



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

**Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal
administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote,
2021.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

AUTOR:

Gamarra Marin, Frank Edward (ORCID: 0000-0003-1135-3023)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MODELO DE INTERVENCIÓN EN PSICOLOGÍA

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis primeramente a Dios, que fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, etapa en cual puede entender y valorar las ganas de trabajar fuertemente y seguir con el objetivo de alcanzar mis metas.

Frank Gamarra Marin Edward

Agradecimiento

Agradezco profundamente a la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote por su compromiso y brindarme a oportunidad de superarme mediante el programa de MAESTRÍA EN GESTION EN INTERVENCIÓN PSICOLOGÍA con la cual me ha dado, armas necesarias para enfrentar retos que nos presenta esta nueva era del conocimiento, en la cual se hace indispensable ser el mejor en un mundo competitivo.

Un sincero agradecimiento a la DR. SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, por el apoyo brindado en el diseño y desarrollo del presente estudio de investigación.

Al personal de salud de Es salud III, por las facilidades en la ejecución del estudio de investigación.

El autor

Índice de contenidos

carátula.	i
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Descripción según el sexo del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021</i>	18
Tabla 2	<i>Descripción según el tiempo de trabajo del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021</i>	22
Tabla 3	<i>Niveles de estrés laboral y ansiedad del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021</i>	23
Tabla 4	<i>Niveles de las dimensiones de estrés laboral del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021</i>	24
Tabla 5	<i>Nivel de las dimensiones de la ansiedad del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021</i>	25
Tabla 6	<i>Actividades programadas para el logro del objetivo 1</i>	55
Tabla 7	<i>Actividades programadas para el logro del objetivo 2</i>	56

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar los niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021, con un diseño descriptivo y no experimental, además de una muestra de 380 trabajadores del área administrativa, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario para medir estrés laboral y la escala de Hamilton para medir la ansiedad, con respecto a la teoría se basó en los autores Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) para la variable estrés laboral y Hamilton (2015; citado en Liendo, 2018) para la variable ansiedad. Asimismo los resultados evidenciaron niveles altos de estrés laboral (98.7%), siendo el 98.7% del personal administrativo señalaron que su nivel alto es debido al apoyo que le brindan a la institución y ansiedad (95.5 %), la cual la ansiedad somática presento nivel grave según el 65.5%. Por lo tanto se evidencio que los niveles altos de estrés laboral y ansiedad se debe que existen distintos factores como la las emociones fuertes, las condiciones de trabajo y la exposición a contagiarse de alguna enfermedad contagiosa.

Palabras clave: estrés laboral, ansiedad y personal administrativo.

Abstract

The present study aims to determine the levels of work stress and anxiety in the administrative staff of Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021, with a descriptive and non-experimental design, in addition to a sample of 380 workers from the administrative area, the instrument that The questionnaire was used to measure work stress and the Hamilton scale to measure anxiety, with respect to the theory it was based on the authors Hernández, Ortega and Reidl (2012; cited in García, 2018) for the variable work stress and Hamilton (2015; cited in Liendo, 2018) for the anxiety variable. Likewise, the results showed high levels of work stress (98.7%), being 98.7% of the administrative staff indicated that its high level is due to the support they provide to the institution and anxiety (95.5%), which somatic anxiety presented a level serious according to 65.5%. Therefore, it was evidenced that the high levels of work stress and anxiety are due to different factors such as strong emotions, work conditions and exposure to being infected with a contagious disease.

Keywords: work stress, anxiety and administrative staff.

I. INTRODUCCIÓN

A medida que van pasando los años el estrés en el centro de trabajo y la ansiedad son indicadores que la salud mental de las personas no anda bien, por ese motivo el estrés es uno de los detonantes en el presente siglo para depresión e incluso el suicidio, según los especialistas calificando como un mal silencioso que afecta a una gran cantidad de personas, la cual no discrimina edad, sexo, raza donde se sumerge en su comportamiento de tal forma que lo hace cambiar, en otras palabras lo denominan el mal del siglo. Del mismo modo la ansiedad, causa preocupación y miedo, es decir cuando los sentimientos son excesivos y en todo momento interfieren en la cada vida de las personas. (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Por otro lado la organización mundial de la salud (2017), señaló que los problemas de ansiedad en las personas se han incrementado en un 50%, llegando a la cifra de 260 millones de personas que padecen de estos trastornos, la cual afecta la labor cotidiana. Asimismo en Perú se evidencio que el 20% de su población padecen de trastornos afectivos, encontrándose entre ellos la ansiedad, ya que el sector salud atiende a un millón de pacientes por año.

La pandemia Covid – 19, ha cambiado las normas de convivencia en centros laborales, han cambiado por las nuevas normas de convivencia, afectando a las personas en la parte psicológica porque existe el temor a contagiarse, angustia y pánico. (Ortiz, 2020). Además la organización internacional del trabajo (OIT) indico que hasta el 60% de los días laborales perdidos es debido al estrés en su trabajo, en su mayoría en los países desarrollado, como Japón y Taiwán. Pero en América latina se han realizado pocos estudios sobre el tema. Asimismo en Chile se demostró que los colaboradores bien remunerados que fueron sometidos a factores estresantes tienen mayor probabilidad de sufrir una sintomatología mental, es decir pueden estar deprimidos. Además se encontraron algunos reportes en Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes como el Síndrome de Burnout, donde en mucho de los casos se ha demostrado que fue a causa del estrés laboral, del mismo modo que aquellos colaboradores que realizan actividades asistenciales en el sector salud, la revelan un alto nivel de estrés a causa de sus factores emocionales. (Cheng, 2017).

En Perú según los reportes, evidenciaron que cerca del 80% de los habitantes sufren de estrés y el 70% de los colaboradores peruanos sufren de estrés laboral y la edad fue de 25 a 40 años. Las mujeres son las que sufren de este mal al asumir responsabilidades de distintos cargos y no solo eso también sufren de cambios de ánimos, no pueden dormir y situaciones extremas asociadas al estrés. (Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2020). Asimismo en la ciudad de Juliaca en el Centro de Salud cuenta con problemas de salud mental, uno de ellos es la ansiedad en niveles altos. Cada trabajador de salud, reacciona de manera diferente ante esta situación que genera ansiedad, esto de acuerdo al estilo de afrontamiento que cada uno utiliza muchos de ellos se centran en la emoción, otros se centran en el problema y algunos en la simple evitación al problema. (Condori y Feliciano, 2020).

La situación en el Hospital de Es Salud III, de la ciudad de Chimbote en el área administrativa, el personal viene presentando ciertos signos de estrés laboral y ansiedad, debido a la pandemia de la COVID-19, la cual es una preocupación por miedo a contagiarse y contagiar a los demás (compañeros de trabajo, familia, amigos), ocasionando dolores de cabeza, fatiga, la dificultad para dormir. Cabe señalar que estas causas son síntomas de estrés y ansiedad. Además esto se suma las constantes llamadas de los usuarios para separar las citas, a veces reclamos, consultas, etc. La cual podrían repercutir en las actividades que realizan en dicha institución. Finalmente estas conductas avizoran la existencia de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo.

En este sentido, es importante poder investigar cuáles son los niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital Es Salud, Chimbote; para tomar medidas pertinentes y evitar que los trabajadores sean vulnerables frente a enfermedades mentales y fisiológicas, ya que esto podría disminuir su productividad y seguridad laboral.

Por lo que, resulta de suma importancia realizar una investigación que permita conocer ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y ansiedad del personal administrativo del Hospital Es Salud, Chimbote?

La justificación es práctica porque según nuestros objetivos nos proporcionará un diagnóstico acerca del nivel de estrés laboral y ansiedad al que estarán sometidos el personal administrativo del Hospital de Es Salud, la cual servirá

como soporte para la elaboración de una propuesta de mejora que gestione las medidas necesarias para tener mejores condiciones laborales. Además es teórica porque se obtendrá una mayor y adecuada información con respecto a las afectaciones psicológicas del personal, la cuales ayudaran a conocer el nivel de estrés laboral y ansiedad, es decir se conocerá el estado emocional y los estilos de afrontamientos al estrés más usados, donde se realiza un análisis sobre el impacto psicológico. Asimismo es metodológica para conocer cuáles son los instrumentos a utilizar, la cual estarán verificadas a través de su validez y confiabilidad, de esta forma podrán ser útiles para futuros estudios. Por ultimo tiene relevancia social porque ayudará al personal administrativo mediante programas de ayuda psicológica a poder contrarrestar estos problemas de salud mental que se presentan en su día a día del personal.

El objetivo general del estudio es determinar el nivel de estrés laboral y ansiedad del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021. Los objetivos específicos son: analizar los niveles de estrés laboral del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021 según sus dimensiones; analizar los niveles de ansiedad del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021 según sus dimensiones e implementar un programa de ayuda psicológicas para el personal administrativa del Hospital Es Salud III, Chimbote.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes a nivel internacional y nacional que sustentan el presente trabajo de investigación tenemos a:

García en el 2016, en Ecuador, en su investigación tiene como finalidad identificar el estrés laboral de los trabajadores en el área administrativa de una universidad ecuatoriana (Cuenca), con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal y una muestra de 240 trabajadores. Además el instrumento que se utilizó fue el cuestionario modelo demanda control de Karasek. Por otro lado los resultados fueron que 67.5% del personal administrativo presentaron niveles de estrés determinados según el tipo de trabajo, ya sea pasivo o bajo presión alta, debido a que estos presentan un riesgo para la salud mental.

Nunes, Fontes, Sales, Souza, Cruz y Alvés (2019), en Brasil tuvo un estudio cualitativo cuyo objetivo fue identificar cuáles son los factores asociados al estrés laboral del personal médico de un centro hospitalario, la muestra está compuesta por el personal de enfermería y técnicos y el instrumento que se utilizó fue la entrevista. Los resultados evidencian que el personal de profesionales estaba siendo expuesto a factores de riesgo psicológico como el estrés ocasionando una sobrecarga laboral, la cual es un problema para el bienestar del personal y también la poca cantidad de profesionales en esa área. Por lo tanto son importantes las condiciones laborales que cada trabajador tiene y además de implementar algunas áreas con la finalidad de realizar una mejor labor.

Sánchez, Loli, y Sandoval (2016), en Chile en su artículo tienen como propósito identificar la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial de un hospital, cuyo muestreo fue descriptivo y la técnica que se utilizó fue la encuesta denominada inventario de Maslach Burnout, la muestra estuvo conformada por 158 asistentes. Los resultados estuvieron formados en tres grupos de características similares, la cual presentan un 67% de estrés laboral. El primer grupo que está entre las edades de 27 y 30 años con un 77.3% de estrés laboral, el segundo grupo estuvo conformado de mayores de 30 años con un 65.2% y el último grupo estuvo conformado según su estado civil, la cual los solteros presentaron un estrés laboral con 70.4%, los casados con un 71.4%, los divorciados con 80% y los convivientes con 54.4%. Por lo tanto la prevalencia de

estrés laboral en el personal asistencial del centro médico en el área de urgencias fue de 67.7%.

Carrill, Ríos, Escudero y Martínez en el 2018, en España, en su estudio cuyo propósito es analizar la presencia de estrés laboral en un equipo de trabajo de un centro médico, con una muestra de 38 trabajadores y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario Job Content Questionnaire. Los resultados señalaron que la participación de la muestra fue en un 90.4%, la cual registro un promedio para la dimensión de apoyo social estuvo entre los valores de 2.59 y 0.47, mientras que la dimensión demandas psicológicas en el trabajo estuvo entre los valores de 3.26 y 0.47 y por último para la dimensión de control de trabajo estuvo entre los valores de 2.87 y 0.40; es decir según el análisis de los datos el nivel de estrés laboral fue moderado. Por lo tanto el estrés laboral tuvo un nivel moderado de estresores, donde destaco el déficit de apoyo social por parte de sus jefes, siendo este factor importante en esta área.

Molina, Muñoz y Schlegel en el 2021, en su artículo que tuvo como propósito conocer los factores que causan el estrés laboral que ocasionan problemas en la salud del personal médico en el área de cuidados intensivos. Los resultados evidenciaron que el 86.5% son mujeres, con un promedio de edad entre los 34 años, la cual se trabaja en turnos según la antigüedad en el trabajo de 6 a 9 años, mientras que el casi la mitad (48.6%) tiene relación con la carga laboral, debido a la falta de personal en otras áreas, es decir el ambiente psicológico el factor estresor son los procedimientos que son dolorosos para los pacientes, además en el ambiente social, el 70.2% el factor estresor es la ausencia de los profesionales médicos cuando el paciente está en las ultimas. Se concluye que los profesionales médicos en su mayoría son mujeres, con años de experiencia laboral, donde el factor principal es la sobrecarga laboral, ocasionando un descuido en el cuidado de los pacientes. Por esa razón el sufrimiento y el dolor son factores que generan un estrés psicológico.

García, Jiménez e Hinojosa en el 2020, en México, tiene como finalidad identificar cuáles son factores que causan el estrés laboral debido a la pandemia de la covid – 19. Con un tipo de estudio descriptivo, con una muestra de 126 enfermeras y el instrumento fue un cuestionario estructurado con los datos personales y laborales, además de la escala de estrés. Los resultados

demonstraron que el 81% fueron del sexo femenino, gran parte de ellas trabajan en turno nocturno, mientras que el 58.7% señaló que trabaja 12 horas, asimismo el 44% cuida 7 o más pacientes, además el 16% confirmó haberse contagiado de covid - 19 y el nivel de estrés laboral fue medio y los que trabajaron 12 horas estuvieron más estresados. Se concluye que el nivel de estrés laboral se debe a la sobrecarga, por ese motivo es necesario intervenir con estrategias de afrontamiento con la finalidad de disminuir el estrés del personal médico.

Sarsosa y Charria en el 2017, en Colombia, la finalidad de este estudio es determinar el nivel de estrés laboral en los asistentes administrativos dentro de cuatro entidades públicas en la ciudad de Cali. . Su estudio es descriptivo con una muestra de 595 participantes. Los resultados evidenciaron que el personal asistencial presentó un nivel de estrés laboral alto, debido que presentaron síntomas fisiológicos e intelectuales. La cual concluyó que el nivel de estrés laboral en el personal puede asociarse con las características de su rol en su centro de labores y las condiciones de trabajo y exponerse a contagiarse de enfermedades contagiosas.

Soriano en el 2021, en Ecuador en su estudio cuya finalidad es contribuir con el desarrollo personal según sus perfiles psicosociales y salud, desde la perspectiva del desempeño laboral, con un tipo de estudio descriptivo, además el instrumento que se utilizó fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral. Los resultados señalaron que no existe la presencia de estrés laboral en el personal administrativo, debido que realizó un análisis en las dimensiones del Síndrome de Burnout, la cual confirma un nivel bajo de cansancio emocional, la cual no afecta las actividades del personal administrativo. Por lo tanto el estrés laboral en el personal administrativo fue bajo.

Betancourt et al. (2020), en su estudio cuya finalidad es identificar el nivel de estrés laboral que presentan el personal médico y los técnicos durante la pandemia de la covid – 19. El tipo de estudio fue descriptivo con una muestra de 24 profesionales de enfermería entre las edades de 21 y 40 años, la cual el 83% son mujeres mientras que el 17% son varones. Los resultados demostraron que el 42% padecen de estrés laboral, mientras que el 38% de los encuestados originan el estrés laboral, debido que no están lo suficientemente preparados para

colaborar de manera emocional con los familiares de los pacientes, con respecto al tratamiento existe una incertidumbre debido que ellos no reciben la información completa sobre su estado de salud del paciente, la cual se observó un bajo porcentaje de estrés (17%). Por lo tanto los inconvenientes con sus jefes generan estrés y también las críticas por parte de ellos son generadores de estrés.

García et al. (2020) en su estudio tuvo como objetivo determinar el grado de estrés laboral e identificar los principales estresores que presentan los trabajadores dentro de la pandemia Covid – 19. Estos resultados señalaron que los componentes sociodemográficos y laborales, según el 37.3% estaban entre las edades de 30 y 39 años, dentro de las cuales la mayoría eran mujeres (81%) y trabajan en turno noche, mientras que el 57.9% son licenciados, con respecto al nivel de estrés laboral de los trabajadores fue medio en un 59.5%, mientras que el 37.3% tiene un nivel bajo y solo el 3.2% tuvo un nivel alto. Por lo tanto los trabajadores realizan sus actividades según el tratamiento de los pacientes, teniendo en cuenta los estresores psicológicos sociales y físicos que impactan directamente con sus labores, además de tomar decisiones bajo presión.

Vargas y Olaya (2020), en su estudio en Ecuador, tuvo como finalidad describir las percepciones, emociones, valoraciones y demás afectaciones psicológicas de los personas. Con un tipo de estudio descriptiva, los resultados demostraron una exposición al riesgo, estrés laboral e incertidumbre que conlleva a presentar dificultades en la atención medica durante el brote de la pandemia de la covi – 19, la cual requiere una atención especializada teniendo en cuenta las necesidades de corporación emocional por parte del personal sanitario, los protocolos de bioseguridad y dar ánimos a los pacientes. Se concluye que los trabajadores que están dedicados al cuidado de los pacientes con Covid – 19, están siendo perjudicados en la parte emocional, sus sentimientos porque esta situación nunca se ha vivido antes.

Campos (2015) en su estudio tiene como propósito analizar la relación entre el predominio de estrés laboral y la ansiedad que afecta la productividad, la muestra estuvo conformada por 63 colaboradores del centro medico de la ciudad de Maracaibo. El instrumento que se utilizo fue la escala Hamilton cuyos resultados no se reportaron nivel altos de estrés laboral ni ansiedad según el 85.7% del

personal y un nivel medio de 14,3% de estrés laboral y la ansiedad con nivel bajo de 58%, mientras que el 15.9% presentan un nivel alto de ansiedad en un centro médico de la ciudad de Maracaibo, Venezuela. Por lo tanto el estrés laboral y la ansiedad no afectan a la productividad de los trabajadores debido que cuentan con programas de prevención sobre salud mental.

Rojas en el 2019, en Lima, realizó un estudio que tuvo como propósito identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores del área de logística de un centro hospitalario. Estudio fue descriptivo, con una muestra de 49 trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. La cual concluyo que los trabajadores presentaron un nivel bajo de estrés laboral (91.8%), es el 61.2% del personal fueron varones y un 38.85 fueron mujeres, mientras que la edad predominante fue de 55 años a más y el estado civil el 38.8% son solteros.

Obando, Arévalo, Aliaga y Obando en el 2020, en Lima, en su estudio tiene como propósito analizar el nivel de ansiedad y estrés laboral que presentaron el personal médico en la atención de pacientes con covid - 19, con una muestra de 126 profesionales de los hospitales de Lima y Callao. Los resultados indicaron que el 39.1% del personal médico presentaron ansiedad, mientras que el 24.6% presentan depresión y solo el 8.8% presentaron estrés laboral. En conclusión que el personal médico que atienden a los pacientes que podrían estar contagiados por covid – 19 en el servicio de emergencia, presentan mayor ansiedad.

Estrada en el 2019, en Tacna, realizó un estudio con el objetivo analizar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en asistentes administrativos de la red pacifico, Tacna. Con una muestra de 161 trabajadores asistenciales, donde se concluyó que el nivel de estrés laboral fue bajo, mientras que su dimensión influencia del líder presento un valor alto, en cambio en su dimensión territorio organizacional fue baja. Por lo tanto el nivel de estrés laboral fue baja.

Bazán en el 2016, en Lima realizó un estudio cuya finalidad fue analizar la relación entre el bienestar psicológico y el estrés laboral del área administrativa de una institución en el distrito de los Olivos. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, con una muestra de 108 trabajadores y el instrumento

que se utilizó fue la escala de estrés laboral de la OIT – OMS de Ángela Suárez. Los resultados demostraron que existe una relación significativa muy baja entre las variables de estudio, es decir a mayor bienestar psicológico será menor el estrés laboral en los trabajadores.

Horna en el 2016, en Trujillo realizó el estudio cuyo objetivo fue analizar la relación entre satisfacción laboral y estrés de los trabajadores de una entidad de salud, la muestra estuvo conformada por 153 trabajadores entre jóvenes y adultos, mientras que el instrumento que se utilizó fue la escala de estresores laborales de Mithely-Troht y Andersen. Los resultados evidenciaron que los colaboradores presentaron un nivel de estrés medio (52.3%), debido a la sobrecarga laboral de algunos colaboradores. Por lo tanto se determinó que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los colaboradores de un centro médico de la ciudad de Trujillo.

Mengual y Acosta (2020). En su estudio cuyo propósito es identificar los niveles de ansiedad en los trabajadores del área administrativa de un centro médico de la ciudad de Barraquilla en tiempos de la pandemia, el tipo de investigación fue descriptivo, una muestra de 340 trabajadores del centro médico y el instrumento utilizado fue la escala de Hamilton, cuyos resultados señalaron que el 82% presentaron ansiedad leve, mientras que el 9% presentaron ansiedad moderada y solo el 3% presentaron ansiedad grave.

Díaz., Juarros, García y Sáenz (2017). En su estudio cuya finalidad es determinar a través del proceso de atención el nivel de ansiedad del personal médico. El tipo de estudio fue descriptivo y el instrumento que se utilizó fue la escala de valoración de ansiedad, cuyos resultados evidenciaron un mayor índice en el personal médico que se encuentra en el área de cuidados intensivos (40%), la cual superan los valores normales de ansiedad psíquica. Por lo tanto relacionarse con el paciente puede ocasionar niveles altos de ansiedad psíquica.

Ocaña, Romero, Ocaña y Ocaña (2021), en su estudio cuya finalidad es identificar la ansiedad, sus estrategias de afrontamiento y sus recursos, con una muestra de 122 colaboradores del sector salud, cuyos resultados evidenciaron que los síntomas de ansiedad somática según el 54% presentaron síntomas leve, mientras que el 32% presentaron síntomas moderado y solo 10.7%

presentaron síntomas graves, es por ello presentan un plan de afrontamiento con la finalidad de disminuir la carga física y mental. Por lo tanto durante el tiempo de atención al paciente solo uno de cada 5 colaboradores requiere atención de un especialista debido que la mayoría presentan ansiedad somática leve.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema

Para OIT (2016) el estrés es el efecto sensitivo y físico ocasionado por la inestabilidad en las actividades diarias que las personas realizan, cuyo daño afecta a los individuos en el actuar en distintas situaciones y con respecto al estrés laboral se establece como la causa de la sobrecarga laboral y las relaciones en el trabajo.

Cardin, Cordioli, Eli, Gomes, y García (2019) indicaron que el personal de salud son susceptibles al estrés porque existen riesgos psicológicos y físico en las actividades que realizan, es decir su definición está basado en el modelo interaccionista que es la relación entre el personal y su entorno que lo rodea.

Por otro lado el estrés es aquella inestabilidad entre las demandas del ambiente laboral y la capacidad de respuesta de los individuos bajo presión ante este problema las consecuencias son graves. Asimismo es un proceso en el que las demandas están comprometidos con la capacidad de respuesta, ocasionado el origen de cambios biológicos y psicológicos perjudicando la salud de las personas. (Azcona et al., 2016).

Además Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) señalaron que el estrés laboral es la causa de un estado progresivo de la tensión en el centro de labores, es decir las personas pueden sentir una presión inmensa, la cual puede colapsar tanto en la parte física como mental, provocando efectos adversos en su estado de salud y en su entorno. (Trabajo, sociedad).

La presencia del estrés laboral durante la pandemia Covid – 19, ha ocasionado que el sistema de salud mundial colapse, la cual mediante estos acontecimientos, los jefes de estado han demostrado en algunas partes del mundo su desinterés siendo perjudiciales para el personal médico y administrativo, ocasionando un alto nivel de estrés laboral en ellos debido a la sobrecarga laboral por parte de la pandemia. (Quispe, 2020). Además Carrasco, Castillo, Salas y Reyes (2020), indicaron que desde el inicio de la pandemia la

presencia del estrés laboral era poca, sin embargo con el transcurrir del tiempo ha ido en aumento y creciendo el riesgo de poder contagiarse el trabajador y la familia. Asimismo Altena, Baglioni, Espie, Ellis, Gavriloff y Holzinger (2020), el contexto que está pasando en nuestro país debido al brote de la covid – 19, donde gran parte de las personas están expuestas a situaciones de estrés, la cual conlleva al incremento de los niveles de estrés y ansiedad, además de presentar insomnio ocasionando dificultad para dormir, donde las consecuencias está en el funcionamiento de emociones.

En consecuencia el impacto emocional en los trabajadores en el sector salud durante de la pandemia, según Oliva y Chavarry (2021), las cuales fueron el estrés laboral, el miedo y la depresión, siendo producto del agotamiento laboral, la sobrecarga, el temor a contagiarse y a sus seres queridos.

Por esa razón se debe manejar el estrés laboral según la situación que se está viviendo por la pandemia de la covid – 19, teniendo en cuenta el colapso de los centros médicos, la evolución de la pandemia y la ausencia del tratamiento, es decir todo lo mencionado con anterioridad puede afectar la calidad de servicio, sin embargo la capacidad de entender la situación por parte de los profesionales, la toma de decisiones puede traer mejores resultados para el bienestar mental y físico. (Carballo y Sánchez, 2021). Además Kang, Li y Hu (2020) indicaron que el estrés puede causar problemas mentales en el personal médico como en la toma de decisiones, teniendo un impacto en el bienestar de las personas. Cáceres, Torres, Cristancho, López (2020), señalaron que el estrés laboral dentro un centro médico, se debe a la alta demanda de pacientes por enfermedades mortales o pandemias como la covid – 19. Además Bilal e Yildirim (2020) señalaron que el personal médico se encuentra en situaciones dificultosas como exponerse al contagio de enfermedades mortales, ocasionando el manejo de las actividades que están orientadas al control mental. Asimismo Shigemura, Ursano, Morganstein, Kurosawa, Benedek (2019) señalaron que la pandemia de la covid – 19, ha ocasionado el temor en el personal médico, es por ello que los niveles de estrés laboral y ansiedad ha aumentado, experimentando algunas emociones como la soledad y depresión. Mientras que Xiang, Yang, Li, Zhang y Cheung (2020) señalaron que estos factores pueden causar el desorden en las actividades cotidianas, además de

realizar la cuarentena en caso de presenciar síntomas de una enfermedad contagiosa, la cual conlleva a un estrés.

Para poder conocer el nivel de estrés laboral se tomaran en cuenta las siguientes dimensiones

En primer lugar mencionaremos la sobrecarga de trabajo Dimensión 1: Sobre carga de trabajo según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) lo definieron como aquella dificultad que se relaciona con el conjunto de actividades de un trabajador que sobrepasa los límites, es decir que es superior a la capacidad de respuesta, la cual es difícil de desarrollarla

Por otro lado el control sobre las actividades laborales según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) mencionaron que son procesos de control que se instaura como parte de las políticas de las empresas, permitiendo saber al detalle el accionar del personal de la entidad, es decir estos mecanismo se emplean como parte de los procesos de la supervisión de los trabajadores, la cual son muy estresante para ellos.

Además la dimensión desgaste emocional según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018), mencionaron que esto se da en cualquier contexto vinculado con la perdida de las expectativas de los individuos con respecto a sus metas. Sin embargo esta pérdida no es definitiva porque una vez identificado las causas que la provocan, una vez que los individuos recuperan su visibilidad de sus facultades y su potencial son capaces de lograr sus metas y propósito en lo personal y laboral.

Asimismo mencionaremos la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018), señalaron que es aquel desbalance que se produce cuando los trabajadores experimentan la sensación de esfuerzo en sus actividades laborales, la cual tiene mayor relevancia que la retribución que reciben por realizar su trabajo, es decir produce un estado de insatisfacción laboral provocando disconformidad con la valoración que la empresa le hace.

Por último mencionaron la dimensión apoyo institucional según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018), señalaron como el conjunto de acciones que están considerados dentro de un entidad cuya finalidad es que los trabajadores no se perjudiquen con la sobrecarga de actividades, es decir las

entidades se deben preocupar por dar su apoyo a sus trabajadores mediante diseños e implementar mecanismos con la finalidad de cada uno de ellos tengan un mejor desempeño laboral.

Con respecto a la variable ansiedad, según Flores, Chávez y Aragón (2016), es aquel conjunto de respuestas desagradables que están afectando el nivel cognitivo y fisiológico, ocasionado por fuentes ansiógenas tanto como las exigencias académicas, la sobrecarga laboral, las exigencias y las evaluaciones. Es el problema que la persona tiene al momento de descansar, es decir no puede cumplir con sus horas de sueño porque se ve interrumpida ocasionado un cansancio notorio, desconcentración en el trabajo y dificultad para acordarse de las cosas. (Hamilton, 2015; citado en Liendo, 2018)

Para Velázquez, Martínez, Martínez y Padrós (2016) lo definen como un proceso normal de adaptación en la vida cotidiana de los individuos, la cual supone de anticipación a hechos peligrosos desde el punto de vista fisiológico, es decir es una respuesta a la neuroendocrina inespecífica.

Además el ministerio de salud en el 2020, señaló que la ansiedad es una emoción que experimenta momentos difíciles que pasan las personas, provocando diferentes síntomas como mareos, desorientación y una sensación de opresión en el pecho, siendo una característica principal los pensamientos catastróficos.

Conclave y Gonzales (2008, citado en Lozano (2020) señaló que la ansiedad es el estado mental de las personas que está caracterizado por la angustia e inseguridad, además de estar vinculada a los hijos, es decir la ansiedad presenta miedo, cansancio intelectual, pérdida de memoria e insomnio.

López y Flores (2011) señalaron que la ansiedad es el estado emocional de las personas que siempre están en alerta a situaciones peligrosas, sin embargo la capacidad de respuesta no es suficiente ocasionando un deterioro en el funcionamiento psicológico.

Características de la ansiedad

Cognitivas, es aquella característica que se manifiesta como el pensamiento invasor que crea las expectativas falsas con respecto al mismo, las situaciones y lo que ocasione más la ansiedad, es decir que existe un alteración la manera

de pensar e inclusive crea imágenes distorsionadas que son amenazadoras para su salud mental. (Gould et al., como se citó en Cedillo, 2017).

Fisiológicas

Cuando se trata de ansiedad, en la reacción fisiológica, se presenta como taquicardia, dolor de cabeza, diarrea, tensión muscular, mareos, náuseas, sudoración, temblor, la gente siente calor, e incluso puede manifestarse como dificultad para conciliar el sueño. (Gould et al., como se citó en Cedillo, 2017).

Motoras

Las características conductuales que sugieren ansiedad son las expresiones faciales, los estilos de comunicación y la irritabilidad; es decir, es difícil que la persona haga que su cuerpo realice suficientes actividades e indique sus reacciones de evitación y evitación. De igual forma, mencionaron que si el nivel de ansiedad es alto, puede dificultar la concentración a diferentes situaciones. (Gould et al., como se citó en Cedillo, 2017).

La ansiedad en tiempo de pandemia

La ansiedad en este contexto ocurre cuando ciertas sensaciones psicológicas o físicas se consideran como síntomas de alguna enfermedad, cuyas características son las creencias anormales sobre la salud cuyos mecanismos de adaptación son deficientes. Por esa razón en este contexto de la pandemia de la Covid – 19, los seres humanos presentan un estado de ansiedad alto que tienden a interpretar sensaciones físicas inofensivas y afectará su capacidad para tomar decisiones y comportamientos racionales. (Asmundson y Taylor, 2020). Esta nuevas formas de convivencia frente a la pandemia trajo nuevos tipos de ansiedad preocuparse por conectarse al internet, es decir que casi la tercera parte de las personas evidencia ansiedad grave, en especial el sexo femenino, sin embargo solo el 24% de las persona considera que necesita atención médica. (Galindo, Ramírez, Costas, Mendoza, Calderillo y Meneses., 2020).

Por otro lado Brooks, Webster, Smith (2020) En este nuevo contexto no hay investigaciones de impacto emocional debido a la pandemia de la covid – 19. La cual obliga al estado poner a las personas en cuarentena ocasionando un estrés en las personas y además de tener un impacto negativo en el personal médico llevándolos a la depresión, ansiedad y el suicidio.

La Escala de Hamilton fue creada en el año 1959 (Citado en Liendo, 2018), Permite medir el grado de ansiedad, considerando dos dimensiones, a saber, la ansiedad psíquica y la ansiedad somática, con respecto a la ansiedad somática ocurre en personas con síntomas físicos, es decir cuando las personas observan cambios físicos, como producto de enfermedades (sudoración, boca seca, temblores, dolores de cabeza, etc.), mientras que la ansiedad psíquica está referido a la parte mental como la preocupación, inquietud, emociones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque está basado en valores numéricos. Además es descriptivo, porque busca describir las variables de estudio y el nivel de ellas. (Hernández y Mendoza, 2018)

Diseño de investigación

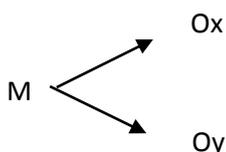
El diseño es no experimental porque no se manipularon las variables de estudio, además transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo tiempo. (Hernández y Mendoza, 2018)

Componentes

M: Personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

Ox: Estrés laboral

Oy: Ansiedad



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual

Al respecto Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) señalaron que el estrés laboral es la causa de un estado progresivo de la tensión en el centro de labores, es decir las personas pueden sentir una presión inmensa, la cual puede colapsar tanto en la parte física como mental, provocando efectos adversos en su estado de salud y en su entorno.

Definición operacional

El estrés laboral es aquel estado psicológico con el pasar del tiempo se vuelve tenso, debido a la sobrecarga laboral, la cual afecta a sus labores cotidianas y la relación con sus compañeros de trabajo.

Dimensiones

Sobre carga de trabajo, Control sobre las actividades laborales, Desgaste emocional, Desequilibrio entre esfuerzo y retribución, Apoyo institucional.

Indicadores

Exceso de trabajo, poco tiempo para realizar tareas, sentirse abrumado por la dificultad de las tareas, exceso de esfuerzo y responsabilidad, impotencia, disminución del esfuerzo, poca motivación, indiferencia, insatisfacción, ira, tensión, cansancio, evasión, insatisfacción por las condiciones laborales, insatisfacción por el reconocimiento, frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral, poco respaldo por parte de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo y falta de condiciones y brindar resultados.

Escala

Ordinal

Variable 2: Ansiedad

Definición conceptual

Es el problema que la persona tiene al momento de descansar, es decir no puede cumplir con sus horas de sueño porque se ve interrumpida ocasionado un cansancio notorio, desconcentración en el trabajo y dificultad para acordarse de las cosas. (Hamilton, 2015; citado en Liendo, 2018)

Definición operacional

La ansiedad es aquel inconveniente que tienen las personas, al momento de descansar, además de no poderse concentrar en sus actividades, además de mostrar cansancio diarias debido a una preocupación personal.

Dimensiones

Ansiedad psíquica y ansiedad somática

Indicadores

Preocupación, sensación de estrés, temor a la oscuridad, insomnio, dificultad para concentrarse, pérdida de interés y estar tenso, dolores y problemas musculares, zumbidos de oídos, poca visión, taquicardia, opresión en el pecho, dificultad para comer, dispepsia, micción frecuente y boca seca.

Escala

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es aquel grupo de casos que tienen parecidas características donde se realiza la investigación, es decir que son elementos que pertenecen a una población en particular, la cual es analizada dando inicio a la investigación. (Hernández, Sampieri y Mendoza, 2018). La población estuvo conformada por 380 trabajadores administrativos del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó a todo el personal del área administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.
- **Criterios de exclusión:** se excluyó al personal de otras áreas del hospital Es Salud III de Chimbote, 2021.

Muestra

Para la presente investigación se empleó la muestra censal, donde todos los elementos de estudio son considerados en la muestra y son parte de la investigación. (Otzen y Manterola, 2017). Serán los mismos administrativos del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

Tabla 1

Descripción según el sexo del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

Sexo	Frecuencia	Percentil
Femenino	204	53,7
Masculino	176	46,3
Total	380	100,0

Descripción. En la tabla 1 se observan que el 53.7% del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote son mujeres, mientras que el 46.3% son varones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad

Técnica

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la encuesta, es la técnica que se utiliza para la recolección de datos según la necesidad y su naturaleza del estudio, es decir la recolección es según el criterio del encuestado sobre al tema específico.

Instrumentos

Para Hernández et al (2014) el cuestionario es la herramienta donde se registran la información obtenida a través de las respuestas de cada una de las preguntas que se formularon, es decir que este instrumento sirve para resolver algún problema detectado.

Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se usa como instrumento dos cuestionarios de preguntas cerradas, la cual es elaborada según los hechos que interesan al estudio. Por lo tanto el instrumento para medir estrés laboral consta de 40 items y presenta una escala de Likert con 5 alternativas como siempre que es igual al valor numérico de 5, casi siempre equivale al valor numérico de 4, a veces equivale al valor numérico de 3, casi nunca equivale al valor numérico de 2 y nunca equivale al valor numérico de 1.

Ficha técnica del instrumento para estrés laboral

Nombre: Cuestionario para medir estrés laboral.

Autor: Adaptado del Hernández, Ortega y Reidl (2012)

Lugar: Lima

Fecha de aplicación: Junio 2018

Objetivo: medir el nivel de estrés laboral.

Administrado a Trabajadores administrativos.

Tiempo: 30 minutos

Observación: personal

Validez

Validez: Según Hernández et al (2014), señalaron que para validar algún instrumento es necesario medir diversos aspectos que deben estar

relacionados la variable y sus dimensiones con la finalidad de examinar de manera adecuada el contexto.

La validez del cuestionario usado en este estudio se validó a través de juicio de expertos, la cual consiste que tres profesionales expertos en el tema dejen una constancia que el instrumento este apto para su aplicación.

Confiabilidad

Hernández et al (2014) señalaron que la fiabilidad de un instrumento equivale a nivel de confianza que le da el instrumento, debido que será sometido a distintas muestra de estudio y tiene como finalidad medir el fenómeno para el fue creado.

Instrumento del Nivel de ansiedad

Autor: Hamilton

Fecha de edición: 2015

Variable a medir: Nivel de ansiedad

Segmento población: Personal de salud

Modo de aplicación: Directa

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Escalamiento: Ausente (0 punto), leve (1 punto), Moderado (2 puntos), Grave (3 puntos), Mu grave (4 puntos)

Las categorías fueron ansiedad ausente (0 a 12 puntos), leve (13 a 24 puntos), moderada (25 a 34 puntos), grave (35 a 44 puntos) y muy grave (45 a 56 puntos)

Mientras que las dimensiones psíquica y somática presentaron las categorías y rangos como: ausente (0 a 5 puntos), leve (6 a 10 puntos), moderada (11 a 15 puntos), grave (16 a 20 puntos) y muy grave (21 a 28 puntos)

3.5. Procedimientos

Los datos obtenidos fueron de la muestra censal, la cual la fuente primaria y la información serán veraz, donde se analizará los niveles de cada variable y cuáles son los principales problemas que tiene el personal administrativo mediante las dimensiones de cada variable. El instrumento que se realizara serán el cuestionario de estrés laboral y otro que mide el nivel de ansiedad, donde se realizara de forma virtual a través de la plataforma virtual google

drive. Luego de aplicar el instrumento se procederá a demostrar cual fue su nivel cada variable mediante tablas estadísticas.

3.6. Método de análisis de datos

Para la investigación, se utilizó el método estadístico descriptivo a través de tablas, cuya recopilación de datos está basado en las dimensiones de estrés laboral y ansiedad. Asimismo, se usará el programa de Microsoft Excel, la cual permite analizar la información y luego describirla según los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación es autónoma porque se puede optar por participar de la investigación cuando lo necesiten.

Respeto hacia los derechos de propiedad privada ya se respeta los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores y evitar copiar todo o parte de los resultados de otros estudios.

Responsable porque se asume las consecuencias del proceso de investigación.

Transparente porque la investigación se publicará de manera que pueda ser de aporte metodológico y se verificará la validez de los resultados.

IV. RESULTADOS

Estadísticos descriptivos según el sexo y el tiempo de trabajo del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

Tabla 2

Descripción según el tiempo de trabajo del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

Tiempo de trabajo	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0 a 1 año	115	30,3	30,3	30,3
2 a 4 años	130	34,2	34,2	64,5
5 a más	135	35,5	35,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Descripción. En la tabla 2 se observan que el 35.5% del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote trabajan de 5 años a más dentro de la entidad, mientras que el 34.2% están trabajando de 2 a 4 años y el 30.3% su tiempo de trabajo es de 1 año.

Según el objetivo general

Tabla 3

Niveles de estrés laboral y ansiedad del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

VARIABLES	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estrés laboral	Bajo	5	1,3
	Alto	375	98,7
Ansiedad	Ausente	4	1,1
	Moderado	13	3,4
	Grave	363	95,5
Total		380	100

Descripción. En la tabla 3 se observaron los niveles de estrés laboral, donde el 98.7% del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote presentaron un nivel alto y solo el 1.3% presentaron un nivel de estrés laboral bajo. Por otro lado también se observó el nivel de ansiedad, donde el 95.5 % presentaron un nivel grave, mientras que el 3.4% presentaron un nivel moderado y el 1.1% presentaron un nivel ausente.

Según objetivo específico 1

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de estrés laboral del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
sobrecarga de trabajo	Bajo	5	1,3
	Medio	37	9,7
	Alto	338	88,9
Control sobre las actividades laborales	Bajo	5	1,3
	Medio	2	,5
	Alto	373	98,2
desgaste emocional	Bajo	5	1,3
	Medio	86	22,6
	Alto	289	76,1
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Bajo	5	1,3
	Medio	8	2,1
	Alto	367	96,6
Apoyo institucional	Bajo	5	1,3
	Alto	375	98,7
Total		380	100

Descripción. En la tabla 4 se observaron los niveles de las dimensiones del estrés laboral, la cual el 98.7% del personal administrativo evidenciaron un nivel alto de apoyo institucional, además de un nivel alto de 98.2% sobre el control de sus actividades laborales, mientras que el nivel de desequilibrio entre esfuerzo y retribución fue alto en un 96.6%, seguido de la sobrecarga laboral con un nivel alto de 88.9 y el desgaste emocional con un nivel alto de 76.1%

Según objetivo específico 2

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de la ansiedad del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021.

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ansiedad psíquica	Ausente	4	1,1
	Moderado	7	1,8
	Grave	183	48,2
	Muy grave	186	48,9
Ansiedad somática	Ausente	3	,8
	Leve	1	,3
	Moderado	103	27,1
	Grave	249	65,5
	Muy grave	24	6,3
Total		380	100

Descripción. En la tabla 5, se observó el nivel de las dimensiones de la ansiedad, donde la ansiedad psíquica presentó un nivel grave según el 48% del personal administrativo de la entidad y un nivel muy grave según el 48.9%. Además de la ansiedad somática que presentaron niveles moderado y grave según el 27.1% y el 65.5% respectivamente.

Según objetivo específico 3

Programa de ayuda psicológica para poder conllevar el estrés laboral

OBJETIVOS

- Reducir el estrés laboral
- Identificar situaciones de estrés
- Aprender estrategias de afrontamiento de estrés

MÉTODOLOGÍA:

El presente programa será de forma grupal, integrado por 8 a 10 trabajadores del personal administrativo y se llevara a cabo en 6 sesiones que durará 2 horas por semana.

Este grupo estará a cargo un coordinador, la metodología será con vivencial y combinada, es decir participativa y directiva, la cual se establecerá una relación terapéutica igualitaria y asimétrica porque ofrecerán su ayuda a quien lo necesite según sus conocimientos y el que necesite pedirá ayuda aceptará demostrando su confianza. Cada uno de los participantes será evaluado con respeto y atención.

1era SESIÓN.

1. Presentación del programa y de los participantes

Se dará a conocer el tema a tratar

2. Explicación básica del estrés laboral.

La presente sesión señalará que las respuestas de los miembros del grupos sobre el estrés son variadas y lo primero que se debe hacer es saber cuáles son, con la finalidad de detectar las respuesta de cada uno para saber que se si tiene corregir.

3. Análisis y autoobservación de la conducta en el trabajo.

En esta parte los trabajadores se deben auto observarse mediante un registro, este registro constará sobre su situación de estrés laboral, su pensamiento sobre esta situación, lo que siente y hace.

4. Ejercicio de relajación muscular progresiva de Jacobson.

Se realizará mediante tres sistemas de respuestas de estrés laboral como las respuestas cognitivas (ideas sobre la situación de estrés), las respuestas fisiológicas (sensaciones que experimenta el cuerpo) y las respuestas motoras (acciones que realizamos y dan la impresión de estar bajo control)

2da SESIÓN.

1. Técnicas fisiológicas de afrontamiento del estrés.

Esta sesión se aprenderá a detectar que nuestras respuestas antes distintas situaciones en el centro laboral, se evaluarán cuales son de estrés, tanto las respuestas fisiológicas como la taquicardia, tensión muscular y la sudoración y las respuestas cognitivas como el pensamiento hacia sus superiores (nerviosismo) y respuesta motoras como el tartamudeo.

2. Relajación.

En esta parte las técnicas de relación son muy importantes porque es lo opuesto al estrés, es decir si logra relajar el cuerpo el estrés disminuirá o en todo caso desaparecerá, esto se debe que esta técnica produce cambios fisiológicos en el organismo opuestos al estrés como la disminución del pulso, la respiración más calmada y la reducción de la tensión muscular.

3era SESIÓN.

1. Técnicas cognitivas de afrontamiento del estrés (desmontaje de ideas irracionales).

En esta sesión consistirá que la técnica de desmontaje de ideas irracionales, inicia desde de la situaciones que se encuentran los trabajadores como sus

pensamientos, es decir los errores que cometen a causa del estrés es la forma como interpretan las situaciones y sus consecuencias.

4ta SESIÓN

1. Técnicas cognitivas de afrontamiento del estrés (parada de pensamiento y autoinstrucciones).

En sesión se aplicará la técnica de parada de pensamiento que está basada en un estímulo externo que ayuda a desaparecer los malos pensamientos que están dando vuelta por la cabeza y van de mano con el estado emocional alterado, para ello es fundamental este estímulo externo, es decir se realiza a través de una palmada, un pellizco, decir basta.

Con respecto al entrenamiento autoinstruccional es la técnica cognitiva referida al cambio de conducta donde se corrigen los pensamientos ante cualquier inconveniente que se les presente como eliminarlas, para lograr a cabalidad con sus tareas laborales.

Para la aplicación de esta técnica hay que considerar tres momentos en lo que se intervendrá un antes, durante y un después que haya pasado la situación de estrés.

2. Relajación: entrenamiento autógeno de Schultz

Para la relajación se utilizará el entrenamiento autógeno de Schultz que consiste en una simulación como:

Antes, me hare la pregunta cuál es mi problema y debo hacer.

Durante, me diré soy capaz de manejar la situación de manera adecuada y respirare lentamente.

Después, me diré lo hice bien, logre controlar la situación.

Será conveniente realizar un registro sobre situaciones que generen estrés dentro del centro laboral.

5ta SESIÓN

1. Asertividad

En esta sesión se empleara la asertividad cuya finalidad es saber negociar, pedir, negarse cuando la situación lo requiera y ser flexible, respetando a los demás y expresar los sentimientos de manera clara.

2. Relajación: entrenamiento autógeno de Schultz.

Esta técnica de relajación consiste en realizar una serie de ejercicios tras una posición cómoda, es decir está basado en percibir sensaciones de peso y calor en diferentes segmentos corporales, teniendo en cuenta el ritmo cardiaco y respiratorio y refrescar la cabeza con la finalidad de obtener relajación muscular y regular el ritmo cardiaco.

6ta SESIÓN.

1. Técnica de resolución de problemas.

En esta sesión se procederá a solucionar los problemas de manera adecuada, con el propósito de describir objetivamente de lo que le está pasando, indicando cuál es su problema, la describir esta situación se podrá conocer cuáles son los problemas y se procederá a solucionar sus problemas de forma clara.

Se debe tener en cuenta las alternativas de solución buscando las diferentes maneras de solucionar un problema que se le presente dentro de su centro laboral, mediante una lluvia de ideas.

También darle un valor a las consecuencias a corto y largo plazo, la cual se le dará un puntaje de 0 al 10.

Tomar la decisión adecuada para cada uno de los problemas.

Luego poner en la práctica la alternativa elegida con la finalidad de comprobar que es la correcta.

Para luego evaluar los resultados, caso contrario elegir otra alternativa hasta conseguir los resultados esperados.

Técnicas de afrontamiento para la ansiedad

Objetivo

- Identificar los motivos de la ansiedad.
- Controlar la ansiedad.
- Desarrollo de tolerancia ante la incertidumbre.

MÉTODOLOGÍA:

El presente programa será de forma grupal, integrado por 8 a 10 trabajadores del personal administrativo y se realizarán 3 sesiones que tendrán una duración de 2 horas.

Este grupo estará a cargo un coordinador, la metodología será con vivencial y combinada, es decir participativa y directiva, la cual se establecerá una relación terapéutica igualitaria y asimétrica porque ofrecerán su ayuda a quien lo necesite según sus conocimientos y el que necesite pedirá ayuda aceptará demostrando su confianza. Cada uno de los participantes será evaluado con respeto y atención.

Sesión 1

1. Conocer los principales problemas de los involucrados.

En esta sesión se identificará los posibles problemas que presentan los trabajadores que le permitirán llegar al éxito o fracaso de la organización. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Identificar los principales factores que ocasionan la ansiedad en el personal.
- Conocer a cada uno del personal con la finalidad de darle solución a estos inconvenientes.

2. Realizar una gestión de los posibles riesgos.

Mediante la gestión de riesgos se dará a conocer cuáles son los principales riesgos, para luego evaluarlos y crear un plan de solución con el propósito de disminuirlos y reducirlos

Sesión 2

Manejar las emociones que puedan afectarlos y a sus demás compañeros. Se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

- El personal tiene que conocer sus emociones.
- El personal debe controlarse (nervios)
- El personal debe tomarse el tiempo para comprender.
- El personal usar las palabras correctas ante cualquier inconveniente, luego de su respectivo análisis.

Sesión 3

Realizar simulaciones parecidas a casos de ansiedad y tomar las medidas correspondientes como:

- Usar técnicas de relación mediante ejercicios.
- Tomar nota sobre lo que está pasando.
- Tomar el tiempo adecuado.

V. DISCUSIÓN

Después de realizar el proceso de datos y tener los datos descriptivos, según el objetivo general se observó en la tabla 3 que los niveles de estrés laboral, donde el 98.7% del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote presentaron un nivel alto y solo el 1.3% presentaron un nivel de estrés laboral bajo. Por otro lado también se observó el nivel de ansiedad, donde el 95.5% presentaron un nivel grave, mientras que el 3.4% presentaron un nivel moderado y el 1.1% presentaron un nivel ausente, ya que gran parte del personal trabajan bajo condiciones difíciles como el miedo al contagio de la covid - 19 afectando su salud mental, la cual no coinciden con. Obando, Arévalo, Aliaga y Obando en el 2020, Campos (2015), García et al. (2020), Estrada en el 2019, Rojas en el 2019 y Mengual y Acosta (2020) debido que presentaron un nivel de estrés laboral medio entre el 59% y 14.3% y un nivel de ansiedad baja (88% y 58%) porque en los centros médicos cuentan con programas de prevención sobre el control de estrés laboral y ansiedad que son mediante métodos de relajación, mientras que otros realizan un tratamiento psicológico sobre las decisiones que deben tomar bajo presión, ya que esto impacta directamente con sus labores. Además se realizó un análisis en las dimensiones, la cual confirma un nivel bajo de cansancio emocional, la cual no afecta las actividades del personal administrativo. Por lo tanto el estrés laboral en el personal administrativo fue bajo. Podemos corroborar según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) que el estrés laboral es la causa de un estado progresivo de la tensión en el centro de labores, es decir las personas pueden sentir una presión inmensa, la cual puede colapsar tanto en la parte física como mental, provocando efectos adversos en su estado de salud y en su entorno. Mientras que la ansiedad es el problema que la persona tiene al momento de descansar, es decir no puede cumplir con sus horas de sueño porque se ve interrumpida ocasionado un cansancio notorio, desconcentración en el trabajo y dificultad para acordarse de las cosas. (Hamilton, 2015; citado en Liendo, 2018). Por otro lado coinciden con los estudios de Sarsosa y Charria en el 2017, Vargas y Olaya (2020), Sánchez, Loli, y Sandoval (2016), cuyos resultados evidenciaron que el personal asistencial presentó un nivel de estrés laboral alto, debido que presentaron síntomas fisiológicos e intelectuales. Por lo tanto el nivel de estrés laboral en el

personal puede asociarse con las características de su rol en su centro de labores y las condiciones de trabajo y exponerse a contagiarse de enfermedades contagiosas. Otro factor que causa el estrés laboral es la exposición al riesgo como contagiarse por una enfermedad mortal como la covid – 19, la cual están siendo perjudicados en la parte emocional. Además se evidencio que el grupo más perjudicados están entre las edad de 27 a 30 años (77% de nivel alto de estrés laboral), seguido del mayor de 30 años con 65.2% debido al trabajo que realizan y a su juventud. Por lo la presencia del estrés laboral durante la pandemia Covid – 19, ha ocasionado que el sistema de salud mundial colapse, la cual mediante estos acontecimientos, los jefes de estado han demostrado en algunas partes del mundo su desinterés siendo perjudiciales para el personal médico y administrativo, ocasionando un alto nivel de estrés laboral. (Quispe, 2020). Por lo tanto el nivel de estrés laboral y la ansiedad dentro de un centro hospitalario se debe que existen distintos factores como la las emociones fuertes, las condiciones de trabajo y la exposición a contagiarse de alguna enfermedad contagiosa.

De acuerdo con el objetivo específico 1 en la tabla 4 se observaron los niveles de las dimensiones del estrés laboral, la cual el 98.7% del personal administrativo evidenciaron un nivel alto de apoyo institucional, además de un nivel alto de 98.2% sobre el control de sus actividades laborales, mientras que el nivel de desequilibrio entre esfuerzo y retribución fue alto en un 96.6%, seguido de la sobrecarga laboral con un nivel alto de 88.9 y el desgaste emocional con un nivel alto de 76.1%, debido que gran parte del personal hace todo lo posible para quitar la mala imagen que tiene la institución, por tal motivo el esfuerzo que ellos realizan es demasiado llevándolo al estrés laboral. La cual coinciden con García en el 2016 y Nunes, Fontes, Sales, Souza, Cruz y Alvés (2019), cuyos los resultados fue que 67.5% del personal administrativo presentaron niveles de estrés determinados según el tipo de trabajo, ya sea pasivo o bajo presión alta, debido que estos presentan un riesgo para la salud mental, en las actividades que realizan gran parte de ellos hacen tiempo extra afectándolos no solo en la parte física sino en la mental y además del poco personal con que cuentan porque las condiciones laborales no son las adecuadas. La cual lo confirma que

el desequilibrio entre esfuerzo y retribución según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018), es aquel desbalance que se produce cuando los trabajadores experimentan la sensación de esfuerzo en sus actividades laborales, la cual tiene mayor relevancia que la retribución que reciben por realizar su trabajo, es decir produce un estado de insatisfacción laboral provocando disconformidad con la valoración que la empresa le hace. Asimismo mencionaron que el desgaste emocional es aquel que inconveniente que ocurre en cualquier contexto vinculado con la pérdida de las expectativas de los individuos con respecto a sus metas. Por otro lado no coinciden con García, Jiménez e Hinojosa en el 2020, Betancourt et al. (2020), Bazán en el 2016 y Molina, Muñoz y Schlegel en el 2021, cuyos resultados demostraron que nivel de estrés laboral fue medio debido a la sobrecarga laboral, a las críticas por parte de los jefes, trabajar bajo presión, la cual afecta su bienestar psicológico de los trabajadores y el ambiente laboral. Sin embargo no se registraron niveles altos de estrés laboral porque cuentan con estrategias de afrontamiento para disminuir el estrés y otra forma fueron los años de experiencia de los trabajadores y estar capacitados ante cualquier inconvenientes como cumplir con las normas de bioseguridad para prevenir el contagio de enfermedades mortales. Podemos señalar que la sobrecarga laboral según Hernández, Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) que lo definieron como aquella dificultad que se relaciona con el conjunto de actividades de un trabajador que sobrepasa los límites, es decir que es superior a la capacidad de respuesta, la cual es difícil de desarrollarla. Por lo tanto el nivel de estrés laboral son la causa de la sobrecarga laboral, del desgaste emocional y el desequilibrio por el esfuerzo ocasionado por el esfuerzo que realizan de manera desproporcionada los trabajadores con la finalidad de cumplir con las metas trazadas.

De acuerdo con el objetivo específico 2 En la tabla 5, se observó el nivel de las dimensiones de la ansiedad, donde la ansiedad psíquica presento un nivel grave según el 48% del personal administrativo de la entidad y un nivel muy grave según el 48.9%. Además de la ansiedad somática que presentaron niveles moderado y grave según el 27.1% y el 65.5% respectivamente, se debe que el personal administrativo de la entidad presentaron dificultades tanto físicas como

mentales afectando sus actividades laborales, la cual coinciden con Peña (2020), y Díaz., Juarros, García y Sáenz (2017), cuyos resultados evidenciaron altos niveles de ansiedad (53%), Mientras que sus dimensiones psíquica y somática los trabajadores presentaron una ansiedad psíquica grave de 40% a 32.5% y 17.5% de ansiedad somática grave respectivamente, además presentaron ansiedad psíquica moderada un 32%, debido al temor de contagiarse de una enfermedad mortal, sobre todo lo que tienen mayor contacto con los enfermos porque sus valores de ansiedad psíquica superan el puntaje normal (36 puntos según la escala de Hamilton), mientras que la ansiedad somática se debe a las horas extras que tiene cada trabajador. Sin embargo y Ocaña, Romero, Ocaña y Ocaña (2021) en su estudio señalaron que la ansiedad somática se puede prevenir mediante estrategias de afrontamiento, es decir cuentan con todos los recursos necesarios, cuyos resultados evidenciaron que los síntomas de ansiedad somática según el 54% presentaron síntomas leve, mientras que el 32% presentaron síntomas moderado y solo 10.7% presentaron síntomas graves, es por ello presentan un plan de afrontamiento con la finalidad de disminuir la carga mental. Por lo tanto durante el tiempo de atención al paciente solo uno de cada 5 colaboradores requiere atención de un especialista debido que la mayoría presentan ansiedad somática leve. Podemos mencionar que la ansiedad psíquica y somática se mide a través de la escala Hamilton que permite medir el grado de ansiedad, considerando dos dimensiones, a saber, la ansiedad psíquica y la ansiedad somática, con respecto a la ansiedad somática ocurre en personas con síntomas físicos, es decir cuando las personas observan cambios físicos, como producto de enfermedades (sudoración, boca seca, temblores, dolores de cabeza, etc.), mientras que la ansiedad psíquica está referido a la parte mental como la preocupación, inquietud, emociones. Por lo tanto más predominó el nivel muy grave de ansiedad psíquica y somática, la cual afecta a los trabajadores en sus actividades por el temor de contagiarse de alguna enfermedad mortal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó el nivel de estrés laboral y ansiedad del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021, la cual se evidenciaron niveles altos de estrés laboral y ansiedad grave esto se debe que existen distintos factores como la las emociones fuertes, las condiciones de trabajo y la exposición a contagiarse de alguna enfermedad contagiosa.

Segunda: Se analizó los niveles de estrés laboral del personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021 según sus dimensiones como la sobrecarga laboral, del desgaste emocional y el desequilibrio por el esfuerzo ocasionado por el esfuerzo que realizan de manera desproporcionada los trabajadores con la finalidad de cumplir con las metas trazadas.

Tercera: Se analizó los niveles de ansiedad del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021 según sus dimensiones, la que más predominó en el nivel muy grave de ansiedad somática (48.9%), mientras que la psíquica (48%), la cual afecta a los trabajadores en sus actividades por el temor de contagiarse de alguna enfermedad mortal.

Cuarta: Se implementará un programa de ayuda psicológicas para el personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, que presentan indicios de estrés laboral y ansiedad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al director del Hospital III de Es salud, implementar las estrategias de prevención de salud mental, la cual permitan afrontar los problemas encontrados con la finalidad de mejorar la calidad de vida del personal administrativos y además de cumplir con todos los protocolos de bioseguridad.

Segunda: Se recomienda al director del Hospital III de Es salud, implementar los grupos de apoyo psicológico al personal administrativo mediante las terapias de grupos con el propósito de reducir el estrés, manejar las emociones y tener una mejor capacidad de respuesta.

Tercera: Se recomienda al director del Hospital III de Es salud, realizar evaluaciones periódicas (tres meses) sobre la salud mental (somático y psíquico) del personal administrativo con la finalidad de identificar los posibles problemas que presenta el trabajador y ayudarles a superarlos mediante los programas de apoyo.

Cuarta: Se recomienda al director del Hospital III de Es salud realizar implementar los programas de apoyo para el personal administrativo, tanto para el estrés laboral y la ansiedad con la finalidad de mejorar la salud mental de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Asmundson, T. y Taylor, S. (2020). How health anxiety influences responses to viral outbreaks like COVID-19: What all decision-makers, health authorities, and health care professionals need to know. *Journal of Anxiety Disorders*. Vol. 71. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0887618520300256?via%3Dihub>
- Altena E, Baglioni C, Espie CA, Ellis J, Gavrilloff D, Holzinger B, et al. Dealing with sleep problems during home confinement due to the COVID19 outbreak: practical recommendations from a task force of the European CBT-I Academy. *J Sleep Res*. 2020 Apr 4. PubMed PMID: 32246787. Epub 2020/04/05. eng. <https://doi.org/10.1111/jsr.13052>
- Azcona, J., Guillén, C., Meléndez, A., & Pastrana, J. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo (Edición: Sans Growing Brands ed.). Madrid. http://www.semst.org/archsubidos/20161216_24cb_GuiaManejoEstres.pdf
- Bazán, J. (2016). Bienestar psicológico y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad de Los Olivos, Los Olivos, Lima. Perú: Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para licenciatura]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1104/Bazan_EJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., & Herrra, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de covid 19. *Universidad Estatal del Sur de Manabí*, Ecuador. https://www.researchgate.net/publication/346825245_ESTRES_LABORAL_EN_EL_PERSONAL_DE_ENFERMERIA_DEL_AREA_DE_UCI_DURANTE_LA_PANDEMIA_DE_COVID_19
- Bilal H, Yildirim H. (2020). Relationship between burnout and patient safety attitudes in pediatric nurses in a hospital in Turkey. *Enfermería. Clínica*. 30(1): 37-41.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862119303122?via%3Dihub>

Brooks SK, Webster RK, Smith LE, et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet*.2020;395(10227):912-920.

[https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30460-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30460-8/fulltext)

Cáceres D, Torres C, Cristancho L, López L. (2020). Carga laboral de los profesionales de enfermería en unidad de cuidados intensivos. Estudio descriptivo: CARETIME. *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo*. 20(2): 92-7. <https://www.elsevier.es/es-revista-acta-colombiana-cuidado-intensivo-101-articulo-carga-laboral-profesionales-enfermeria-unidad-S0122726220300021>

Campos,Y.(2015). Estrés Organizacional y Ansiedad en Trabajadores del área administrativa de un hospital de la ciudad de Maracaibo. *Investigación Clínica*, vol. 56, diciembre, 2015, pp. 1220-1258. https://www.researchgate.net/publication/329115406_Estres_Organizacional_y_Ansiedad_en_Trabajadores_del_area_administrativa_de_un_hospital_de_la_ciudad_de_Maracaibo

Carballo,B y sanchez,M. (2021). El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. *ENE Revista de Enfermería*. N 15 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7971378>

Cardin, D., Cordioli, J., Eli, C., Gomes, A., y Garcia, L. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Revista brasileira de enfermagem*. 72 (6). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>

Carrasco, O. Castillo, E. Salas, R. Reyes, C. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. *Scielo Preprints*. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/2323>

- Carrillo, C. Ríos, M. Escudero, L y Martínez, M. (2018). Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand-control-support model. *Revista electrónica de enfermería*. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>
- Cedillo, B. (2017). Generalidades de la neurobiología de la ansiedad. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. Recuperado de <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol20num1/Vol20No1Art14.pdf>
- Cheng W, Cheng Y. (2017). Minor mental disorders in Taiwanese healthcare workers and the associations with psychosocial work conditions. *J Formos Med Assoc.* 116(4):300-5. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1132-6255201900030000400004&lng=en
- Diaz M., Juarros N., GarcíaBySáenz C.(2017). Estudio de la ansiedad del profesional de enfermería de cuidados intensivos ante el proceso de la muerte. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.1.232221>
- Estrada, G. (2019). Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur, Tacna. [Tesis para maestría]. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4063/278_2020_estrada_aro_gp_espg_maestria_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, M. de los Á., Chávez, M., & Aragón, L. E. (2016). Situaciones que generan ansiedad en estudiantes de Odontología. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 8(2), 35-41. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007078017300147>
- Galindo, O., Ramírez, M., Costas, R., Mendoza, L. Calderillo, G., y Meneses, A. (2020). Symptoms of anxiety, depression and self-care behaviors during the COVID-19 pandemic in the general population. *Gaceta Médica de Mexico*, 156(4), 298–305. <https://doi.org/10.24875/GMM.20000266>

- García, J. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca-2015. Cuenca, Ecuador: *Universidad de Cuenca*.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>
- García, P. Jiménez, A. e Hinojosa, L. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de salud pública*, 65-73.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>
- García, C. Ríos, M. Escudero, L y Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global: Revista electrónica trimestral de enfermería*, Págs. 304-324.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6377926>
- García, W. (2018). Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018. Universidad César Vallejo, Lima - Perú (tesis de maestría).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22295>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° ed. México: Mcgrawhill
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Horna F. (2019). Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en Trabajadores de una Institución de Salud en la Ciudad de Trujillo. Tesis. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Psicología.
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2458>
- Kang L, Li Y, Hu S, et al. The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *Lancet Psychiatry*. 2020;7(3):e14. doi: 10.1016/S2215-0366(20)30047-X

Instituto de opinión pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2020).
Revista UCP.

Nishitani N, Sakakibara H. (2010). Job stress factors, stress response, and social support in association with insomnia of Japanese male workers. *Ind Health.*;48(2):178-84.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1132-6255201900030000400005&lng=en

Liendo, D. (2018). Factores sociolaborales relacionados al nivel de Ansiedad en el personal de Salud del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Levano, Tacna – 2018. Universidad César Vallejo (tesis de maestría).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26527/liendo_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López JF, Flores RC. Prevalencia de la ansiedad y depresión de médicos residentes de especialidades médicas. *Revista Fuente.* 2011; 3(8): p. 28-33. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/03-08/5.pdf>

Lozano, V. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría.* 83(1):51-56.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051

Mengual, C. y Acosta, W. (2020). Niveles de Ansiedad en el personal sanitario que laboran en clínicas u hospitales públicos y privadas de Barranquilla y Soledad en tiempos de covid-19. Tesis de licenciatura, repositorio de la Universidad de la Costa., Colombia.
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7859>.

Molina. P, Muñoz. M, y Schlegel G, (2021). Work-related stress in Nurses at Critical Care Units. *Medicina y Seguridad del Trabajo.*
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177

- Nunes M, Fontes. A., Sales. V, Souza, A., Cruz., G., y Alvés V,. (2019). El Estrés Laboral: Exposición de equipo de enfermería una unidad de emergencia ". *Revista online de pesquisa: Cuidado e Fundamental*, 11(2), p. 455-463. <https://ciberindex.com/index.php/ps/article/view/P112027>
- OIT. (2016). Estrés Laboral. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Obando, R; Arévalo, J; Aliaga, A; Obando, M. (2020). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index de Enfermería*. 2020; 29(4): 225-9. <http://ciberindex.com/c/ie/e13056>
- Ocaña-Aguilar, N. G., Romero-Casanova, M. C., Ocaña-Aguilar, V. A., y Ocaña-Gutierrez, V. R,. (2021). Ansiedad, estrategias y recursos para el afrontamiento de trabajadores de salud en primera línea COVID-19 del primer nivel de atención, Cajamarca, 2021. *Revista Médica Vallejana*, 10(2), 39–52. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejana.v10i2.03>
- Oliva Yarlaqué, Y., & Chávarry Ysla, P. del R. (2021). Impacto emocional en el profesional de enfermería durante la pandemia. *Revista Científica De Enfermería*, 10(2), 186-193. Recuperado a partir de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/85>
- Organización Mundial de la Salud (2017). El estrés un mal pandémico del siglo XXI. http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Ortiz, C. (2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia. Oficina de comunicación. *Una comunica*.
- Quispe, R. (2020). Nivel de estrés en el personal de enfermería frente a la situación de emergencia sanitaria en un área de hospitalización de un hospital de Lima-202. Lima: Universidad Norbert Winner. http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4007/T061_4102_3786_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, R. (2020). Ansiedad en el personal de salud que atiende a pacientes con Covid-19 en un Hospital del Centro de Lima – 2020. Tesis de maestría,

Lima – Perú. Repositorio de UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61208/Pe%20c3%b1a_FGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, K. M., Loli, R. A., & Sandoval, M. H. (2016). Prevalencia de Estrés Laboral en el Personal Asistencial Prehospitalario del Programa de Sistema de Atención Móvil de Urgencias. *Revista Enfermería Herediana SAMU/IGSS*, 8(2), 9. <https://doi.org/10.20453/renh.2015.2668>

Sarsosa, K y Charria, V (2017). Occupational stress in healthcare staff of four level III health institutions of Cali in Colombia. *Universidad y salud*, 20(1):44-52. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

Shigemura J, Ursano RJ, Morganstein JC, Kurosawa M, Benedek DM. Public responses to the novel 2019 coronavirus (2019-nCoV) in Japan: Mental health consequences and target populations. *Psychiatry Clin Neurosci*. 2020 Apr;74(4):281-2. PubMed PMID: 32034840. Epub 2020/02/09. eng. <https://doi.org/10.1111/pcn.12988>

Soriano, C. (2021). Work stress and its impact on the performance of administrative staff. *Revista Killkana Sociales*. Vol. 5, No. 1, pp. 1-8. <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735>

Xiang YT, Yang Y, Li W, Zhang L, Zhang Q, Cheung T, et al. Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. *Lancet Psychiatry*. 2020 Mar;7(3):228-9. PubMed PMID: 32032543. PMCID: PMC7128153. Epub 2020/02/08. Eng. [https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(20\)30046-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(20)30046-8/fulltext)

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Estrés laboral	Al respecto Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018) señalaron que el estrés laboral es la causa de un estado progresivo de la tensión en el centro de labores, es decir las personas pueden sentir una presión inmensa, la cual puede colapsar tanto en la parte física como mental,	El estrés laboral es aquel estado psicológico con el pasar del tiempo se vuelve tenso, debido a la sobrecarga laboral, la cual afecta a sus labores cotidianas y la relación con sus compañeros de trabajo.	Sobre carga de trabajo	Exceso de actividades realizadas	1,2,3,4	Ordinal
				Tiempo insuficiente para realizar tareas	5,6,7,8	
			Control sobre las actividades laborales	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas	9,10,11	
				Exceso de esfuerzo y responsabilidad	12,13,14	
				Impotencia ante la falta de resultados	15,16	
			Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo	17	
				Falta de motivación	18	
				Indiferencia	19	

provocando efectos adversos en su estado de salud y en su entorno.			Insatisfacción.	20	
			Enojo	21	
			Tensión	22	
			Agotamiento	23	
			Evasión	24	
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución			Insatisfacción por las condiciones laborales	25,26,27
				Insatisfacción por el reconocimiento	28,29,30
				Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral	31,32
	Apoyo institucional.			Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo	33,34,35,36
				Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados.	37,38,39,40.

Ansiedad	Es la dificultad de conciliar el sueño, interrupción del sueño, sueño insatisfactorio, cansancio al despertarse, ensueños, pesadillas, terrores nocturnos. Dificultad de concentración, debilidad de memoria. (Hamilton, 2015; citado en Liendo, 2018)	La ansiedad es aquel inconveniente que tienen las personas, al momento de descansar, además de no poderse concentrar en sus actividades, además de mostrar cansancio diarias debido a una preocupación personal.	Ansiedad psíquica	Preocupación	1	Ordinal
				Sensación de estrés	2	
				Temor a la oscuridad	3	
				Dificultad para dormir	4	
				Dificultad para concentrarse	5	
				Pérdida de interés	6	
				Tenso no relajado	7	
			Ansiedad somática	Dolores y molestias musculares	8	
				Zumbidos de oídos visión borrosa	9	
				Taquicardia	10	
				Opresión en el pecho	11	
				Dificultad para tragar, dispepsia	12	
				Micción frecuente	13	
				Boca seca	14	

CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

(Adaptado Hernández, Ortega y Reidl 2012)

Estimado colaborado; el presente cuestionario busca recolectar información sobre el estudio que estoy realizando, denominado: Título: Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021. Para ello, solicito su colaboración respondiendo cada una de las interrogantes (ítems) que forman parte de este test.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa "X" la alternativa que guarde relación con su respuesta. Solo debe marcar una de las alternativas.

Las opciones de la escala son:

(5) siempre – (4) casi siempre – (3) a veces – (2) casi nunca – (1) nunca

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Sobrecarga de trabajo						
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.					
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.					
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.					
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.					
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.					
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.					
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente.					

8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"					
Control sobre las actividades laborales						
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles					
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.					
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.					
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.					
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.					
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.					
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.					
Desgaste emocional						
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.					
18	Me siento desmotivado en el trabajo.					
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.					
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".					
21	Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo.					
22	Las labores que cumplo me ponen tenso.					
23	Al realizar una tarea me agoto rápido					
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.					
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución						
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.					
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.					
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.					

29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.					
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.					
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente.					
Apoyo institucional						
33	Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual.					
34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.					
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.					
36	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.					
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.					
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.					
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.					
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.					

ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

Instrucciones para el profesional:

Seleccione para cada ítem la puntuación que corresponda, según su experiencia. Las definiciones que siguen al enunciado del ítem son ejemplos que sirven de Guía. Marque en el casillero situado a la derecha la cifra que defina mejor la intensidad de cada síntoma en el paciente. Todos los ítems deben ser puntuados.

Ausente	Leve	Moderado	Grave	Muy grave
0	1	2	3	4

N°	SÍNTOMAS DEL ESTADO DE ANSIEDAD	Ausente	Leve	Moderado	Grave	Muy grave
1	Estado de ánimo ansioso. Preocupaciones, anticipación de lo peor, aprensión					
2	Tensión. Sensación de tensión, imposibilidad de relajarse, reacciones con sobresalto, llanto fácil, temblores, sensación de inquietud.					
3	Temores. A la oscuridad, a los desconocidos, a quedarse solo, a los animales grandes, al tráfico, a las multitudes.					
4	Insomnio. Dificultad para dormirse, sueño interrumpido, sueño insatisfactorio y cansancio al despertar.					
5	Intelectual (cognitivo)					

	Dificultad para concentrarse, mala memoria.					
6	Estado de ánimo deprimido. Pérdida de interés, insatisfacción en las diversiones, depresión, despertar prematuro, cambios de humor durante el día.					
7	Síntomas somáticos generales (musculares) Dolores y molestias musculares, rigidez muscular, contracciones musculares, sacudidas clónicas, crujir de dientes, voz temblorosa.					
8	Síntomas somáticos generales (sensoriales) Zumbidos de oídos, visión borrosa, sofocos y escalofríos, sensación de debilidad, sensación de hormigueo.					
9	Síntomas cardiovasculares. Taquicardia, palpitaciones, dolor en el pecho, latidos vasculares, sensación de desmayo, extrasístole.					
10	Síntomas respiratorios. Opresión o constricción en el pecho, sensación de ahogo, suspiros, disnea.					
11	Síntomas gastrointestinales. Dificultad para tragar, gases, dispepsia: dolor antes y después de comer, sensación de ardor, sensación de estómago lleno, vómitos acuosos, vómitos, sensación de estómago vacío, digestión lenta, borborismos (ruido					

	intestinal), diarrea, pérdida de peso, estreñimiento.					
12	Síntomas genitourinarios. Micción frecuente, micción urgente, amenorrea menorragia, aparición de la frigidez, eyaculación precoz, ausencia de erección, impotencia.					
13	Boca seca, rubor, palidez, tendencia a sudar, vértigos, cefaleas de tensión, piloerección (pelos de punta)					
14	Comportamiento en entrevista general Tenso, no relajado, agitación nerviosa: manos, dedos cogidos, apretados, tics, enrollar un pañuelo; inquietud; pasearse de un lado a otro, temblor de manos, ceño fruncido, cara tirante, aumento del tono muscular, suspiros, palidez facial.					

ANEXO 2: PROPUESTA

Fundamentación

A partir de los resultados obtenidos se estimó por conveniente realizar una propuesta en función al nivel de estrés laboral y ansiedad que presento el personal administrativo de Essalud III, puesto que se evidenció que se encuentra en un nivel alto; así mismo, tras establecer programas de apoyo que ayuden a fortalecer la salud mental de los trabajadores.

El tratamiento al estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

Por su parte el programa de apoyo para la ansiedad tiene como finalidad preparar a los trabajadores tengan miedo al contagio de enfermedades como la covid - 19

Objetivos

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la investigación se formuló los siguientes objetivos.

- ✓ Objetivo 1: Implantación de medidas de protección del riesgo de estrés en el personal administrativo.
- ✓ Objetivo 2: Implementar medidas sobre el manejo de la ansiedad y sus síntomas psicológicos.

Actividades

Tabla 6

Actividades programadas para el logro del objetivo 1

Objetivo 1: Implantación de medidas de protección del riesgo de estrés en el personal administrativo						
Actividad	Detalle	Responsable	Beneficiarios	Duración	Recurso	Costo
Plantear medidas de prevención en función de las características biológicas y sociales estudiadas	Capacitación en política laboral, salarial, derechos y obligaciones del trabajador.			Cada 3 meses	Profesionales de psicología	
Presentar actividades de prevención en función de los grados de estrés encontrados en el estudio realizado.	Capacitación en políticas internas del trabajo, funciones, perfiles de cargos, y normativa empresarial general.	Jefe del área de recursos humanos	Personal administrativo de Essalud III	Cada 3 meses		Recursos propios de Essalud
Proponer actividades de prevención en función de los riesgos de enfermedad físico – mental.	Planificación conjunta, en la medida de lo posible, sobre la ejecución de las tareas en su diseño, métodos de trabajo, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo			Mensual	Insumos: consultorio, laptop, lapiceros.	

Tabla 7*Actividades programadas para el logro del objetivo 2*

Objetivo 2 Implementar medidas sobre el manejo de la ansiedad y sus síntomas psicológicos						
Actividad	Detalle	Responsable	Beneficiarios	Duración	Recurso	Costo
Identificar los motivos de la ansiedad.	Conocer los principales problemas de los involucrados. Realizar una gestión de los posibles riesgos.			Mensual	Profesionales de psicología	
Controlar la ansiedad	Manejar las emociones que puedan afectarlos y a sus demás compañeros.	Jefe del área de recursos humanos	Personal administrativo de Essalud III	Mensual	Insumos: consultorio, laptop, lapiceros.	Recursos propios de Essalud
Desarrollo de tolerancia ante la incertidumbre.	Realizar simulaciones parecidas a casos de ansiedad y tomar las medidas correspondientes.			Mensual		