

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



Una Institución Adventista

Comunicación y estrés laboral durante Covid-19 en trabajadores de la Clínica Americana - Perú

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la
Comunicación

Autores:

Anne Isabel Vega Sánchez
Hazúm Benjosé Chávez Huamaní

Asesor:

Mg. José Victor Cabrera Aquino

Lima, julio de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

José Victor Cabrera Aquino, de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Comunicación y estrés laboral: Durante Covid-19 en trabajadores de la Clínica Americana - Perú**” constituye la memoria que presentan los Bachilleres Anne Isabel Vega Sánchez y Hazúm Benjose Chávez Humaní para obtener el título de Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de julio del año 2022.



José Victor Cabrera Aquino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los seis días del mes de julio del año 2022 siendo las 8:30 horas, se reunieron en la modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Presidente del jurado: (a) Lic. Nick Josías Brañez Medrano, el (la) secretario (a): Mg. Yaneth Melysia Cari Mamani y el (la) asesor (a): Lic. José Víctor Cabrera Aquino, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: **Comunicación y estrés laboral durante Covid-19 en trabajadores de la Clínica Americana - Perú**, de los bachilleres **Anne Isael Vega Sánchez y Hazum Benjose Chávez Huamani**, conducente a la obtención del título profesional de Licenciado (a) en Ciencias de la Comunicación.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a (la) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Anne Isael Vega Sánchez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	19	A	Con nominación de Excelente	Excelencia

Candidato (b): **Hazum Benjose Chávez Huamani**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	19	A	Con nominación de Excelente	Excelencia

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente
**Lic. Nick Josías Brañez
Medrano**



Secretario
Mg. Yaneth Melysia Cari Mamani



Anne Isael Vega Sánchez
Candidato (a)



Asesor (a)
**Mg. José Víctor Cabrera
Aquino**



**Hazum Benjose Chávez
Huamani**
Candidato (b)

Comunicación y estrés laboral

Durante Covid-19 en trabajadores de la Clínica Americana - Perú

Communication and work stress

During Covid-19 in workers of the American Clinic - Peru

Comunicação e estresse no trabalho

Durante o Covid-19 em trabalhadores da Clínica Americana – Peru

Resumen

Desarrollada con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y la comunicación laboral en los miembros de planilla de la Clínica Americana de Juliaca durante la pandemia de COVID-19, esta investigación de tipo descriptivo-correlacional se realizó con 206 trabajadores. La Comunicación Laboral se estudió bajo 4 dimensiones de la comunicación: barreras, dirección, canales y redes de comunicación. Se obtuvo que 63,11% de la población percibe una comunicación poco adecuada y solo un 5,83% la percibe como no adecuada. Sobre el nivel de estrés laboral, un 31,55% posee estrés leve y 31,07% moderado. Por el Coeficiente de Spearman R.(-,2365) se concluye que la relación entre Comunicación laboral y estrés en los trabajadores de la Clínica Americana es inversa débil.

Palabras clave: Comunicación interna; Covid-19; pandemia; comunicación laboral; comunicación organizacional.

Abstract

Developed with the objective of determining the relationship between stress and work communication in the payroll members of the American Clinic of Juliaca during the COVID-19 pandemic, this descriptive-correlational research was carried out with 206 workers. Labor Communication was studied under 4 dimensions of communication: barriers, direction, channels and communication networks. It was obtained that 63.11% of the population perceives inadequate communication and only 5.83% perceives it as inadequate. Regarding

the level of work stress, 31.55% have mild stress and 31.07% moderate. Using the Spearman R. Coefficient (-.2365), it is concluded that the relationship between work communication and stress in the workers of the American Clinic is weak inverse.

Keywords: Internal communication; Covid-19; pandemic; labor communication; organizational communication.

Resumo

Desenvolvida com o objetivo de determinar a relação entre estresse e comunicação no trabalho nos membros da folha de pagamento da Clínica Americana de Juliaca durante a pandemia de COVID-19, esta pesquisa descritivo-correlacional foi realizada com 206 trabalhadores. A Comunicação do Trabalho foi estudada sob 4 dimensões da comunicação: barreiras, direção, canais e redes de comunicação. Obteve-se que 63,11% da população percebe a comunicação inadequada e apenas 5,83% a percebe como inadequada. Em relação ao nível de estresse no trabalho, 31,55% apresentam estresse leve e 31,07% moderado. Utilizando o Coeficiente R. de Spearman (-.2365), conclui-se que a relação entre comunicação no trabalho e estresse nos trabalhadores da Clínica Americana é inversa fraca.

Palavras-chave: Comunicação interna; Covid19; pandemia; comunicação trabalhista; comunicação organizacional.

Introducción

En diciembre del 2019 se descubrió el primer caso de COVID-19 en la ciudad de Wuhan, China, después del cual, en poco tiempo, se fue esparciendo por el mundo (Huang et al., 2020). El día 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al COVID-19 como una pandemia en una rueda de prensa, notificando que alrededor de 118000 casos confirmados en 114 países del mundo (*Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*, 2020). El 6 de marzo del mismo año, el presidente Martín Vizcarra confirmó el primer caso de Covid19 en Perú. (*presidente Martín Vizcarra confirma primer caso de coronavirus en el Perú*, 2020). Solo 10 días después, se declaró estado de emergencia nacional por 15 días a partir de la medianoche del 16 de marzo, sin embargo, la cuarentena duró mucho más. (LR, 2020) A partir de entonces, la pandemia de COVID-19 se expandió por todo el país, ocasionando la pérdida de innumerables vidas y colapsó el sistema de salud nacional (*Minsa declarará en "alerta roja" el sistema de salud para asegurar la atención en emergencias*, 2020)

Durante ese tiempo, uno de los sectores más afectados fue el sector laboral. Las altas demandas laborales, condiciones de trabajo y empleo, cambios de la jornada habitual, inseguridad laboral y económica son algunos de los problemas que generaron angustia, pánico y depresión que afectaron la salud mental de los trabajadores (Ortiz Cubero, 2020). La comunicación laboral también se ve profundamente afectada por estos hechos que, según Fernández y Galguera (2009), “constituye el sistema por el cuál fluyen los mensajes y se establecen patrones de interacción entre los miembros de la organización”, en ese sentido, afectan el sistema de comunicación con problemas como el estrés y/o sobrecarga de información, la cual es una de las principales barreras de comunicación (Fernández C. y Galguera L., 2009).

En cuanto a la comunicación laboral, esta es “la que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas.” y considera que “la comunicación entre funcionarios de diferentes niveles [...] debería ser fluida.” (Castro, A., 2014).

Una adecuada comunicación laboral dentro de toda institución es algo indispensable. Ya que “cada vez más organizaciones implementan programas diseñados para evaluar las habilidades de comunicación administrativas y propone la capacitación de seguimiento que permita superar cualquier deficiencia. [...] Quienes han participado en dichos programas poseen muchas más habilidades interpersonales y capacidades para resolver problemas” (Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, p. 420, 2013). En otras palabras, la comunicación laboral es base en toda organización, por lo cual es necesario tener un adecuado nivel de la misma entre directivos y subordinados, con el fin de mejorar el ambiente laboral, y producción, en toda entidad.

Sin embargo, alrededor de la comunicación laboral existen diversos factores que la afectan, entre aquellas dificultades, se resalta el estrés, Salinas (2012) dice que “el estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno [interno y/o externo] superan la capacidad de los individuos para hacerles frente”, hablando al respecto de ello Marinela Rojas Garbanzo, académica del Iret-UNA, comenta que “la exposición a altas exigencias emocionales, [...] así como aspectos personales, son condiciones extralaborales e individuales, que de manera conjunta con los intralaborales contribuyen al desarrollo de un estado de estrés, y por consiguiente un efecto negativo sobre el estado de salud, lo que hace recomendable su abordaje de manera integral”. Según ello, los trabajadores pueden llegar estar bajo condiciones de baja tensión, pero recibir un estímulo que provoque un estado de alarma, manifestando ciertos síntomas que, sin una atención adecuada, puede llevar a una fase de agotamiento en el cuál es urgente que se recupere el equilibrio mental (Ortiz Cubero, 2020). “El estrés laboral es definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo puede ocasionar afecciones en la salud

física y mental de los colaboradores y alterar el funcionamiento operacional de las empresas a mediano y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50, citado en Osorio y Cárdenas, 2016). Debido a la pandemia los trabajadores se han visto expuestos a cambios inesperados y necesarios, con los que el sector laboral, al que va dirigida esta investigación, ha tenido que lidiar, como altas demandas de trabajo, despidos inmediatos, trabajo remoto e inseguridad financiera, generando situaciones de temor, angustia, desconfianza que llegan a dañar la salud mental de los colaboradores, incrementándose los niveles de estrés laboral que afectan la vida social y familiar en gran medida. (Bellido Medina, 2021). Tomando mayor relevancia una adecuada comunicación laboral para mantener los procesos y asignación de labores lo más claros y precisos posibles, evitando las barreras de comunicación.

En este ámbito laboral, una de las principales áreas afectadas fue la de la salud. Muchos de los trabajadores de esta área son usualmente más vulnerables, la mayoría de ellos temen contagiarse con la infección a sus familias, compañeros y amigos, lo que conlleva a desarrollar estrés, ansiedad y depresión (Monterrosa-Castro et al., 2020).

Según María Carmen García, de la Universidad de Zaragoza, las consecuencias del estrés en profesiones relacionadas a la salud son muy graves y visibles por su exposición constante al público. La relación con los pacientes no es fácil y requiere de herramientas competentes, habilidades y actitudes por parte del personal de salud, además, se debe tener una distancia con el paciente sin perder la empatía o el compromiso. Este estrés no solo nace dentro del establecimiento de salud, sino viene también desde el periodo formativo por el cual el personal sanitario pasa. (García-Moran & Gil-Lacruz, 2016)

Es debido a esta coyuntura nacional y los problemas en la salud mental que ha ocasionado en los sectores laborales, en especial el sector salud, que este estudio es importante para conocer las consecuencias de esta problemática actual y su relación con la comunicación laboral interna. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral durante la pandemia producida por el Covid - 19 en los trabajadores de planilla de la Clínica Americana de Juliaca.

Antecedentes

Alguno de los estudios realizados con respecto a enfermedades mentales y/o estrés en empresas han sido en su mayoría antes de la pandemia de COVID-19, sin embargo, desde el 2019 algunos estudios con respecto a esta situación en la época actual han salido, dando un mayor esclarecimiento con respecto a este tipo de investigaciones.

En China se llevó a cabo un estudio con 246 miembros del personal de salud que trabajaban en la lucha contra el COVID-19 para conocer su estado psicológico durante la pandemia. En

el estudio participaron 43 hombres y 187 mujeres con edades de entre 20 a 59 años donde 70 eran médicos. El resultado fue que la tasa de ansiedad fue del 23,04% mayor en mujeres que en hombres y mayor entre enfermeras que entre médicos.(Lozano-Vargas, 2020). En España, un estudio realizado con 976 personas (81,1% mujeres, 18,9% varones) de la Comunidad Autónoma Vasca, para analizar los niveles de estrés, ansiedad y depresión por el COVID-19 y el confinamiento, se descubrió que los niveles mayores de estos síntomas fue entre los participantes entre los 18 a 25 años de edad (56,5%), seguidos por los de 26 a 60 (35,6%), resultando que la conclusión de que el bienestar psicológico es clave para afrontar al COVID-19.(Ozamiz-Etxebarria et al., 2020)

En Colombia se realizó un estudio con 531 médicos generales a nivel nacional, con un promedio de 30 años, para descubrir si tenían síntomas de estrés laboral, ansiedad o miedo, durante la etapa de cuarentena en el país. El resultado fue que un tercio de los encuestados presentó estrés laboral, el 6% presentó estrés laboral severo y se identificó síntomas de ansiedad y estrés en 72,9%, en especial en aquellos que trabajan en capitales ($p=0,044$). Por otra parte, el 37,1% presentó síntomas de miedo al COVID-19.(Monterrosa-Castro et al., 2020) Con respecto a nuestro país, algunos estudios se han realizado en diversos centros de trabajo a nivel nacional de los cuales destacan los estudios a continuación.

En Arequipa se llevó a cabo un estudio con 286 colaboradores de 2 gobiernos locales, para medir el estrés laboral de los servidores públicos tomando en cuenta las variables provocadas por el COVID-19, con el resultado que demuestra que existe un nivel de estrés medio en el trabajo, presentando altas demandas y poco control sobre el trabajo, además uno de los factores que más generó estrés fue el riesgo y miedo a contagiarse del virus. No se encontró diferencias significativas entre la comparativa de estrés laboral con las variables de sexo y edad, pero si entre las variables laborales condición y ocupación (Bellido Medina et al., 2021). Se realizó un estudio en la empresa Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L., con 152 trabajadores (todas del género femenino) en las ciudades de: Huancayo, Arequipa, Pasco, Huánuco y Tacna. Entre sus resultados descubrieron que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y el estrés laboral ($p>0,05$). (Flores Dávila, 2018)

Otro estudio se realizó con 120 miembros del personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos, entre 21 a 65 años. Con los resultados que mostraron una correlación entre el estrés laboral y la comunicación organizacional. De la misma forma, se evidencio que el 51,7% de los trabajadores percibe un nivel promedio de Comunicación organizacional y el 48,8% dice poseer un nivel alto de estrés laboral.(Jaramillo Herrera, 2016)

También se realizó un estudio en el Hospital Distrital Jerusalén, con 124 trabajadores, con los cuales se aplicó un cuestionario Maslach Burnout Inventory modificado, y la Escala Multidimensional de Comunicación Organizacional de Leca y Lora respectivamente. Los

resultados obtenidos revelan que el 64,5% de los trabajadores tienen el riesgo de contraer estrés laboral y un 75,8% percibe una comunicación organizacional poco adecuada. Con estos resultados se concluye que si existe una relación inversa y muy significativa ($p < 0,001$), entre el estrés laboral y la comunicación organizacional. (Gutiérrez Castro, 2021)

Un estudio realizado en los Centros de Salud MINSA de Llacuabamba y Parcoy, La Libertad, en 53 trabajadores asistenciales de salud (médicos, enfermeras, obstetras, etc). Entre sus resultados encontraron que existe una relación significativa ($p < 0,05$) entre el estrés laboral y las dimensiones de la comunicación en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy. Las dimensiones de la comunicación que se relacionan significativamente con el estrés laboral, son: dirección de la comunicación y redes de comunicación. También se concluye que no existe relación significativa ($p > 0,05$) entre el estrés laboral y las dimensiones de la comunicación como la selección del canal y barreras de comunicación en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy. (Lecca Flores, 2020)

Como se puede leer, estudios respecto a la relación entre la comunicación y el estrés laboral en el contexto de la pandemia de COVID-19 es muy reducida, aún menos analizando el contexto laboral del área de salud. Es por eso que la cantidad de antecedentes de investigaciones de este tipo es muy poca, pero a la vez necesaria para poder dar a conocer este vacío de conocimiento que solo se puede estudiar en este contexto actual.

Diseño y metodología

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional en la que se identifica el grado de relación entre las dos variables. De corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento con el propósito de describir las características de las variables en estudio, sin ninguna manipulación de las mismas.

La investigación se realizó en la Clínica Americana, ubicada en la ciudad de Juliaca, en la región de Puno. La población elegida para el estudio fueron los trabajadores en planilla de la Clínica Americana (238), mayores de 18 años, sin diferencia de sexo ni especialidad. La muestra fue recogida mediante una metodología no probabilística y por conveniencia (87%). Para ello se realizaron algunos criterios de inclusión, y exclusión los cuales fueron los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Estar laborando en cualquiera de las áreas o departamentos de la Clínica Americana de Juliaca

- Tener disponibilidad para participar de la investigación brindando su consentimiento
- Criterios de exclusión:
- El trabajador cesó sus labores un mes antes de la investigación
 - Encontrarse en proceso de inducción
 - No aceptar el uso de sus respuestas a la encuesta para esta investigación

Método estadístico:

Para la obtención de resultados se utilizó, por conveniencia de la investigación, el Coeficiente de Correlación de Spearman R. (Rho de Spearman), ya que utiliza rangos para evaluar la relación monótona entre dos variables continuas. La fórmula para la obtención del Coeficiente Rho de Spearman es:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

n = número de parejas de datos de ambas variables
 di = diferencia de rango del elemento "n" (x-y)

Instrumentos:

Para la recolección de datos se utilizó dos encuestas.

La primera es la escala valorativa de la Comunicación Interna adaptada por Lecca y Lora (2020), pero basada en los supuestos teóricos y empíricos de: en primer lugar, Robbins (1993/1994) sobre la comunicación y toma de decisiones en grupo; y en segundo lugar Rice (1991) hablando sobre la comunicación y su estructura interna descrita específicamente en empresas. Conformado por 36 ítems divididos en 4 dimensiones medibles: Dirección de la comunicación (12 ítems), Redes de comunicación (8 ítems), Selección de canales de comunicación (12 ítems) y Barreras de la Comunicación (4 ítems). Se usa la escala de Likert de cinco opciones por cada enunciado: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ni en desacuerdo ni de acuerdo, De acuerdo y Muy de acuerdo.

La segunda técnica fue la escala de valoraciones de posibles casos de estrés laboral de Goldberg (1997). Consta de 12 ítems correctamente elaborados para identificar posibles casos y niveles de estrés en cuatro fases: Normal, leve, moderado y severo.

Estos instrumentos fueron usados en la investigación "COVID-19: 'Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA

Llacuabamba y Parcoy” realizado por la Mg. Judith Paola Lecca Flores y la Dra. Miryam G. Lora Loza; en el Distrito de Parcoy, Provincia de Pataz, Región La Libertad, Perú. Ambos instrumentos fueron validados por 5 expertos, usando el formato Aiken, alcanzando una concordancia mayor al 90% y la confiabilidad logró Coeficientes de Alfa de Cronbach mayores a ,780 y correlación mayor a ,350. (Lecca y Lora, 2020).

Para la confiabilidad se aplicaron ambos instrumentos en un piloto de 18 trabajadores alcanzado un Coeficiente Alfa de Cronbach de ,800. Y en cuanto a la validez se obtuvo un coeficiente de concordancia mayor a ,900, considerado alto.

Resultados y análisis

Para la primera variable de estudio: Comunicación laboral, se estructuró en cuatro dimensiones de la siguiente manera:

- Comunicación (medición general), comunicación no adecuada (36 - 84 pts.), comunicación poco adecuada (85 - 132 pts.) y comunicación adecuada (133 - 180 pts.)
- Dirección de la comunicación, no adecuada (12 - 28 pts.), poco adecuada (29 - 44 pts.), adecuada (45 - 60 pts.).
- Redes de Comunicación, no adecuada (8 - 19 pts.), poco adecuada (20 - 30 pts.), adecuada (31 - 40 pts.).
- Canales de comunicación, no adecuados (12 - 28 pts.), poco adecuados (29 - 44 pts.), adecuados (45 - 60 pts.).
- Nivel de barreras en la comunicación, no adecuados (4 - 8 pts.), poco adecuados (9 - 14 pts.), adecuados (15 - 20 pts.).

Para la segunda variable: estrés en el trabajo, se catalogó en cuatro niveles:

- Normal (12 - 27 pts.)
- Leve (28 - 42 pts.)
- Moderado (43 - 57 pts.)
- Severo (58 - 72 pts.)

Después de aplicar la herramienta en nuestra muestra, obtuvimos 206 (87%) encuestas válidas de las cuales obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 1. Frecuencia de la Comunicación Laboral, durante el COVID-19 en el personal de la Clínica Americana de Juliaca.

Comunicación	Total
Laboral	

	Nº	%
No adecuada	12	5,83%
Poco adecuada	130	63,11%
Adecuada	64	31,06%
Total	206	100%

En la Tabla 1 se muestra que en la Clínica Americana de Juliaca la mayor parte de la comunicación laboral (63,11%) es poco adecuada, seguida de una comunicación adecuada (31,06%).

Tabla 2. Frecuencia del Estrés Laboral, durante el COVID-19 en el personal de la Clínica Americana de Juliaca.

Estrés Laboral	Total	
	Nº	%
Normal	59	28,64%
Leve	65	31,55%
Moderado	64	31,07%
Severo	18	8,74%
Total	206	100%

En la Tabla 2 se muestra que en la Clínica Americana de Juliaca la mayor parte de los trabajadores sufren de a comunicación laboral (63,11%) es poco adecuada, seguida de una comunicación adecuada (31,06%).

Tabla 3. Relación entre la comunicación laboral y el estrés laboral, durante el COVID-19 en el personal de la Clínica Americana de Juliaca.

			ComL	EstrL
Rho de Spearman	ComL	Coefficiente de Correlación	1.000	-.2365
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	206	206
	EstrL	Coefficiente de correlación	-.2365	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	206	206

Coeficiente de Spearman R. = -.2365

La tabla 3 muestra que durante el COVID-19, la comunicación y el estrés laboral tienen una relación inversa débil. Por lo tanto, a mejor comunicación laboral, menor estrés laboral, debido principalmente a la ambigüedad de los mensajes entre las áreas de dirección y el personal, y a una inadecuada elección de canales de comunicación. Sin embargo, al ser una relación débil, existen otros factores con mayor injerencia en el estrés laboral, como las prácticas de cultura organizacional observadas en la Clínica Americana; altas demandas de trabajo, despidos inmediatos, trabajo remoto e inseguridad financiera, (Bellido Medina, 2021) o incluso factores externos a la organización.

Tabla 4. Relación entre la dirección de la comunicación, inherente a la comunicación laboral, y el estrés laboral, durante el COVID-19 en el personal de la Clínica Americana de Juliaca.

			DirecC	EstrL
Rho de Spearman	DirecC	Coeficiente de Correlación	1.000	-0,2286
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	206	206
	EstrL	Coeficiente de correlación	-0,2286	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	206	206

Coeficiente de Spearman R. = -,2286

En la tabla 4 se muestra que durante el COVID-19, la dirección de la comunicación y el estrés laboral tienen una relación inversa moderada. De las cuatro dimensiones de la comunicación estudiadas es el que tiene más relevancia sobre el aumento del estrés laboral en la Clínica Americana de Juliaca, debido a que esta dimensión comunicativa implica la velocidad, claridad, eficacia y precisión de los mensajes entre las jefaturas y el personal.

Tabla 5. Relación entre las redes de comunicación, inherente a la comunicación laboral, y el estrés laboral, durante el COVID-19 en el personal de la Clínica Americana de Juliaca.

			RedesC	EstrL
Rho de Spearman	RedesC	Coeficiente de Correlación	1.000	-0,1444
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	206	206
	EstrL	Coeficiente de correlación	-0,1444	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.

	N	206	206
--	---	-----	-----

Coefficiente de Spearman R. = -,1444

En la tabla 5 se muestra que durante el COVID-19, las redes de comunicación y el estrés laboral tienen una relación inversa bastante débil, por lo que esta dimensión de la comunicación, que tiene que ver con la comunicación formal o informal entre individuos o grupos, casi no tiene influencia sobre el estrés laboral en la Clínica Americana de Juliaca.

Tabla 6. Relación entre los canales de comunicación, inherente a la comunicación laboral, y el estrés laboral, durante el COVID-19 en el personal de la Clínica Americana de Juliaca.

			CanalC	EstrL
Rho de Spearman	CanalC	Coefficiente de Correlación	1.000	-0,2146
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	206	206
	EstrL	Coefficiente de correlación	-0,2146	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	206	206

Coefficiente de Spearman R. = -,2146

La tabla 6 muestra que durante el COVID-19, los canales de comunicación y el estrés laboral tienen una relación inversa poco moderada. Siendo el segundo factor de la comunicación con mayor influencia sobre el estrés laboral de los trabajadores, mostrando que la elección de un correcto canal de comunicación tiene repercusiones en el estrés de los trabajadores.

Tabla 7. Relación entre las barreras de comunicación, inherente a la comunicación laboral, y el estrés laboral, durante el COVID-19 en el personal de la Clínica Americana de Juliaca.

			BarrC	EstrL
Rho de Spearman	BarrC	Coefficiente de Correlación	1.000	-0,1455
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	206	206
	EstrL	Coefficiente de correlación	-0,1455	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	206	206

Coefficiente de Spearman R. = -,1455

La tabla 7 muestra que durante el COVID-19, las barreras de comunicación y el estrés laboral tienen una relación inversa débil. Siendo la segunda dimensión más débil, por lo tanto, las barreras de la comunicación no son un factor determinante sobre el estrés laboral.

Discusión

Los cambios en los servicios de salud, a raíz de la pandemia de COVID-19, son muy conocidos actualmente; y parte de estos se deben a las variaciones y cambios que han sufrido las formas de comunicación interna y la salud mental de los trabajadores, mayormente sobre quienes pertenecen al sector salud.

Con base en los estudios realizados anteriormente en diferentes centros de salud, se esperaba hallar una correlación inversa moderada entre las variables: (1) Comunicación laboral interna y (2) estrés laboral. Sin embargo, en la Clínica Americana se mostró una relación inversa débil. Esto podría deberse a que con el paso de los meses se están procesando ya los nuevos métodos y códigos de comunicación laboral interna. Incluso los esfuerzos realizados por la institución, en medio de la pandemia, denotarían las habilidades operativas del personal para la comunicación asertiva, y la injerencia de una cultura organizacional que mantiene una comunicación interna adecuada (BMJ Publishing Group, 2020).

Al parecer, con la pandemia del COVID-19, las nuevas condiciones de trabajo han puesto en juego las habilidades y destrezas profesionales de los trabajadores de salud, ya que antes de la epidemia mundial, su trabajo era estrictamente protocolizado o incluso mecanizado (OIT, 2020).

Adicionalmente, en los resultados obtenidos de esta investigación, muestran que las redes de comunicación se han ido adaptando a los nuevos retos de la comunicación interna adecuada en tiempos de pandemia. Sin embargo, en las investigaciones anteriores, en cada población estudiada la dimensión de la comunicación con menor injerencia en el estrés laboral varia, esto se debería a que los valores, normas, roles, acciones, objetivos y metas son diferentes en cada organización. (Lecca y Lora, 2020).

También se muestra que la dimensión de la comunicación que más influye sobre el estrés laboral es la Dirección de la Comunicación, y este resultado concuerda con lo mencionado por la Organización Internacional del Trabajo (2020) al decir que los “ejes del trabajo institucional han cambiado y, los líderes prácticamente han desaparecidos, así como, sus sistemas de valores, normas, papeles y relaciones de trabajo, para dar paso a nuevos métodos y estilo de trabajo asistencial, lo que generalmente estaría articulando grandes temores e incertidumbres entre el personal”.

Un detalle relevante es que, al ser una institución de salud, este sector se ha visto adicionalmente afectado por el COVID-19 en las funciones que deben realizar los profesionales de la salud. Es decir que, si antes tenían total certeza de los protocolos y estilos de trabajo que se respetaban, debido a la pandemia estos roles han variado considerablemente y la incertidumbre genera muchos contratiempos en la prestación de servicios. Sumado a este problema se encuentra la falta de atención sanitaria a “otras patologías y urgencias distintas al COVID-19” (WHO, 2020). Sin embargo, actualmente esta situación ha ido mejorando con el paso de los meses.

En relación con la comunicación organizacional interna y su influencia en el estrés laboral de los trabajadores, en este estudio se ve una correlación inversa débil, concordando con los resultados hallados por Carrasco (2017), sin embargo, estos resultados se realizaron antes de la pandemia. Y a diferencia de los estudios realizados por Lecca Flores (2020) y Gutiérrez Castro (2021), en el contexto del COVID-19, en estos últimos estudios se determinó una relación inversa significativa entre ambas variables.

Por lo tanto, podemos notar que las causas de estrés en esta organización podrían deberse a otros factores. Como menciona Carrasco (2017) y Bellido Medina (2021) existen una serie de dificultades que puede afrontar un trabajador en su ambiente laboral que generan estrés: altas demandas de trabajo, despidos inmediatos, ordenes o instrucciones poco claras, ambiente inadecuado para el trabajo, trabajo remoto e inseguridad financiera, generando situaciones de temor, angustia, desconfianza que llegan a dañar la salud mental de los colaboradores; y de acuerdo con Gonzales y Roca (2013) gran parte del estrés en los trabajadores es debido a la relación que poseen con la organización, y en especial con sus superiores.

Y en el contexto del COVID-19, estos factores causantes del estrés se han incrementado, así lo menciona la OMS (2020). Con el aumento de demanda de servicios de salud, la carga laboral ha aumentado y por ello también los niveles de estrés, llegando incluso al entorno familiar y el peligro de poner el riesgo no solo sus vidas, sino también la de sus familiares, llegando algunos de ellos a vivir apartados por mantener dicha seguridad (OPS, 2019).

Es en este aspecto que las estrategias internas de la cultura y el desarrollo organizacional deben abordarse en forma eficiente, directa e inmediata para evitar sucesos que desaten o rompan los avances para establecer una adecuada comunicación interna y evitar el estrés laboral (OIT, 2020).

Conclusiones

Después de lo expuesto en este estudio, con respecto a la relación entre Comunicación y Estrés Laboral durante la pandemia de COVID-19 en la Clínica Americana de Juliaca, se concluye que en el coeficiente de correlación Spearman se obtuvo $-0,2365$ demostrando que

existe una correlación inversa débil. Lo cual significa que, al mejorar la comunicación laboral, el estrés laboral disminuirá ligeramente. Además:

- Se mostró que existe una correlación inversa débil (coeficiente de correlación de Spearman $R = -0,2365$) entre el estrés y la comunicación laboral en la Clínica Americana de Juliaca, durante la pandemia de COVID-19.
- Durante la pandemia de Covid-19, la comunicación laboral fue poco adecuada en un 63,11% y adecuada para un 31,06% entre el personal de plantilla de la Clínica Americana de Juliaca.
- Durante la pandemia de COVID-19, el estrés laboral se encuentra entre leve (31,55%) y moderado (31,07%) para los miembros del personal de planilla de la Clínica Americana.
- La dimensión de la comunicación que menos injerencia tiene sobre el estrés laboral, en el personal de plantilla de la Clínica Americana de Juliaca, es la selección de redes de comunicación (Spearman $R = -0,1444$) en la pandemia de COVID-19.
- La dimensión de la comunicación laboral que más injerencia tiene sobre el estrés laboral, en el personal de plantilla de la Clínica Americana de Juliaca, son las barreras en la comunicación (Spearman $R = -0,2286$) en la pandemia de COVID-19.
- Se recomienda emplear un lenguaje claro, directo y específico para la comunicación desde las áreas de dirección o jefaturas hacia el personal. Así mismo, replantear la elección de los canales de comunicación.

Bibliografía

Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020. (2020, mayo 11). WHO.

<https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-sopening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Bellido Medina, R. S., Gamarra Castellanos, M. E., Aguilar Gonzales, J. L., Pastor Xespe, K. H., & Morales Palao, B. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral.

Universidad Ciencia y Tecnología, 25(109), 124-130.

<https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>

BMJ Publishing Group. *Visión general del nuevo coronavirus 2019 (2019-nCoV)* Londres, UK: BMJ Publishing Group; 2020.

<https://bestpractice.bmj.com/topics/ess/3000165/pdf/3000165.pdf>

- Carrasco Puyén, B. S. (2017) “Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017”
- Flores Dávila, C. A. (2018). *La Comunicación Organizacional Interna y el Estrés Laboral en la Empresa de Intermediación Laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/748>
- García-Moran, M. de C., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 0(019), 11. <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>
- Gutiérrez Castro, N. J. (2021). *Relación entre Burnout y comunicación organizacional en trabajadores del Hospital Distrital Jerusalén, en tiempos COVID- 19, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61080>
- Gonzales, C. y Roca, I. (2013) Diagnostico del Estrés Laboral en el personal administrativo que labora en la biblioteca central de la Universidad de Oriente núcleo Monagas. http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4605/1/158.72_G614_01.pdf
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Zhang, L., Fan, G., Xu, J., Gu, X., Cheng, Z., Yu, T., Xia, J., Wei, Y., Wu, W., Xie, X., Yin, W., Li, H., Liu, M., ... Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The Lancet*, 395(10223), 497-506. [https://doi.org/10.1016/S01406736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S01406736(20)30183-5)
- Jaramillo Herrera, E. M. (2016). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de un hospital del distrito de san Martín de Porres, 2016*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1177>
- Lecca Flores, J. P. (2020). *COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46885>
- Lozano-Vargas, A. (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-Psiquiatria*, 83(1), 51-56. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- LR, R. (2020, marzo 16). *En decreto supremo gobierno declara Estado de emergencia por 15 días*. La República. <https://larepublica.pe/politica/2020/03/16/coronavirus-perumartin-vizcarra-declara-estado-de-emergencia-nacional-por-30-dias/>
- Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., García-Espinosa, Y. A., & Mejía, C. R. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. 28, 8.
- Minsa declarará en “alerta roja” el sistema de salud para asegurar la atención en emergencias*. (2020, abril 23). Gob.pe.

- <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/127739-minsa-declarara-en-alerta-roja-el-sistema-de-salud-para-asegurar-la-atencion-en-emergencias>
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Florez-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). *Covid-19 y el mundo del trabajo: repercusiones y respuestas*. 18 de marzo de 2020 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf.
- OMS - Organización Mundial de la Salud (2020). Global Health Observatory (GHO) data. En: Organización Mundial de la Salud (2020). <https://www.who.int/gho/en/>.
- OPS - Organización Panamericana de la Salud (2019). Indicadores básicos 2019: tendencias de la salud en las Américas. Washington, D.C.
- Ortiz Cubero, L. (2020, mayo 27). *Estrés laboral en tiempos de pandemia*. UNA Comunica. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-entiempos-de-pandemia>
- Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil-Santamaria, M., Picaza-Gorrochategui, M., & IdoiagaMondragon, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4), e00054020. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00054020>
- Presidente Martín Vizcarra confirma primer caso de coronavirus en el Perú*. (2020, marzo 6). TVPerú. <https://www.tvperu.gob.pe/noticias/nacionales/presidente-martin-vizcarraconfirma-primer-caso-de-coronavirus-en-el-peru>
- REDACCIÓN PERÚ21. (2020, agosto 26). *Perú se ubicó hoy como el país con la mayor mortalidad del mundo por la COVID-19*. Perú21. <https://peru21.pe/lima/coronavirusperu-se-ubico-hoy-como-el-pais-con-la-mayor-mortalidad-del-mundo-por-la-covid-19usa-belgica-brasil-noticia/>
- WHO (World Health Organization). Novel coronavirus (2019-nCoV). Situation report -8. 28 Jan 2020

Anexo 1

Ficha Técnica de Escala Valorativa de la Comunicación Laboral de Lecca y Lora, 2020.

Título:	COVID-19: " Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy"																												
Autoras:	Mg. Judith Paola Lecca Flores Dra. Miryam G. Lora Loza																												
Fecha	Abril del 2020																												
Validación	<p>Validación Interna. El instrumento fue elaborado en base a los presupuestos teóricos y empíricos de Robbins (1993-94) sobre la comunicación y la toma de decisiones en grupo, así como de Rice (1991) sobre la comunicación y su estructura interna descrita en experiencias empresariales. En el caso del Estrés Laboral la Escala fue tomada de Goldberg, et al., 1997) (EADG-12). Está estructurado en 12 ítems para identificar posibles casos.</p> <p>Validación Externa Fue aplicado por (Lecca y Lora 2020), en 20 trabajadores asistenciales del Centro de salud de Tayabamba - Patatz Marzo - Abril 2020. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,800 y correlaciones mayores a ,350 tanto a nivel general como en sus cuatro dimensiones.</p> <p>Validez de contenido y estructura. Se realizó por 5 Jueces Expertos bajo el Formato Aikent cuyos criterios valorativos son: coherencia y correspondencia con los planteamientos del problema, hipótesis y objetivos del estudio, la consistencia con los planteamientos teóricos, la verosimilitud de la estructura en 4 dimensiones y la pertinencia, los Jueces Expertos Fueron: - Mg. Mónica Karina Domínguez Chávez - Mg. Galina C. Alcántara Jaico - Mg. Marias Anita Murga Llovera - Mg. Carlos Francisco Sánchez Blas - Mg. Nataly Odalys Toledo Hugo El Coeficiente de Concordancia son mayores a ,900, considerados muy Altos.</p>																												
Confiabilidad	<p>Alfa de Cronbach Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Nº</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunicación laboral a nivel general</td> <td style="text-align: center;">,966</td> <td style="text-align: center;">,967</td> <td style="text-align: center;">36</td> </tr> <tr> <td>Dirección de la comunicación</td> <td style="text-align: center;">,971</td> <td style="text-align: center;">,971</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>Redes de comunicación</td> <td style="text-align: center;">,909</td> <td style="text-align: center;">,909</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td>Selección del Canal</td> <td style="text-align: center;">,907</td> <td style="text-align: center;">,911</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>Barreras de comunicación</td> <td style="text-align: center;">,980</td> <td style="text-align: center;">,986</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Estrés Laboral</td> <td style="text-align: center;">,887</td> <td style="text-align: center;">,900</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las correlaciones fueron mayores de ,300 y ninguno de los valores Alfa de Cronbach superaron sus valores de referencia y sus límites mínimos y</p>				Nº	Comunicación laboral a nivel general	,966	,967	36	Dirección de la comunicación	,971	,971	12	Redes de comunicación	,909	,909	8	Selección del Canal	,907	,911	12	Barreras de comunicación	,980	,986	4	Estrés Laboral	,887	,900	12
			Nº																										
Comunicación laboral a nivel general	,966	,967	36																										
Dirección de la comunicación	,971	,971	12																										
Redes de comunicación	,909	,909	8																										
Selección del Canal	,907	,911	12																										
Barreras de comunicación	,980	,986	4																										
Estrés Laboral	,887	,900	12																										

	máximos demostraron arrojaron valores altos y muy significativos de los coeficientes Intraclase especialmente en lo referido a las medias promedio.
	Visto lo aprobado por los Jueces Expertos y los resultados del estudio piloto de confiabilidad se concluye que la Escala valorativa de la Comunicación Laboral, sus dimensiones (Dirección de la Comunicación, Redes de comunicación, Selección de los Canales y Barreras de la Comunicación) así como la Escala de Goldberg, et al., (1997) (EADG-12), son aptas para su aplicación en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy.

Anexo 2

"COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal de la Clínica
Americana de Juliaca."

Cuestionario Valorativo de la Comunicación Interna.

A continuación, se le presenta afirmaciones con las cuales puede estar usted desde muy en desacuerdo (1) hasta muy de Acuerdo (5). La identificación positiva o negativa con estas afirmaciones son solo opiniones por lo que no puede haber respuestas malas o buenas. En tal sentido le pedimos marcar con una aspa o X la respuesta. Gracias

(1) **Muy en desacuerdo** (2) **E Desacuerdo** (3) **Indiferente**
(4) **De Acuerdo** (5) **Muy de Acuerdo**

DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
Las comunicaciones de la dirección o jefaturas hacia el personal						
1	Son veloces					
2	Son precisas					
3	Permiten identificar al que envía los mensajes y al que lidera el trabajo					
4	Son eficaces para el desempeño de sus labores					
Las comunicaciones del personal hacia la dirección o jefaturas						
5	Son veloces					
6	Son precisas					
7	Permiten identificar al que envía los mensajes y al que lidera el trabajo					
8	Son eficaces para el desempeño de sus labores					
Las comunicaciones horizontales entre la dirección o jefaturas con el personal						
9	Son veloces					
10	Son precisas					
11	Permiten identificar al que envía los mensajes y al que lidera el trabajo					
12	Son eficaces para el desempeño de sus labores					
REDES DE COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
Las comunicaciones formales en términos individuales o grupales						
13	Son veloces					
14	Son precisas					

15	Permiten identificar líderes					
16	Satisfacen la necesidad de comunicación					
	Las comunicaciones informales en términos individuales o grupales					
17	No son veloces					
18	No son precisas					
19	No permiten identificar líderes					
20	No satisfacen la necesidad de comunicación					
	SELECCIÓN DEL CANAL	1	2	3	4	5
	Cuando la comunicación es vía telefónica y tecnología e informática como Computadoras, Iphone, Tables, etc					
21	Es muy veloz					
22	Es muy precisa					
23	Permite identificar liderazgos internos					
24	Satisface todas las necesidades de comunicación interna					
	Cuando la comunicación es charla frente a frente (persona a persona)					
25	Es muy veloz					
26	Es muy precisa					
27	Permite identificar liderazgos internos					
28	Satisface todas las necesidades de comunicación interna					
	Cuando la comunicación es escrita					
29	Es muy veloz					
30	Es muy precisa					
31	Permite identificar liderazgos internos					
32	Satisface todas las necesidades de comunicación interna					
	BARRERA PARA LA COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
33	En todo tipo de comunicaciones No existen filtros que distorsionen los mensajes					
34	En todo tipo de comunicaciones No se seleccionan los mensajes estos van tal cual salen de su fuente					
35	En todo tipo de comunicaciones No se manifiestan emociones					
36	En todo tipo de comunicaciones el lenguaje es siempre el apropiado					

Baremo de Medición

Variable/dimensión	Categorías		
	No adecuada	Poco Adecuada	Adecuada
Comunicación (Medición General)	36-84 pts.	85-132 pts.	133-180 pts.
Dirección de la comunicación	12-28 pts.	29-44 pts.	45-60 pts.
Redes de comunicación	8-19 pts.	20-30 pts.	31-40 pts.
Selección de canales de comunicación	12-28 pts.	29-44 pts.	45-60 pts.
Barreras para la comunicación	4-8 pts.	9-14 pts.	15-20 pts.

Anexo 3

"COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal de la Clínica Americana de Juliaca."

Escala valorativa de estrés laboral.

Examine la lista siguiente e indique en la casilla que corresponda con un a X o aspa la frecuencia con que se le ocurrido cada una de estas molestias durante este último periodo de trabajo (COVID-19).

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Pocas Veces (4) Algunas veces
(5) Con relativa frecuencia (6) Con Mucha frecuencia

		1	2	3	4	5	6
1	Dificultad de conciliar el sueño o mantenerse dormido por la noche (o tras el turno nocturno)						
2	Jaquecas y dolores de cabeza						
3	Indigestiones o molestias gastrointestinales						
4	Sensación de cansancio extremo o agotamiento						
5	Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual						
6	Disminución del interés sexual						
7	Respiración entrecortada o sensación de ahogo						
8	Disminución del apetito						
9	Temblores musculares (ej. Tic nerviosos etc.)						
10	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo						
11	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana						
12	Tendencia a sudar o palpitaciones						

Baremo de Medición

Variable	Categorías			
	Normal	Leve	Moderado	Severo
Estrés	12-27 pts.	28-42 pts.	43-57 pts.	58-72 pts.