



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“ESTRÉS LABORAL DURANTE LA ETAPA DE
CONFINAMIENTO POR LA COVID 19, EN TRABAJADORES
DE UN CENTRO DE SALUD, LIMA, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Lucila del Carmen Escalona Ruiz

Asesor:

Mg. Himmel Salinas Coronado

<https://orcid.org/0000-0002-0264-3478>

Lima – Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MARITZA ELIZABETH SOMOCURCIO ARANGURI
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	SUSAN CRISTY RODRIGUEZ BALCÁZAR
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	HIMMEL RONALD SALINAS CORONADO
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD






19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

La siguiente tesis está dedicada a Dios, ya que en su infinito amor y misericordia me ha permitido el logro de culminar la carrera, a mis padres, ya que considero que ellos estuvieron siempre a mi lado desde el cielo, brindándome su apoyo. A mi sobrino Lisandro, por ser mi angelito e inspiración de lucha cada día, a mis docentes por incentivar mi vocación y valorar mi esfuerzo, finalmente por la congregación religiosa a la que pertenezco por darme la oportunidad de estudiar.

Agradecimiento

Vaya mi agradecimiento en primer lugar al Padre Celestial, por darme la vida y por guiar mi camino desde el inicio de mi vida, agradezco a mi familia y a la congregación Hijas de María Madre de la Iglesia por el apoyo incondicional y por su motivación constante, a los docentes por brindarme su conocimiento y experiencia. De igual manera mi agradecimiento al médico jefe del Centro de Salud que me brindó su tiempo y apoyo, para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente agradecer a la Universidad Privada del Norte, por brindarme la oportunidad de crecer a nivel personal y en el ámbito profesional.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III: RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	15
REFERENCIAS	16
ANEXOS	17

Índice de tablas

Tabla 1 Total de la población distribución.....	35
Tabla 2 Características sociodemográficas de la muestra final	38
Tabla 3 Ficha técnica del Instrumento	40
Tabla 4 Evidencias de validez y confiabilidad de la escala de Estrés Laboral OIT – OMS...41	

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de la variable “Estrés Laboral” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	44
Figura 2 Niveles de la dimensión “clima organizacional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	45
Figura 3 Niveles de la dimensión “estructura organizacional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	46
Figura 4 Niveles de la dimensión “territorio organizacional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	47
Figura 5 Niveles de la dimensión “incertidumbre profesional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	48
Figura 6 Niveles de la dimensión “tecnología” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	49
Figura 7 Niveles de la dimensión “falta de cohesión” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	50
Figura 8 Niveles de la dimensión “respaldo de grupo” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	51
Figura 9 Comparación según edad de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	52
Figura 10 Comparación según sexo de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	53
Figura 11 Comparación según puesto laboral de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	54
Figura 12 Comparación según tiempo de trabajo de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	55

Figura 13 Comparación según grado académico de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	56
Figura 14 Comparación según años de experiencia de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.....	57
Figura 15 Comparación según estado civil de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	58
Figura 16 Comparación según número de hijos de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022	59

Resumen

El estudio que se presenta a continuación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022, en una muestra integrada por 50 trabajadores de salud, la metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, transversal y no experimental, el instrumento usado fue la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich & Matteson (1989) adaptado por Suárez (2013). Luego de recolectar los datos inherentes a la investigación, se procedió a analizar mediante la estadística descriptiva, tablas de frecuencias, los hallazgos apuntaron hacia el hecho de que el estrés laboral de los profesionales de la salud encuestados, en general es bajo (70%), en sus dimensiones en el clima laboral es bajo (70%) en estructura organizacional es bajo (66%), en territorio organizacional es bajo (64%), en influencia del líder es bajo (70%), en tecnología es bajo (68%), en falta de cohesión es bajo (80%) y en respaldo de grupo es bajo (64%), concluyendo que no existe estrés laboral en general. Así como en el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder, tecnología, falta de cohesión y en el respaldo de grupo, durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

Palabras clave: estrés laboral en personal de salud, Covid-19, confinamiento.

Abstract

The objective of this study was to determine the level of work stress during the confinement stage due to Covid 19, in workers of a Health Center, Lima, 2022, in a sample made up of 50 health workers, the methodology corresponds to a quantitative approach, descriptive, cross-sectional and non-experimental in scope, the instrument used was the ILO-WHO Work Stress Scale by Ivancevich & Matteson (1989) adapted by Suárez (2013), The analysis of the data was obtained through descriptive statistics, frequency tables, the results found were that the work stress of health personnel in general is low (70%), in its dimensions in the work environment it is low (70%), in organizational structure it is low (66%), in organizational territory it is low (64%), in leader influence it is low (70%), in technology it is low (68%), in lack of cohesion it is low (80%) and in group support it is low (64%), concluding that there is no work stress in general. As well as in the organizational climate, organizational structure, organizational territory, influence of the leader, technology, lack of cohesion and group support, during the confinement stage due to Covid 19, in workers of a Health Center, Lima, 2022.

Keywords: occupational stress in health personnel, Covid-19, confinement.

CAPÍTULO I: Introducción

1.1 Realidad problemática

Este trabajo de investigación cimentó sus bases en el objetivo de “Identificar el nivel de estrés laboral durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022”, busca dar respuesta ante la nueva problemática sanitaria del sistema de salubridad peruano, interpuesta por una Pandemia que ha cambiado la forma de gestionar la salud en la actualidad

Es así que, para la Organización Mundial de la salud (OMS), el estrés laboral se puede entender o definirlo como la respuesta psicológica y fisiológica que surge como respuesta a eventos o condiciones en el lugar de trabajo que implica un perjuicio en el bienestar y por ende en la salud, que se manifiesta en conductas, trastornos afectivos y fisiológicos que pone en riesgo al trabajador (OMS, 2023)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral consiste en el desenlace de un desbalance que se da sobre aquello que la persona se exige a sí misma, los elementos y aquellas capacidades que se perciben de los individuos para enfrentar dichas exigencias, por lo que, dichas demandas laborales no coinciden con las capacidades con las que cuenta la persona superando sus recursos, habilidades y conocimientos (OIT, 2016).

En cuanto al panorama global, en la actualidad se vive una situación particular debido al brote pandémico declarado a partir de la aparición del virus Sars Cov 2, mejor conocido como COVID 19, que inicia en Wuhan, China en diciembre del año 2019, pero que se fue extendiendo por el mundo hasta llegar a Lima, Perú, hacia mediados del mes de marzo del año dos mil veinte (Organización Panamericana de la Salud, 2021). Dicha pandemia ha representado una repercusión en los diversos escenarios de relación humana, donde el campo laboral no ha sido la excepción, siendo uno de los escenarios más golpeados produciendo y

manifestados riesgos laborales que flagela la salud de los trabajadores, así como su bienestar laboral, situación que eventualmente causa deterioro en la salud mental, social y física (Martinez, 2020).

Es así que, en la primera línea de batalla se encontraron quienes hacen vida en las instituciones sanitarias, entre ellos médicos, profesionales de la enfermería, tecnólogos, etc. que son sometidos no solo a horas de trabajos prolongados, sino, al mismo estrés físico por agotamiento, así como a un estrés mental por temor a contagio, lo que constituye el caldo de cultivo para adquirir alguna enfermedad ya sea física o mental en la población laboral, además, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) ha destacado sobre el Covid-19 que incrementó significativamente el estrés, en dicha población, así como, la depresión y ansiedad señalando a muchos países en su nula capacidad de desarrollo de políticas que protejan en específico el bienestar mental de estos profesionales (UNESCO, 2020; Mo, et al., 2020).

Cabe destacar que la OIT ha subrayado que la pandemia represento altos niveles de presión en el personal sanitario, por lo que, en respuesta a dicha problemática en conjunto con la OMS, ha publicado una guía para desarrollar e implementar programas más sólidos de salud y seguridad sanitaria laboral, a fin de reforzar la protección de la salud mental y el bienestar de estos profesionales, quienes han enfrentado condiciones extremadamente desafiantes durante la pandemia (PAHO, 2022).

En el Perú dicha situación fue potencialmente un problema en el personal sanitario, puesto que, según el Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación (IETSI-EsSalud) durante la pandemia, se estimó sobre el personal sanitario, que presentó algún tipo de malestar mental (52%), como síntomas depresivos, por lo que, uno de cada cuatro trabajadores de la salud sufrió de depresión y ansiedad, señalando que este grupo ha sido significativamente afectado, situación que afecta directamente al recurso humano y por ende a su

desenvolvimiento laboral que se ve afectado generando así estrés en los mismos (IETSI-EsSalud, 2022).

En ese sentido La Defensoría del Pueblo, denunció graves problemas relacionados a la nula infraestructura y no contar con médicos, situación que muestra la sobrecarga por la cual se ven expuestos el personal sanitario, sobrecarga que se traduce en altos niveles de ansiedad en el personal de salud, influenciado también por instalaciones inadecuadas y sobrepoblación de atendidos que agravan dicho problema, el cual se ve manifestado a su vez en síntomas relacionados a la aparición del estrés laboral debido a la sobrecarga, uno de los efectos más palmarios es una inadecuada atención que muchas veces se ve reflejado en un trato despectivo y descortés hacia los usuarios (Defensoría del Pueblo, 2022).

Según el Gobierno del Perú (GOB) situaciones que ha expuesto al personal de salud ha ocasionado una serie de problemas como aumento de ansiedad, frustración e impotencia por parte del personal sanitario, situación reflejada en el comportamiento evitativo de parte del mismo, a causa de autocuidado, descanso y las constantes problemas con conciliar el sueño, representado por el miedo a contagio propio y de seres queridos, aumentando así los síntomas de salud mental, impactando también en la salud física de dicho personal, obligando a establecer una guía técnica que establezca la forma en que el personal sanitario realice el cuidado en los afectados (GOB. 2020).

En el contexto del Centro de Salud en Lima cuando las personas estuvieron confinadas en sus hogares, se enfrentaron desafíos extraordinarios en su ámbito laboral, es así que factores como la ausencia o escases de recursos y la inexistencia de equipos de protección personal adecuados o que no saben usarse por parte del personal; incrementaron la exposición y el temor al contagio, exacerbando la presencia y frecuencia de estrés en el personal sanitario, además, la sobrecarga de trabajo derivada del aumento de casos COVID-19 y la escasez de personal capacitado generaron jornadas laborales extendidas, así como, escasas oportunidades para el

descanso resultando en un agotamiento físico y emocional constante, estas condiciones propiciaron un ambiente laboral caracterizado por el agotamiento, la tensión continua y una disminución en la capacidad de resiliencia, es así que, la investigación en curso busca evaluar como las condiciones del ámbito laboral que pueden percibirse o entenderse como extremas pueden influenciar en la estabilidad mental en una institución de salud ubicada en la ciudad de Lima, facilitando así la identificación de posibles intervenciones que reduzcan el estrés laboral, además, se busca aportar evidencia que permita sensibilizar a los gestores de salud sobre la necesidad de medidas efectivas para preservar la estabilidad a nivel mental, emocional y social de los colaboradores en situaciones de crisis, como políticas de salud ocupacional, protocolos de apoyo emocional y mejora en los recursos de seguridad laboral.

En ese sentido se estableció identificar y analizar los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud durante la etapa de confinamiento por la Covid-19.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Formulación general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral durante la etapa de confinamiento por la pandemia de Covid 19 en trabajadores de un Centro de Salud de Lima , 2022?

1.2.2 Formulaciones específicas

¿Cuáles son las características en la dimensión clima organizacional durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, ¿Lima, 2022?

¿Cuáles son las características en la dimensión estructura organizacional durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, ¿Lima, 2022?

¿Cuáles son los niveles de estrés en la dimensión territorial organizacional durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, ¿Lima, 2022?

¿Cuáles son los niveles de estrés en la dimensión tecnología durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19 en trabajadores del Centro de salud de Lima, , 2022?

¿Cuáles son los niveles de estrés en la dimensión influencia del líder durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, ¿Lima, 2022?

¿Cuáles son los niveles de estrés en la dimensión falta de cohesión durante la etapa de confinamiento por la pandemia Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, ¿Lima, 2022?

¿Cuáles son los niveles de estrés en la dimensión respaldo del grupo durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, ¿Lima, 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Describir, las características del estrés laboral durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

Estimar las características en la dimensión clima organizacional durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

Medir el nivel estrés en la dimensión estructura organizacional durante la etapa de confinamiento por la pandemia Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

Determinar el nivel estrés en la dimensión territorio organizacional durante la etapa de confinamiento por la pandemia Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

Describir el nivel estrés en la dimensión tecnología durante la etapa de confinamiento por la Covid 19 en trabajadores del Centro de salud, Lima, 2022.

Determinar el nivel estrés en la dimensión influencia del líder durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

Describir el nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

Medir el nivel de estrés en la dimensión respaldo del grupo durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022.

1.4 Hipótesis

El presente estudio no incluye hipótesis, puesto que se contextualiza en el tipo descriptivo de investigación. Hernández et al. (2014), relata que este tipo de estudios tienen como objetivo principal la observación y caracterización de fenómenos específicos, en este caso, relacionado a los grados que presenta la variable de investigación, relacionado con los las personas que se desempeñan en el área de la salud durante la etapa de confinamiento dentro de los hogares por la pandemia, por lo que, este tipo de estudios se centran en identificar y detallar aspectos particulares de una variable sin pretender establecer relaciones causales o inferencias sobre cómo interactúan entre sí distintas variables, razón por la cual en síntesis el estudio no realiza hipótesis.

1.5 Marco teórico

1.5.1. Antecedentes

1.5.1.1. Internacionales

En México, Cortez et al. (2022) investigaron acerca de la forma en que el estrés puede afectar a los trabajadores del área de la salud, a través de un estudio cuantitativo con un nivel transeccional y diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 115 enfermeros el Test de Estrés Laboral, con el cual se obtuvieron como resultado que el 40.9% del personal no presenta estrés siendo este resultado el más frecuente, asimismo, el 35% presente un nivel leve de estrés, seguido del 18.3% que presenta un nivel moderado y finalmente, el 10.4% se encuentra en un alto nivel de estrés, cabe destacar que el instrumento usado por el autor es unidimensional, es decir no presenta dimensiones, por lo que, en ese sentido no se tiene información, sin embargo, analizaron la diferencia entre los turnos y el nivel de estrés siendo el turno donde se encuentra el mayor porcentaje de nivel alto de estrés del 14.7% se encuentra en el turno vespertino.

En Ecuador, Jiménez (2022) decidió investigar sobre en qué medida se presenta el nivel de estrés el personal de salud, estableciendo así un estudio cuantitativo con un nivel transeccional y diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 17 enfermeros la Escala NSS, con el cual se obtuvo como resultado que el 35% de quienes hacen vida en este centro presentaron un nivel leve de estrés, seguido del 53% que presenta un nivel moderado siendo este el más frecuente y finalmente, solo el 12% manifestó un nivel grave de estrés, respecto a la dimensión ambiente físico el 70.5% se encontró un nivel moderado, asimismo, también el 70.5% presentó un nivel moderado de estrés hacia los aspectos psicológicos y finalmente, para la dimensión de ambiente social el 45,2% presentó un nivel moderado.

En Ecuador, Salcedo (2022) decidió investigar sobre en qué medida se presenta el nivel de estrés el personal de salud, estableciendo así un estudio cuantitativo con un nivel transeccional y diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 109 trabajadores sanitarios la Escala de Estrés Laboral OIT/OMS, con el cual se pudo encontrar como resultado que el 76.4% del personal presentó signos de estrés laboral, ahora bien, vinculado a sus dimensiones, se evidencio que en el clima organizacional el 77.1% sufre de estrés laboral, para la estructura organizacional el 83.5% evidencia presencia de estrés, en cuanto al territorio organizacional 69.7% evidencio presentar estrés, referente al territorio el 83.5% evidencia estrés laboral que junto al territorio organizacional son las dimensiones de más alta prevalencia de estrés laboral, la dimensión influencia del líder evidencia la presencia porcentual en 64.2% de estrés. La falta de cohesión manifiesta un 77.1% de presencia de estrés y finalmente, el respaldo de grupo evidencia una presencia de 79.8% de estrés laboral.

En Ecuador, Encalada y Vázquez (2021) también abordaron la problemática del estrés en cuanto a sus niveles encontrados en las personas que laboran en el ambiente sanitario, estableciendo así una línea de estudio cuantitativa, con un nivel transeccional y diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 103 trabajadores hospitalarios la Escala de Estrés Socio-Laboral, con el cual se obtuvieron como resultado que el 62% de la personas encuestadas se sitúa en un nivel de estrés bajo siendo este resultado el más frecuente, asimismo, el 9% obtuvo un nivel moderado de estrés, finalmente, 29% de los encuestados se encontraron en un nivel alto de estrés, cabe destacar que este instrumento usado por el autor es unidimensional, es decir no presenta dimensiones, por lo que, en ese sentido no se tiene información, sin embargo, analizaron la diferencia entre las áreas de trabajo y los distintos niveles de estrés, en cuyo caso quienes laboran en las instituciones de salud presentaron el porcentaje más elevado de nivel alto de estrés del 37% a diferencia del área administrativa con un 10% de nivel alto.

En Ecuador, Muñoz (2022) decidió investigar acerca de la forma en que aparecen distintos niveles de estrés en los colaboradores de las organizaciones del área de la salud, estableciendo así un estudio cuantitativo con un nivel transeccional y diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 38 empleados hospitalarios la Escala de Estrés Laboral OIT/OMS, la cual le permitió a estos investigadores definir que el 58% del personal se encuentra en un bajo nivel de estrés, el 28% se sitúa dentro de un puntaje medial, y el 13% se posiciona en un nivel de estrés alto, por lo que la mayoría se situó en el nivel bajo. Con referencia a los resultados específicos por dimensión obtuvieron niveles altos de estrés 9.1% en territorio organizacional, 9.4% en respaldo de grupo, 9.8 en tecnología, 12.7% en falta de cohesión, 13.6% en estructura organizacional, 14.1% en influencia del líder y finalmente 14.3% en clima organizacional.

1.5.1.2. Nacionales

En Cajamarca, Muñoz (2022) decidió investigar sobre en qué medida se presenta el estrés en sus distintos niveles específicamente para los individuos que trabajan en las áreas de salud, a través de un estudio cuantitativo con un nivel transeccional, basado en un diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 30 empleados hospitalarios la Escala NSS, con el cual se obtuvo como resultado que el 40% del personal se encontró en niveles inferiores del estrés, el 53.3% presenta un nivel intermedio siendo este la mayor frecuencia identificada y el 6.7% se situó en un nivel severo de estrés, en referencia a los resultados específicos evidencia que el principal factor contribuyente al estrés laboral fue la muerte y sufrimiento del paciente en un 23.3%.

En Callao, Veneros (2022) abordó la investigación relacionada con el estrés laboral específicamente en sanitaristas, enmarcado en un trabajo desde el enfoque cuantitativo, transversal y dentro del diseño no experimental, con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 188 empleados hospitalarios el Cuestionario Laboral de Hock, con el cual se obtuvo como

resultado que el 52.7% del personal evidencio no presentar niveles de estrés siendo este la mayor frecuencia identificada, el 34.6% presentó un estrés leve, asimismo, el 10.6% evidenció un nivel intermedio, de igual manera, solo el 1.6% presentó niveles altos de estrés y finalmente, el 0.5% se encontró dentro de un nivel grave de estrés, se señala que el estudio no presenta resultados por dimensión, en ese sentido no se tiene información, sin embargo, analizaron la diferencia entre las presiones en el trabajo y los niveles de estrés siendo el personal CAS COVID 19 donde se encuentra el mayor porcentaje de presencia de estrés aunque de nivel bajo.

En San Juan de Miraflores, Huachaca y Pongo (2022) decidieron investigar sobre en qué medida se presenta el nivel de estrés dentro del gremio de la salud, estableciendo una línea metodológica enmarcada dentro de la investigación cuantitativa, transversal, con un diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una muestra de 108 empleados hospitalarios la Escala NSS, con el cual obtuvieron como resultado que el 35.1% del personal se encontró ubicado en el espectro más bajo del estudio, el 53.7% se sitúa en un nivel moderado de estrés siendo este la mayor frecuencia identificada y el 11.1% se encontró hacia la ponderación más alta del estrés, en referencia a los hallazgos específicos por dimensión obtuvieron niveles moderados de estrés de 58.3% en la dimensión ambiente físico, de 62.9% de estrés moderado en la dimensión ambiente psicológico y de 45.3% de nivel moderado en la dimensión ambiente social.

En Ventanilla, Matos (2021) abordó la problemática del estrés en los trabajadores del área sanitaria, estableciendo así un estudio cuantitativo con un nivel transeccional y diseño no experimental con nivel descriptivo, cuya aplicación del instrumento ocupó a 30 trabajadores hospitalarios, a quienes aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, con el cual se obtuvo como resultado: 10% de los sujetos evidenció un nivel bajo de estrés, el 80% presenta niveles mediales de estrés, siendo este la mayor frecuencia identificada y el 10% manifestó un nivel alto de estrés, con referencia al desglose de los resultados específicos por dimensión

obtuvieron niveles moderados de estrés de 45% en la dimensión agotamiento emocional, 75% obtuvo grados elevados en el aspecto de realización personal, y 65% estaba dentro de los menores valores en el área de la despersonalización.

En Lima Metropolitana, Muñoz (2022) indagó también acerca de los diversos niveles de estrés manejados por los profesionales del área de la salud, estableciendo así un estudio cuantitativo con un nivel transeccional, dentro de un diseño no experimental con nivel descriptivo, aplicando a una sección de la población de 348 trabajadores hospitalarios, a través de la Escala de Estrés Laboral, con el cual se obtuvo como resultado que el 19.5% del personal evidenció un nivel bajo de estrés, el 21.8% presenta un nivel intermedio y el 58.6% presenta un nivel de estrés alto siendo este la mayor frecuencia identificada, en referencia a los resultados específicos por dimensión obtuvieron mayores niveles de estrés 79.3% en la dimensión reacciones físicas, niveles altos de estrés 46% dentro del aspecto de las reacciones psicológicas, y mayores puntajes en el grado más alto de esta variable de 59.8% en la dimensión reacciones conductuales.

1.5.2. Teorías relacionadas al tema

El estrés laboral es un tema ampliamente estudiado en diversas disciplinas, lo que conlleva a una comprensión que se ha enriquecido a través de varios modelos teóricos, uno de los más influyentes es la aproximación demanda-control propuesto por Karasek, estableciendo que en el trabajo el estrés surge en las interacciones sobre las exigencias del trabajo y la percepción sobre controlar dichas exigencias, según el autor, si las exigencias son elevadas y el control es mínimo, se incrementa el riesgo de experimentar estrés, llevando a generar problemas físicos y mentales, dicho enfoque resalta la importancia de la autonomía en el trabajo y cómo esta puede mitigar los efectos negativos del estrés (Karasek, 1979).

Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa

Respecto a esta teoría psicológica, Siegrist (1996) profundiza acerca de esta variable desde una perspectiva de justicia social y psicológica en el entorno de trabajo, es así que, este modelo sugiere que la aparición o presencia del estrés es el efecto del desbalance del esfuerzo y la recompensa y reconocimiento recibido, reflejado en el salario, y seguridad laboral, destacando que este modelo es especialmente relevante en contextos laborales donde la presión por el logro es alta y las recompensas son escasas o percibidas como insuficientes, asimismo, la percepción subjetiva de injusticia o falta de reciprocidad en el trabajo genera una respuesta de estrés que se acumula con el tiempo, afectando la salud mental y física del trabajador, además, este modelo sugiere que los individuos que se sienten comprometidos en sus labores, y al mismo tiempo, desprovistos de recompensas adecuadas, son especialmente vulnerables al agotamiento emocional, la ansiedad, y el desarrollo de enfermedades relacionadas con el estrés, como trastornos cardiovasculares y psicológicos.

Modelo del apoyo social

Cohen & Wills (1985) sostienen que las redes de respaldo pueden funcionar como amortiguador de consecuencias negativas relacionados al estrés laboral, ayudando al empleado a manejar efectivamente las exigencias y presiones laborales, enfatizando que el apoyo social puede venir de distintas fuentes, como compañeros de trabajo, supervisores o la familia, y que estos vínculos contribuyen a mejorar el bienestar psicológico de los individuos, es así como, la existencia de un apoyo emocional y práctico disminuye el impacto del estrés, ya que proporciona recursos emocionales, consejos y ayuda tangible que reducen la percepción de soledad y vulnerabilidad frente a las demandas laborales, además, la teoría también subraya que un ambiente laboral que favorezca el trabajo en equipo y el respaldo entre compañeros puede mejorar la satisfacción y el rendimiento, creando un clima de trabajo positivo que

previene la aparición de síntomas de agotamiento y promueve una cultura de cooperación y bienestar compartido.

Modelo del entorno laboral

Otros autores señalan al estrés laboral como respuestas globales a determinada acción o situación, que requiera sobre exigencias a nivel psicológico o físico de los colaboradores y que surge a consecuencia de la interacción del sujeto, medio ambiente y organización, el cual impacta negativa o positivamente en el estado de bienestar de los colaboradores (Ángeles & Gutiérrez, 2012). En ese sentido, se considera que el estrés también es un problema de adaptabilidad al entorno laboral debido a la complejidad que presenta este entorno multidimensional de naturaleza dinámica el cual está conformado por demandas situacionales que son los estresores y las variables que permiten moldearlas como la evaluación cognitiva, así como de estrategias de afrontamiento y apoyo social, y por último la forma en que se obtiene la respuesta vista desde la conducta, que pueden ser psicológicos y fisiológicos que tendrán a su vez influencia en la persona y en la empresa. (Otero, 2012).

Construcción del estrés laboral según su estructura

La aproximación teórica propuesta por Matteson e Ivancevich (1989) propone que el estrés laboral se compone de una serie de componentes, los cuales contribuyen a la elaboración de la estructura posteriormente comprendida como “Estrés laboral” las cuales se detallan a continuación:

El clima laboral como factor desencadenante del estrés

Un factor clave para entender el surgimiento del estrés laboral es el ambiente donde se trabaja, puesto que hace referencia a como se interpreta colectivamente el entorno donde se

labora, donde intervienen algunos elementos como las relaciones interpersonales, el entorno físico, las políticas internas, y los sistemas de comunicación y liderazgo, siendo que un clima organizacional negativo puede dar lugar a tensiones psicológicas, conflictos interpersonales y sentimientos de insatisfacción, los cuales incrementan la aparición del estrés entre los empleados (Robbins & Judge, 2016). Por lo que, los ambientes laborales caracterizados por una falta de apoyo, reconocimiento o comunicación efectiva generan una sensación de inseguridad y falta de control, lo que contribuye a la percepción de estrés. Matteson e Ivancevich (1989), al desarrollar un instrumento que sirva para medir el estrés laboral de la OIT-OMS, destacaron sobre los ambientes laborales y sus características negativas incrementan la percepción de incertidumbre entre los trabajadores, lo que afecta directamente su bienestar psicológico, asimismo, cuando el clima es percibido como hostil o poco favorable, los colaboradores pueden sentirse desmotivados, lo que, a largo plazo, agrava la situación de estrés, dicha situación aterrizada en un contexto de confinamiento pandémico, en donde circunstancias externas también influyen, un ambiente laboral negativo amplifica el grado de tensión, lo que también puede causar malestar, afectando el *performance* laboral y la estabilidad del aspecto físico y mental del empleado, de esta manera, se considera que el clima organizacional juega un rol central en la experiencia diaria del trabajador dentro de una organización.

La estructura organizacional como factor desencadenante del estrés

Es otro factor relevante que hace alusión sobre la manera en que una organización distribuye y delega responsabilidades, establece jerarquías y define sus normas internas, influyendo en como se percibe el estrés en referencia a la gravedad, dichas estructuras organizacionales rígidas o excesivamente centralizadas tienden a limitar la autonomía de los trabajadores, lo cual puede generar frustración y sentimientos de impotencia, siendo la falta de flexibilidad, combinada con una alta carga de responsabilidades sin la capacidad de tomar

decisiones autónomas, incrementa la presión laboral y los niveles de estrés (Greenberg & Baron, 2010). Según Matteson e Ivancevich (1989), una estructura organizacional que no permita la adaptación o flexibilidad en las responsabilidades diarias crea una mayor tensión en los empleados, al reducir su capacidad para responder de manera efectiva a las demandas laborales, en el contexto de la investigación, donde durante la pandemia, la rigidez estructural en muchas organizaciones exacerbó el estrés laboral, ya que los empleados se enfrentaron a nuevas formas de trabajo sin tener la posibilidad de influir o modificar sus condiciones, así como, dificultades para la adaptabilidad y sentirse retado a cumplir con las expectativas organizacionales en medio de un contexto tan incierto, provocaron que los trabajadores experimentaron el estrés más perjudicialmente, así como, la ansiedad, lo cual, en muchos casos, se tradujo en agotamiento laboral y en un deterioro de la salud mental.

El territorio organizacional como factor desencadenante del estrés

Asimismo, otro factor es el territorio organizacional el cual implica la forma en que se ha distribuido el espacio físico en el lugar de trabajo, así como, la disposición de elementos relevantes para ejecutar sus responsabilidades de manera eficiente, siendo este aspecto puede influir directamente en los niveles de estrés, puesto que la falta de espacio adecuado, recursos limitados o condiciones incómodas incrementan las tensiones entre los empleados (Sander et al., 2019). Según Matteson e Ivancevich (1989), un entorno físico inadecuado puede generar estrés adicional en los trabajadores, especialmente cuando los recursos son insuficientes para cumplir con las demandas laborales, además, la organización territorial afecta la interacción entre los empleados; espacios mal distribuidos pueden generar aislamiento o, por el contrario, una sensación de invasión de la privacidad, en ese sentido, y durante el confinamiento por la COVID-19, la transición a entornos de trabajo en casa exacerbó este problema para muchos empleados, quienes carecían de un espacio adecuado para trabajar, lo que aumentó su estrés, por lo que, la imposibilidad de separar el espacio personal del laboral, sumado a las limitaciones

tecnológicas, agravó la sensación de sobrecarga y frustración, afectando tanto el bienestar emocional como la productividad de los empleados.

La tecnología laboral como factor desencadenante del estrés

La tecnología en el entorno laboral es otro factor que puede ser un facilitador o un generador de estrés, dependiendo del acceso y dominio que los empleados tengan sobre los recursos tecnológicos disponibles, Matteson e Ivancevich (1989) señalan que la introducción rápida de nuevas tecnologías, sin una capacitación adecuada o sin el soporte necesario, puede provocar altos niveles de ansiedad entre los trabajadores. La tecnología es esencial para la productividad, pero su implementación sin tener en cuenta las habilidades tecnológicas de los empleados puede incrementar su percepción de incompetencia, lo cual eleva el estrés laboral, siendo que, durante la etapa de confinamiento, la dependencia tecnológica aumentó drásticamente, y muchos trabajadores tuvieron que adaptarse rápidamente a nuevas plataformas y herramientas para poder cumplir con sus tareas, asimismo, la falta de familiaridad con estas herramientas, combinada con la presión por mantener el rendimiento laboral, generó un entorno de estrés constante para muchos empleados, además, el mal funcionamiento de las tecnologías, la sobrecarga de información o la necesidad de estar disponible constantemente a través de medios virtuales, contribuyó a una mayor fatiga tecnológica, lo que impactó negativamente en el bienestar general de los trabajadores (Spector, 2012).

La influencia del líder como factor desencadenante del estrés

La influencia del líder es otro factor central en la gestión del estrés laboral, a razón de que un liderazgo eficaz puede mitigar la presión percibida por los empleados y mejorar su capacidad para enfrentar situaciones estresantes, siendo que un líder que proporciona apoyo, fomenta la comunicación abierta y ofrece retroalimentación constructiva, reduce la incertidumbre y el estrés entre los trabajadores (Bass, 1990). Matteson e Ivancevich (1989) subrayan que los líderes que ejercen un estilo autoritario o que no brindan el respaldo adecuado

generan tensiones adicionales en sus equipos de trabajo, aumentando la percepción de inseguridad y sobrecarga laboral, aspecto que durante la pandemia, la falta de liderazgo adecuado en muchos entornos laborales incrementó el estrés entre los empleados, quienes enfrentaron altos niveles de incertidumbre sin una guía clara sobre cómo adaptarse a las nuevas condiciones de trabajo, por lo que, los líderes que no supieron gestionar adecuadamente la transición hacia el teletrabajo o que no brindaron el apoyo emocional necesario exacerbaron el estrés laboral, contribuyendo al agotamiento y a la disminución de la moral en el equipo.

La falta de cohesión de equipo como factor desencadenante del estrés

Es otro factor clave que repercute en equipos formados en los trabajos, siendo así un factor clave en acrecentar el estrés laboral, puesto que los equipos con poca cohesión suelen experimentar conflictos interpersonales, falta de apoyo mutuo y dificultades en la comunicación, lo que aumenta la tensión emocional y el malestar psicológico entre los empleados (Levi, 2015). Matteson e Ivancevich (1989) señalan que la cohesión dentro de un equipo es fundamental para garantizar un entorno de trabajo saludable, ya que fomenta el apoyo mutuo y la colaboración, lo que a su vez reduce los sentimientos de aislamiento y sobrecarga individual, en ese sentido y en el contexto del confinamiento, muchos equipos de trabajo se vieron desintegrados, lo que redujo la cohesión y aumentó la sensación de aislamiento entre los empleados, quienes ya no contaban con el apoyo presencial de sus compañeros, esta falta de cohesión en los equipos exacerbó los niveles de estrés, puesto que los trabajadores enfrentan mayores desafíos sin la posibilidad de contar con el respaldo emocional o práctico de sus colegas.

El respaldo del grupo como factor desencadenante del estrés

Es un aspecto esencial para disminuir los niveles de estrés laboral, es el apoyo social percibido dentro del entorno laboral, puesto que esto permite a los empleados enfrentar de manera más efectiva los retos laborales y manejar las situaciones difíciles dentro del entorno

laboral, por lo que, en el momento que los trabajadores están intercambiando ideas y emociones dentro del trabajo, existen mayores posibilidades de que puedan manejar situaciones estresantes de manera más eficiente, puesto que el trabajo colaborativo ayuda a compartir la carga emocional y las responsabilidades (House, 1981). Matteson e Ivancevich (1989) subrayan que el soporte emocional que proporciona el compañerismo y la camaradería dentro del entorno laboral es fundamental para reducir el estrés, ya que proporciona una red de apoyo emocional y práctica que permite a los empleados enfrentar los desafíos laborales con mayor confianza, dicho problema fue explícitamente revelado durante el confinamiento, sin embargo, muchos empleados vieron disminuido este respaldo debido al distanciamiento social y a la falta de interacciones directas con sus compañeros de trabajo, lo que incrementó la sensación de soledad y de sobrecarga emocional, ocasionando niveles altos de estrés en el entorno laboral.

1.5.3. Marco conceptual

Desde las apreciaciones de Matteson & Ivancevich, los cuales en colaboración con la OMS y la OIT entendieron el tema de investigación como un cúmulo de situaciones de índole emocional que hacen reaccionar al individuo, a nivel conductual, psicológico y cognitivo, que surgen en el momento que las exigencias laborales sobrepasan las destrezas de los colaboradores, puesto que nace en dicho contexto de trabajo, que puede manifestarse en problemas físicos como tensión muscular y problemas relacionados a la presión arterial, asimismo, en síntomas emocionales como irritabilidad y depresión, lo que a su vez afecta la productividad, es en ese sentido necesario señalar que el estrés laboral resulta de presiones que varían según el conocimiento y las capacidades de afrontamiento del empleado (Matteson & Ivancevich, 1989; OMS, 2004; OIT, 2016), definiciones que en conjunto son una aproximación teórica que concluyen en la elaboración del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, que propone siete características que lo integran:

1) El clima organizacional, comprende el estrés causado por las relaciones, estructuras, metas y políticas que componen el aspecto de clima organizacional del colaborador, asimismo, toma en consideración las cualidades que presenta la calidad del entorno laboral y cómo influye a nivel productivo y al progreso del personal colaborador denominado talento humano (Ivancevich & Matteson, 1989).

2) La estructura organizacional, comprende el estrés causado por aquellas estructuras, roles de mando, autoridades corporativas establecidas organizacionalmente, considera también las características correspondientes a la coordinación entre los trabajadores que deben contar con una adecuada jerarquía de autoridades que permitan una división eficaz del trabajo que a su vez debe enmarcarse en objetivos en común de los involucrados para una coordinación efectiva de esfuerzos entre el personal (Ivancevich & Matteson, 1989).

3) El territorio organizacional, comprende el estrés causado por el entorno personal de los colaboradores o espacios en el que cumplen con sus funciones a menudo contextos extraños causan estrés más que otros, así como, pueden ser generadores del incremento de los riesgos laborales, que generalmente se deben a la pésima o ausencia de la disposición de espacios físicos adecuados de trabajo (Ivancevich & Matteson, 1989).

4) La tecnología, comprende el estrés causado por los activos y contribuciones atractivas que representa la tecnología empresarial que puede afectar el aspecto fisiológico, así como la conducta del colaborador, este comprende tanto equipos y materiales que intervienen en la realización del trabajo, así como, la capacitación e inducciones brindadas a los colaboradores que hacen eficaz el uso tanto de equipos y materiales (Ivancevich & Matteson, 1989).

5) La influencia del líder, comprende el estrés causado por el estilo y sistema del líder, así como sus acciones impactan en el rendimiento y bienestar en el entorno de trabajo, también hace mención a la influencia de otras figuras que representan autoridad y el comportamiento

que muestran en el desarrollo de los resultados de parte de sus colaboradores como consecuencia de las figuras de autoridad (Ivancevich & Matteson, 1989).

6) La falta de cohesión, comprende el estrés causado por prescindir de motivación y grado de atracción a la generación de grupos y cómo ellos pueden impactar en el colaborador como el ser abandonados o excluidos, se refiere también a los niveles en que los individuos se identifican con las personas con las cuales trabajan en su entorno próximo (Ivancevich & Matteson, 1989).

7) El respaldo del grupo, comprende el estrés causado como resultado de las expresiones y sentimientos que puede ser exclusivos de ciertos grupos que se manifiesta en ausencia de cohesión, respaldo o integración en relación al respaldo hacia el colaborador, así como el clima que genera las relaciones saludables entre los colaboradores que conlleva al logro de los objetivos y fomenta la comunicación que establece el respeto mutuo que se ve reflejado en la calidad del trabajo. (Ivancevich & Matteson, 1989).

1.6 Justificación

El presente trabajo de investigación supone un avance y suma importancia en cuanto al mundo de la investigación identificando.

Justificación teórica; La investigación permitirá validar las teorías que señalan la naturaleza y aparición del estrés laboral en contextos pandémicos, puesto a la nula investigación sobre la aparición del estrés en específico en empleados sanitarios en un contexto sin precedentes como el Covid 19 y sus implicancias en el sector sanitario a partir de la información empírica recolectada.

Justificación práctica; La información recolectada será útil para las autoridades sanitarias permitiendo la elaboración de programas de intervención con fin de decrementar la aparición de estrés en dicha población, es así que los resultados lograrán entender la magnitud

y las características del fenómeno estudiado ayudando a resolver la problemática actual de salud que se vive en el Perú como resultado de la pandemia.

Justificación metodológica; Los instrumentos utilizados serán sometidos a análisis de propiedades psicométricas en situación de Covid-19, siendo imprescindible ante este contexto a fin de contar con instrumentos que permitan la medición exhaustiva a fin de obtener resultados confiables, aportando así los conceptos de validez y confiabilidad del instrumento en dicho contexto.

Justificación social; La investigación presenta un impacto en la sociedad, puesto que permitirá conocer la problemática de salud permitiendo un diagnóstico más eficaz que conduzca a la elaboración de programas efectivos para resolver dicha problemática, reduciendo los hallazgos que suponen presencia de distintos niveles de estrés en aquellos individuos que se desempeñan dentro del sistema sanitario, teniendo, así como implicancia un mejor desenvolvimiento laboral, beneficiando así a los pacientes y público en general.

CAPÍTULO II: Metodología

2.1 Enfoque y tipo de investigación

2.2.1 Enfoque de investigación.

Para esta investigación específica, se trata de un enfoque cuantitativo que tiene como fin recolectar y analizar datos numéricos, empleando métodos estadísticos para probar hipótesis y medir variables de manera objetiva, buscando extrapolar los resultados de la investigación a otras poblaciones similares, lo que permite una perspectiva más amplia de dichos hallazgos. (Hernández, et al., 2014).

En ese sentido, se considera que este enfoque representa la esencia de este estudio, ya que permite llevar a cabo la cuantificación de los distintos niveles de estrés laboral, específicamente en el caso de la población estudiada, de manera objetiva y sistemática durante el confinamiento, facilitando la recolección de información con el empleo de datos numéricos mediante el uso de técnicas que permitan recoger la información necesaria para el respectivo análisis.

2.2.2 Tipo de investigación

Este trabajo se circunscribe dentro del tipo básico, puesto que la misma se centra en el avance del conocimiento teórico sin la necesidad de una aplicación inmediata a problemas prácticos, buscando así entender los fenómenos y sus principios subyacentes, sin preocuparse por su implementación directa (Hernández, et al., 2014).

Es así como esta investigación encuadra dentro del tipo de investigación básica, puesto que se propuso entender el fenómeno del estrés laboral durante el proceso de adaptación de la pandemia, específicamente en el confinamiento en los hogares, para los colaboradores que se

desempeñan en un centro de salud en Lima, en el año 2022, sin intentar resolver directamente el problema, sino más bien entenderlo en su real magnitud.

2.2.3 Nivel de investigación

El nivel descriptivo de un estudio busca observar y detallar las particularidades de un fenómeno o situación, evitando la manipulación o intervención en las variables, con el fin de obtener una representación precisa y sistemática de lo que se estudia (Hernández, et al., 2014).

En ese sentido el nivel descriptivo fue pertinente para este estudio, puesto que se buscó detallar y documentar los resultados de esta variable en aquellos que se desempeñan dentro de un centro de salud, durante el tiempo de confinamiento por la COVID-19 en Lima en 2022, pretendiendo ofrecer una imagen clara y precisa de las condiciones laborales y el impacto emocional de la pandemia.

2.2.4 Diseño de investigación

Para el caso de esta investigación, se utilizó el diseño no experimental, que se trata de desarrollar la recogida de datos y la observación de la información de los fenómenos tal como ocurrieron en la realidad, directamente de la muestra que va a ser estudiada, es decir, sin intervenir directamente sobre las variables estudiadas a fin de describir y analizar situaciones reales sin alterar su dinámica (Hernández, et al., 2014).

De tal forma, este tipo de diseño se adapta para el estudio del estrés laboral durante el confinamiento, puesto que no fue posible ni ético manipular las condiciones de los participantes, limitándose a su observación y análisis de la situación problemática.

Asimismo, la investigación transversal se realiza en un único punto en el tiempo, recopilando datos una sola vez para describir y analizar la situación específica en ese momento (Hernández, et al., 2014).

Por lo que, se optó por el corte transversal para evaluar esta variable en la población escogida, específicamente durante el confinamiento en 2022, permitiendo obtener información precisa del nivel de estrés en ese periodo específico estudiado.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

La población es catalogada como la totalidad de elementos que guardan similitud en sus características, ya sea que comparten el mismo entorno laboral, la misma urbanización o domicilio, el mismo nivel de estudios, entre otros, y a su vez es relevante para el estudio, representando así el grupo completo sobre el cual se deseó hacer inferencias y generalizar los resultados (Hernández, et al., 2014).

Con base a lo descrito, la población fue conformada por 230 colaboradores de un centro de salud en Lima del año 2022, grupo específico seleccionado para entender el impacto del confinamiento respecto a las diversas formas en que se puede manejar el estrés laboral en los trabajadores, en la Tabla 1 se aprecia cómo está distribuida la población a estudiar.

Tabla 1

Total de la población distribución

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	154	67.0
	Masculino	76	33.0
Profesionales	Técnica/o de enfermería	33	14.4
	Licenciada/o de enfermería	21	9.1
	Hospitalización	49	21.3

Médicos	30	13.0
Especialista social	57	24.8
Seguridad	23	10.0
Limpieza	17	7.4

Nota. N: 230 trabajadores de un centro de salud

En este orden de ideas, emergen una serie de criterios, que incluyen o excluyen a las personas que pueden ser escogidas para formar parte de la muestra. A través de ello, se determinan quiénes serán elegibles y aseguran que los participantes tuviesen relevancia para el objetivo de la investigación, asimismo, los criterios de exclusión establecieron las características que descalifican a ciertos sujetos del estudio, evitando la inclusión de participantes que pudiesen sesgar los resultados o no cumplir con los objetivos del estudio (Hernández, et al., 2014).

Por lo que, se establecen como criterios de elegibilidad, como sigue:

Criterios de inclusión

- 1) Personal de enfermería.
- 2) Personal médico.
- 3) Personal tecnólogo.
- 4) Personal de psiquiatría.
- 5) Personal de psicología.
- 6) Participantes que acepten colaborar con el desarrollo de la investigación.

Criterios de exclusión

- 1) Individuos que se dediquen al sector de la limpieza o mantenimiento.
- 2) Personal de seguridad
- 3) Personal administrativo y logístico.
- 4) Participantes que no respondan correctamente el instrumento de evaluación.

2.2.2. Muestra

La muestra se refiere a una cantidad de elementos que se escogen de la población, ya sean individuos, objetos o eventos extraídos de una población más amplia, seleccionados para participar en un estudio con objetivos de investigación particular (Hernández et al., 2014).

En cuanto a la muestra se decidió trabajar con una muestra representativa a fin extrapolar los resultados obtenidos a toda la población, mediante la inclusión de subgrupos proporcionales a la composición total de población, sin embargo, debido a la situación sanitaria al momento de la ejecución de la investigación representó un peligro mortal debido a las altas tasas de contagio con desenlace fatal que se reportaba en dichas fechas, es en ese sentido que, por cuestiones de evitar contagios con subsecuente muerte se tuvo que recurrir al muestreo no probabilístico por las circunstancias ya mencionadas.

2.2.3 Muestreo

Para el desarrollo de esta investigación, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal de un centro de salud de Lima durante la pandemia de COVID – 19, fue necesario ocupar un muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que, dicha elección se basó en la accesibilidad a los participantes y la facilidad para recolectar datos en un contexto de restricciones sanitarias, puesto que el acceso al personal hospitalario fue limitado y no se contaba con un listado completo de los trabajadores disponibles a causa de la alta carga laboral del personal, en ese sentido se empleó la técnica de bola de nieve, donde los primeros participantes seleccionados referían a nuevos compañeros que cumplían con los criterios de inclusión del estudio. Esta estrategia permitió ampliar la muestra de manera eficiente, alcanzando el número necesario de entrevistados para conseguir los elementos representativos acerca de los distintos niveles de estrés laboral durante la etapa de confinamiento (Hernández et al., 2014).

Cabe resaltar que el muestreo es intencionado, ya que se ejecutó en contexto pandémico caracterizado por el poco acceso a la población sanitaria, además, que los mismos no contaban con disponibilidad de tiempo para participar del estudio. Por lo que, se utilizó un muestreo no probabilístico, como se sustentó previamente para seleccionar a los participantes, personas que laboran en el centro de salud, elegidos bajo el método o técnica por conveniencia, los mismos que establecieron una muestra de 50 participantes que cumplen con los criterios antes descritos, que como puede evidenciarse en la Tabla 2 los datos más relevantes sobre la muestra es que el 64% corresponde al rango de edad de hasta 25 años, asimismo, el 76% son mujeres, el estado civil con mayor porcentaje es el conviviente y casado ambos con 24% y finalmente, se observa que el 45% tiene un 1 hijo y solo el 14% no cuenta con hijos.

Tabla 2

Características sociodemográficas de la muestra final

Resultados sociodemográficos		Frecuencia	Porcentaje
Edad Rangos	Hasta 25 años	32	64
	De 26 años a 45 años	10	20
	Mayores de 46 años	8	16
Sexo	Mujer	38	76
	Hombre	12	24
Estado Civil	Soltera/o	22	44
	Conviviente	12	24
	Casada/o	12	24
	Divorciada/o	3	6
	Viuda/o	1	2
Número de Hijos	Sin hijos	7	14
	1 hijo	21	42

2 hijos	16	32
3 hijos	6	12

Nota. N: 50 personales de un centro de salud

2.3. Operacionalización de variables

Estrés Laboral

Definición conceptual

El estrés laboral es un conjunto de reacciones de los colaboradores como resultado de exigencias o presiones laborales, que difieren con el nivel de conocimiento, competencias y capacidades de afrontamiento en situaciones laborales (Ivancevich & Matteson, 1989)

Definición operacional

El Estrés Laboral para efectos de esta investigación se mide a través de la Escala de la OIT-OMS creado originalmente por Ivancevich & Matteson (1989) la cual se basa en la frecuencia y la intensidad de los síntomas físicos, emocionales y cognitivos experimentados por los trabajadores en su ambiente laboral, síntomas que incluyen , entre otros, la ansiedad, la fatiga, la irritabilidad, relacionado con las condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Dimensiones

Según la Escala de la OIT-OMS de Ivancevich & Matteson (1989) está estructurada según las siguientes dimensiones:

Clima organizacional: Percepción general de los empleados sobre el ambiente laboral y las relaciones interpersonales en la organización.

Estructura organizacional: Grado de formalización, jerarquía y distribución de roles en la organización.

Territorio organizacional: Distribución física del espacio de trabajo y cómo afecta la interacción entre los empleados.

Influencia del líder: Impacto del estilo de liderazgo en la motivación y bienestar del equipo de trabajo.

Tecnología: Disponibilidad y uso adecuado de herramientas tecnológicas para realizar tareas laborales.

Falta de cohesión: Deficiencia en la unión y cooperación entre los miembros del equipo de trabajo.

Respaldo del grupo: Nivel de apoyo emocional y práctico que los empleados perciben de sus compañeros.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Atendiendo a las singularidades de la investigación, la técnica apropiada para desarrollar el presente estudio fue la encuesta, la cual permite recolectar datos de manera directa de los participantes del estudio, por tanto, la técnica de la encuesta y los instrumentos de recolección de datos se utilizan para obtener información que permita acercarse al fenómeno de estudio (Rubio, 2014).

Instrumento

Tal como se ha venido argumentando, el cuestionario utilizado fue la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, creado originalmente por Ivancevich & Matteson, siendo un instrumento de auto aplicación y que se centra en medir los niveles de estrés en los trabajadores.

Tabla 3

Ficha técnica del Instrumento

Ficha técnica	
Nombre:	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

Autor:	Ivancevich & Matteson
Procedencia	Estados Unidos
Año de publicación	1989
Administración	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de ámbito privado y público
Propósito	Evaluar los niveles de estrés laboral general, así como, los niveles en el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder, tecnología, falta de cohesión y respaldo del grupo.
Puntuación	Calificación de 1 a 7 puntos por ítem
Duración	De 15 a 20 minutos aproximadamente

Respecto a las características iniciales del instrumento, la validez cualitativa en el proceso de construcción del instrumento (juicio de expertos), sin embargo, no presenta una validez cuantitativa como el uso de una V de Aiken u otra que cuantifique el valor del trabajo con expertos, asimismo, la confiabilidad fue realizada mediante análisis de consistencia interna donde solo fue sometida a un análisis global de la escala y no en sus dimensiones (Ivancevich & Matteson, 1989).

Tabla 4

Evidencias de validez y confiabilidad de la escala de Estrés Laboral OIT – OMS

	P.G.	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Vd.	.36-.75	.51-.67	.40-.62	.36-.58	.54-.59	.48-.66	.36-.57	.40-.75
Cdb.	.912	.889	.894	.903	.910	.895	.902	.894

Nota. Vd.: Validación; Cdb.: Confiabilidad; P.G.: Puntuación general; D1: Clima Organizacional; D2: Estructura Organizacional; D3: Territorio Organizacional; D4: Influencia del Líder; D5: Tecnología; D6: Falta de Cohesión; D7: Respaldo del Grupo

Asimismo, para efectos de revalidar las propiedades psicométricas adaptadas a los sujetos de este trabajo, se aplicó una prueba piloto para determinar su validez y confiabilidad, por lo que, en la Tabla 4 se reporta las evidencias de validez mediante la respuesta de correlación ítem-test que evidencia que a nivel general se encuentra en el rango de .36 a .75 el cual obtiene una correlación aceptable que determina su validez, asimismo, la escala fue sometida a análisis de confiabilidad obteniendo como valor general .912, evidenciando que el instrumento es altamente confiable (Kline, 1995).

2.5 Métodos de recolección de datos

Esto consistió en lo siguiente; 1) se solicitaron los permisos correspondientes a los directores responsables de la institución sanitaria, para el consentimiento de este estudio; 2) se recolectó la información del personal previo evaluación de criterios de inclusión y exclusión; 3) se recogió los números de teléfono del personal que integraron la muestra; 4) se envió mediante mensaje de WhatsApp el link con la escala procesada mediante un formulario de Google Form y 5) se obtuvo la data mediante el mismo Google Form.

2.6 Recolección y análisis de datos

Para analizar los datos se llevaron a cabo los siguientes pasos: 1) luego de obtener los datos mediante hoja de cálculo Excel del Google Forms se desarrolló la organización y tabulación de los mismos a través de la creación de un archivo que salió como base de datos; 2) se trabajó la base de datos donde se puso una historia de acuerdo a la escala Likert y puntuaciones; 3) se reemplazó las respuestas de cualitativas a cuantitativas según corresponda la escala Likert; 4) una vez trabajada la base de datos se trasladó para realizar el procesamiento vía IBM SPSS Statics versión 25 del 2017; 5) posteriormente, se trasladó los datos al programa IBM SPSS se colocó los valores correspondientes para el análisis estadístico tales como,

etiquetas de sexo, edad, estado civil, hijos, cantidad de ítems y nombre de la variable; 6) se procedió a crear las dimensiones; 7) se obtuvo el total de puntuación de la escala para los casos;; 8) se procedió al análisis que permitió obtener los datos sociodemográficos; y finalmente; 9) se procedió a la obtención de los niveles tanto para el resultado global como para las dimensiones mediante estadísticos descriptivos, tablas de frecuencias.

2.7 Aspectos éticos

Cabe resaltar que el presente estudio se constituirá en su totalidad al marco legal que representa los aspectos éticos en la investigación de la salud, en Perú dichas recomendaciones son otorgadas por el Colegio de psicólogos del Perú, en su código deontológico y ético, es por ello que se trabajó bajo consentimiento informado, se protegió en todo momento los datos otorgados de los participantes, así como, la confidencialidad de los mismos que comprenden a la formación profesional del autor del presente estudio, así como el manual de ética de la Universidad Privada del Norte (UPN) que sigue la misma línea que el Colegio de psicólogos del Perú, que en resumen menciona otorgar datos fiables para evitar falsedad, usar métodos de medición científicos y adaptados al contexto, así como el trabajo bajo consentimiento informado (Colegio de Psicólogos del Perú, 2018; UPN, 2019).

CAPÍTULO III: Resultados

Posterior a la obtención de los datos, se aplicó la estadística descriptiva, que permite evidenciar los hallazgos correspondientes:

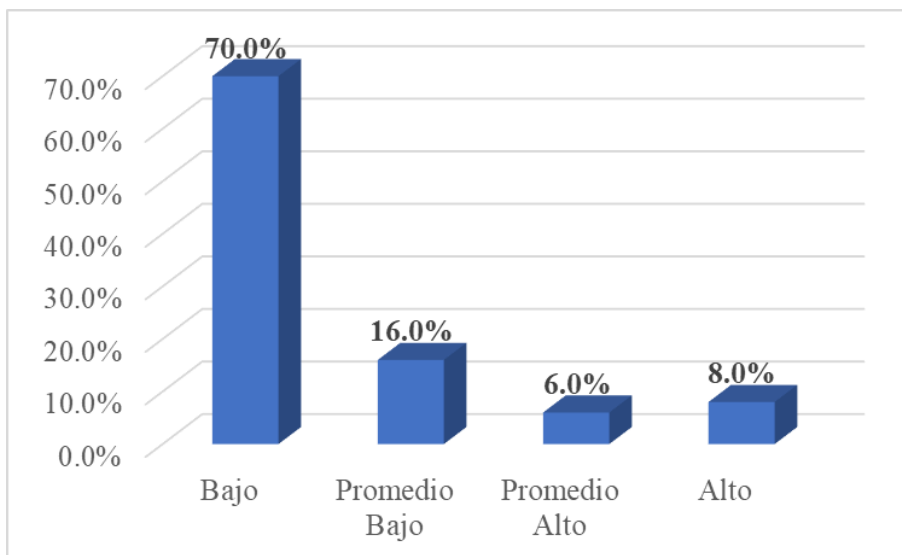
3.1. Presentación de Resultados Descriptivos

a) Resultados descriptivos del “Estrés Laboral”

En cuanto a los niveles de variable estrés laboral hallados en la muestra se observa que:

Figura 1

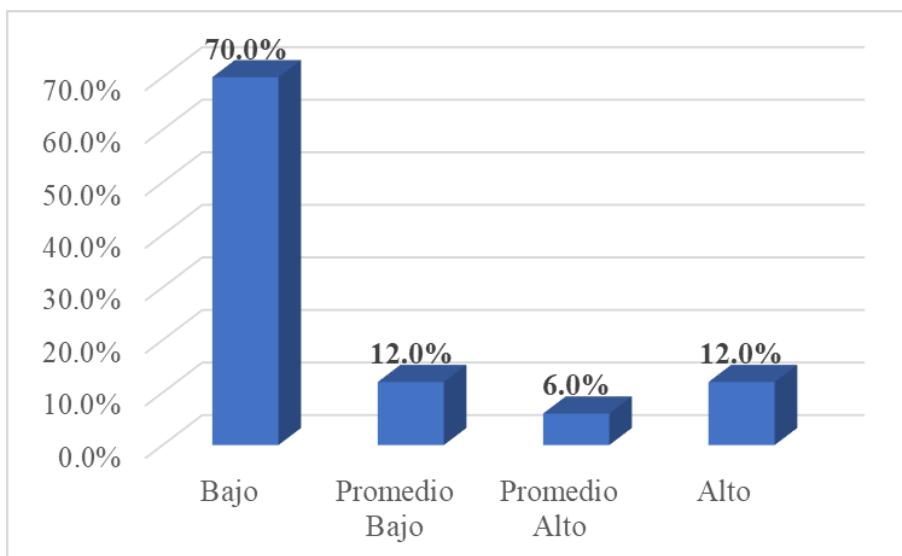
Niveles de la variable “Estrés Laboral” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 1 evidencia que una parte importante de los encuestados, específicamente el (70%) manifiestan un nivel bajo de estrés laboral, diferencia notable con el personal que manifiesta sentir altos niveles de estrés (nivel alto 8%), por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar un nivel bajo de estrés laboral en esta muestra.

Figura 2

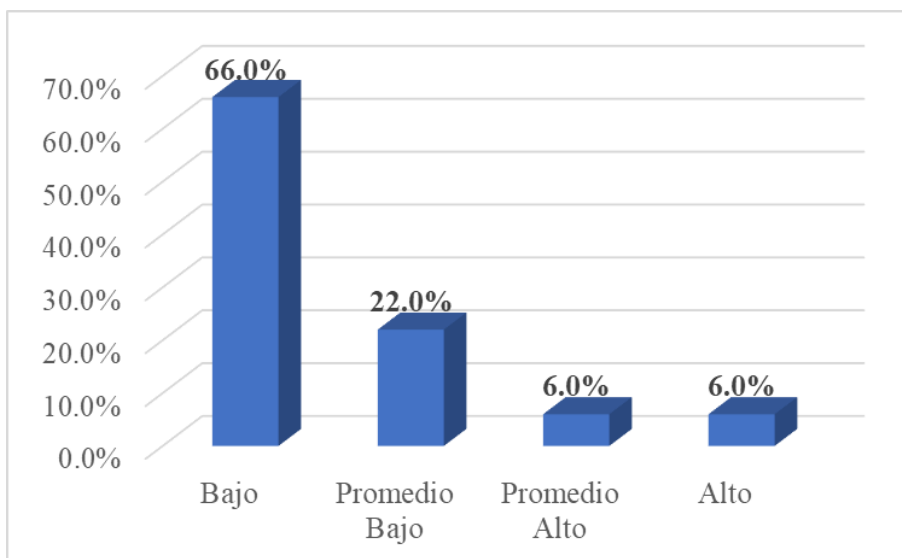
Niveles de la dimensión “clima organizacional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 2 deja entrever como un porcentaje notable de los encuestados (70%) manifiestan que el clima organizacional no representa un problema, motivado a un bajo nivel reportado, diferencia notable con el personal que manifiesta si influye en el nivel reportado de estrés laboral (nivel alto 12%), por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión clima organizacional.

Figura 3

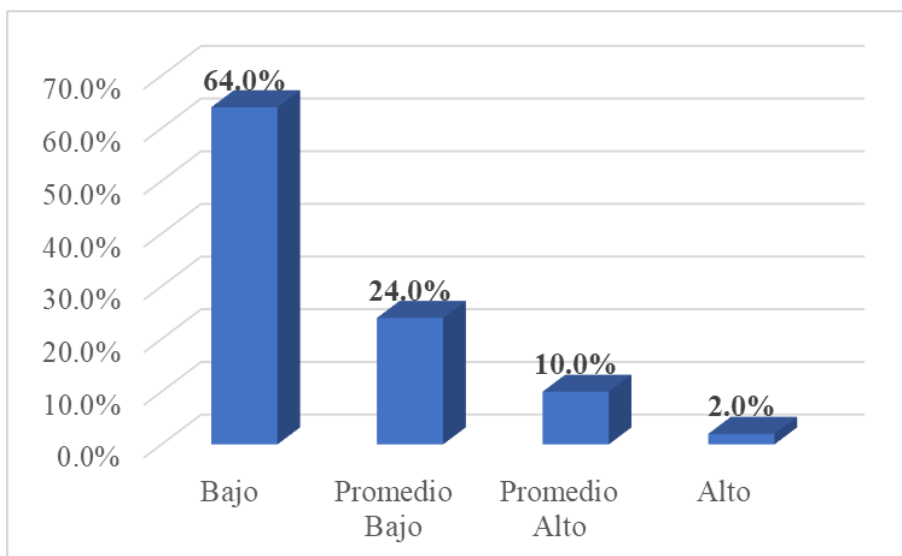
Niveles de la dimensión “estructura organizacional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 3 evidencia que la mayoría de los encuestados (66%) manifiestan que la estructura organizacional no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, diferencia notable con el personal que manifiesta si influye en el nivel reportado de estrés laboral (nivel alto 6%), por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión estructura organizacional.

Figura 4

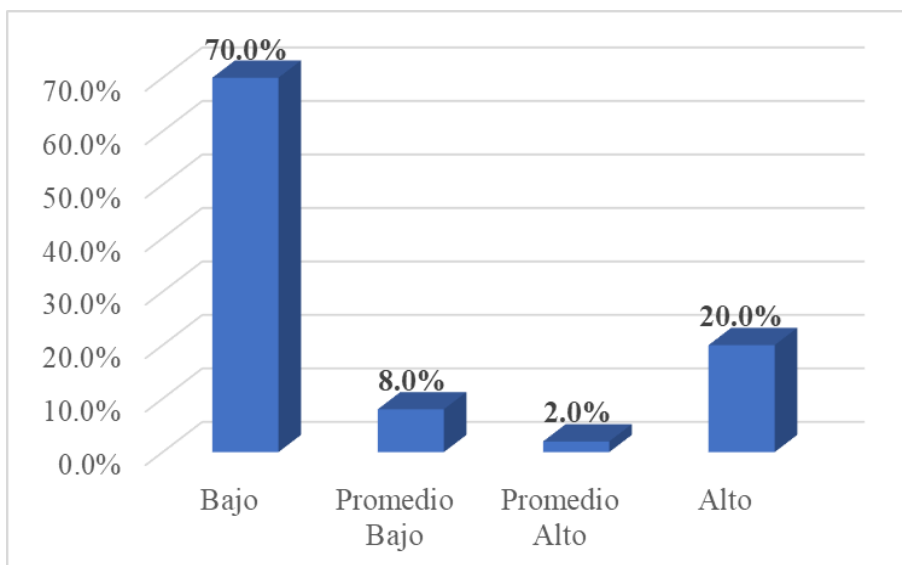
Niveles de la dimensión “territorio organizacional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 4 demuestra una tendencia hacia un porcentaje alto de los encuestados (64%) manifiestan que el territorio organizacional no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, diferencia notable con el personal que manifiesta si influye en el nivel reportado de estrés laboral (nivel alto 2%), por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión territorio organizacional.

Figura 5

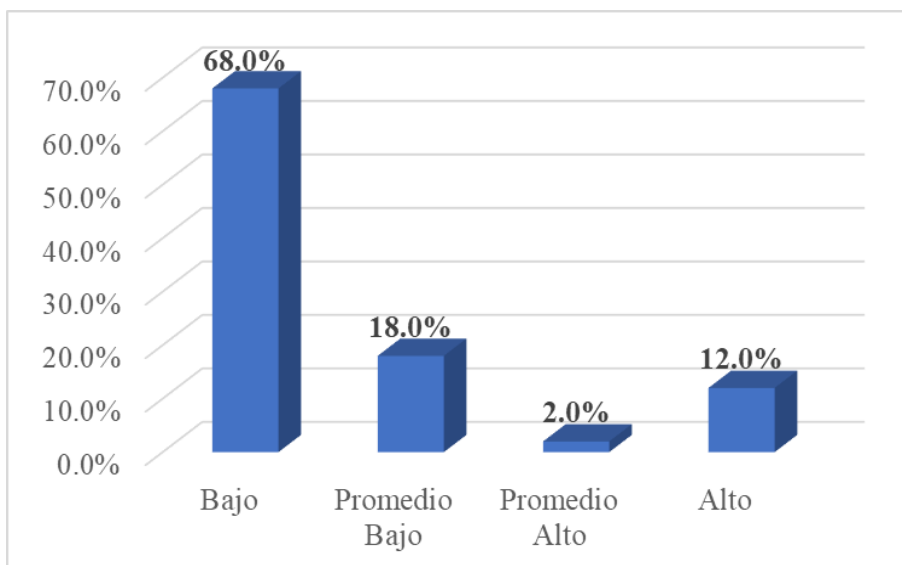
Niveles de la dimensión “incertidumbre profesional” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 5 evidencia una tendencia preponderante de los encuestados (70%), que manifiestan que la incertidumbre profesional no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, diferencia notable con el personal que manifiesta si influye en el nivel reportado de estrés laboral (nivel alto 20%), por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión incertidumbre profesional.

Figura 6

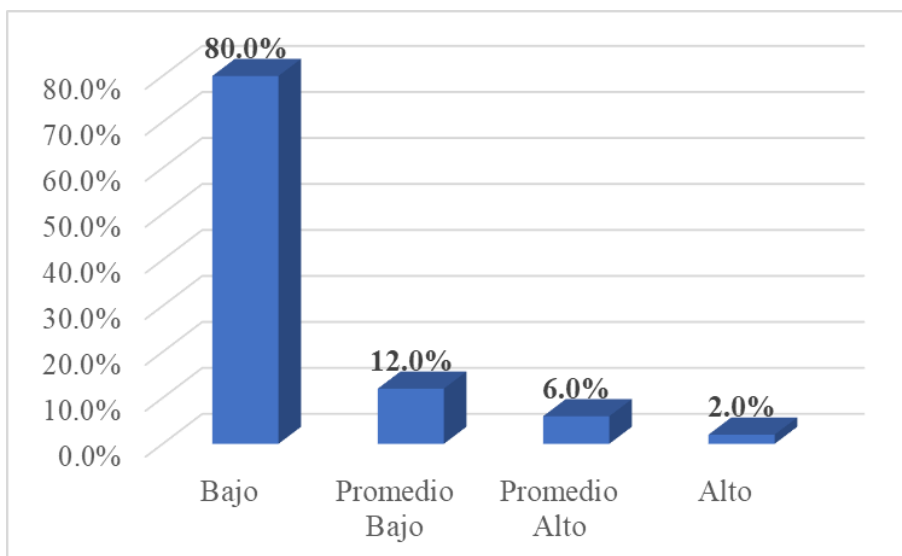
Niveles de la dimensión “tecnología” de los trabajadores de un Centro de Salud,
Lima, 2022



Nota: de acuerdo a lo representado en la figura 6, el 68% de las personas encuestadas manifiestan que la tecnología no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, diferencia notable con el personal que manifiesta si influye en el nivel reportado de estrés laboral (nivel alto 12%), en este contexto, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión tecnología.

Figura 7

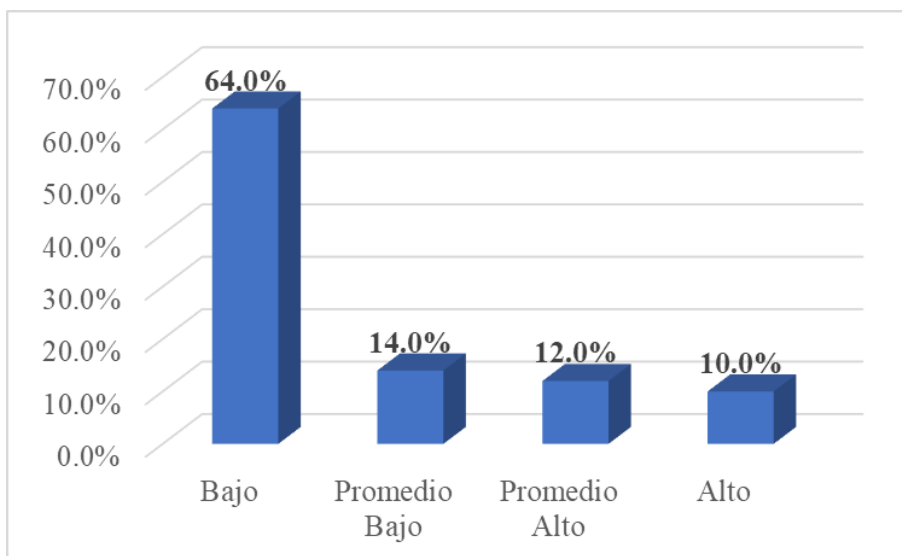
Niveles de la dimensión “falta de cohesión” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 7 deja claro que la mayoría de los encuestados (80%) manifiestan que la falta de cohesión no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, diferencia notable con el personal que manifiesta si influye en el nivel reportado de estrés laboral (nivel alto 2%), por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión falta de cohesión.

Figura 8

Niveles de la dimensión “respaldo de grupo” de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



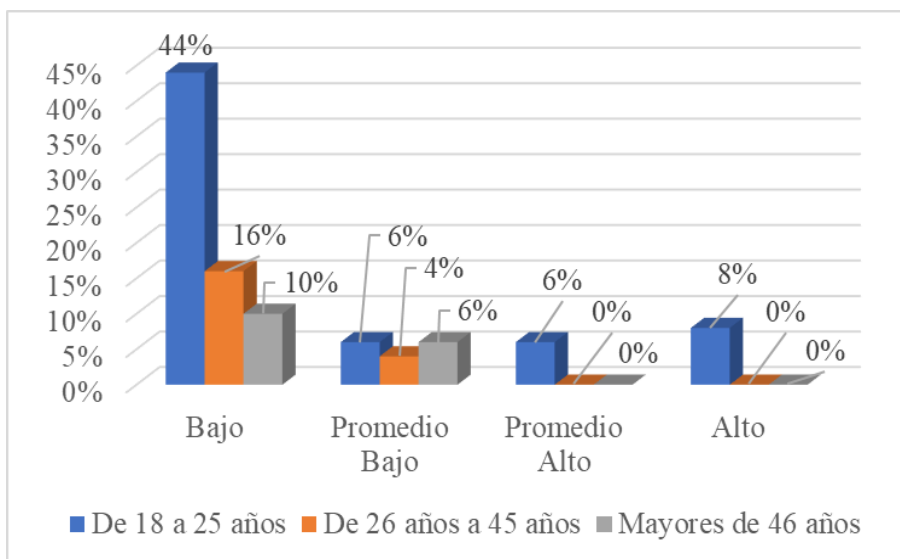
Nota: la Figura 8 evidencia que la mayoría de los encuestados (64%) manifiestan que el respaldo de grupo no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, diferencia notable con el personal que manifiesta si influye en el nivel reportado de estrés laboral (nivel alto 10%), por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión respaldo de grupo.

3.2 Análisis comparativos de la muestra (sociodemográficos y variable Estrés Laboral)

Asimismo, se realizó comparaciones con el fin de conocer a profundidad si algunas variables sociodemográficas son significativas en el desarrollo del estrés laboral por parte de la muestra estudiada

Figura 9

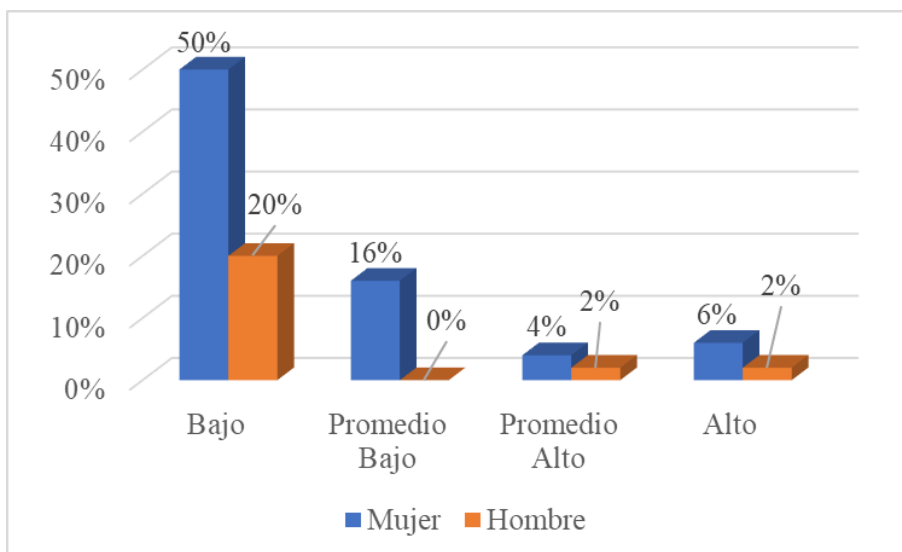
Comparación según edad de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 9 revela que el personal más joven (de 18 a 25 años) suele experimentar niveles bajos de estrés laboral (44%), no obstante, se puede observar también que el 8% que manifiesta un alto nivel de estrés es el mismo grupo etario (18 a 25 años) situación que plantea que el personal joven en ambos extremos perciben mayor y menor carga de estrés laboral a causa de que es el personal con mayor presencia en la muestra.

Figura 10

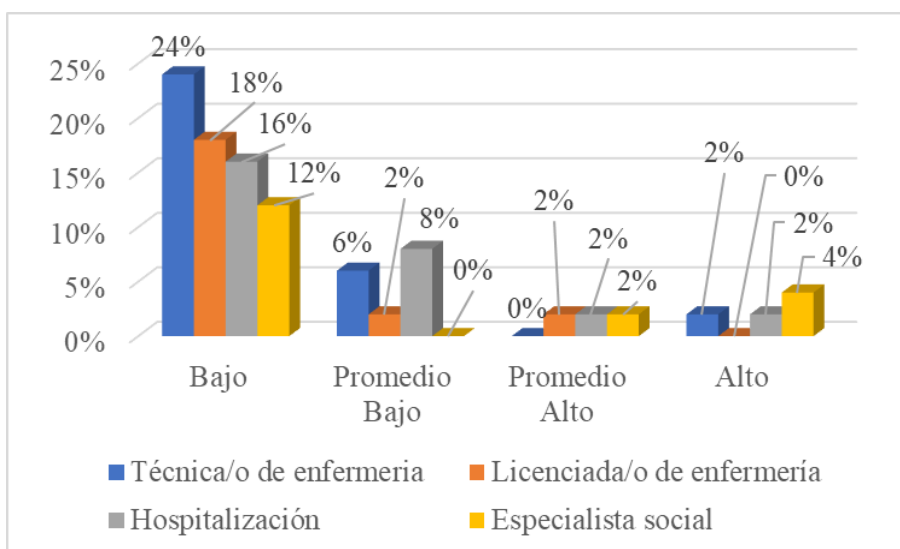
Comparación según sexo de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 10 permite observar que los trabajadores de la salud suelen experimentar niveles bajos de estrés laboral es el femenino (20%), no obstante, se puede observar también que el 6% que manifiesta la presencia de un alto nivel de estrés son también las mujeres, situación que plantea que el personal femenino en ambos extremos percibe mayor y menor carga de estrés laboral a causa de que es el personal con mayor presencia en la muestra.

Figura 11

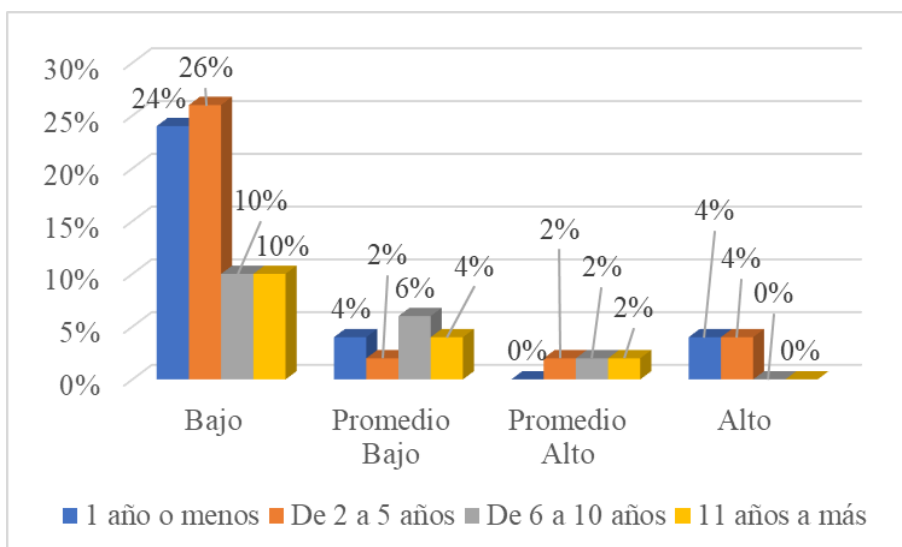
Comparación según puesto laboral de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: según los hallazgos de la figura 11, el personal técnico enfermero son quienes presentan los niveles más bajos de estrés laboral, (24%), siendo en ese sentido el personal especialista social el que mayores niveles de estrés presenta (nivel promedio alto 2% y nivel alto 4%) situación que plantea que el personal social presenta una tendencia a manifestar niveles altos de estrés.

Figura 12

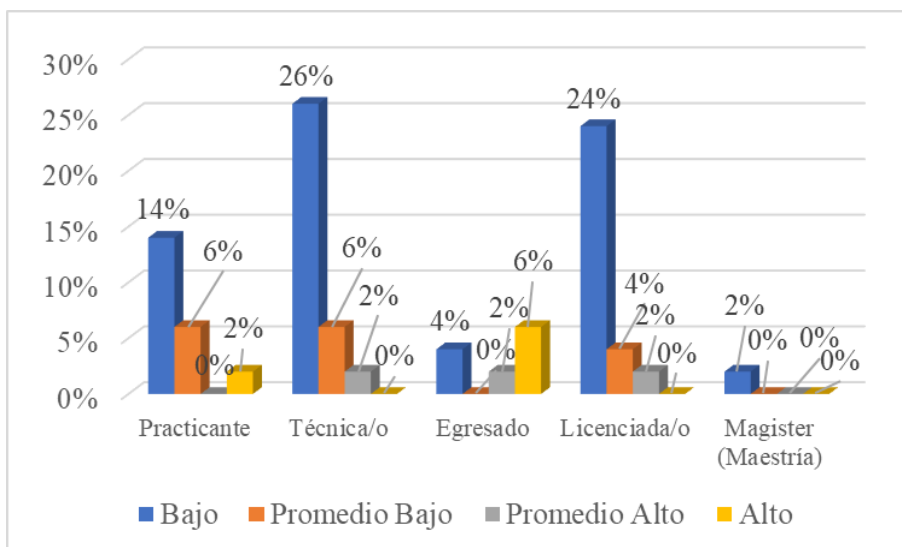
Comparación según tiempo de trabajo de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 12 revela como el personal con menor tiempo de trabajo (de 2 a 5 años) suele experimentar niveles bajos de estrés laboral (26%), no obstante, se puede observar también que el 4% que manifiesta la presencia de un alto nivel de estrés (nivel promedio alto 2% y nivel alto 4%) situación que plantea que el personal con dicho tiempo de trabajo se adecua de mejor manera al estrés planteado por la naturaleza del trabajo.

Figura 13

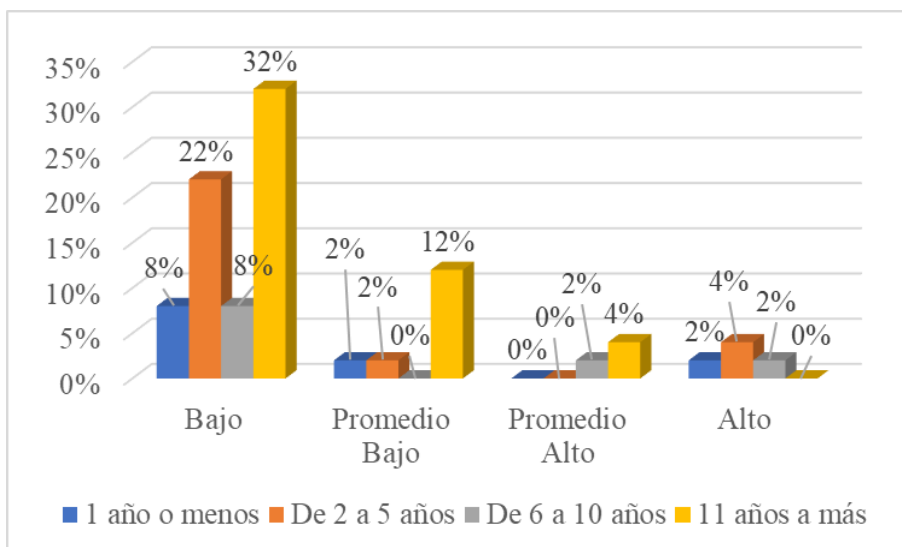
Comparación según grado académico de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 13 muestra como el personal técnico suele experimentar niveles promedios bajos de estrés laboral (26%), no obstante, se puede observar también que el 6% del personal egresado manifiesta un nivel alto de estrés laboral, situación que plantea que el personal egresado percibe mayor carga de estrés laboral.

Figura 14

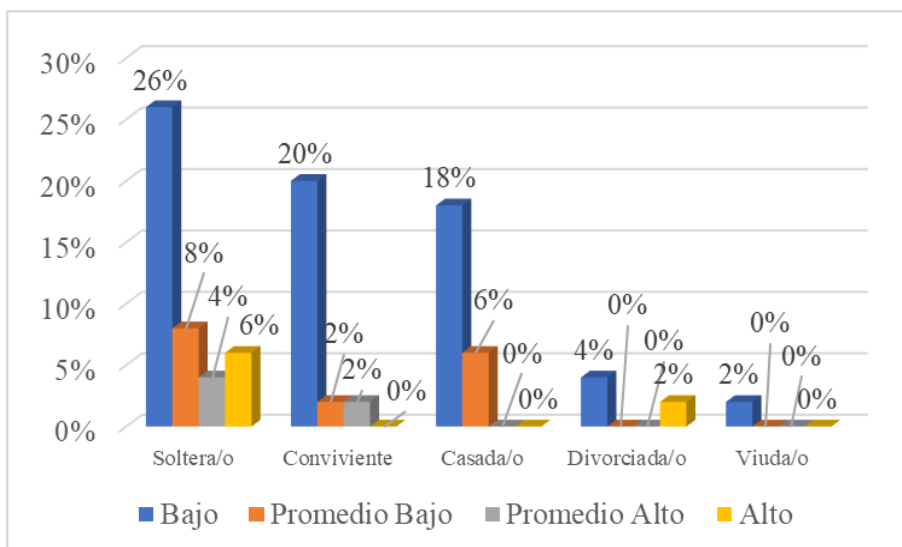
Comparación según años de experiencia de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: en la Figura 14 se aprecia como el personal con más de 11 años de experiencia suele experimentar niveles bajos de estrés laboral (32%), no obstante, se puede observar que el 4% se sitúa en un alto nivel de estrés, específicamente el personal de 2 a 5 años de experiencia, situación que plantea que el personal con más años de experiencia tienden a manejar mejor el estrés laboral.

Figura 15

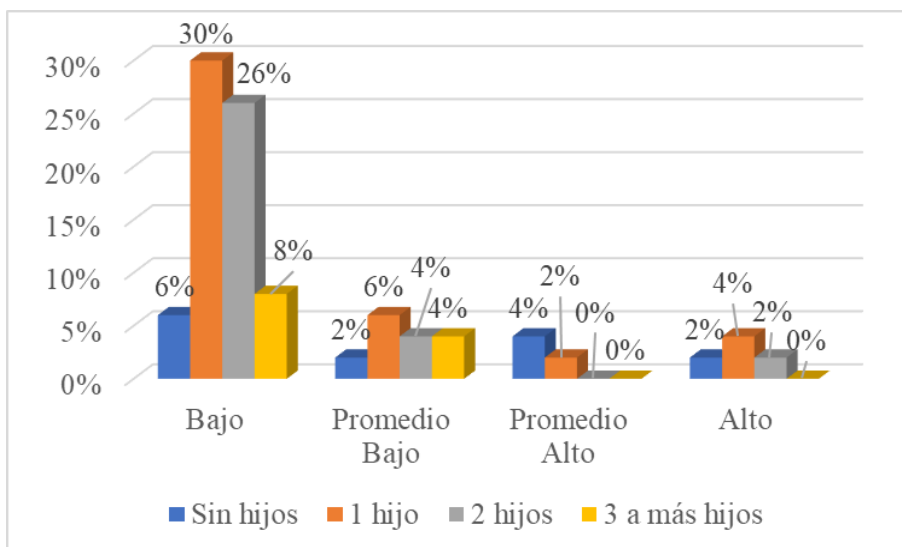
Comparación según estado civil de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 15 permite evidenciar que el personal soltero suele experimentar niveles bajos de estrés laboral (26%), no obstante, se puede observar que también el 6% que manifiesta un alto nivel de estrés es el mismo grupo (soltero) situación que plantea que el personal soltero en ambos extremos perciben mayor y menor carga de estrés laboral a causa de que es el personal con mayor presencia en la muestra.

Figura 16

Comparación según número de hijos de los niveles de estrés de los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022



Nota: la Figura 16 permite revelar como el personal que solo tiene 1 hijo suele experimentar niveles bajos de estrés laboral (30%), no obstante, se puede observar también que el 4% que manifiesta también un alto nivel de estrés es el mismo grupo (personal con 1 hijo) situación que plantea que el personal que cuenta con un hijo presenta en ambos casos mejores ajustes al estrés laboral.

CAPÍTULO IV: Discusión

El objetivo general de la investigación consistió en describir, las características del estrés laboral durante la etapa de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud. En este contexto, los hallazgos de la Figura 1 evidenciaron que la mayoría de los encuestados (70%) experimentan bajos niveles en los resultados de la variable, el 16% se encuentra dentro de la posición promedio bajo, 6% se situó en el promedio alto y el 8% adquirió un nivel alto. Resultado similar al estudio de Cortez et al. (2022) quienes obtuvieron como resultado donde el 35% se encontró con un nivel leve de estrés representando este el nivel más frecuente en dicha muestra, no obstante, difiere del estudio de Jiménez (2022) quien reporta que el 53% que presenta un nivel moderado siendo este el más frecuente de la muestra analizada, asimismo, difiere de Pallasco (2022) quien obtuvo como resultado que el 76.4% del personal evidenció la presencia de estrés laboral en dicha muestra.

Los resultados obtenidos reflejan como un alto porcentaje de los colaboradores se encuentran actualmente dentro de los niveles bajos de estrés laboral durante la etapa de confinamiento, lo que podría explicarse según Matteson e Ivancevich (1989), quienes argumentan que la sintomatología de esta variable emerge en el momento que los requerimientos del ambiente laboral exceden las posibilidades que tiene el empleado de articular estrategias de afrontamiento, en este caso, la baja incidencia de estrés sugiere que el ambiente laboral y las demandas estuvieron en equilibrio con las habilidades y recursos de los empleados, permitiendo una experiencia menos estresante incluso en circunstancias atípicas como las del confinamiento por la pandemia.

En primera instancia, se encuentra el objetivo de estimar las características dentro del apartado de clima organizacional durante el periodo de confinamiento por la Pandemia, en trabajadores de las instituciones sanitarias, los resultados encontrados en la Figura 2 evidenciaron que una gran cantidad de sujetos de la muestra (70%) manifiestan que el clima

organizacional no representa un problema ya que reportaron un bajo nivel, el 12% manifestó un nivel promedio bajo, asimismo, el 12% obtuvo un nivel alto y un 6% se encontró un nivel promedio alto, por lo que, se puede colegir una tendencia a manifestar bajos niveles en la dimensión clima organizacional. Resultado que difiere del estudio realizado por Pallasco (2022) que evidenció que en cuanto al clima organizacional el 77.1% manifestó la presencia de estrés en dicha muestra, asimismo, difiere de Maquina y Adriazola (2020) quienes evidenciaron un nivel alto (46%) de reacciones psicológicas que teóricamente es similar a la dimensión de clima organizacional, de igual manera, difiere del estudio de Matos (2021) que evidenció un nivel alto (45%) de agotamiento emocional que teóricamente es similar a la dimensión de clima organizacional. Los resultados que muestran de los encuestados reportaron niveles bajos de estrés, lo que indica que las relaciones, metas y políticas institucionales contribuyeron a un entorno favorable, en ese sentido Ivancevich y Matteson (1989) sostienen que un clima organizacional positivo puede reducir las tensiones, al facilitar la cooperación y el progreso del talento humano, reforzando la importancia de mantener relaciones interpersonales y políticas laborales saludables, incluso en períodos de crisis como el confinamiento.

En segundo lugar se encontró el objetivo de medir como se encuentra el estrés en el apartado señalado para la estructura organizacional durante la etapa de confinamiento por la pandemia Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, los resultados de la Figura 3 evidenciaron que la mayoría de los encuestados (66%) manifiestan que la estructura organizacional no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, el 22% reporta en promedio valores bajos, asimismo, el 6% se encuentra dentro del mayor nivel, 6% reporta una escala de promedio alto. Resultado que resulta similar al estudio de Alcalá (2022) que evidenció que el 66.7% presenta un nivel leve de ambiente social que teóricamente es similar

a la dimensión de estructura organizacional, sin embargo, difiere del estudio de Pallasco (2022) quien evidenció que en cuanto a la estructura organizacional el 83.5% manifestó la presencia de estrés, de igual forma, difiere del estudio de Huachaca y Pongo (2022) quienes evidenciaron un nivel alto (44.7%) de ambiente social que teóricamente es similar a la dimensión de estructura organizacional. Estos resultados revelan que los colaboradores del centro de salud perciben un bajo nivel de estrés relacionado con la estructura organizacional, lo que podría estar vinculado con una jerarquía funcional y una adecuada división del trabajo, es así que, según Ivancevich y Matteson (1989) una estructura organizacional clara y bien coordinada minimiza los conflictos y fomenta la efectividad, lo que parece haber sido el caso en este centro de salud durante el confinamiento, permitiendo a los empleados mantener un equilibrio en sus tareas.

Acto seguido, se encontró el tercer objetivo específico del estudio, que se centra en determinar el nivel estrés en la dimensión territorio organizacional dentro del espacio de tiempo que se dio el confinamiento por la Pandemia de COVID 19, en trabajadores de una institución al servicio de la salud. Al respecto, los resultados de la Figura 4 evidenciaron que una mayor porción de los sujetos (64%) revelan que el territorio organizacional no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, el 24% reporta un nivel promedio bajo, asimismo, 2% reporta un nivel alto y un 10% reporta un nivel promedio alto. Resultado que difiere del estudio de Pallasco (2022) quien evidenció que en cuanto al territorio organizacional el 69.7% manifestó la presencia de estrés, sin embargo, difiere del estudio de Alcalá (2022) quien evidenció un nivel moderado (53.3%) en cuanto al ambiente físico que teóricamente es similar a la dimensión de territorio organizacional, de igual forma, difiere del estudio de Matos (2021) quien evidenció un nivel alto (45%) de agotamiento emocional que teóricamente es similar a la dimensión de clima organizacional. En este sentido, estos hallazgos mostraron que aquellos

que se desenvuelven dentro de la institución escogida, experimentaron bajos niveles de estrés, lo que podría interpretarse como un indicador de que los espacios físicos disponibles fueron adecuados para sus necesidades laborales, por lo que, un entorno físico apropiado disminuye el estrés y los riesgos laborales, lo que contribuye a un desempeño más satisfactorio, reflejando que, durante el confinamiento, las condiciones espaciales no representaron un problema significativo (Ivancevich y Matteson, 1989).

En este orden de ideas, el cuarto objetivo específico de la investigación consistió en describir el nivel estrés en la dimensión tecnología durante la etapa de confinamiento por la Covid 19 en trabajadores del Centro de salud, los resultados en cuanto a la Figura 5 evidenciaron que la mayoría de los encuestados (70%) manifiestan que la incertidumbre profesional no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, el 8% reporta un nivel promedio bajo, asimismo, el 20% reporta un nivel alto y un 2% reporta un nivel promedio alto. Resultado que difiere del estudio de Pallasco (2022) quien evidenció que en cuanto a la tecnología el 83.5% manifestó la presencia de estrés, no obstante, difiere del estudio de Maquina y Adriazola (2020) quienes evidenciaron un nivel alto (79.3%) de reacciones físicas que teóricamente es similar a la dimensión tecnología. Respecto a la dimensión tecnología mostraron que los encuestados reportaron bajos niveles de estrés, la tecnología bien implementada, junto con la capacitación adecuada, puede reducir las tensiones laborales y mejorar el rendimiento, hallazgos que sugieren que el uso de tecnología en el centro de salud fue efectivo, evitando que los activos tecnológicos se convirtieran en una fuente de estrés durante el confinamiento (Ivancevich y Matteson, 1989).

El quinto objetivo específico de la investigación consistió en determinar el nivel estrés en la dimensión influencia del líder durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en

trabajadores de un Centro de Salud, los datos emanados de la Figura 6 evidenciaron que la mayoría de los encuestados (68%) manifiestan que la tecnología no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, el 18% reporta un nivel promedio bajo, asimismo, el 2% reporta un nivel alto y un 12% reporta un nivel promedio alto. Resultado que difiere del estudio de Pallasco (2022) quien evidenció que en cuanto a la influencia del líder el 64.2% manifestó la presencia de estrés, de igual manera, difiere del estudio de Alcalá (2022) quien evidenció un nivel moderado de 56.7% en cuanto al ambiente psicológico que teóricamente es similar a la dimensión influencia del líder, de igual manera, difiere del estudio de Matos (2021) quien evidenció un nivel alto (75%) de realización personal que teóricamente es similar a la dimensión influencia del líder. Resultados demostraron que estas personas reportaron niveles bajos de estrés, sugiriendo que un liderazgo positivo durante la crisis, destacando que un liderazgo efectivo influye directamente en la satisfacción y el rendimiento laboral, promoviendo un ambiente donde las figuras de autoridad contribuyen al bienestar de los colaboradores, resaltando así, la importancia de un liderazgo empático y eficiente en contextos desafiantes (Ivancevich y Matteson, 1989).

El sexto objetivo específico de la investigación consistió en describir el nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, los resultados de la Figura 7 evidenciaron que la mayoría de los encuestados (80%) manifiestan que la falta de cohesión no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, el 12% reporta en promedio un nivel bajo, asimismo, el 2% se encontró dentro de altos niveles de estrés y un 6% reporta un nivel alto, en promedio. Resultado son similares a los resultados de Maquina y Adriaola (2020) quienes evidenciaron un nivel bajo (59.8%) de reacciones conductuales que teóricamente es similar a la dimensión falta de cohesión, sin embargo, difiere con el estudio de Pallasco (2022) los cuales dieron

cuenta de que en cuanto a la falta de cohesión el 77.1% manifestó la presencia de estrés, de igual manera, difiere de los resultados de Huachaca y Pongo (2022) quienes evidenciaron un nivel alto (44.7%) de ambiente social que teóricamente es similar a la dimensión falta de cohesión. Estos resultados dejaron entrever que los encuestados reportaron bajos niveles de estrés, lo cual es indicativo de que el grado de integración y motivación dentro de los grupos laborales fue satisfactorio, sosteniendo así que la cohesión grupal minimiza el estrés, ya que promueve un sentido de pertenencia y apoyo mutuo entre los trabajadores, destacando la relevancia de fomentar relaciones colaborativas en el lugar de trabajo (Ivancevich y Matteson, 1989).

El séptimo objetivo específico de la investigación consistió en medir el nivel de estrés en la dimensión respaldo del grupo durante la etapa de confinamiento por la Covid 19, en trabajadores de un Centro de Salud, los resultados de la Figura 8 evidenciaron que la mayoría de los encuestados (64%) manifiestan que el respaldo de grupo no representa un problema debido a un bajo nivel reportado, el 14% reporta en promedio un nivel bajo, asimismo, el 10% reporta un nivel alto y un 12% reporta un nivel promedio alto. Resultado que resulta similar al estudio de Alcalá (2022) quien evidenció un nivel leve (66.7%) en cuanto al ambiente social que teóricamente es similar a la dimensión respaldo de grupo, sin embargo, difiere con el estudio de Pallasco (2022) quien evidenció que en cuanto al respaldo de grupo el 79.8% manifestó la presencia de estrés, de igual manera, difiere del estudio de Matos (2021) quien evidenció un nivel alto (75%) de realización personal que teóricamente es similar a la dimensión respaldo del grupo. Resultados que demostraron que los trabajadores percibieron bajos niveles de estrés, lo que sugiere que las relaciones interpersonales y el apoyo mutuo dentro del equipo fueron positivos, enfatizando que un grupo de trabajo solidario y respetuoso contribuye al bienestar emocional y al cumplimiento efectivo de los objetivos organizacionales,

resaltando así que, el impacto positivo del apoyo grupal en la experiencia laboral, especialmente durante el confinamiento (Ivancevich y Matteson, 1989).

En referencia a las implicancias del estudio se puede reportar que en cuanto a los resultados obtenidos validan parcialmente las teorías relacionadas con la aparición del estrés laboral en contextos de crisis, como el planteado por la pandemia del COVID-19, por lo que, la baja incidencia de altos niveles de estrés laboral en la muestra analizada sugiere que las teorías deben considerar factores contextuales específicos del sistema de salud, como las estrategias de soporte organizacional y cultural que podrían haber mitigado los efectos esperados, alineándose con enfoques que destacan la resiliencia organizacional como un mediador del estrés laboral, planteando una nueva perspectiva para enriquecer los modelos teóricos en futuros estudios.

Asimismo, a partir de los hallazgos, se recomienda implementar programas de intervención enfocados en fortalecer aspectos identificados como positivos en el clima y estructura organizacional, así como, promover la cohesión grupal y el respaldo profesional, además, los resultados pueden guiar la formulación de políticas públicas destinadas a reforzar los recursos psicosociales del personal sanitario, contribuyendo a la prevención y manejo del estrés laboral en contextos de crisis, estas aplicaciones prácticas tienen el potencial de optimizar la respuesta del sector salud en futuros escenarios de emergencia.

Además, el análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos empleados evidenció su confiabilidad y validez en el contexto pandémico, demostrando su capacidad para medir con precisión las variables de estudio en situaciones extraordinarias, aporte metodológico que fortalece el uso del instrumento en investigaciones futuras, en el ámbito de la salud.

Finalmente, la investigación proporciona un aporte significativo al identificar que, a pesar de las adversidades de la pandemia, el personal sanitario muestra una tendencia hacia bajos niveles de estrés laboral, sugiriendo que fortalecer las condiciones organizacionales puede beneficiar tanto a los profesionales del área de la salud como a los pacientes y a la comunidad en general, al garantizar un servicio más eficiente y seguro, además, los resultados pueden servir como base para campañas de sensibilización dirigidas a la sociedad, destacando la importancia de apoyar al personal sanitario en momentos de crisis para mantener un sistema de salud resiliente y funcional.

En lo que respecta, a las limitaciones a las cuales se hicieron frente en este estudio, se encontró que, a nivel metodológico, la necesidad de recurrir a un muestreo no probabilístico debido a las restricciones sanitarias durante la pandemia acto que podría restringir la extrapolación de los hallazgos y el análisis de los resultados obtenidos. Asimismo, el uso de pruebas virtuales, aunque necesario, pudo haber influido en la precisión de las respuestas debido a posibles distracciones o falta de familiaridad con el formato, de igual manera, la falta de antecedentes similares en contextos pandémicos limitó el estudio comparativo de los resultados obtenidos. Por otra parte, las limitaciones en relación al investigador, se identificó el tiempo limitado para completar la investigación generó presión en la implementación del instrumento y su posterior análisis, asimismo, las restricciones de acceso al personal sanitario dificultaron el alcance de la muestra deseada.

Por último, se presentan las conclusiones del presente estudio

Conclusión General:

En el presente estudio se describieron las características del estrés laboral durante la etapa de confinamiento por la pandemia de COVID-19, encontrándose que la mayoría de los

trabajadores de un Centro de Salud en Lima experimentaron niveles bajos de estrés laboral, lo cual sugiere que existen factores protectores relevantes en este entorno.

Conclusión específica 1:

En relación al clima organizacional se pudo identificar que el mismo se caracterizó por presentar bajos niveles de estrés en la mayoría de los encuestados, lo que indica que no representa un problema significativo en este contexto.

Conclusión específica 2:

En relación a la dimensión estructura organizacional se pudo identificar como esta dimensión mostró bajos niveles de estrés en un alto porcentaje de los encuestados, destacando su papel estabilizador durante la pandemia.

Conclusión específica 3:

En relación a la dimensión territorio organizacional se pudo identificar como los resultados revelaron bajos niveles de estrés percibidos en los encuestados, lo que refleja un impacto mínimo de esta dimensión en el estrés laboral.

Conclusión específica 4:

En relación a la dimensión tecnología se pudo identificar que el mismo no fue un factor estresante relevante para la mayoría de trabajadores, lo que sugiere una adecuada adaptación al entorno tecnológico en el contexto pandémico.

Conclusión específica 5:

En relación a la dimensión respaldo de grupo se pudo identificar que el mismo fue percibido como positivo, con bajos niveles de estrés reportados por una cantidad significativa de encuestados, subrayando la importancia del apoyo interpersonal.

Conclusión específica 6:

En relación a la dimensión falta de cohesión se pudo identificar que existe buena cohesión entre los trabajadores, camaradería y apoyo del equipo, lo que se deja entrever con

los bajos niveles reportados por la mayoría de los participantes, lo que indica una adecuada integración grupal.

Conclusión específica 7:

En relación a la dimensión liderazgo se pudo identificar que influyó positivamente en la percepción del estrés, siendo un factor que contribuyó a mantener bajos niveles en la mayoría de los casos.

Referencias

Alcala (2022)

Ángeles, I., & Gutiérrez, R. (2012). Acerca del afrontamiento y manejo del estrés. México: Editoriales Trillas., 101- 185. Ángeles & Gutiérrez, 2012

Bass, B. (1990). Bass & Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications (3rd ed.). Free Press. Bass, 1990).

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98(2), 310-357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>

Cohen & Wills (1985)

Colegio de Psicólogos del Perú, 2018;

Cortez et al. (2022) AI

Defensoría del Pueblo. (2022). Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>

Defensoría del Pueblo, 2022).RP

4 Encalada y Vázquez (2021) AI

GOB. (2020). Guía Técnica para el Cuidado de la Salud Mental del Personal de la Salud en el Contexto del Covid – 19.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581266/ANEXO_RM_180-2020-

MINSA.PDF GOB. 2020).RP

Greenberg, J., & Baron, R. (2010). Behavior in organizations (10th ed.). Pearson.

Greenberg & Baron, 2010

Hernández R., Fernández, C., Baptista, M., Méndez, S., & Mendoza, C. (2014). Metodología

de la investigación. México D. F.: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

[https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-) Hernández et al.

(2014)

House, J. (1981). Work stress and social support. Addison-Wesley. House, 1981).

5 Huachaca y Pongo (2022) AN

IETSI-EsSalud. (2022). Forma parte del proyecto de investigación Peruvian Frontline del INS y del IETSI – EsSalud. <https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-medico/> IETSI-EsSalud, 2022).RP

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. Editorial Trillas. Ivancevich y Matteson, 1989).

Jimenez (2022) AI

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27> Siegrist (1996)

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498> Karasek, 1979).

Kline, P. (1995). The handbook of psychological testing. Londres: Routledge.

Kline, 1995).

Levi, D. (2015). Group dynamics for teams (5th ed.). SAGE Publications. Levi, 2015).

Martinez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. Revista De Comunicación Y Salud, 10(2), 301-321.

doi:[https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321) Maquina y Adriaola (2020)

Martinez, 2020). RP

Matos (2021) AN

Matteson, M., & Ivancevich, J. (1989). Management and organizational behavior classics. Irwin. Matteson e Ivancevich (1989),

Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., . . . Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting. *Journal of nursing management*, 28(5), 1002-1009. doi:<https://doi.org/10.1111/jonm.13014> Mo, et al., 2020).RP

9 Muñoz (2022) AN

Muñoz, F. (2019). Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud quinindé-esmeraldas. [Artículo de especialidad, Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4093/1/T-UIDE-2308.pdf>

Muñoz (2022)AI

OIT. (2016). Workplace stress: a collective challenge. OIT, 2016 MC

OIT. (2016). Workplace Stress: a collective challenge. SafeDay. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473267.pdf OIT, 2016). RP

OMS. (2004). "La organización laboral y el estrés". Biblioteca de la OMS. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1 OMS, 2004 MC

10 OMS, 2023) RP

OPS. (2021). Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19> OPS, 2021) RP

Otero, J. (2012). Estrés Laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. Madrid. Otero, 2012).

11 PAHO, 2022).RP

Pallasco (2022)

Robbins, S., & Judge, T. (2016). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.

Robbins & Judge, 2016

Rubio, L. (2014). *Manual De Estadística*. Lima: Sistema de Gestión de la Investigación UPN. Rubio, 2014

13 Salcedo (2022) AI REE

Sander, E., Caza, A. & Jordan, P. (2019). *The physical work environment and its relationship to stress*. Routledge Sa

nder et al., 2019

Spector, P. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (6th ed.). Wiley. Spector, 2012).

UNESCO. (2020). *COVID-19: Problemas sociales y psicológicos en la pandemia*. [Noticia]. <https://www.unesco.org/es/articles/covid-19-problemas-sociales-y-psicologicos-en-la-pandemia> UNESCO, 2020; RP

UPN, 2019).

Veneros (2022) AN