



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FACTORES DE RIESGO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. BRAYAM FERNANDO MADRIAGA PINEDA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A Dios por estar en cada paso que doy, guiándome, dándome fuerza para seguir la lucha. Por iluminarme en cada momento de mi vida y darme esta oportunidad de concretar unos de mis objetivos. Gracias señor por mantenerme firme en el sendero de la vida.

Al amor de mi vida mi madre querida Ninfa Chávez quien dedicó gran parte de su vida a criarme, educarme y enseñarme el sentido de la vida para lograr ser un gran hombre.

A mi madre Roció Concepción por darme la vida, el valor y la voluntad para lograr cada meta, superando cada uno de los retos en mi vida universitaria,

A mis segundas madres Roxana y Maritza Pineda, que con todo el amor y cariño que me brindan cada día de mi vida lograron ayudarme a superar cada adversidad de mi vida para ser un gran hombre y convertirme en un gran profesional.

Con todo mi amor y gratitud, dedico la presente A toda mi familia, a mi hermano Fabrizio por siempre creer y confiar en mí, a mis primos y tíos por haberme brindado su apoyo incondicional en mi formación profesional y personal.

Brayam Fernando



AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento:

- ❖ *Dios, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser. Gracias por creer en mí y gracias dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.*
- ❖ *A mi casa de estudios, la Universidad Nacional del Altiplano- Puno, por formarme y darme la calidad de educativa para llegar hacer el gran profesional que soy y que me convertiré.*
- ❖ *A mi alma mater la Facultad de Enfermería, decana, docentes y administrativos, quienes impartieron sus conocimientos, y su experiencia, que permitieron formarme profesionalmente y de esa forma desempeñarme como futuro profesional de enfermería.*
- ❖ *Con profundo cariño, aprecio y respeto a mi Directora de tesis Mg. Rosa Pilco Vargas, por su paciencia, orientación, apoyo moral y ayuda incondicional, durante el proceso de desarrollo y su culminación de mi trabajo de investigación.*
- ❖ *Al personal administrativo, y a los profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno, por permitirme ejecutar y realizar la recolección de datos de la presente investigación. En particular a la Lic.Roxana Pineda Chavez quien me apoyo en la ejecución de mi tesis y los trámites correspondientes.*

Brayam Fernando



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ACRÓNIMOS

RESUMEN..... 9

ABSTRACT..... 10

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 11

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 13

1.2.1. Objetivo General 13

1.2.2. Objetivos Específicos..... 13

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO 15

2.2. MARCO CONCEPTUAL..... 28

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 29

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 33

3.1.1. Tipo de investigación 33

3.1.2. Diseño de investigación 33



3.2. AMBITO DE ESTUDIO.....	33
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN	34
3.5. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	35
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	37
3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	39

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	43
4.2. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	58

ÁREA: Gerencia y gestión en salud.

TEMA: Salud del adulto

FECHA DE SUSTENTACION: 26 de julio del 2022



INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: FACTORES DE RIESGO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.....	43
TABLA N° 02: FACTORES DE RIESGO LABORAL QUE CONDUCEN AL ALTO NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.....	44
TABLA N° 03: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.....	45
TABLA N° 04: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.	45
TABLA N° 05: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.	46



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01: FACTORES DE RIESGO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.....	63
FIGURA N° 02: FACTORES DE RIESGO LABORAL QUE CONDUCEN AL ALTO NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.....	63
FIGURA N° 03: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.....	64
FIGURA N° 04: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.....	64
FIGURA N° 05: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.	65



ACRÓNIMOS

INEI	Instituto nacional de estadística e informática
MINSA	Ministerio de la salud
UCI	Unidad de cuidados intensivos
UCIN	Unidad de cuidados intermedios neonatales
UNIP	Unidad de cuidados intermedios pediátricos
OMS	Organización mundial de la salud
OIT	Organización internacional del trabajo
OPS	Organización panamericana de la salud



RESUMEN

El presente estudio de investigación fue elaborado con el objetivo de determinar los factores de riesgo laboral y nivel de estrés en enfermeras de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno 2020. La población estuvo compuesta por 33 enfermeras del área de emergencias, UCI, UCIN, UCIP y la muestra fue censal porque se considera el total de la población, quienes cumplieron los criterios de inclusión. El estudio fue de tipo descriptivo-cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, la técnica que se empleo fue la encuesta y como instrumentos 02 cuestionarios para medir la variable factores de riesgo y nivel de estrés, los instrumentos cuenta con propiedades psicométricas de validez de contenido y confiabilidad a través de la estadística de Kuder Richardson con una puntuación de 0.8 y 0.9 respectivamente. Los resultados evidencian que, el 52% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés alto, seguido del 33% con un estrés medio; referente al factor de riesgo, el 82% de las enfermeras atribuye al factor ambiental como un factor de riesgo muy alto para generar estrés laboral. Referente a los factores de riesgo, los factores biológicos, psicológicos y sociales representados con 67%, 85% y 58% respectivamente es un factor con nivel medio que induce al estrés, referente al factor ambiental, el 82% considera como un nivel alto. Respecto a la dimensión agotamiento emocional se encontró que el 61% de las enfermeras presenta un nivel de estrés medio, seguido del 36% con un nivel alto; relacionado al estrés en la dimensión falta de realización personal, el 55% de las enfermeras presento un nivel de estrés medio seguido del 24% con un nivel alto. Finalmente, respecto a la dimensión despersonalización, el 42% de las enfermeras presenta un nivel estrés alto, seguido del 24% con un nivel medio. Conclusión: El factor de riesgo laboral que se evidencio de manera significativa para generar estrés es el factor ambiental y nivel de estrés en enfermeras de servicios de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno es alto.

PALABRAS CLAVE: Áreas críticas, estrés en enfermeras, factores de riesgo laboral.



ABSTRACT

The present research study was prepared with the objective of determining the occupational risk factors and stress level in nurses in critical areas of Hospital III Salcedo EsSalud - Puno 2020. The population consisted of 33 nurses from the emergency department, ICU, NICU, PICU and the sample was census because the total population is considered, who met the inclusion criteria. The study is of a descriptive-quantitative type with a non-experimental cross-sectional design, the technique used was the survey and as instruments 02 questionnaires to measure the variable risk factors and stress level, the instruments have psychometric properties of validity of content and reliability through the Kuder Richardson statistic with a score of 0.8 and 0.9 respectively. The results show that 52% of the nurses in critical area services present a high level of stress, followed by 33% with a medium stress; Regarding the risk factor, 82% of the nurses attribute the environmental factor as a very high risk factor for generating work stress. Regarding risk factors, biological, psychological and social factors represented with 67%, 85% and 58% respectively, is a factor with a medium level that induces stress, regarding the environmental factor, 82% considers it a high level. Regarding the emotional exhaustion dimension, it was found that 61% of the nurses present a medium stress level, followed by 36% with a high level; Related to stress in the dimension of lack of personal fulfillment, 55% of the nurses presented a medium stress level followed by 24% with a high level. Finally, regarding the depersonalization dimension, 42% of the nurses present a high stress level, followed by 24% with a medium level.

Conclusion: The occupational risk factor that is significantly evidenced to generate stress is the environmental factor and the level of stress in service nurses in critical areas of Hospital III Salcedo EsSalud - Puno is high.

KEY WORDS: Critical areas, stress in nurses, occupational risk factors



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, el grupo de profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de salud, más aún el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, principalmente en áreas críticas, quienes tienen a su cargo pacientes con grado de dependencia de nivel III (1). Pérez, Matteson e Ivancavich consideran al estrés como la “respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias” (2).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que el 85% del personal de salud a nivel mundial presentan síntomas de estrés asociados a las condiciones de trabajo y que a lo largo de la vida el 68% de la población desarrolla algún trastorno relacionado al estrés(3).

En América Latina, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna, como es el caso de Argentina que es el país más afectado con un 65% de los trabajadores que sufren del estrés laboral.

En el Perú según el Ministerio de salud (MINSA); informa que los trabajadores de salud muestran una incidencia de 31.4% de estrés laboral, los trabajadores más vulnerables corresponden a los profesionales como son: Enfermería con el 19.5%, Obstetras el 18.9% y Médicos el 14.0% (4).

En la región de Puno el panorama es similar; en el estudio realizado por Jinez, Ruth (4) en el Hospital III Essalud encontró que el 46.24 % de los profesionales de enfermería presentan estrés laboral de nivel medio; así mismo, en otro estudio realizado



por Machicado, Yamali en el Hospital Manuel Núñez Butrón evidencio que el 65% de profesionales de enfermería presentan estrés moderado.(5)

El estrés de origen laboral se debe a la interacción de múltiples factores de riesgo como los que provienen del: ambiente físico, trastorno de las funciones biológicas, organización del trabajo y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales. El trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral (1).

Las consecuencias del estrés abarcan signos y síntomas tales como: Taquicardia, diaforesis, disnea, hiperglicemia, hipercolesterolemia, sensación de ahogo , midriasis y alteraciones mentales como: Preocupación constante, indecisión, escasa concentración, desorientación, hipersensibilidad a los comentarios y falta de control emocional que influyen en el desempeño profesional (2).

Es conocido que el trabajo hospitalario produce estrés, cuya importancia se hace cada vez más notoria en los últimos años, evidenciándose que cada persona presenta respuestas diferentes a cada situación o problema que genera estrés (6).

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que afrontar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar cuidado integral al niño, adulto u adulto mayor durante el proceso salud - enfermedad, así también debe poseer cualidades innatas y personalidad, que le permita afrontar situaciones o eventos que causen estrés utilizando mecanismos de afronte y/o adaptación (7).

Viendo el panorama presentado anteriormente sobre el nivel de estrés que



presenta el personal de salud, principalmente de áreas críticas, en el contexto de emergencia sanitaria generado por el virus SARS COV 2 que tanto ha megrado la integridad física y mental de los profesionales de la salud, es por eso que se decide realizar este trabajo de investigación con la finalidad de evidenciar la situación de salud mental (estrés) y los factores asociados a éste, en el personal de enfermería de áreas críticas como es: Emergencias, Unidad de cuidados intensivos, Unidad de cuidados intermedios y unidad de cuidados pediátricos. Estos pacientes de las áreas mencionadas, por el grado de dependencia que presentan y la exposición frecuente al ruidos de los monitores, la temperatura del ambiente, la poca ventilación a eso sumado la falta de capacitación para el manejo de equipos de alta complejidad, generan mayor demanda laboral en el profesional de enfermería siendo propensos a padecer estrés laboral. Para ello se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores de riesgo laboral y el nivel de estrés en el profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno 2020? En base a los resultados implementar estrategias de promoción, prevención y mantenimiento de la salud mental con el fin de salvaguardar la salud física y mental del profesional de enfermería. .

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Determinar los factores de riesgo laboral y nivel de estrés en enfermeras de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno 2020

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo laboral (biológicos psicológicos, sociales, ambientales) que conducen al estrés laboral en enfermeras de áreas críticas.
- Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión agotamiento emocional en enfermeras de áreas críticas.



- Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión falta de realización *personal* en enfermeras de áreas críticas.
- Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión despersonalización en enfermeras de áreas críticas.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. ETIMOLOGÍA DEL ESTRES

El termino stress es de origen anglosajón y significa “tensión”, “presión”, “coacción”. Así, por ejemplo, “to be under stress” se puede traducir como “sufrir una tensión nerviosa”. En este sentido, “stress” es casi equivalente a un término neutro, es decir, para su correcta comprensión requiere de un adjetivo o de un prefijo que califique o caracterice el uso de lo que se quiere dar (8).

2.1.2. TEORÍAS DEL ESTRÉS

Hans Selye nació en Viena en 1926 empezó a desarrollar su famosa teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS).

El Síndrome de Adaptación General de Selye, aplicado a nuestro tema, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas: 1. *Fase de alarma*. Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (p.e. intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia



de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación. 2. *Fase de resistencia*. Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, p.e. disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.

3. *Fase de agotamiento*. Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles(9).

2.1.3. ESTRÉS

- **Hans Selye** (medico) conceptualizó el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos de puestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras.

Los signos e indicadores del estrés están dado por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicosomáticas(10).

- **Richard Lazarus** (psicólogo) conceptualizo el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar(11).



- **Peiró y Salvador** (1993): conceptualizo el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo. Por lo que podemos expresar que el estrés; puede definirse como un conjunto de reacciones que se desencadenan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de enfrentamiento(12).

- **Janes Plaza** define el estrés como una respuesta al sistema nervioso a un acontecimiento o una situación que se percibe como una amenaza, esta respuesta se conoce informalmente como mecanismo de lucha o huida, ya que las hormonas que el organismo secreta al sentir miedo proporciona al cuerpo la potencia física para enfrentarse al peligro o bien huir (13).

2.1.4. FASES DEL ESTRÉS

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegara a las últimas consecuencias(14).

2.1.4.1. Fase de reacción alarma

Es una etapa de incertidumbre y de confusión. En ella se plantea la situación de estresante y el individuo debe movilizar mayor energía para poder afrontar la situación.

Según Melgosa la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera a la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y no resolverla satisfactoriamente y el estrés no llega a concretarse; pero cuando se realizó lo contrario de la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y



la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

2.1.4.2. Fase de resistencia

Etapa en la cual el organismo pone en marcha mecanismos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la crisis.

2.1.4.3. Fase de agotamiento.

Etapa en la que el organismo ya no puede mantener respuestas adaptativas y puede dar lugar a alteraciones fisiológicas que pueden derivar en importantes daños patológicos. En la fase de agotamiento se produce la disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión; síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

2.1.5. CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS

2.1.5.1. Según sus efectos

Eustrés: Hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente.

Distres: Hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollado(15).



2.1.5.2. Según el tiempo de duración

a) **Agudo:** Se experimenta esporádicamente una sensación de peligro inminente, instantes después el ritmo cardiaco se acelera, aumenta la sudoración, etc.

b) **Anticipatorio:** puede uno de los dos así pues las personas que lo padecen pueden presentar cualquiera de los síntomas emocionales, conductuales o físicos propios de ambos del estrés (16).

c) **Episódico:** Se refiere a las personas que sufren situaciones de estrés agudo de forma repetitiva y que parecen acabar atrapadas en una espiral de asunción excesiva de responsabilidades, que las sumerge en una vida desordenada, regida por la presión autoimpuesta e inmersa en una crisis continua. Son personas que suelen mostrarse con un carácter agrio, irritables, muy nerviosas y que están en un continuo estado de ansiedad. Además, a menudo culpan a otras personas de todos sus problemas.

Otra forma de este tipo de estrés es el pesimismo constante que se transforma en una negatividad que se aplica a todo, esperando siempre que suceda lo peor. En cualquier caso, los síntomas son más graves, caracterizándose por la presencia frecuente de migrañas y dolores tensionales, hipertensión arterial, presión en el pecho y propensión a sufrir enfermedades cardíacas. Su tratamiento pasa por una terapia psicológica que puede durar meses, ya que son personas resistentes a los cambios (19).

b) **Crónico:** Es un estrés agotador que produce un desgaste físico y emocional continuo a la persona que lo sufre. Las situaciones de pobreza, de familias disfuncionales, tener un empleo que se desprecia son algunas de las situaciones que pueden generarlo. Nunca se ve la salida y se deja de buscar soluciones. En ocasiones hay que buscar el origen en hechos traumáticos que se han vivido durante la infancia y que marcan el desarrollo de la personalidad y de las referencias para el comportamiento. En ocasiones este tipo de estrés induce la idea de suicidio y puede estar en el origen de un infarto de



miocardio o de otras enfermedades sistémicas, como el ictus. Los síntomas más severos que en los casos anteriores pueden requerir un tratamiento farmacológico, además de terapia psicológica (19).

2.1.6. NIVEL DE ESTRÉS

En relación al nivel de estrés lo realizaremos según Maslach y Jackson (1981); habla de tres fases: agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad (21).

Tiene las siguientes características según Maslach y Jackson:

a) Agotamiento Emocional

Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

b) Falta de realización personal

Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.



c) Despersonalización

Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

2.1.7. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN EL ORGANISMO

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

- A nivel del sistema de respuesta fisiológico: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, etc.
- A nivel del sistema cognitivo: Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- A nivel del sistema motor: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, exceso o falta de apetito, conductas impulsivas, bostezos, etc. El estrés también genera una serie de trastornos asociados, aunque no sean causas desencadenantes a veces constituye en factor colaborador:
 - Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.
 - Trastornos cardiovasculares: Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.
 - Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.
 - Trastornos endócrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, etc.



- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atípica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial.
- Diabetes: Suele agravar la enfermedad.
- Dolores crónicas y cefaleas continuas.
- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo.
- Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, etc (20).

2.1.8. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes (17).

2.1.8.1. FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL

a) Sucesos vitales intensos y extraordinarios: Aparece cuando se producen situaciones de cambio como el despido del trabajo, etc.

b) Sucesos vitales estresantes de pequeña intensidad: Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos vitales intensos Ej. Escaso material para realizar procedimientos.

c) Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés



que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc (17).

2.1.8.2. FACTORES DE RIESGO LABORAL

Según Vera N. Ricardo refiere que el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha de realizar, éstas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión (23).

Dentro de los factores que generan estrés en la enfermera tenemos:

a) Factores Biológicos

Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, peso, lesiones a nivel lumbar, malestares gastrointestinales, dolor abdominal, rigidez en la nuca, alteraciones de sueño, cirugía, entre otros.

b) Factores Psicológicos

Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico.

Se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, impulsivos tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuestas al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales.

En relación al factor genero se caracterizan por que las mujeres presenta más



conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características: Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual; a diferencia que piensan que pueden apoyarse en patrones culturales.

c) Factores Psicosociales

Esta dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento de panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros.

d) Factores Ambientales

condiciones físicas externas o también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.).
- Vibraciones
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos biológicos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, cualquier profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas



infectadas, medicaciones tóxicas, que producen una continua tensión por el daño que todas ellas pueden ocasionar. El hecho de trabajar con enfermos infectados con SIDA, Hepatitis, nos lleva a tener un especial cuidado en todas aquellas técnicas que vamos a realizar y, por tanto aumenta el nivel de tensión al contacto con estos enfermos.

- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo disconfort.

- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica (23).

2.1.8.3. MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS

a) Cognitivas

Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

b) Motoras

Se puede evidenciar el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

c) Fisiológicas

Se manifiesta mediante la presencia de taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc (18).



2.1.8.4. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

a) Consecuencias sociales

La imposibilidad de modificar el factor estresor, y a veces a enorme presión psicológica a la que se ve sometida la persona, lleva a menudo a salidas como, por ejemplo, incremento en el consumo de cigarrillo, alcohol, psicofármacos, drogas (Raphael, 1981), alteraciones de humor y de sueño, relaciones alteradas y conflictivas a nivel conyugal, familiar y con los amigos (Jagaranet, 1986), y la obesidad entre otros, que terminan agravando el estrés y sumando factores de riesgo.

b) Consecuencias económicas

Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro incesante y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, etcétera, son en realidad invalorable, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices (18).

c) Consecuencias en la Salud

Desde hace 20 años, muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de enfermedades, tales como: alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza son señales tempranas del estrés relacionado al trabajo, usualmente son fáciles de reconocer. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver, puesto que en estas, necesitan de mucho tiempo para desarrollarse y pueden ser influidos por muchos factores aparte del estrés. Sin embargo, la evidencia rápidamente está acumulando y sugiere que el estrés tiene un papel importante en varios tipos de problemas crónicas de la salud particularmente la enfermedad cardiovascular, las afecciones músculoesqueléticas y las



afecciones psicológicas. En resumen podría concluirse que como consecuencia, el estrés puede desarrollar diferentes patologías: ansiedad, depresión, neurosis, enfermedad cardiaca y cerebrovascular, hipertensión, etc (20).

2.1.9. EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL ESTRÉS LABORAL

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor (22).

Según un estudio elaborado por la Universidad de Manchester podemos decir que la Enfermería se considera habitualmente como una ocupación muy estresante, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional y por lo tanto experimenta altas prevalencias trastornos psicológicos (43). Constituyendo a los enfermeros como uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés laboral, puesto que se encuentra expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) por lo que es de vital importancia determinar las causas del mismo, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional constituyéndose este (estrés laboral) en uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos.



2.2. MARCO CONCEPTUAL

1. ESTRÉS

Es una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos de puestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras (10).

2. ESTRES LABORAL

El estrés laboral se define conceptualiza como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (25).

3. FACTORES DE RIESGO LABORAL

Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Entre los factores de riesgo más importantes cabe citar la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene (26).

4. ENFERMERA:

Es el profesional de salud encargada de brindar servicios de atención oportuna hacia el paciente ante una eventualidad de emergencia (27).

5. ÁREAS CRÍTICAS

Son espacios delicados donde existe alto riesgo de infección, tales como quirófanos, salas de cirugía, urgencias o de partos, unidades de esterilización o diálisis, áreas de preparación para medicamentos parenterales y terapia intensiva. Estos cuenta



con con enfermeras especializadas que cumplen el rol de mayor adiestramiento y capacitación de priorizar la atención ante una emergencia, tiene juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma ante cualquier eventualidad que se presente (28).

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A NIVEL INTENACIONAL

En un estudio de investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental de corte transversal y enfoque prospectivo, realizado con el objetivo de determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. La población y muestra fue conformada de veinte profesionales y no profesionales de Enfermería que trabajan en el área de emergencia y unidad de cuidados intensivos; la técnica que se empleo fue la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas politómicas. Los resultados evidencian que el 40% de las Enfermeras son jóvenes y están expuestos a factores estresantes por las condiciones del trabajo, el 25% de las personas siempre perciben la carga laboral, el 70% se enfrentan a las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los coordinadores y no tienen turnos rotativos. El 65% a veces tienen el material para realizar procedimientos seguros. La mayoría del personal encuestado sintió dolores musculares (57%) y desmotivación (45%) en el cargo de licenciados de Enfermería. Al término del estudio se concluyó que los múltiples factores estresantes del entorno laboral una de ellas es la sobrecarga de trabajo que genera el cansancio físico y mental en la persona, a la vez disminuye la capacidad en el desempeño de las funciones de Enfermería (29).

Estudio de investigación de tipo analítico con diseño no experimental de corte transversal, que tuvo como objetivo determinar los factores asociados al estrés laboral en



las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena., cuya población y muestra correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena; la técnica que se empleo fue la encuesta y como instrumento se utilizó la versión española del “TheNursing Stress Scale” (NSS), cuyos resultados fueron que la prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% de los encuestados. Al término del estudio se concluyó, la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación (30).

A NIVEL NACIONAL

En un estudio de investigación de tipo correlacional con diseño no experimental de corte transversal que tuvo como objetivo, determinar la relación entre factores laborales y nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao., cuya población y muestra estuvo constituida por 30 profesional de enfermería que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales; la técnica que se empleó fue la encuesta y como instrumentos, el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario “Respuesta emocional al estrés emocional modificado”. Los resultados evidencian que el profesional de enfermería presento un nivel de estrés laboral bajo en un 63,3% y un predominio en los factores laborales organizativo y burocrático y ambiental con 46,7% respectivamente. Al término del estudio se concluyó que existe una relación muy baja entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral (31).

Estudio de investigación de tipo descriptivo con diseño no experimental de corte transversal que tuvo como objetivo. Determinar el nivel de estrés y sus factores relacionados en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital



San Juan de Lurigancho, cuya población y muestra estuvo conformada por 32 enfermeros. La técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyos resultados fueron, que el 53% de enfermeras padecen de estrés moderado y 22% de estrés alto. Al término del estudio se concluyó que las enfermeras que refieren un nivel de estrés moderado están dados porque se sienten acabadas, preocupaciones constantes respecto a nivel alto están dado por que se da una atmosfera relajado con los pacientes e influencia positivamente en el trabajo(7).

En otro estudio de investigación de tipo descriptivo simple con diseño no experimental de corte transversal que tuvo como objetivo determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016, cuya población estuvo conformada por un total de 290 enfermeros de diferentes servicios del Hospital Regional de Ica. La muestra estuvo conformada por 58 enfermeros. La técnica que se utilizo fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, cuyos resultados evidenciaron que un 43.1% presentan un nivel Medio de estrés, el 31% un nivel Alto y un 25.9% un nivel Bajo. Al término del estudio se concluyó que la mayoría del personal de Enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de este personal, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad(32).

A NIVEL LOCAL

En un estudio de investigación de tipo descriptivo simple con diseño no experimental y de corte transversal, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno, cuya población y muestra estuvo conformada por 31 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital III EsSalud Puno, para su recolección de datos se realizó mediante



la técnica encuesta y como instrumento de investigación se utilizó el Inventario de Maslach, evidenciando los siguientes resultados que el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto; Al término del estudio se concluyó que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital EsSalud Puno presentan nivel de estrés laboral medio, dentro de los cuales predomina el nivel de estrés laboral medio con un mayor porcentaje en la dimensión de realización personal, mientras que en las dimensiones de agotamiento emocional y la despersonalización presentan nivel de estrés laboral bajo(4).

En otro estudio de investigación de tipo descriptivo con diseño correlacional - comparativo, con el objetivo; determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, cuya población y muestra fue de 17 profesionales de Enfermería de los servicios de EMG y UCI, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento 2 cuestionarios (factores de riesgo psicosocial intralaboral y la evaluación del estrés); cuyos resultados fueron que el 65% presenta estrés moderado; Al término del estudio se concluyó que existe diferencias según áreas de trabajo, pues solo en las enfermeras del servicio de EMG existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral (5).



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio por la naturaleza de la investigación, fue de tipo descriptivo de diseño no experimental de corte transversal, ya que permitió describir y analizar los factores de riesgo y el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en un momento dado.

3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio por la naturaleza de la investigación, fue de diseño no experimental de corte transversal, ya que permitió describir y analizar los factores de riesgo y el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en un momento dado.

3.2. AMBITO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en el Hospital III EsSalud ubicado en; Jirón Francisco Caceres Jara # 600 del Parque Industrial del centro poblado de Salcedo, del distrito de Puno, provincia de Puno ubicado a 3,827 m.s.n.m, con un clima frio – seco, la temperatura oscila entre -12 °C - 21 °C aproximadamente.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por 33 profesionales de enfermería y la muestra será censal ya que fue conformado por el total de la población quienes están en condiciones de: nombradas, CAS y terceros, de los servicios de áreas críticas tales como; emergencia, unidad de cuidados intensivos y unidad de cuidados intermedios que laboran en el Hospital III EsSalud Puno, siendo en su mayoría del sexo femenino egresadas de las universidades de la región de Puno que brindan atención las 24 horas al día.



3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Enfermeras de los áreas de emergencia, UCI, unidad cuidados intermedios neonatales UCIN, unidad de cuidados intermedios de pediatría.
- Enfermeras de los áreas de emergencia, UCI, unidad cuidados intermedios neonatales UCIN, unidad de cuidados intermedios de pediatría que otorguen el consentimiento informado.
- Enfermeras que asistan de forma regular a su centro de trabajo

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Enfermeras de otros áreas que no sean de emergencia, UCI, unidad cuidados intermedios neonatales UCIN, unidad de cuidados intermedios de pediatría
- Enfermeras de otros áreas que no sean de emergencia, UCI, unidad cuidados intermedios neonatales UCIN, unidad de cuidados intermedios de pediatría que no otorguen el consentimiento informado.
- Enfermeras que no asistan de forma regular a su centro de trabajo (descanso médico, vacaciones, licencia)

3.5. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA	VALOR FINAL
<p>Factores de riesgo laboral:</p> <p>Los factores de riesgos laborales son condiciones, características o exposiciones que generen cualquier daño o afectación a la salud del trabajador.</p>	Factores biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones de sueño • Malestar gastrointestinal • Cefalea • Comprensión en el cuello • Dolor • Apetito 	<p>Nunca A veces Frecuentement e Siempre</p>	<p>ALTO MEDI O BAJO</p>
	Factores psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Personalidad • Inseguridad, olvido • Aceptación e inseguridad • Acuerdo y desacuerdos durante el trabajo • Confianza • Adversidades • Motivación • Relaciones interpersonales, familiares, pareja y compañeros de trabajo • Uso de medicamento o bebidas 		
	Factores psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Jefas del servicio • Eventualidad • Relación con el personal de salud (medico, técnicos, otros) 		
	Factores Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación • Iluminación • Limpieza, desinfección y eliminación • Equipos • Infraestructura • Ruido 		
<p>Nivel de estrés:</p> <p>Son las respuestas que refiere el personal de Enfermería, en</p>	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento por el trabajo • Cansado al final de jornada • Fatigado al levantarse • Se esfuerza trabajar c/gente 	<p>(0) Nunca. (1) Pocas veces al año o menos. (2) Una vez al mes o menos.</p>	<p>ALTO MEDI O BAJO</p>



<p>relación a sus dimensiones agotamiento emocional, falta de realización personal, despersonalización ; que experimentan como consecuencia de sus jornadas de trabajo en el hospital.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Se siente quemado x trabajo • Frustrado en el trabajo • Trabaja demasiado. • Trabajo c/persona produce stress • Me siento acabado 	<p>(3) Unas pocas veces al mes o menos. (4) Una vez a la semana. (5) Pocas veces a la semana (6) Todos los días.</p>
	Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendo a los pacientes / cliente • Trato eficaz problemas de personas. • Influyó más en la vida de los demás • Me siento muy activo • Crear atmósfera relajada • Estimulado de trabajar con personas • Conseguido cosas útiles en mi profesión • Trato los problemas emocionales con mucha calma 	
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal a pacientes • Insensible con la gente • Preocupa que el trabajo me endurezca • emocionalmente • No me preocupa las personas a las que • doy servicios • Los pacientes me culpan por 	



		algunos de sus problemas		
--	--	-----------------------------	--	--

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la variable *factores de riesgo laboral* se utilizó la técnica encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 31 ítems que está dividido por 4 factores (biológicos, psicológicos, psicosociales y ambientales). El instrumento fue elaborado por la Lic. Myriam María Medina Alberca en la Universidad Mayor de San Marcos en el año 2017. **(ANEXO 03)**

Para la variable *nivel de estrés* se utilizó la técnica encuesta y como instrumento un cuestionario (Maslach Burnout Inventory) conformado por 22 ítems, elaborado por Maslach y Jackson en el año 1986 y revalidado por Lic. Liz Karina Coronado Luna en el año 2017 en un estudio de investigación de posgrado en la facultad de enfermería de la Universidad Mayor de San Marcos. **(ANEXO 04)**

3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

A) Validez

Para la variable *factores de riesgo*, el instrumento fue validado por Medina, Myriam, en donde fue sometido a validez de contenido, juicio de expertos quienes evaluaron la claridad, congruencia y la tendenciosidad del instrumento para luego aplicarlo la prueba binomial donde se obtuvo un valor de 80% considerándose aceptable.

Para la variable *nivel de estrés*, el instrumento fue validado por Coronado, Liz. Donde sometió a validez de contenido de tipo agregado individual donde se evaluó el instrumento con los juicios de expertos para finalmente someterle a prueba binomial obteniendo una puntuación considerable para su aplicación.



B) Confiabilidad del instrumento

Para la variable *factores de riesgo*, se aplicó la prueba estadística de Kuder Richardson donde se obtuvo una puntuación de 0.8, para la variable nivel de estrés se aplicó la prueba estadística de Kuder Richardson obteniéndose como resultado una calificación de 0.9, los resultados para ambas variables alcanzó una puntuación mayor a 0.7, lo que considera a los instrumentos como confiables y aptos para su aplicación.

C) Consideraciones éticas

Antes de iniciar con la recolección de datos se dio a conocer el tema de estudio para la obtención del consentimiento libre e informado en la población de estudio, así mismo se indicó que la participación de la gestante sería de forma voluntaria, guardando la confidencialidad de la información. **(ANEXO 01)**

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DE LA COORDINACIÓN:

- Se realizó las coordinaciones con la Decana de la Facultad de Enfermería para dar inicio a los trámites correspondientes para la ejecución del estudio de investigación.
- Se solicitó mediante escrito una carta de autorización al director de la facultad de Enfermería para llevar a cabo la ejecución del proyecto.

DE LA EJECUCIÓN:

- Una vez realizados los trámites administrativos y coordinaciones pertinentes, el investigador se constituyó al Hospital EsSalud de Salcedo para la aplicación del cuestionario.
- Se procedió a ubicar al sujeto de estudio, para entrevistarse con él y luego entregarle el instrumento.



- Al momento de la entrega del instrumento, previo saludo cordial y agradecimiento por la aceptación se dio a conocer los objetivos del estudio y se solicitó su consentimiento informado respectivo.
- Al momento de recolectar la información a través de la aplicación del instrumento se dio indicaciones a la enfermera sobre el procedimiento del llenado, se indicó que es anónima, personal y con respuestas verídicas. El tiempo para el llenado del instrumento fue en promedio de unos 15 minutos.
- Se permaneció junto al sujeto de estudio para resolver las preguntas o dudas que pueda generarse en ese momento, sin sugerir respuestas.
- Una vez terminado el llenado se procedió a recoger el instrumento previa revisión de que los datos estén completos.
- Posteriormente se agradeció a la enfermera, por la participación y colaboración en la investigación.
- Finalmente tras concluir con toda la recolección de datos se puso en conocimiento al director de la escuela profesional de Enfermería que se ha concluido con la aplicación del instrumento de acuerdo al número que estaba programado.

3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento:

Al término de la ejecución y obtención de datos se procedió a realizar las siguientes acciones para ambas variables:

- Se codificó del instrumento con la información recolectada.
- Se realizó la tabulación respectiva por cada variable.
- Traslada la información al formato digital Excel.
- Se dio una escala valorativa a cada instrumento para su interpretación respectiva.
- Finalmente para la tabulación se construyó cuadros de entrada simple, de doble entrada,

teniendo en cuenta los objetivos y la variable del estudio.

PARA EL PROCESAMIENTO DEL INSTRUMENTO.

PARA LOS FACTORES DE RIESGO

Para identificar los factores de riesgo biológico que conducen al alto nivel de estrés laboral en enfermeras de servicios de áreas críticas.

Biológicos		
ALTO	mayor a 8	8
MEDIO	4 a 8	22
BAJO	menor a 4	3

Para identificar los factores de riesgo psicológico que conducen al alto nivel de estrés laboral en enfermeras de servicios de áreas críticas.

Psicológicos		
ALTO	mayor a 14	5
MEDIO	10 a 14	28
BAJO	menor a 8	0

Para identificar los factores de riesgo sociales que conducen al alto nivel de estrés laboral en enfermeras de servicios de áreas críticas.

Sociales		
ALTO	mayor a 12	8
MEDIO	8 a 12	19
BAJO	menor a 8	6

Para identificar los factores de riesgo ambientales que conducen al alto nivel de estrés laboral en enfermeras de servicios de áreas críticas.



Ambientales		
ALTO	mayor a 11	27
MEDIO	7 a 11	5
BAJO	menor a 7	1

PARA EL NIVEL DE ESTRÉS

Para el nivel de estrés en enfermeras de servicios de áreas críticas del hospital iii salcedo

Essalud - Puno 2020.

GENERAL		
ALTO	mayor 69	17
MEDIO	45-69	11
BAJO	menor 45	5

Para el nivel de estrés laboral según su dimensión agotamiento emocional en enfermeras de servicios de áreas críticas.

EMOCIONAL		
ALTO	mayor 25	12
MEDIO	9 a 25	20
BAJO	menor 9	1

Para el nivel de estrés laboral según su dimensión falta de realización personal en enfermeras de servicios de áreas críticas.

Realización personal		
ALTO	mayor 42	8
MEDIO	26 a 42	18
BAJO	menor 26	7

Para el nivel de estrés laboral según su dimensión despersonalización en enfermeras de



servicios de áreas críticas.

Despersonalización		
ALTO	mayor 10	14
MEDIO	4 a 10	8
BAJO	menor 4	11

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

TABLA N° 01

FACTORES DE RIESGO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.

CATEGORÍA	FACTORES DE RIESGO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS			
	NIVEL DE ESTRÉS		FACTOR AMBIENTAL	
	N	%	N	%
ALTO	17	52	27	82
MEDIO	11	33	5	15
BAJO	5	15	1	3
TOTAL	33	100	30	91

FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

En la tabla se evidencia que el 52% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés alto, seguido del 33% con un estrés medio; referente al factor de riesgo, el 82% de las enfermeras atribuye al factor ambiental como un factor de riesgo muy alto para generar estrés laboral.

TABLA N° 02**FACTORES DE RIESGO LABORAL QUE CONDUCEN AL ALTO NIVEL DE
ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS
DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020**

CATEGORIA	FACTORES DE RIESGO LABORAL							
	BIOLÓGICOS		PSICOLÓGICOS		SOCIALES		AMBIENTALES	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ALTO	8	24	5	15	8	24	27	82
MEDIO	22	67	28	85	19	58	5	15
BAJO	3	9	0	0	6	18	1	3
TOTAL	33	100	33	100	33	100	30	91

FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

En la tabla se evidencia que, los factores biológico, psicológico y social representado con 67%, 85% y 58% respectivamente es un factor con nivel medio que induce al estrés, referente al factor ambiental, el 82% considera como un nivel alto a dicho factor para general estrés laboral en enfermeras de los servicios de áreas críticas del hospital III Salcedo de la ciudad de Puno.

TABLA N° 03

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.

CATEGORÍA	DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL	
	N	%
ALTO	12	36
MEDIO	20	61
BAJO	1	3
TOTAL	33	100

FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

En la tabla se muestra que el 61% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés medio en la dimensión agotamiento emocional, seguido del 36% con un nivel alto de la misma dimensión.

TABLA N° 04

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.

CATEGORÍA	DIMENSIÓN FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	
	N	%
ALTO	8	24
MEDIO	18	55
BAJO	7	21
TOTAL	30	100

FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.



En la tabla se observa que el 55% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés medio en la dimensión falta de realización personal, seguido del 24% con un nivel alto.

TABLA N° 05

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SU DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS
CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020.**

CATEGORÍA	DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN	
	N	%
ALTO	14	42
MEDIO	8	24
BAJO	11	33
TOTAL	33	100

FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

La tabla muestra que el 42% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel estrés alto en la dimensión despersonalización, seguido del 24% con un nivel medio en la misma dimensión.



4.2. DISCUSIÓN

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, el grupo de profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de salud, más aún el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, principalmente en servicios de áreas críticas, quienes tienen a su cargo pacientes con grado de dependencia (1). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que el 85% del personal de salud a nivel mundial presentan síntomas de estrés asociados a las condiciones de trabajo y que a lo largo de la vida el 68% de la población desarrolla algún trastorno relacionado al estrés (3).

En el estudio, referente a los factores de riesgo laboral y nivel de estrés en enfermeras de servicios de áreas críticas del hospital III salcedo EsSalud - Puno se encontró que el 52% de las enfermeras presenta un nivel de estrés alto, seguido del 33% con un estrés medio; referente al factor de riesgo, el 82% de las enfermeras atribuye al factor ambiental como un factor de riesgo muy alto para generar estrés laboral, seguido a esto se atribuye a los factores biológicos, psicológicos y sociales como como factor de nivel medio para generar estrés. Estos resultados presenta similitud por lo obtenido por *Ávila, Irma* (30) ya que en su estudio encontró que el 33.9% de los encuestados tuvo un estrés laboral de nivel alto, sin embargo difiere con los obtenido por *Manrique, M.* (31); *Medina, M* (7) *.Benites, G.* (32); *Jinez, R*(4). y *Machicado, Y* (5). Ya que en sus investigaciones evidencio como resultado que la mayoría de las enfermeras presento un nivel de estrés medio, incluso hasta bajo. Esta diferencia pueda que se atribuya en el momento del estudio realizado y la realidad de la situación de salud de ese momento, tenemos que recordar que el año 2020 a nivel mundial hemos y seguimos padeciendo una emergencia sanitaria denominada COVID SARS COV-2 (Covid 19) que tanta desgracia



y dolor trajo al mundo, esto en el personal de primera línea genero mucho estrés, estrés que fue reflejado en el estudio. Al respecto *Peiró y Salvador* (12). conceptualizo el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo. Por lo que podemos expresar que el estrés; puede definirse como un conjunto de reacciones que se desencadenan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de enfrentamiento.

Respecto a los factores de riesgo laboral que conducen al alto nivel de estrés laboral se encontró que los factores biológico, psicológico y social representado con 67%, 85% y 58% respectivamente es un factor con nivel medio que induce al estrés, referente al factor ambiental, el 82% considera como un nivel alto a dicho factor para general estrés laboral. Estos resultados presentan similitud con lo obtenido por *Manrique, M* (31). Ya que en su estudio evidencio que el factor ambiental con 46, 7% fue un factor de riesgo importante para generar estrés. Al respecto *Moreno B* (23). Refiere que las condiciones físicas externas o también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran: la iluminación, el ruido, las vibraciones, ambientes contaminados, la temperatura, el peso y la carga laboral.

Referente al nivel de estrés laboral según su dimensión agotamiento emocional se encontró que el 61% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés medio, seguido del 36% con un nivel alto. Estos resultados difiere por lo obtenido por *Jinez R* (4). Ya que en su estudio evidencio que las enfermeras presentaron



un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional. Al respecto, *Caldera; J(21)*. Refiere que el agotamiento emocional consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

Relacionado al nivel de estrés laboral según su dimensión falta de realización personal obtuvo como resultado que el 55% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés medio, seguido del 24% con un nivel alto. Los resultados obtenidos son distinto a lo encontrado por *Jinez R(4)*. Ya que en su estudio demostró que las enfermeras presento un nivel de estrés alto en la dimensión realización personal. Al respecto *Caldera; J(21)*. Refiere que la falta de realización personal consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.

Concerniente al nivel de estrés laboral según su dimensión despersonalización se encontró que el 42% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel estrés alto en la dimensión, seguido del 24% con un nivel medio. Este resultado difiere



con lo encontrado por *Jinez R(4)*. Ya que en su estudio encontró como resultado que la mayoría de las enfermeras presentaron un nivel de estrés bajo en esta dimensión, esta diferencia pueda que se deba por la influencia del Covid 19 lo que le genere sentimientos y actitudes negativas. Al respecto *Caldera; J (21)*. Refiere que la despersonalización consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros. Así mismo *Benites, G (32)*. Reitera que el estrés puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de este personal, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El factor de riesgo laboral que indujo al estrés es el factor ambiental y nivel de estrés en enfermeras de servicios de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno es alto. Esto posiblemente se deba a la situación de salud que estamos atravesando actualmente.

SEGUNDA: Los factores de riesgo laboral que conducen al alto nivel de estrés laboral en enfermeras de servicios de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud es el factor ambiental, seguido los factores social, biológico y psicológico con un nivel de riesgo medio.

TERCERA: El nivel de estrés laboral según su dimensión agotamiento emocional en enfermeras de servicios de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud tiene un nivel medio con tendencia a un nivel alto.

CUARTA: El nivel de estrés laboral según su dimensión falta de realización personal en enfermeras de servicios de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud es medio con tendencia a un nivel alto.

QUINTA: El nivel de estrés laboral según su dimensión despersonalización en enfermeras de servicios de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud es alto, lo que implica que la enfermera presenta sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas y/o compañeros de trabajo.



VI. RECOMENDACIONES

AL ÁREA DE RECURSO HUMANO DEL ESSALUD III SALCEDO PUNO

- Gestionar mayor personal de enfermería para evitar sobrecarga laboral, más aun en tiempos de pandemia.
- Contratar personal de limpieza para condicionar el ambiente físico de manera adecuada.
- Incentivar económicamente (bono) para el mejor desenvolvimiento del personal.

AL ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL DEL ESSALUD III SALCEO PUNO

- Realizar actividades recreativas para la prevención del estrés.
- Realizar capacitaciones sobre mecanismos de afrontamiento del estrés laboral.
- Establecer un espacio de tiempo mínimo para refrigerio o merienda durante el turno.

A LAS ENFERMERAS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DEL ESSALUD

- Encontrar personalmente mecanismos de afrontamiento frente al estrés.
- Contar con una alimentación saludable.
- Realizar actividad física en los tiempos libres.
- Participar en sesiones recreativas organizadas por el área de salud ocupacional.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Medina San Martin L. Nivel de Estrés laboral en los enfermeros de los servicios de : Emergencia, Trauma shock y uci del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz2015 [Internet]. Universidad Autonoma de Ica; 2015. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/21/1/LOURDES EPIFANIA MEDINA SAN MARTIN - ESTRES LABORAL EN LOS ENFERMEROS.pdf>
2. Mamani Encalada A, Obando Zegarra R, Uribe Malca AM, Vivanco Tello M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia: [revisión]. Rev peru Obs enferm [Internet]. 2007;3(1):50–7. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/download/543/415>
3. Diaz Reategui I, Gaviria Torres K. Estres laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril-Julio 2013 [Internet]. Universidad Nacional de San Martin; 2013. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1264/ITEM%4011458-517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Jinez Mamani R. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital II Essalud Puno - 2019. [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano. Universidad Nacional del Altiplano; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
5. Machicado Huaycani Y. Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron Puno - 2016 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano; 2017. Disponible en:



- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado_Huaycani_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016 [Internet]. Universidad San Martín de Porres; 2018. Disponible en: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 7. Medina Alberco M. Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017 [Internet]. Universidad Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 8. Adolfo G. Estrés: desarrollo histórico y definición. Rev Arg Anest [Internet]. 2002;60:350–3. Disponible en: https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.pdf
 9. Espinoza A, Pernas I, González R. Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. Humanidades Médicas [Internet]. 2018;18(3):697–717. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>
 10. Psicología Ambiental. El modelo de Selye | Psicología ambiental [Internet]. 2018 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
 11. Ruiz L. La teoría del estrés de Richard S. Lazarus [Internet]. 2019 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://psicologiyamente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>
 12. Ramírez A. Estrés laboral y burnout [Internet]. Cuba; 2016 [citado el 2 de febrero



- de 2021]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/47065939.pdf>
13. Cano A. ¿Qué es el estrés? [Internet]. 2017 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
 14. AKANA Psicología. Las fases del estrés [Internet]. 2018 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.akanapsicologia.com/las-fases-del-estres/>
 15. prevencion del Estres. El Distrés y el Eustrés [Internet]. 2007 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id_texto=24
 16. American Psychological Association. Los distintos tipos de estrés [Internet]. 2017 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
 17. Blog de Nascia. Estrés laboral [Internet]. 2019 [citado el 2 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
 18. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Rev Educ [Internet]. 2009;2:171–90. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511/527>
 19. Sanitas. Tipos de estrés [Internet]. 2020 [citado el 4 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>
 20. Mansilla F. Consecuencias del estrés. Med Segur Trab (Madr). 2011;57(225):361–70.
 21. CALDERA J, PULIDO B, MARTÍNEZ G. El problema del estrés. Rev Educ y Desarro [Internet]. 2007 [citado el 2 de febrero de 2021];88–9. Disponible en: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf
 22. MIRANDA F. NIVELES DE ESTRÉS Y PRINCIPALES ESTRESORES EN EL



- PERSONAL GERENCIAL, MEDIO Y ADMINISTRATIVO DE UNA FÁBRICA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO. 2015; Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>
23. Moreno B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Segur Trab (Madr) [Internet]. 2011;57:4–19. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>
24. Yeda O, Aparecida E, Odair F. Impacto De Los Estresores Laborales En Los Profesionales Y En Las Organizaciones Análisis De Investigaciones Publicadas. Invenio. 2012;15(29):67–80.
25. Rodríguez R, De Rivas S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención [Internet]. Vol. 57, Med Segur Trab (Internet). España; 2011 [citado el 4 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
26. Organizacion Mundial de Salud. OMS | Factores de riesgo. WHO [Internet]. 2011 [citado el 4 de febrero de 2021]; Disponible en: https://www.who.int/topics/risk_factors/es/#:~:text=Un factor de riesgo es,sufrir una enfermedad o lesión.
27. Organizacion Panamericana de la Salud. ENFERMERIA [Internet]. Washington D.C. Estados Unidos; 1965 [citado el 4 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/1157/42217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Seisamed. Cómo diseñar y organizar las áreas críticas de un hospital [Internet]. 2020 [citado el 4 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.seisamed.com/como-disenar-y-organizar-las-areas-criticas-de-un->



hospital

29. Medina Espinoza A. Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil [Internet]. Vol. 4. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2017. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>
30. Avila C, Irma Y, Llanos T, Gomez A, Tapias C, Avila IYC, et al. Estres Laboral en Enfermeria y Factores Asociados. Cartagena. Colomb Salud UNINORTE [Internet]. 2014;30(1):34–43. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/html/817/81730850005/>
31. Manrique Quispe M. Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. Vol. 12. Universidad Privada Nobert Wiener; 2016. Disponible en:
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/636/MANRIQUE QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/636/MANRIQUE%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Benites Villegas G, Chacaliaza Janto C, Huanchuari Echevarria J. Factores y Niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica-2016 [Internet]. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica; 2017. Disponible en:
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS



ANEXO 01



**HOJA DE INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN
PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO**



TÍTULO: FACTORES DE RIESGO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020

Se le invita a participar voluntariamente en este estudio de investigación con fines de titulación, cuyo título encabeza este documento. Antes de que usted decida participar en el estudio por favor lea esta información del consentimiento cuidadosamente. Haga todas las preguntas que usted tenga, para asegurarse de que entienda los procedimientos del estudio, incluyendo los riesgos y los beneficios.

El propósito de esta investigación es identificar los factores de riesgo laboral y nivel de estrés en enfermeras de servicios de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno 2020. El estudio es de tipo descriptivo con enfoque prospectivo, con diseño no experimental de corte transversal, donde la muestra fue 30 enfermeras quienes cumplieron con los criterios de inclusión. Se utilizara la técnica de encuesta y como instrumento 2 cuestionarios. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar dos encuestas; esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información suministrada es de carácter confidencial y anónimo, Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación. Una vez transcritas la encuesta, se destruirán por lo tanto no representa ningún riesgo para Ud. No hay un beneficio directo por su participación, sin embargo se utilizara como base de sustentación para trabajos posteriores, creando conciencia del autocuidado. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

DATOS DEL INVESTIGADOR

NOMBRES Y APELLIDOS: BRAYAN MADRIAGA PINEDA

N° DE TELÉFONO: 918213919

CORREO ELECTRÓNICO:

.....
Brayan Madriaga Pineda
Bachiller en Enfermería



ANEXO 02



CONSENTIMIENTO INFORMADO



Luego de haber sido informado de los métodos, inconvenientes, riesgos y beneficios del estudio. Yo....., enfermero/a doy mi consentimiento para PARTICIPAR ACTIVAMENTE, prestando la colaboración posible y fidedigna en el presente estudio “FACTORES DE RIESGO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE SERVICIOS DE ÁREAS CRITICAS DEL HOSPITAL III SALCEDO ESSALUD - PUNO 2020”

Firma
D. N. I.: _____

Puno,.....de.....del 2021



ANEXO 03
INSTRUMENTO
CUESTIONARIO FACTORES DE RIESGO LABORAL

Nº	FACTORES CAUSALES	NUNCA	A VECES	FRECUENTE- MENTE	SIEMPRE
	FACTORES BIOLÓGICOS				
1	Han presentado alteraciones de sueño				
2	Han presentado cefalea				
3	Ha presentado dolor abdominal				
4	Siente pesadez o compresión a nivel del cuello				
5	Han presentado dolor a nivel lumbar				
6	Han presentado falta de apetito				
7	Han presentado exceso de apetito				
	FACTORES PSICOLÓGICOS				
1	Ha presentado inseguridad y miedo a cometer errores				
2	Sesiente agusto al realizar actividades con la colaboración de sus Compañeros				
3	Ha Presentado desacuerdo en cuanto la realización de alguna actividad con su grupo de trabajo				
4	Siente confianza en sí mismo al momento de realizar las actividades propias del trabajo				
5	Ha presentado deseos que el tiempo pase rápido para marcharse a Casa				
6	Usa algún tipo de medicamento u consumo de bebidas para tranquilizarse o tener más energía				
7	Ha presentado problemas familiares o de pareja que no le dejan realizar adecuadamente sus actividades laborales				
8	Usted piensa que estresa a los demás durante el trabajo				
9	Se siente con ánimos de ir a trabajar				
10	Siente que se endurecido emocionalmente durante el tiempo que Labora				
	FACTORES PSICOSOCIALES				
1	Tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo				
2	Informa a sus jefes inmediatos sobre una eventualidad o algún problema que se presentó en su turno				
3	Siempre cuenta con la presencia total de los médicos de turno o Residentes				
4	Recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene varias actividades a Realizar				
5	Le resta importancia en ayudar a su compañero cuando está muy Estresado				
6	Realizo mi trabajo solamente por cumplir en ello				
7	Ha recibido un agradecimiento de parte del paciente o familiares ante la realización de su trabajo				
	FACTORES AMBIENTALES				
1	Presenta una adecuada limpieza en su área de servicio				
2	Presenta una adecuada desinfección en su servicio				
3	Presenta una adecuada eliminación de residuos en general				
4	Presenta una adecuada iluminación en su área de servicio				
5	Presenta una adecuada ventilación en su área de trabajo				
6	Presenta adecuados equipos operativos en su área de servicio				
7	Presenta un ambiente adecuada para descansar en su servicio				



ANEXO 04

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO ESCALA DE MASLACH

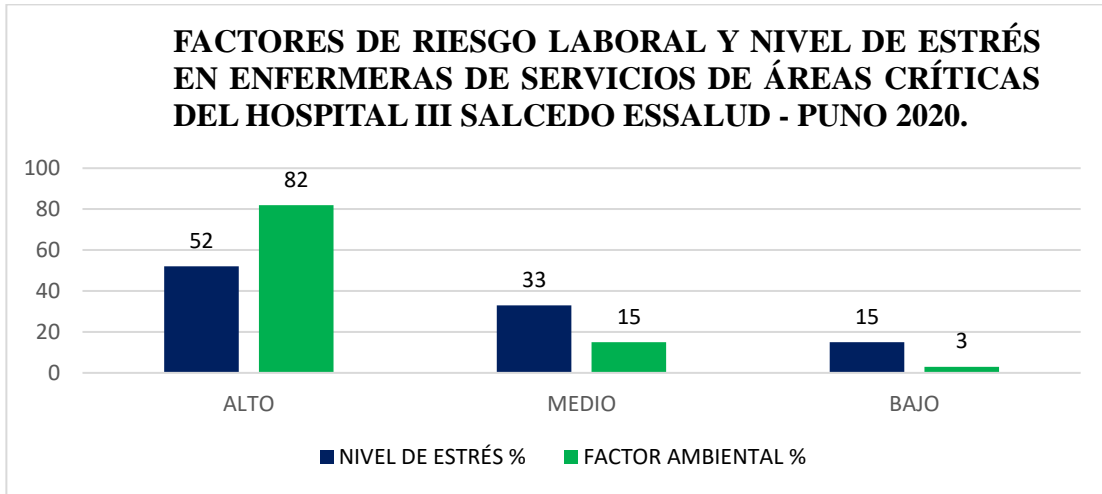
Responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

- (0) Nunca.
- (1) Pocas veces al año o menos.
- (2) Una vez al mes o menos.
- (3) Unas pocas veces al mes o menos.
- (4) Una vez a la semana.
- (5) Pocas veces a la semana
- (6) Todos los días.

Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.							
5	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los personas.							
8	Me siento “quemado” por mi trabajo							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a las personas a las que doy servicios							
16	Trabajar directamente con personas me produce Estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada a los que presto servicio							
18	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada a los que presto servicio							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus Problemas							

ANEXO 05

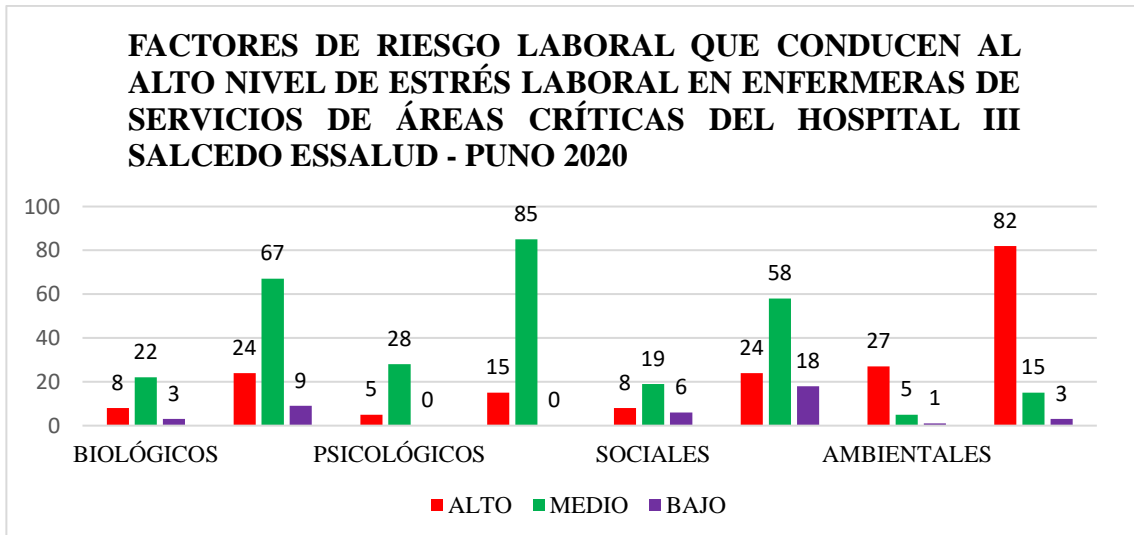
FIGURA N° 01



FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

En la figura se evidencia que el 52% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés alto, seguido del 33% con un estrés medio; referente al factor de riesgo, el 82% de las enfermeras atribuye al factor ambiental como un factor de riesgo muy alto para generar estrés laboral.

FIGURA N° 02

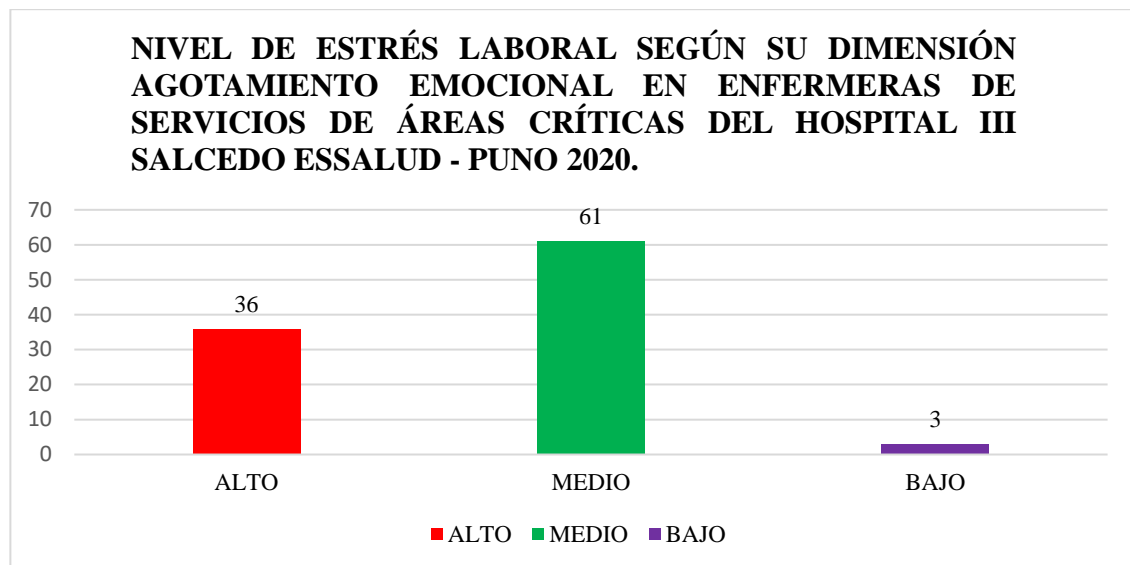


FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

En la figura se evidencia que, los factores biológico, psicológico y social representado con 67%, 85% y 58% respectivamente es un factor con nivel medio que induce al estrés, referente al factor ambiental, el 82% considera como un nivel alto a dicho factor para general estrés laboral en enfermeras de los servicios de áreas críticas del hospital III

Salcedo de la ciudad de Puno.

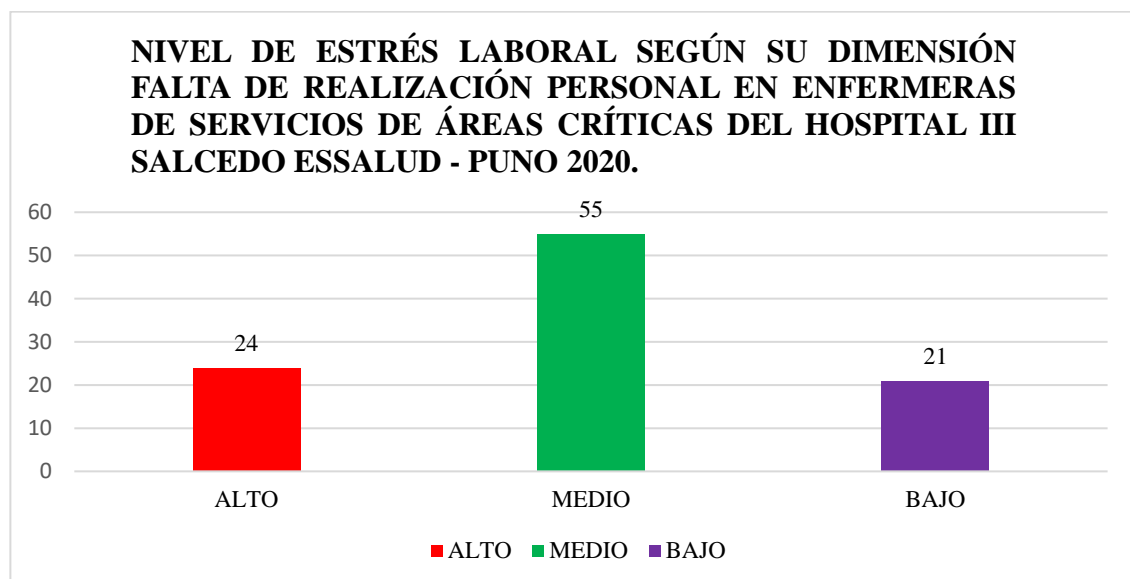
FIGURA N° 03



FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

En la figura se muestra que el 61% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel de estrés medio en la dimensión agotamiento emocional, seguido del 36% con un nivel alto de la misma dimensión.

FIGURA N° 04

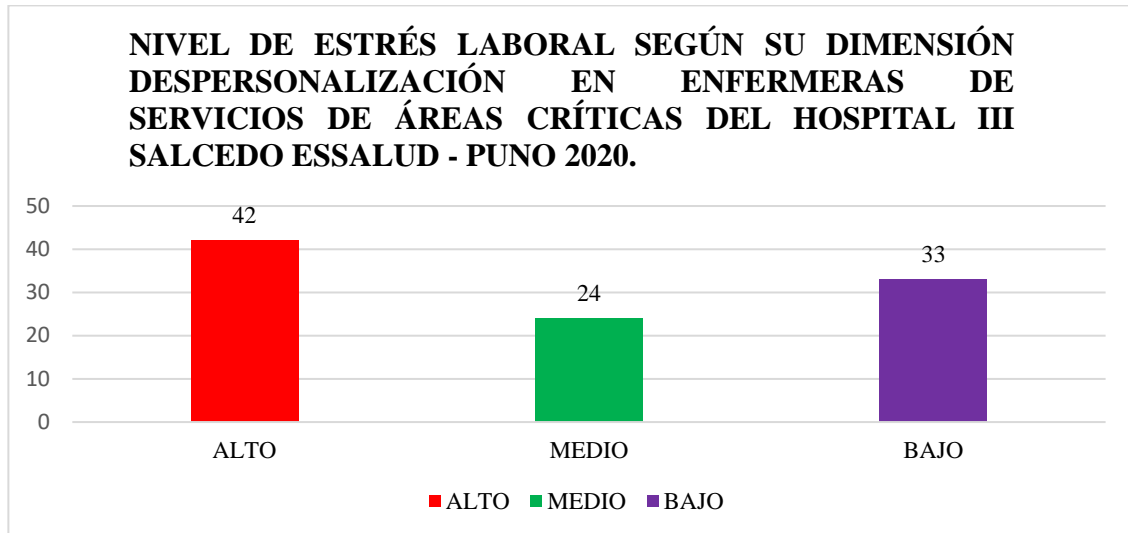


FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

En la figura se observa que el 55% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas

presenta un nivel de estrés medio en la dimensión falta de realización personal, seguido del 24% con un nivel alto.

FIGURA N° 05



FUENTE: Tabla elaborado por el investigador.

La tabla figura que el 42% de las enfermeras de los servicios de áreas críticas presenta un nivel estrés alto en la dimensión despersonalización, seguido del 24% con un nivel medio en la misma dimensión.

Cuestionario – Nivel de estrés

SUJETO	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	EMO	DESPER	REALIZ	TOTAL	
SUJETO1	1	5	1	6	3	5	5	3	4	3	6	4	3	2	1	1	3	5	3	3	6	6	24	19	36	79	
SUJETO2	2	3	2	5	0	1	2	0	6	0	1	6	0	0	2	0	0	0	4	4	1	0	12	3	24	39	
SUJETO3	0	3	0	5	6	6	0	6	0	1	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	1	27	14	17	58	
SUJETO4	5	5	1	6	0	3	6	1	6	0	0	6	1	3	3	1	6	6	6	0	6	0	30	3	48	71	
SUJETO5	5	5	0	6	0	5	5	6	6	0	6	6	6	5	0	0	6	6	6	5	6	0	37	6	47	90	
SUJETO6	2	3	3	6	0	5	1	5	6	0	6	1	1	6	0	4	6	5	6	6	6	6	5	35	11	37	83
SUJETO7	4	6	0	5	0	6	4	1	6	3	4	4	5	2	3	4	5	5	5	1	3	5	29	15	37	81	
SUJETO8	6	6	6	6	0	1	2	5	5	0	6	2	6	6	6	1	2	2	3	1	2	6	38	18	24	80	
SUJETO9	3	4	3	5	0	1	3	3	4	1	1	3	2	5	0	3	3	3	5	1	5	1	25	3	31	59	
SUJETO10	6	6	6	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	7	28	
SUJETO11	4	5	1	6	0	1	6	1	6	0	6	6	1	1	0	0	6	6	6	1	6	5	15	11	48	74	
SUJETO12	2	3	0	6	0	0	5	0	6	0	0	6	0	0	0	5	6	6	6	0	6	0	10	0	47	57	
SUJETO13	4	5	4	6	0	5	6	5	5	0	5	5	5	3	0	4	5	5	6	0	5	0	35	5	43	83	
SUJETO14	3	6	6	6	0	6	6	6	5	0	5	6	4	6	0	2	6	6	3	2	1	6	41	11	39	91	
SUJETO15	2	3	3	4	0	6	4	0	5	4	6	5	1	5	1	1	5	6	0	5	5	0	26	11	34	71	
SUJETO16	3	6	1	5	0	5	6	2	5	0	4	6	1	2	1	2	5	4	5	0	6	5	22	10	42	74	
SUJETO17	2	2	1	4	0	1	6	6	5	4	6	0	2	1	1	4	4	5	0	6	2	6	25	17	26	68	
SUJETO18	3	3	4	5	0	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	32	13	28	73	
SUJETO19	2	3	3	5	0	3	4	2	4	1	3	3	1	2	0	3	4	4	3	1	4	2	20	6	31	57	
SUJETO20	3	4	3	6	0	4	6	3	6	1	1	0	0	1	0	0	6	6	6	0	4	2	18	4	40	62	
SUJETO21	3	5	0	6	6	2	6	0	1	0	1	6	1	2	0	0	6	6	1	0	6	0	13	7	38	58	
SUJETO22	1	5	3	6	1	0	6	3	6	5	6	6	0	3	0	1	6	6	6	0	6	5	16	17	48	81	
SUJETO23	4	4	1	6	0	4	4	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	3	6	0	3	0	19	0	30	49	
SUJETO24	1	1	1	5	0	2	6	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	6	0	11	0	28	39	
SUJETO25	3	5	0	6	0	1	0	6	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	15	2	14	31	
SUJETO26	1	2	1	3	3	4	4	0	1	0	1	6	0	0	0	0	1	6	6	0	6	1	8	5	33	46	
SUJETO27	4	6	3	5	0	6	6	1	6	5	3	5	2	3	2	5	5	5	6	2	3	5	32	15	41	88	
SUJETO28	3	3	0	6	0	0	5	3	4	0	0	6	2	3	0	0	5	5	3	4	6	1	18	1	40	59	
SUJETO29	1	5	1	6	3	5	5	3	4	3	6	4	3	2	1	1	3	5	3	3	6	6	24	19	36	79	
SUJETO30	2	3	2	5	0	1	2	0	6	0	1	6	0	0	2	0	0	0	4	4	1	0	12	3	24	39	
SUJETO31	0	3	0	5	6	6	0	6	0	1	6	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0	1	27	14	17	58	
SUJETO32	5	5	1	6	0	3	6	1	6	0	6	1	3	3	3	1	6	6	6	0	6	0	20	3	48	71	
SUJETO33	5	5	0	6	0	5	5	6	6	0	6	6	6	5	0	0	6	6	6	5	6	0	37	6	47	90	