Hace referencia a la necesidad de logro que puede tener un ser humano para competir con criterio hacia una excelencia.

**Relaciones interpersonales:** hace referencia al entorno social deficiente y falta de apoyo de compañeros de trabajo y supervisores, sueldos mal financiados, enfrentamientos de conflictos en el trabajo, tener roles de responsabilidades excesivas, ambiente desorganizado por parte de los líderes, comunicación conflictiva.



## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.
- Los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.
- Los factores asociados con la estructura y el clima organizacional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.
- Existe un nivel moderado de estrés laboral en el personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente estudio se ha realizado en Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, el cual forma parte de las trece provincias del departamento de Puno, de acuerdo al último Censo Nacional realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática 2017 cuenta con una población de 276.110 habitantes, el Centro de Salud Guadalupe se encuentra ubicado en la zona norte del Jr. Escuri S/N Manzana B Lote 1-2 Urbanización Tambopata-Juliaca.

##### 3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

###### Población

De acuerdo a Arias (32), la población es el conjunto de elementos de tipo finito o infinito con características similares, en la presente investigación, la población está constituida por la totalidad, conformada por 33 profesionales del centro de salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca.

**Tabla 1.** Población

Centro de Salud Guadalupe	N	%
Personal del Centro de Salud	33	100.0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

## **Muestra**

El tipo de muestreo corresponde a una muestra poblacional, por ser esta pequeña, es decir, el total (100%) de unidades de estudio está integrado por un número reducido de sujetos y se recolectaron datos de todos los elementos de la población, por lo que, no se usaron criterios muestrales (33).

### **Criterios de Inclusión:**

Personal de salud nombrado y contratado que labora en el Centro de Salud Guadalupe.

Estudiantes internos de distintas universidades que asisten al Centro de Salud de Guadalupe

### **Criterios de Exclusión:**

Profesionales que asisten como apoyo en tiempos cortos al centro de salud Guadalupe.

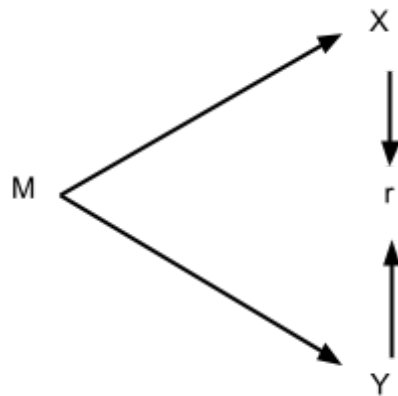
Personal de limpieza, cuidadores y portería que labora en el Centro de Salud de Guadalupe.

## **3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se hizo uso del enfoque cuantitativo según Hernández et al. (2014), este enfoque cuantifica los datos, sigue un proceso riguroso donde se agregan los problemas y los objetivos, el cual tiene respaldo de una teoría revisada.

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal, ya que los datos se recolectan en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, mientras que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características

De acuerdo a Hernández et al. (2014) las investigaciones de tipo transeccionales o transversal, de causa efecto cuando describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado en función de la relación causa-efecto (causales). El diagrama será el siguiente:



**Donde:**

- M = Muestra de investigación
- Ox = Variable 1: Factores asociados
- Oy = Variable 2: Estrés laboral
- r = Relación entre variables

### 3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO

#### Técnica

Para recolectar los datos se utilizó como técnica la encuesta, de acuerdo a Hernández – Sampieri y Mendoza (34) la encuesta es una técnica de observación que mide variables de una determinada realidad por medio de preguntas, con el objetivo de obtener información a través de una serie de preguntas.

#### Instrumento

En la investigación se aplicó como instrumento el cuestionario estructurado en 12 preguntas para cada variable con una escala de likert, de acuerdo a Ñaupas et al., (35) el objetivo del cuestionario es diseñar preguntas de forma sistemática.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

López & Fachelli (36) indican que la legitimidad de una validez, llega hacer el diagnóstico válido que se aplica a un instrumento, el cual mide las variables mediante cuestionario. Por otro lado, Hernández-Sampieri y Mendoza (34), mencionan que la fiabilidad es el grado donde el instrumento llega a originar resultados sólidos y coherentes. Para evaluar la confiabilidad de la escala del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, siendo este aplicable a escalas de tipo Likert. Cabe precisar que las preguntas se aplicaron a una muestra piloto de 15 personas del Centro de Salud Guadalupe – Juliaca.

### **Ficha técnica de la variable Factores asociados al estrés**

Nombre original: Cuestionario sobre factores asociados al estrés

Autores: Cabanach (1998). Modificado y adaptado por Gladys Cáceres (2022).

El instrumento sobre los factores asociados contiene 12 preguntas con una escala de Likert, el cual contiene tres dimensiones, los cuales, han sido sometidos a juicio de tres expertos conocedores del tema y que han validado como aplicables.

**Tabla 2.** Validación de expertos

<b>Validador</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultado</b>
Lic. Recharte Urrutia Marilia	Encuestas	Aplicable
Lic. Tintaya Paredes Yolanda	Encuestas	Aplicable
Lic. Callata Condori Rita Julieta	Encuestas	Aplicable

**Nota.** Los validadores son personas que son expertas en el tema.

**Tabla 3.** Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Factores asociados al estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	12

El valor de  $\alpha = 0.780$ , lo que indica que el instrumento sobre los factores asociados al estrés es aceptable según los criterios de (37).

**Tabla 4.** Distribución de rangos de la variable: Factores asociados al estrés

Factores asociados	Niveles	Rangos
	Bajo	12 a 19
	Medio	20 a 28
	Alto	29 a 36

**Nota.** Los rangos están establecidos de acuerdo al número de preguntas.

#### Ficha técnica de la variable Estrés laboral

Nombre original: Cuestionario sobre estrés laboral

Autor: Maslach (1986). Modificado y adaptado por Gladys Cáceres Puma (2022).

El instrumento cuenta con tres dimensiones, conformado por 12 preguntas con escala de Likert, los cuales, han sido sometidos a juicio de tres expertos conocedores del tema y que han validado como aplicables.

**Tabla 5.** Validación de expertos

Validador	Instrumentos	Resultado
Lic. Recharte Urrutia Marilia	Encuestas	Aplicable
Lic. Tintaya Paredes Yolanda	Encuestas	Aplicable
Lic. Callata Condori Rita Julieta	Encuestas	Aplicable

**Nota.** Los validadores son personas que son expertas en el tema.

**Tabla 6.** Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	12

El valor de  $\alpha = 0.737$ , nos indica que el instrumento sobre el estrés laboral es aceptable según los criterios de (37)

**Tabla 7.** Distribución de rangos de la variable: Estrés laboral

Estrés laboral	Niveles	Rangos
	Leve	12 a 35
	Moderado	36 a 60
	Grave	61 a 84

**Nota.** Los rangos están establecidos de acuerdo al número de preguntas.

**3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

Variable independiente :Factores Asociados

Variable dependiente : Estrés Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice
<b>Factores asociados</b>	Factores relacionados con las relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Falta de compañerismo</li> <li>• Comunicación inadecuada</li> <li>• Evaluación del rendimiento</li> </ul>	Escala de Likert del 1 al 3
	Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de incentivo para seguir la preparación</li> <li>• Falta de reconocimiento por el trabajo desempeñado</li> </ul>	
	Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Trato</li> <li>• Cultura laboral</li> <li>• Rotación del personal</li> <li>• Clima organizacional</li> </ul>	
<b>Estrés Laboral</b>	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional en el trabajo</li> <li>• Sensación de vacío al término de la jornada de trabajo</li> <li>• Se siente desgastado</li> <li>• Trabajo directo con personas que producen estrés</li> </ul>	Escala de Likert del 1 al 7
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dureza en el trato con pacientes</li> <li>• Endurecimiento emocional por el</li> </ul>	



---

	trabajo
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desinterés por lo que puedan presentar sus pacientes</li><li>• Sentimiento de culpa por lo que ocurre en sus pacientes</li><li>• Entendimiento parcial de los pacientes</li><li>• Trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes</li><li>• Endurecimiento emocional</li><li>• Irradia energía en el trabajo</li></ul>

---

### 3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

En la presente investigación, el análisis estadístico fue descriptivo correlacional, el cual nos ha permitido presentar los resultados obtenidos. Es decir, para conocer los resultados, los datos que se recolectaron fueron procesados en el paquete estadístico SPSS versión 24, para posteriormente ser tabulados y graficados, para luego realizar el análisis y discusión de resultados y la respectiva contrastación de hipótesis. Para la contrastación de hipótesis se aplicó la estadística inferencial mediante la correlación de Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

## EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

## 4.1. RESULTADOS

## 4.1.1. Características sociodemográficas del personal de Centro de Salud

**Tabla 8.** Datos de control del personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

		f	%
<b>Sexo</b>	Femenino	23	69,7%
	Masculino	10	30,3%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>
		f	%
<b>Edad</b>	20 a 30 años	19	57,6%
	31 a 40 años	6	18,2%
	41 a 50 años	6	18,2%
	51 a más	2	6,1%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>
		f	%
<b>Ocupación</b>	Obstetra	3	9,1%
	Enfermera	10	30,3%
	Técnica	4	12,1%
	Auxiliar	4	12,1%

	Interno	10	30,3%
	Odontólogo	2	6,1%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>
		<b>f</b>	<b>%</b>
	5 meses a 1 año	12	36,4%
<b>Tiempo de servicio</b>	2 a 5 años	15	45,5%
	6 a 10 años	5	15,2%
	11 a más años	1	3,0%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota.** Estadística descriptiva de los factores sociodemográficos en base a la encuesta aplicada.

Los resultados de la tabla 8, indican que el 69.7% del personal de salud del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca son del sexo femenino y 30,3% son del sexo masculino. Además, el 57.6% tiene la edad de 20 a 30 años, el 18.2% tienen la edad de 31 a 40 y 41 a 50 años respectivamente y solo el 6.1% tiene la edad de 51 a más años. Así mismo, el 30.3% tienen la ocupación de enfermera e interno respectivamente, el 12.1% son técnicos y auxiliares, un 9.1% son obstetras y solo el 6.1% son odontólogos. Respecto al tiempo de servicio del personal de salud, el 45.5% indican que están trabajando de 2 a 5 años, el 36.4% de 5 meses a 1 años, el 15.2% de 6 a 10 años y solo el 3% de 11 a más años.

**4.1.2. Determinar la influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.**

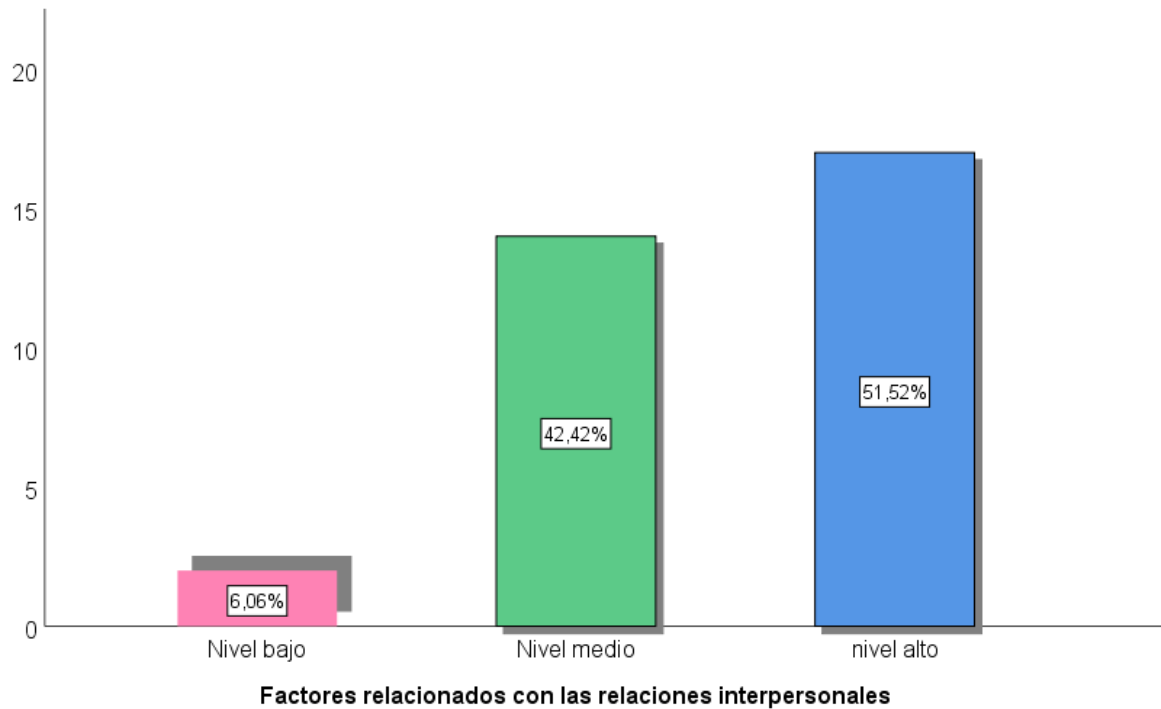
**Tabla 9.** Factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

		f	%
<b>Relaciones interpersonales</b>	Nivel bajo	2	6,1%
	Nivel medio	14	42,4%
	Nivel alto	17	51,5%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Estadística descriptiva para la dimensión 1 de la variable factores asociados.

Los resultados de la tabla 9, nos muestra los Factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca. Donde, el 51.5% del personal de salud indica que las relaciones interpersonales influyen en un nivel alto en el estrés laboral en el contexto de Covid-19, el 42.4% indica que influye medianamente en el estrés y solo 6.1% indicó que las relaciones interpersonales influyen en un nivel bajo en el estrés laboral del personal de salud (ver figura 1).

Al respecto, Medina (10) en su investigación halló que el 40% de enfermeras están expuestos a factores estresantes por las condiciones del trabajo, el 25% por la carga laboral, el 70% por las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los coordinadores y no tienen turnos rotativos, concluyendo que el factor que más influye en el estrés es la sobrecarga laboral. Asimismo, los resultados concuerdan con Sihuayro (13) quien indica que el 44.44% del personal de enfermería indican que las relaciones interpersonales influyen medianamente en el estrés laboral y el 14.81% indicaron que influye en un nivel bajo.



**Figura 1.** Factores relacionados con las relaciones interpersonales.

**4.1.3. Determinar la influencia de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.**

**Tabla 10.** Factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

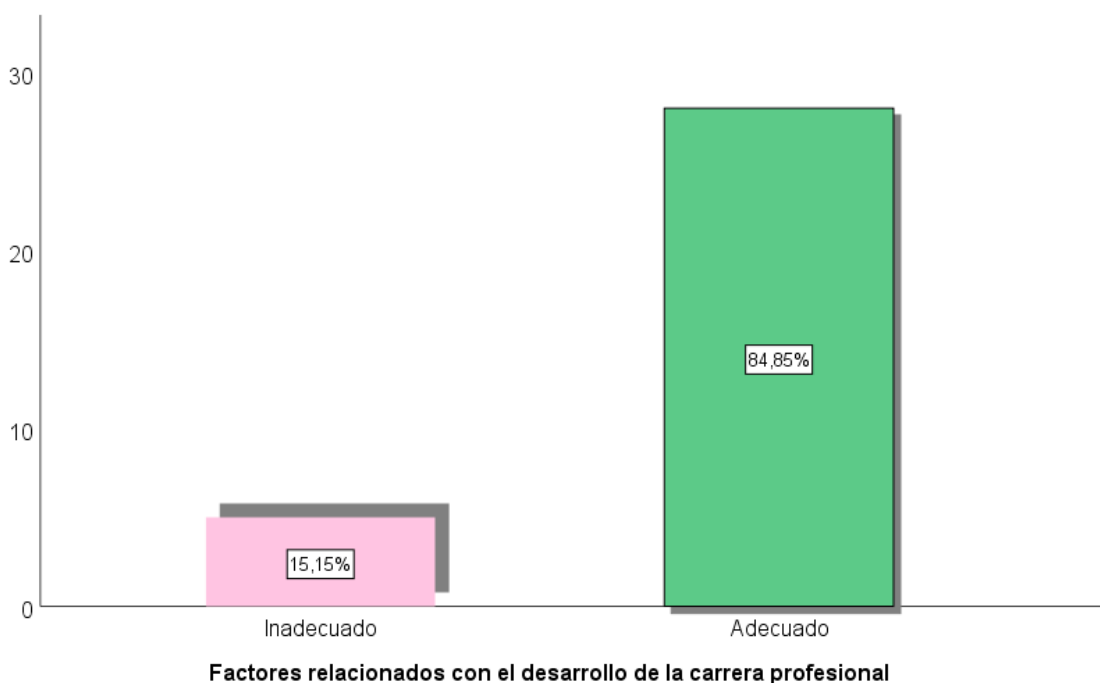
		f	%
<b>Desarrollo de la carrera profesional</b>	Inadecuado	5	15.2%
	Adecuado	28	84.8%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Estadística descriptiva para la dimensión 2 de la variable factores asociados.

En la tabla 10, los resultados nos muestran los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de

Juliaca, donde, el 84.8% del personal de salud indican que la dimensión desarrollo de la carrera profesional es adecuado, mientras que el 15.2% indicó que es inadecuado, ello en cuanto al incentivo y recompensa por la labor desempeñada (ver figura 2).

Los resultados concuerdan con Cano (11) cuando manifiesta que el 20% de enfermeros se sienten insatisfechos con la retribución, el 17% demérito profesional y el 10% de enfermeros se sienten insatisfechos con el ejercicio profesional. También, Hurtado (14) revela que la ausencia del aumento salarial genera estrés en un 92.3%.



**Figura 2.** Factores relacionados con el desarrollo de la carrera Profesional.

**4.1.4. Determinar la influencia de los factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.**

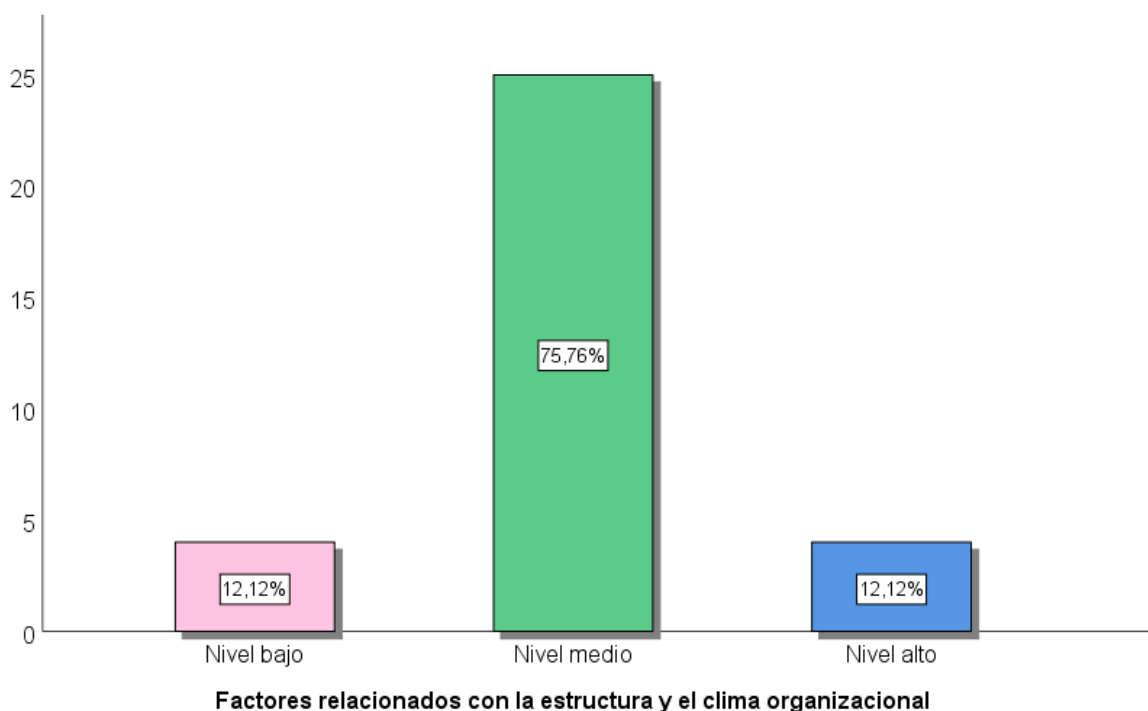
**Tabla 11.** Factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

		f	%
<b>Estructura y el clima organizacional</b>	Nivel alto	4	12,1%
	Nivel medio	25	75,8%
	Nivel bajo	4	12,1%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Estadística descriptiva para la dimensión 3 de la variable factores asociados.

En la tabla 11, podemos observar los factores asociados con la estructura y clima organizacional en el estrés personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, donde, el 75.8% del personal de salud indicaron que la dimensión estructura y clima organizacional influye medianamente en el estrés laboral, mientras que el 12.1% manifestaron que influye en un nivel bajo y alto respectivamente en el contexto de Covid-19 (ver figura 3).

Los resultados hallados concuerdan con Hurtado (14) cuando determinó que el 69.2% indican que su trabajo es monótono y rutinario y el 92.3% indican que las condiciones físicas laborales son inadecuadas, siendo un factor generador de estrés.



**Figura 3.** Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

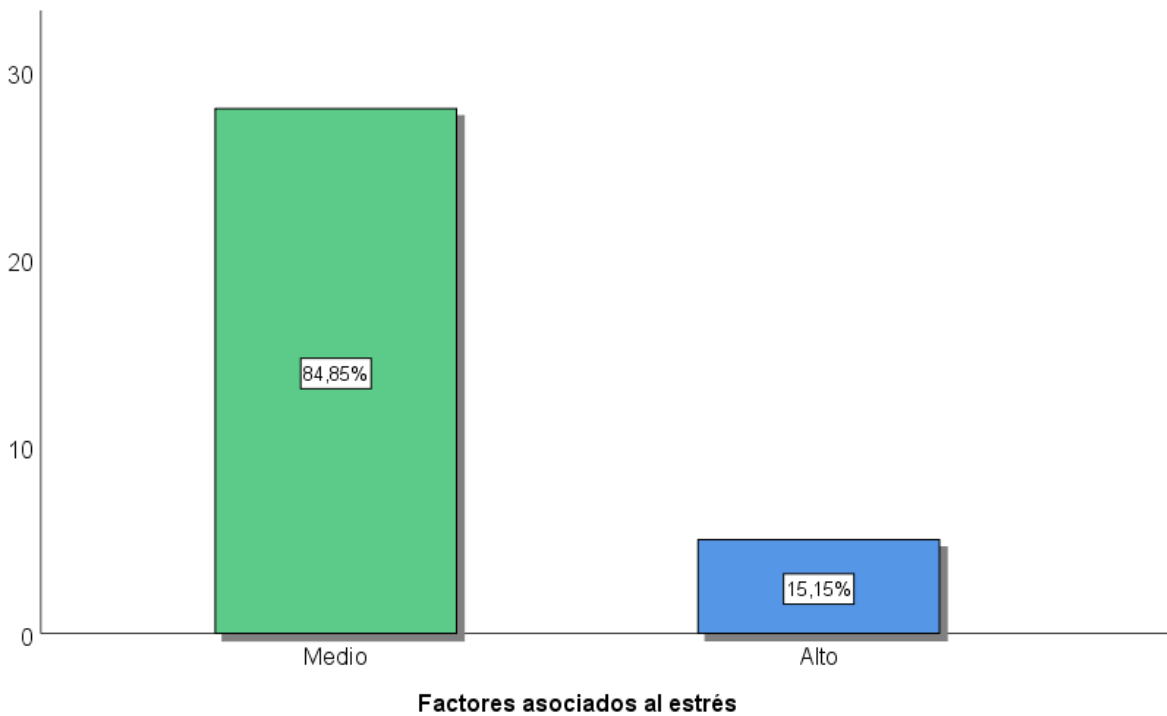
**Tabla 12.** Resumen de la variable 1 Factores asociados al estrés del personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

		f	%
<b>Factores asociados</b>	Nivel bajo	0	0,0%
	Nivel medio	28	84,8%
	Nivel alto	5	15,2%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Resumen de las tres dimensiones de la variable Factores asociados.

Los resultados de la tabla 12, nos indican que los factores asociados influyen medianamente en el estrés laboral del personal de salud del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca en el contexto de Covid-19 con un 84.8%, mientras que el 15.2% del personal indica que los factores asociados influyen en el estrés laboral en un nivel alto (ver figura 4).





**Figura 4.** Resumen de la variable Factores asociados

**4.1.5. Determinar el nivel de estrés del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.**

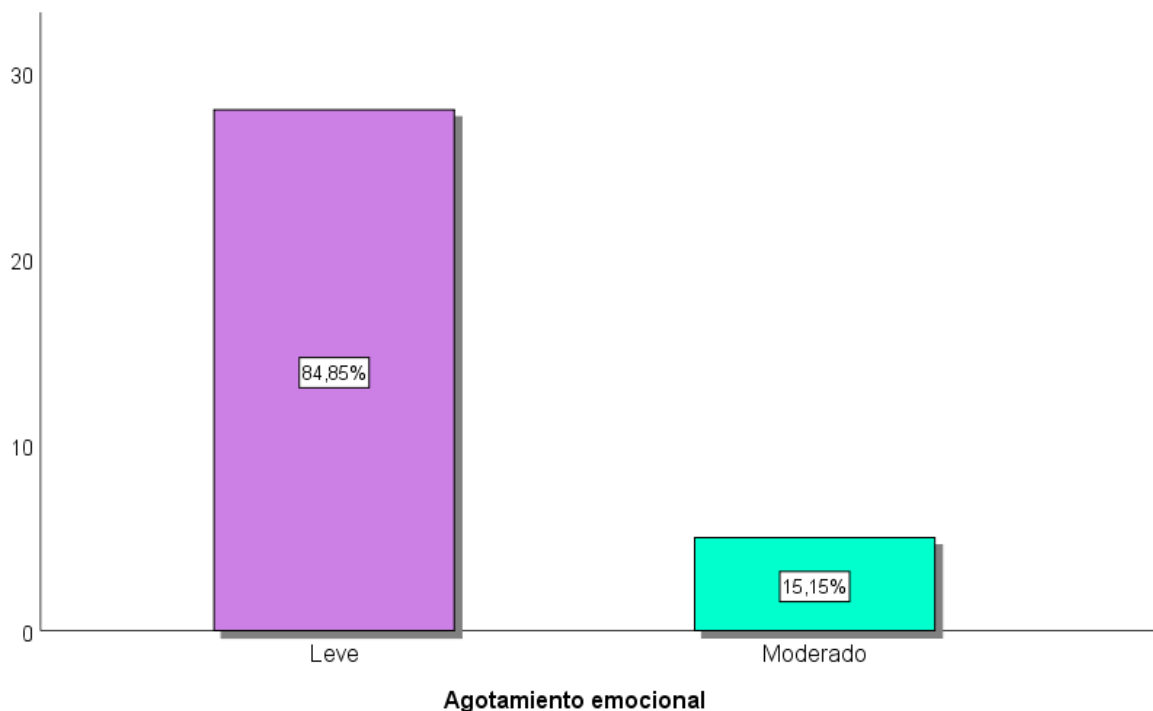
**Tabla 13.** Dimensión 1. Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

		f	%
<b>Agotamiento emocional</b>	Leve	28	84,8%
	Moderado	5	15,2%
	Grave	0	0,0%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Estadística descriptiva para la dimensión 1 de la variable estrés laboral.

La tabla 13, nos muestra el agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, donde, se puede observar que el 84.8% del personal de salud presenta un agotamiento emocional leve en el contexto de la Covid-19, mientras

el 15.2% indicó que presenta agotamiento emocional moderado y ningún personal de salud presenta un agotamiento emocional grave (ver figura 5).



**Figura 5.** Agotamiento emocional.

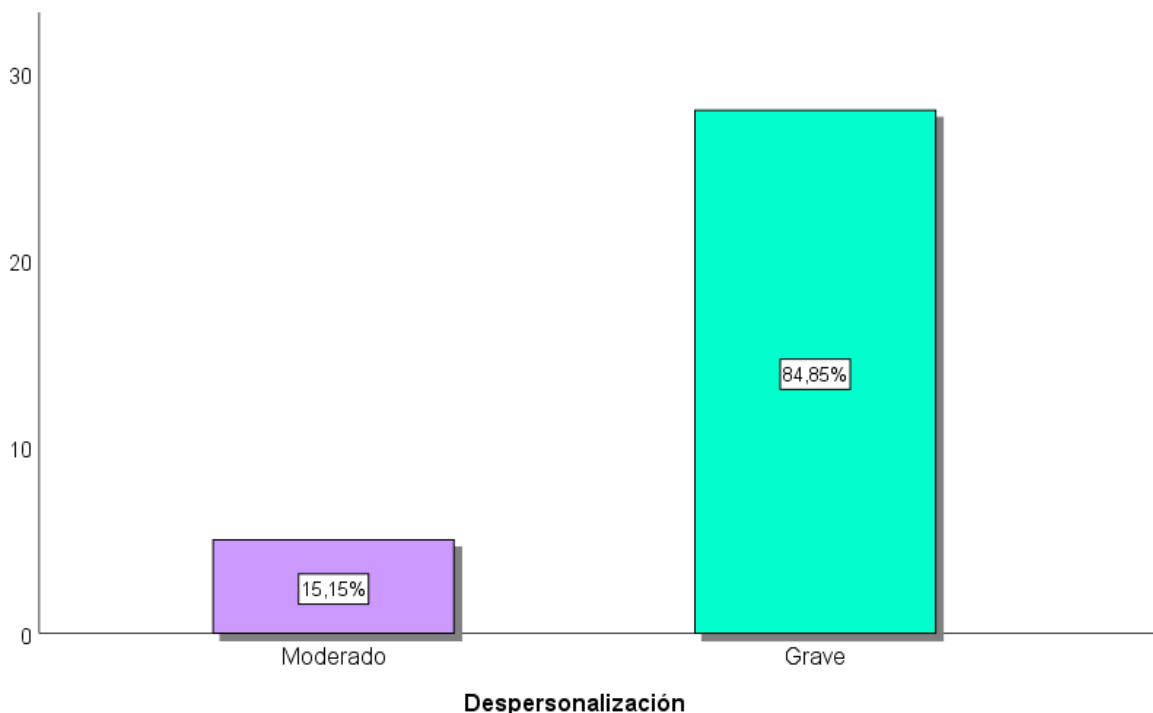
**Tabla 14.** Dimensión 2. Despersonalización en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

	f	%
Leve	0	0,0%
Moderado	5	15,2%
Grave	28	84,8%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Estadística descriptiva para la dimensión 2 de la variable estrés laboral.

En la tabla 14, observamos la dimensión despersonalización en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, donde, los resultados nos muestran que el

84.8% del personal de salud del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca presenta un nivel de despersonalización grave, mientras que un 15.2% presente un nivel de despersonalización moderado y ningún personal presente un nivel leve, ello en el contexto de la Covid-19 (ver figura 6).



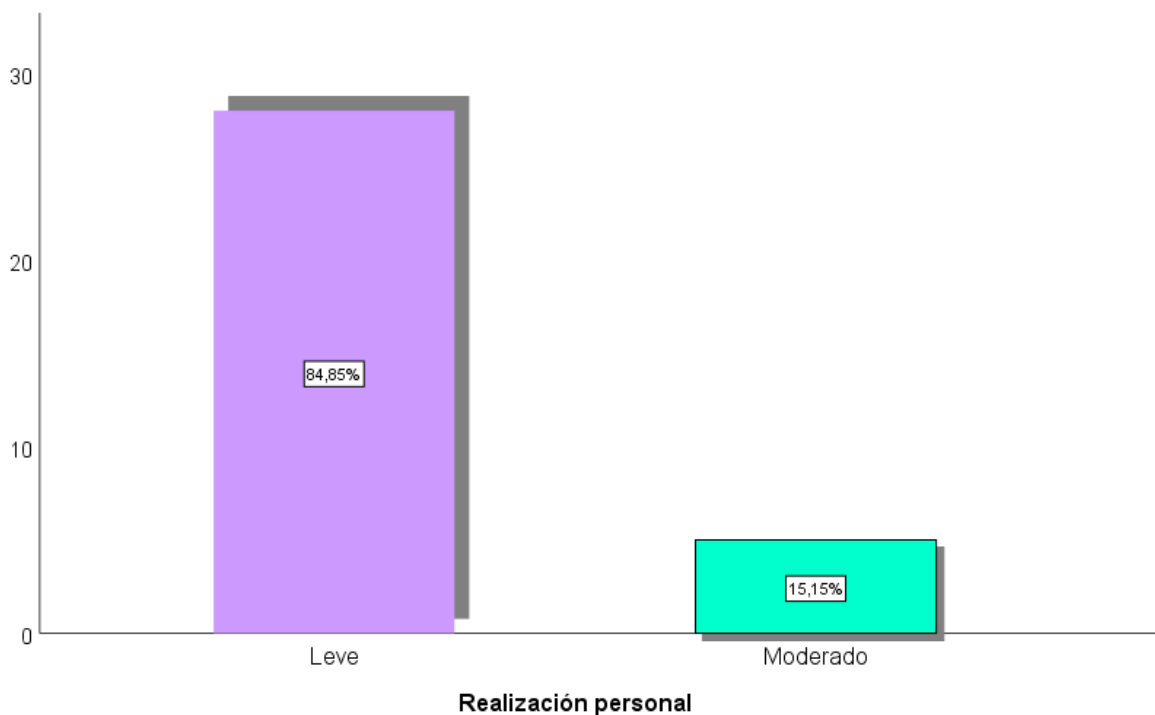
**Figura 6.** Despersonalización

**Tabla 15.** Dimensión 3. Realización personal en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

	f	%
Leve	28	84,8%
Moderado	5	15,2%
Grave	0	0,0%
<b>Realización personal</b>		
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Estadística descriptiva para la dimensión 3 de la variable estrés laboral.

En la tabla 15, observamos la dimensión realización personal en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca. Donde, el 84.8% del personal presenta una realización personal leve y el 15.2% del personal de salud presenta una realización personal moderada en el contexto de la Covid-19 (ver figura 7).



**Figura 7.** Realización personal

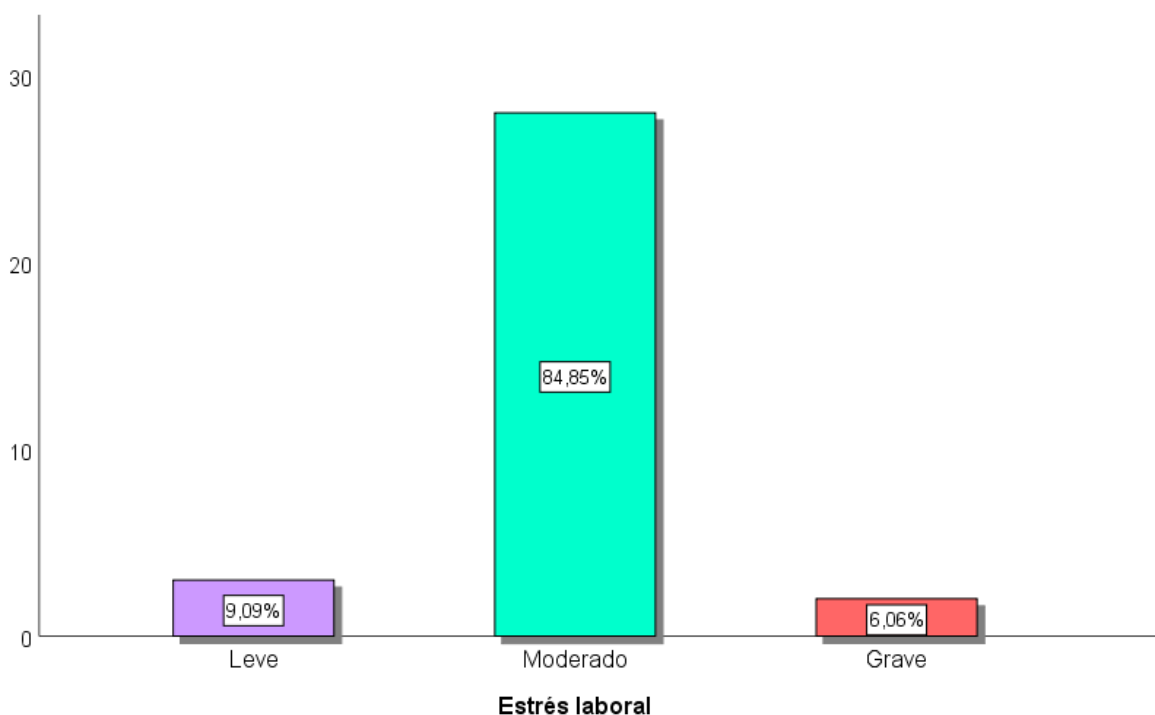
**Tabla 16.** Resumen de la variable Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca, 2021

		f	%
<b>Nivel de estrés laboral</b>	Leve	3	9,1%
	Moderado	28	84,8%
	Grave	2	6,1%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Resumen de las tres dimensiones de la variable estrés laboral.

La tabla 16, nos muestra el nivel de estrés laboral que presenta el personal de salud del Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca en el contexto de Covid-19. Los resultados indican que el 84.8% del personal de salud presenta un nivel de estrés moderado, mientras el 9.1% del personal presenta un nivel de estrés laboral leve y solo el 6.1% del personal de salud presenta un nivel de estrés grave (ver figura 8).

Los resultados hallados coinciden con Quispe (12) quien determinó que el 52,86% de trabajadores presentan nivel de estrés medio y el 47,14 % nivel estrés bajo. Asimismo, coincide Sihuyro (13) cuando indica que el 70.37% de personal de enfermería presenta estrés laboral en un nivel medio. En esa misma línea, Valeriano (15) también determinó que el 60.9% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral alto. También se concuerda con Jinez (16) cuando manifiesta que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto. Pinto (17) determinó que el 54% de los profesionales de enfermería presentan estrés moderado, 43% estrés severo y 3% estrés leve.



**Figura 8.** Resumen de la variable estrés laboral

**4.1.6. Contrastación de hipótesis.**

**Hipótesis específica 1:**

H<sub>0</sub>: No existe influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

H<sub>a</sub>: Existe influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

**Tabla 17.** Correlación de los factores asociados con las relaciones interpersonales y el estrés laboral del personal de salud.

Rho de Spearman		Factores	
		asociados con las relaciones interpersonales	Estrés laboral
<b>Factores asociados con las relaciones interpersonales</b>	Coefficiente de correlación	1000	,598
	<i>p</i> -valor	.	,001
	N	33	33
<b>Estrés laboral</b>	Coefficiente de correlación	,598	1000
	<i>p</i> -valor	,001	.
	N	33	33

En la tabla 17, se aprecia la correlación Rho Spearman entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable estrés laboral, donde, el coeficiente obtenido es de  $r_s = 0,598$ , significa que existe una relación positiva débil o baja a un nivel de significancia de

0.05, es decir, existe poca influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

Los resultados hallados coinciden con Jinez (12) cuando indica que las relaciones interpersonales influyen en el estrés laboral de las enfermeras. Sin embargo, Sihuayro (13) manifiesta que no existe influencia entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral del personal, puesto que el coeficiente obtenido es de  $r = -228$  concluyendo que estadísticamente no es significativa la relación entre las variables.

**Hipótesis específica 2:**

H<sub>0</sub>: Los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional no influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

Ha: Los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

**Tabla 18.** Correlación de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional y el estrés laboral del personal de salud.

Rho de Spearman		Factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional	
		Estrés laboral	
<b>Factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional</b>	Coefficiente de correlación	1000	,280
	<i>p</i> -valor	.	,114
	N	33	33

	Coeficiente de correlación	,280	1000
<b>Estrés laboral</b>	<i>p</i> -valor	,114	.
	N	33	33

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se aprecia la correlación Rho Spearman entre la dimensión desarrollo de la carrera profesional y el estrés laboral, donde, el coeficiente obtenido es de  $r_s = 0,280$  y la probabilidad *p* de aceptar o rechazar la hipótesis nula es  $0,114 > 0,05$ , lo cual nos indica que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, concluyendo que no existe relación, es decir, los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional no influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

Los resultados coinciden con Cano (11) cuando manifiesta que existe relación entre el demérito profesional y el estrés laboral, es decir, la insatisfacción por retribución y el ejercicio profesional influyen en el estrés laboral de profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango. Por el contrario Sihuyro (13) indica que no existe relación entre los factores relacionados con la estructura y el clima organizacional que influyen en el estrés laboral en el personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, ya que el coeficiente obtenido fue de  $r = -0.384$ .

**Hipótesis específica 3:**

H<sub>0</sub>: Los factores asociados con la estructura y el clima organizacional no influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

Ha: Los factores asociados con la estructura y el clima organizacional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.



**Tabla 19.** Correlación de los factores asociados con la estructura, clima organizacional y el estrés laboral del personal de salud.

Rho de Spearman		Factores asociados	
		con la estructura y clima organizacional	Estrés laboral
<b>Factores asociados con la estructura y clima organizacional</b>	Coeficiente de correlación	1000	,554
	<i>p</i> -valor	.	,001
	N	33	33
<b>Estrés laboral</b>	Coeficiente de correlación	,554	1000
	<i>p</i> -valor	,001	.
	N	33	33

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 19, el valor obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión estructura y clima organizacional y el estrés laboral es de  $r_s = 0,554$  y la probabilidad  $p$  de aceptar o rechazar la hipótesis nula es  $0,001 < 0,05$ ; concluyendo que existe una correlación positiva entre la dimensión 3 de la variable factores asociados y la variable estrés laboral, es decir, los factores asociados con la estructura y el clima organizacional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

Los resultados coinciden con Hurtado (14) cuando manifiesta que el trabajo monótono y rutinario influyen en el estrés laboral, así como los factores psicosociales son los que están presentes con mayor frecuencia y se asocian al estrés. En esa línea Valeriano (15) determinó que el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral.

**Hipótesis general:**

$H_0$ : Los factores asociados no influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

$H_a$ : Los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

**Tabla 20.** Correlación de los factores asociados y el estrés laboral del personal de salud.

Rho de Spearman		Factores	Estrés laboral
		asociados	
<b>Factores asociados</b>	Coeficiente de correlación	1000	,684
	$p$ -valor	.	,000
	N	33	33
<b>Estrés laboral</b>	Coeficiente de correlación	,684	1000
	$p$ -valor	,000	.
	N	33	33

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 20, el valor obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables factores asociados y estrés laboral  $r_s = 0,684$  y la probabilidad  $p$  de aceptar o rechazar la hipótesis nula es  $0,000 < 0,05$ ; lo cual nos dice que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, concluyendo que existe una correlación positiva fuerte entre las variables estudiadas. Es decir, los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021. Esto se observa mejor en el diagrama de dispersión.

Al respecto, nuestro resultado coincide con Sihuayro (13) quien determinó que existe relación significativa ( $Rho = -.511$ ;  $p = 0,009 < 0,05$ ) entre los factores asociados y el estrés laboral, indicando que los factores asociados si influyen en el estrés laboral. Jinez (16) determinó que los factores asociados se relacionan en todas sus dimensiones con el estrés laboral. Pinto (17) también, manifiesta que los estresores de carga laboral, muerte y sufrimiento, incertidumbre respecto al tratamiento tiene relación significativa con el nivel de estrés.

## CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo al objetivo general, se ha determinado el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r_s = 0,684$  y la probabilidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula  $p$  es  $0,000 < 0,05$ ; lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación positiva fuerte entre los factores asociados y el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021, en consecuencia, si influye los factores asociados en el estrés laboral del personal de salud.

**Segundo:** Para el objetivo específico 1, los resultados señalan que el 51.5% indican que las relaciones interpersonales influyen con un nivel alto en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19, el 42.4% manifestaron que influyen medianamente en el estrés, el 6.1% dijo que influye en un nivel bajo. Entonces, podemos afirmar nuestra hipótesis de que existe influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, ya que el coeficiente de Rho Spearman es de  $r_s = 0,598$ , el cual indica que existe una relación positiva a un nivel de significancia de 0.05.

**Tercero:** Para el objetivo específico 2 influencia de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud, el 84.8% calificaron como adecuado, asimismo, el 15.2% manifestó que el desarrollo de la carrera profesional influye de manera inadecuado en el estrés laboral. En consecuencia, podemos afirmar nuestra hipótesis, sin embargo, de acuerdo al coeficiente de Rho Spearman  $r_s = 0,280$  se concluye que el desarrollo de la carrera profesional no influye en

el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.

**Cuarto:** Para el objetivo específico 3, los resultados indican que el 75.8% señalaron que la estructura y el clima organizacional influye medianamente en el estrés laboral del personal de salud, el 12.1% dijeron que influye en un nivel alto y bajo respectivamente. Entonces, podemos confirmar nuestra hipótesis de que la estructura y el clima organizacional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, puesto que el coeficiente de Rho de Spearman es de  $r_s = 0,554$  lo que indica que existe una correlación positiva.

**Quinto:** Para el objetivo específico 4, los resultados señalan que el 84.8% presenta un nivel de estrés laboral moderado, el 9.1% presenta un nivel de estrés laboral leve y el 6.1% un nivel de estrés grave en el contexto de la Covid-19, lo que significa que podemos confirmar nuestra hipótesis y concluir que el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Guadalupe es moderado. Asimismo, respecto a las dimensiones, el 84.8% presenta un agotamiento emocional leve y una realización personal leve respectivamente, y el 15.2% moderado.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al Centro de Salud Guadalupe de la ciudad de Juliaca diseñar un plan y establecer un programa, que contenga un proyecto de capacitación con la finalidad de fortalecer al personal, además de realizar capacitaciones respecto a los factores asociados al estrés laboral, para que de esa manera el personal pueda manejar mejor el estrés laboral en tiempos de pandemia, es decir, implementar estrategias, programas terapéuticos con técnicas anti estrés, para que pueda reducir el estrés.

**Segunda:** Prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales en el actual contexto covid-19.

**Tercera:** A los jefes y supervisores seguir incentivando y reconociendo sus méritos y a motivarlos a seguir preparándose en sus especialidades y capacitaciones y así los profesionales de salud podrán sentirse satisfechos con sus logros positivos para afrontar mejor los retos.

**Cuarta:** Es necesario que se propicie un clima laboral favorable, debido a la importancia de ello para el óptimo desenvolvimiento del personal que labora en el centro de Salud Guadalupe. para ello es de suma importancia que las autoridades de la organización, supervisores y jefes directos, propicien las condiciones para que los profesionales desarrollen actitudes favorables hacia la organización y al momento de relacionarse entre sí.

**Quinta:** Se sugiere realizar estudios que valoren la relevancia de los programas de mejora en el tratamiento del estrés y la intervención a estas, asimismo, se sugiere implementar estrategias que ayuden a disminuir los factores que influyen en el estrés en el personal de salud.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Etefa M, Teklu M, Teshome D. Estrés relacionado con el trabajo y factores asociados entre los empleados de la fabricación de calzado Huajian en la ciudad de Dukem, Etiopía central. BMC Res Notas. 2018;
2. Gebeyehu S, Zeleke B. Estrés en el lugar de trabajo y factores asociados entre los profesionales de la salud que trabajan en centros de salud públicos en la ciudad de Bahir Dar, noroeste de Etiopía, 2017. BMC Res Notes. 2019;
3. Getaneh E, Shetie B, Seid M, Fentie B, Wassie M, Aemro A. Prevalence of work-related stress and its associated factors among bank workers in Gondar city, Northwest Ethiopia: A multi-center cross-sectional study. Int J Africa Nurs Sci [Internet]. 2022;16:100386. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2214139121001098>
4. Agencia Peruana de Noticias Andina. Coronavirus: aprueban guía técnica para cuidar la salud mental de afectados [Internet]. 2020. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-coronavirus-aprueban-guia-tecnica-para-cuidar-salud-mental-afectados-794079.aspx>
5. Ministerio de Salud (MINSa). Guía técnica del cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID - 19 [Internet]. Lima; 2020. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
6. Comité Permanente entre Organismo (IASC). Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes [Internet]. Ginebra; 2007. Disponible en: <https://www.who.int/hac/techguidance/iascguidelinespanish.pdf>
7. Minsa. Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID - 19 [Internet]. Unicef. 2020. Disponible en:



- <https://www.unicef.org/peru/informes/cuidado-de-la-salud-mental-del-personal-de-la-salud-en-el-contexto-del-covid-19>
8. Santiváñez R. Salud mental - terapias mente cuerpo en personas en primera línea de respuesta al COVID-19 [Internet]. Lima; 2020. Disponible en: [https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/cursos\\_eventos/2020/12/02/salud\\_mental\\_t\\_rabajadores\\_expuestos\\_covid\\_19\\_terapias\\_mente\\_cuerpo\\_primera\\_linea.pdf](https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/cursos_eventos/2020/12/02/salud_mental_t_rabajadores_expuestos_covid_19_terapias_mente_cuerpo_primera_linea.pdf)
  9. Pazmiño E, Alvear M, Saltos I, Pazmiño D. Factors associated with psychiatric adverse effects in healthcare personnel during the COVID-19 pandemic in Ecuador. *J Colomb Psiquiat.* 2021;3(50):166–75.
  10. Medina A. Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8987>
  11. Cano B. “Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina” [Internet]. Universidad Rafael Landívar; 2015. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Cano-Betzaida.pdf>
  12. Quispe G. Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa 2019 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10257/UPquflga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  13. Sihuayro L. “Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna , año 2018” [Internet]. Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado; 2018. Disponible en:

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26571>
14. Hurtado M. Factores asociados al estrés en las enfermeras que laboran en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Unidad de Posgrado; 2005. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26571>
  15. Valeriano K. Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la unidad de cuidados intensivos y emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021 [Internet]. Universidad Privada San Carlos; 2021. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/4663>
  16. Jinez R. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III Essalud Puno - 2019 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
  17. Pinto M. estresores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería del hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca – 2016 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4526>
  18. Fink G. Stress, Definitions, Mechanisms, and Effects Outlined: Lessons from Anxiety. En: Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior. 1a ed. Elsevier; 2016.
  19. Garry E, Reznik R. Estrés : su papel en el fenómeno S-AD. En: Medicina del estilo de vida. 3a ed. Elsevier; 2017. p. 223–34.
  20. Fundación de Salud Mental. ¿Qué es el estrés? [Internet]. 2021 [citado el 14 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.mentalhealth.org.uk/a-to-z/s/stress>
  21. Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). Estrés en el trabajo

- [Internet]. 1999. Disponible en: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html>
22. Karasek R. Exigencias laborales, latitud de decisión laboral y tensión mental: implicaciones para el rediseño laboral. *Adm Sci Q.* 1979;24:285–308.
  23. Beehr T. *Estrés psicológico en el lugar de trabajo.* Londres: Routledge; 1995.
  24. Sutherland V, Cooper C. Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of new contract. *BMJ.* 1992;
  25. Calsina Y. Nivel de estrés de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo-Puno – 2011 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/486>
  26. Slipak O. “El estrés en las empresas”. 2a ed. Buenos Aires; 1991. 46–51 p.
  27. Storey J, Billingham J. Occupational stress and social work. *Soc Work Educ.* 2001;20(6):659–70.
  28. Doval Y, Moleiro O, Rodríguez R. Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. *Rev Psicol Científica* [Internet]. 2004; Disponible en: [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)
  29. Drosten C, Günther S, Preiser W, van der Werf S, Brodt H-R, Becker S, et al. Identification of a Novel Coronavirus in Patients with Severe Acute Respiratory Syndrome. *N Engl J Med.* 2003;348(20):1967–76.
  30. Hill K, Zamyadi A, Deere D, Vanrolleghem PA, Crosbie ND. SARS-CoV-2 known and unknowns, implications for the water sector and wastewater-based epidemiology to support national responses worldwide: early review of global experiences with the COVID-19 pandemic. *Water Qual Res J.* 2020;1–11.

31. Lesimple A, Jasim S, Johnson D, Hilal N. El papel de las plantas de tratamiento de aguas residuales como herramientas para la detección temprana y eliminación del SARS-CoV-2. 2020;38:1–10.
32. Arias F. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 7a ed. Editorial Episteme; 2016.
33. Balestrini AM. Cómo se elabora el proyecto de investigación. 7ª ed. Caracas: BL Consultores Asociados; 2006.
34. Hernández-Sampieri R, Mendoza CP. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill; 2018.
35. Ñaupas HP, Mejía ME, Novoa RE, Villagómez PA. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 4ª ed. Bogotá: Ediciones de la U; 2014.
36. López-Roldán P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universitat de Barcelona; 2015.
37. George D, Mallery P. IBM SPSS Statistics 26 Step by Step. 16th ed. New York, NY: Taylor & Francis; 2020.
38. Kim M, Mallory C, Valerio TD. Statistics for Evidence-Based Practice in Nursing. 3rd ed. Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning; 2022.

**ANEXOS**

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema : "Factores asociados al estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021"  
 Ejecutora : Gladys Cáceres Puma  
 Fecha : Febrero, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> • ¿Cómo influyen los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021? • ¿De qué manera influyen los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> • Determinar la influencia de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021. • Determinar la influencia de los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Los factores asociados influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> • Existe influencia de los factores asociados con las relaciones interpersonales en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021. • Los factores asociados con el desarrollo de la carrera profesional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud</p>	<p><b>Estres Laboral</b></p>	<p>Factores relacionados con las relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales de</li> <li>• Falta de compañerismo</li> <li>• Comunicación inadecuada</li> <li>• Evaluación del rendimiento</li> </ul>	<p>Escala de Likert del 1 al 3</p>
				<p>Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional</p>		
				<p>Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional en el trabajo</li> <li>• Sensación de vacío al término de la jornada de trabajo</li> <li>• Se siente desgastado</li> <li>• Trabajo directo con personas que producen estrés</li> </ul>	<p>Escala de Likert del 0 al 6 para medir el Estrés Laboral</p>
			<p><b>V.Dep.</b></p> <p><b>Estres Laboral</b></p>	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dureza en el trato con pacientes</li> <li>• Endurecimiento emocional por el trabajo</li> </ul>	



<p>Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?                  ●¿Cómo influye los factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?                  ●¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021?</p>	<p>Guadalupe Juliaca, 2021.                  ●Determinar la influencia de los factores asociados con la estructura y el clima organizacional en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.                  ●Determinar el nivel de estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021</p>	<p>Guadalupe Juliaca, 2021.                  ●Los factores asociados con la estructura y el clima organizacional influyen en el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.                  ●Existe un nivel moderado de estrés laboral en el personal de salud en el contexto de Covid-19 del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2021.</p>		<p>Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desinterés por lo que puedan presentar sus pacientes</li> <li>● Sentimiento de culpa por lo que ocurre en sus pacientes</li> <li>● Entendimiento parcial de los pacientes</li> <li>● Trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes</li> <li>● Endurecimiento emocional</li> <li>● Irradia energía en el trabajo</li> </ul>	
---	--	---	--	-----------------------------	---	--



Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 01 (V1)

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1	Apellidos y nombres del experto:						
1.2	Celular:				Email:		
1.3	Grado académico:						
1.4	Profesión:						
1.5	Cargo que desempeña:						
1.6	Centro laboral:						
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Cabanach (1998) adaptado por Sihuyro L.						
2.3	<b>Escala:</b> (1) Siempre (2) A veces (3) Nunca						
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60 %	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado en lenguaje apropiado					
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones					
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad					
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia					
9	<b>Promedio de valoración</b>						

Observaciones:.....  
 .....

\_\_\_\_\_  
 Firma del experto



**Anexo 3. Formato de encuesta**

**CUESTIONARIO SOBRE FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL**

La finalidad del presente cuestionario es recoger información sobre los factores asociados al estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de salud Guadalupe Juliaca, 2021. A continuación, se presentan 12 enunciados. Ud. valorará con la mayor objetividad posible, marcando con una **X** en la columna de la alternativa que escoja. El cuestionario es anónimo.

**Edad:** .....

**Sexo:** .....

**Ocupación:** .....

**Tiempo en el servicio:** .....


FACTORES ASOCIADOS		ALTERNATIVAS		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>I. Factores relacionados con las relaciones interpersonales:</b>				
1	Las relaciones interpersonales inadecuadas con el equipo de trabajo afectan mi desempeño laboral			
2	La Falta de compañerismo durante la sobrecarga de trabajo afecta mi desempeño laboral: (apoyo necesario)			
3	La comunicación inadecuada con el equipo de salud afecta en mi desempeño laboral			
4	La evaluación injusta o poca clara que realiza mi jefe (a) sobre el desempeño laboral, modifica mi conducta			
<b>II. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional:</b>				
5	La falta de incentivo influye en seguir preparándome (Por especialización o capacitación)			
6	La falta de reconocimiento por la eficiencia del trabajo desempeñado influye en mi desempeño laboral			
<b>III. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional:</b>				
7	Creo que mi jefe (a) tiene buenas relaciones laborales conmigo			
8	Mis superiores me dan el trato que merezco			
9	La comunicación con mis superiores es fluida			
10	Me encuentro inmerso en una cultura laboral con presiones de alta productividad			
11	la rotación del personal crea inseguridad laboral			
12	La programación de los turnos y guardias influyen en mis ingresos económicos			

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (V2)

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1	Apellidos y nombres del experto: RECHORTE URRUTIA MORILIA						
1.2	Celular: 958230063			Email: MARILYNOS2108@gmail.com			
1.3	Grado académico: SUPERIOR						
1.4	Profesión: LIC. EN ENFERMERIA						
1.5	Cargo que desempeña: ENFERMERA						
1.6	Centro laboral: C.S. GUADALUPE						
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Cabanach (1998) adaptado por Sihuyro L.						
2.3	Escala: (1) Siempre (2) A veces (3) Nunca						
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado			X		
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable		X			
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica			X		
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad			X		
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica				X	
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia		X			
9	Promedio de valoración						

Observaciones:.....  
 .....



María I. Urribe Urribe  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 C.S. GUADALUPE

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (V2)

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1	Apellidos y nombres del experto: TINTAYA PAREDES G. YOLANDA						
1.2	Celular: 975424236	Email:					
1.3	Grado académico: SUPERIOR						
1.4	Profesión: LIC. EN ENFERMERIA						
1.5	Cargo que desempeña: ENFERMERA						
1.6	Centro laboral: C.S. GUADALUPE						
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Cabanach (1998) adaptado por Sihuayro L.						
2.3	Escala: (1) Siempre (2) A veces (3) Nunca						
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado			X		
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable			X		
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica				X	
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad				X	
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica				X	
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia			X		
9	Promedio de valoración						

Observaciones:.....

  
 Yolanda G. Tintayo-Paredes  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 C.E.P. 28503

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (V2)

<b>IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO</b>							
1.1	Apellidos y nombres del experto: <b>CALLATA CONDORI RITA JULIETA</b>						
1.2	Celular: <b>950909898</b>	Email: <b>Julietta.2004@gmail.com</b>					
1.3	Grado académico: <b>SUPERIOR</b>						
1.4	Profesión: <b>OBSTETRA</b>						
1.5	Cargo que desempeña: <b>OBSTETRA</b>						
1.6	Centro laboral: <b>C-S GUADALUPE</b>						
<b>V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Maslach, Burnout Inventory y adaptado y modificado por Gladys Cáceres Puma						
2.3	Escala: 1 = Nunca, 2 = Pocas veces al año 3 = Una vez al mes 4 = Pocas veces al mes. 5 = Una vez a la semana 6 = Pocas veces a la semana. 7 = Todos los días.						
<b>VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado			X		
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable				X	
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica			X		
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad				X	
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica				X	
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia				X	
9	Promedio de valoración						

Observaciones:.....  
 .....

  
 Rita Julieta Callata Condori  
 OBSTETRA  
 COP 31821

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 02 (V2)

<b>IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO</b>							
1.1	Apellidos y nombres del experto:						
1.2	Celular:	Email:					
1.3	Grado académico:						
1.4	Profesión:						
1.5	Cargo que desempeña:						
1.6	Centro laboral:						
<b>V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Maslach, Burnout Inventory y adaptado y modificado por Gladys Cáceres Puma						
2.3	Escala: 1 = Nunca, 2 = Pocas veces al año      3 = Una vez al mes      4 = Pocas veces al mes. 5 = Una vez a la semana 6 = Pocas veces a la semana. 7 = Todos los días.						
<b>VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado en lenguaje apropiado					
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones					
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad					
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia					
9	<b>Promedio de valoración</b>						

Observaciones:.....  
 .....

\_\_\_\_\_  
 Firma del experto

**CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL**

El presente instrumento tiene por finalidad recolectar información sobre el estrés laboral del personal de salud en el contexto de Covid-19 del centro de salud Guadalupe Juliaca, 2021. En tal sentido, le solicitamos por favor responder en forma INDIVIDUAL, ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL

Favor de señalar una puntuación que crea oportuna por cada enunciado que se le presenta:

1 = Nunca.

2 = Pocas veces al año

3 = Una vez al mes

4 = Unas pocas veces al mes.

5 = Una vez a la semana.

6 = Pocas veces a la semana.

7 = Todos los días.

N°	Enunciado	Puntuaciones						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>Cansancio emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio							
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
<b>Despersonalización</b>								
5	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
6	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
7	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
8	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada							
<b>Realización personal</b>								
9	Siento que me he vuelto más duro con la gente							
10	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (V2)

<b>IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO</b>							
1.1	Apellidos y nombres del experto: RECHARTE UREUTIA Y. MARILIA						
1.2	Celular: 958230063	Email: marilunas2108@gmail.com					
1.3	Grado académico: SUPERIOR						
1.4	Profesión: LIC. EN ENFERMERIA						
1.5	Cargo que desempeña: ENFERMERA						
1.6	Centro laboral: C.S. GUADALUPE						
<b>V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Maslach, Burnout Inventory y adaptado y modificado por Gladys Cáceres Puma						
2.3	Escala: 1 = Nunca, 2 = Pocas veces al año 3 = Una vez al mes 4 = Pocas veces al mes. 5 = Una vez a la semana 6 = Pocas veces a la semana. 7 = Todos los días.						
<b>VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado			X		
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable			X		
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica			X		
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad			X		
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica			X		
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia				X	
9	Promedio de valoración						

Observaciones:.....  
 .....



Marilú Y. Recharte Ureutia  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 C.D. 10009

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (V2)

<b>IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO</b>							
1.1	Apellidos y nombres del experto: <b>TINTAYA PAREDES G. YOLANDA</b>						
1.2	Celular: <b>975424236</b>	Email:					
1.3	Grado académico: <b>SUPERIOR</b>						
1.4	Profesión: <b>LIC EN ENFERMERIA</b>						
1.5	Cargo que desempeña: <b>ENFERMERA</b>						
1.6	Centro laboral: <b>C-S GUADALUPE</b>						
<b>V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Masiach, Burnout Inventory y adaptado y modificado por Gladys Cáceres Puma						
2.3	Escala: 1 = Nunca, 2 = Pocas veces al año 3 = Una vez al mes 4 = Pocas veces al mes. 5 = Una vez a la semana 6 = Pocas veces a la semana. 7 = Todos los días.						
<b>VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado				X	
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable				X	
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica			X		
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad			X		
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica				X	
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia				X	
9	Promedio de valoración						

Observaciones:.....  
 .....

  
 .....  
 Yolanda G. Tintayo-Paredes  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 C.E.P. 28503

Firma del experto



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (V2)

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1	Apellidos y nombres del experto: CALLATA CONDORI RITA JULIETA						
1.2	Celular: 950909898	Email: julietu.2004.2@GMail.com					
1.3	Grado académico: SUPERIOR						
1.4	Profesión: OBSTETRA						
1.5	Cargo que desempeña: OBSTETRA						
1.6	Centro laboral: C.S. GUADALUPE						
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1	Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el estrés laboral						
2.2	Autor del instrumento: Instrumento elaborado por Cabanach (1998) adaptado por Sihuayro L.						
2.3	Escala: (1) Siempre (2) A veces (3) Nunca						
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado			X		
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable			X		
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica			X		
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones				X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de calidad				X	
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica				X	
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia				X	
9	Promedio de valoración						

Observaciones:.....

  
 Rita Julieta Callata Condori  
 OBSTETRA  
 COR 31821

Firma del experto

#### Anexo 4. Solicitud de autorización para aplicar el instrumento al Centro de Salud Guadalupe

**SOLICITO:** autorización para aplicar encuesta para la recolección de datos del trabajo de investigación.

**SEÑOR:** Dr. Walter Santa Cruz Cárdenas  
**JEFE DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE – JULIACA**

Yo, Gladys Cáceres Puma con DNI N° 41319300. Egresada de la Universidad Privada de San Carlos – Juliaca, domiciliada en el JR. 25 de mayo N° 654 de esta ciudad, ante usted me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de realizar mi trabajo de investigación, titulado: "factores asociados al estrés laboral del personal de salud en el contexto del COVID 19 del centro de salud Guadalupe Juliaca, 2021" requisito solicitado para la obtención del grado de tesis de enfermería de la Universidad San Carlos – Juliaca, para lo cual solicito su autorización de su digna dirección, para que ordene a quién corresponde se me otorgue la autorización para poder encuestar al personal de salud asistencial de todos los servicios existentes mediante cuestionarios de preguntas.

Esperando que acceda a mi solicitud por ser el trabajo de investigación que permitirá determinar los factores asociados al estrés laboral del personal de salud en el contexto COVID 19 del centro de salud Guadalupe – Juliaca, para lo cual adjunto la encuesta y aprovecho para reiterarle mis mayores consideraciones.

Atentamente,



Gladys Cáceres Puma  
DNI N° 41319300

  
Med. Rómulo A. Inofuente Ram  
C.M.P. 75491  
MEDICO CIRUJANO  
17-12-2021  
11:56  


Anexo 5. Valores para el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	Buena
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.5$	Inaceptable

**Nota.** Tomado de George y Mallery (37)

Anexo 6. Análisis de confiabilidad

Variable 1: Factores asociados

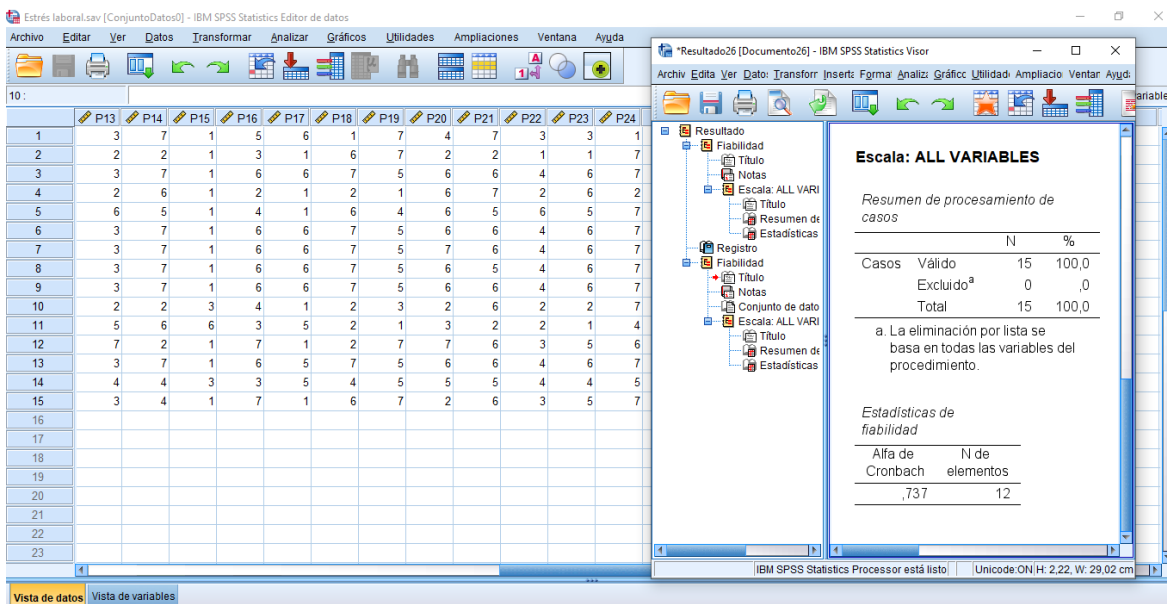
The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. On the left, a data editor window shows a table with 12 columns labeled P01 through P12 and 23 rows of data. The values are integers ranging from 1 to 3. On the right, the 'Resultado' (Output) window is open, showing the 'Fiabilidad' (Reliability) section. It indicates 'Escala: ALL VARIABLES' and provides a 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) table:

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		15	100,0

Below this, it notes: 'a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.' Under 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics), it shows:

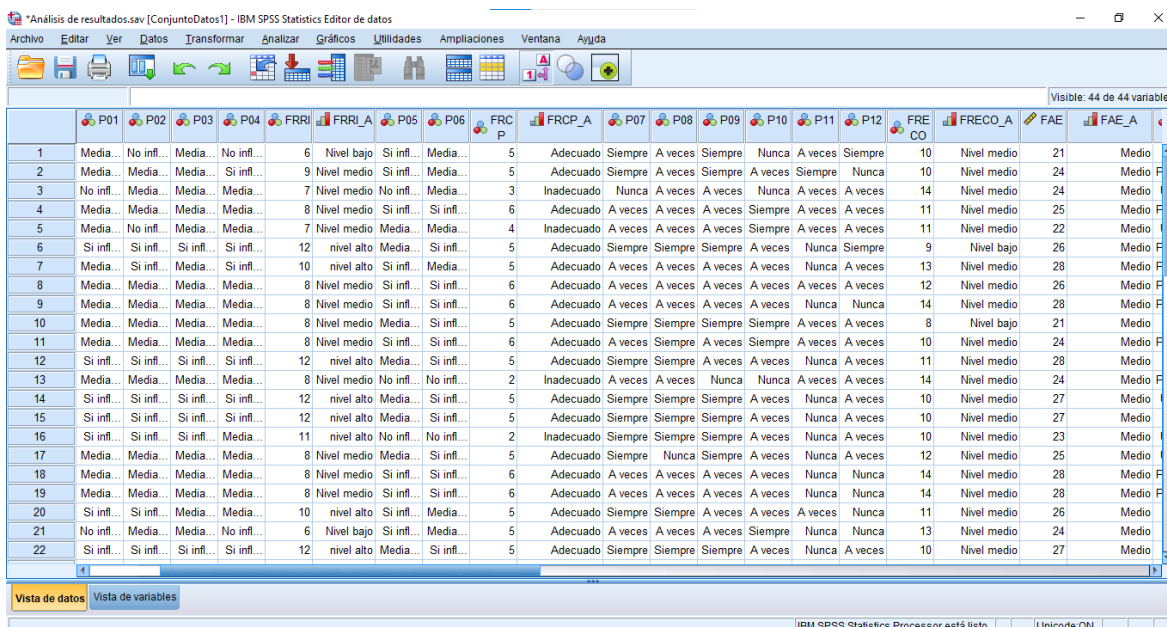
Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	12

Variable 2: Estrés laboral



Anexo 7. Análisis de datos por variables

Variable 1: Factores asociados



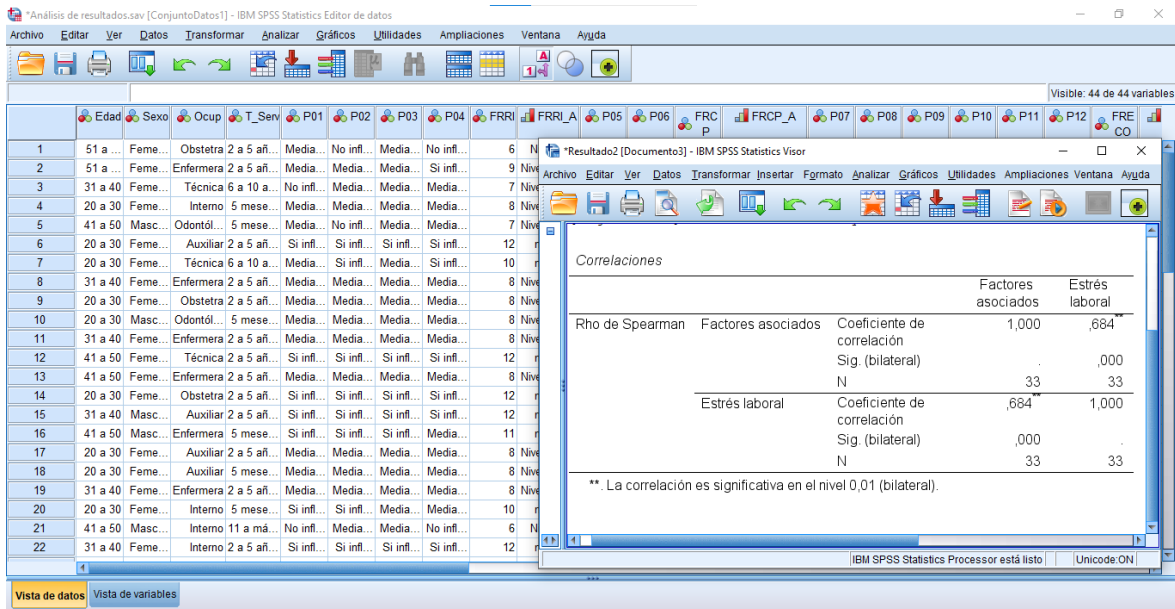
Variable 2: Estrés laboral

Anexo 8. Valores para el índice de correlación de rangos de Rho de Spearman

Valores	Nivel
0 y 0.1	Sin relación
0.1 a 0.3	Relación baja
0.3 a 0.5	Relación media
0.5 a 0.8	Relación alta
0.68 a 1	Relación muy alta

Nota. En base a Kim et al. (38)

### Anexo 9. Correlación de Rho de Spearman



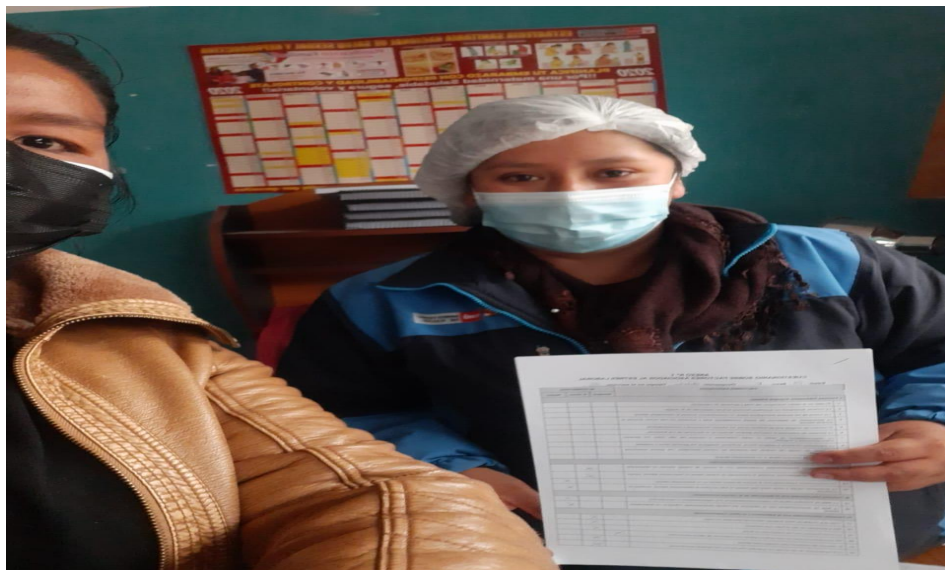
## Anexo 10. Fotografías de toma de encuestas



**Nota:** Encuesta 1



Nota: Encuesta 2 y 3



Nota: Encuesta 4



Anexo 11. Fotografías del lugar



**Nota:** frontis del Centro de Salud Guadalupe



**Nota:** Puerta de ingreso al Centro de Salud Guadalupe