



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS BÁSICOS DEL HOSPITAL GOYENECHÉ-AREQUIPA 2022.

TESIS

PRESENTADA POR:

GLENHY KASSANDRA VILCA MENDOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2024



GLENHY KASSANDRA VILCA MENDOZA

NIVEL DE ESTRES LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN SERVICIOS BASICOS DEL HOSPITAL GOYE...

 Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::8254:415766037

Fecha de entrega
13 dic 2024, 9:06 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 dic 2024, 9:10 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
NIVEL DE ESTRES LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN SERVICIOS BASICOS DEL HO....docx

Tamaño de archivo
4.1 MB

102 Páginas

17,040 Palabras

97,816 Caracteres





15% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

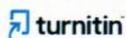
Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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


Dr. J. José Suscapuca Araujo
DOCENTE-UNA-PUNO



Dra. Rosenda Aza Tacca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FE - UNA - PUNO





DEDICATORIA

*A Dios, quien me protege y guía mi camino,
derramando sus bendiciones y fortaleza
para seguir adelante en la formación de mi
profesión.*

*A mis padres Walter y Margot, por su
sacrificio diario para darme la mejor
educación, por ser mi apoyo incondicional,
mi motor para seguir adelante, porque son
ellos los que nunca me dejaron sola y son los
que me enseñan que cada sacrificio tiene su
recompensa.*

*A mi hermano Edu que hoy ya no se
encuentra conmigo, pero desde donde se
encuentre seguirá siendo mi fortaleza para
lograr lo que siempre anhelamos.*



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por haberme brindado la oportunidad de formarme como profesional, a los docentes de la Facultad de Enfermería quienes compartieron sus conocimientos hacia conmigo para lograr mi formación académica.

De manera especial mi profundo agradecimiento a mi asesor y a los miembros del jurado principales colaboradores de este proceso, cuya orientación, conocimiento, y cooperación permitieron el progreso de este estudio.

Finalmente, al director de la Red de Salud Arequipa que brindo la aprobación para ingresar al hospital, al director y enfermeras de dicho hospital quienes brindaron la información para el presente estudio.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PROBLEMA.....	16
1.2. OBJETIVOS.....	19
1.2.1. Objetivo general	19
1.2.2. Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. MARCO TEÓRICO	20
2.1.1. Teoría del Estrés.....	20
2.1.2. Estrés	21
2.1.3. Estrés laboral en profesionales de enfermería.....	22
2.1.4. Dimensiones del nivel de estrés laboral	23
2.1.4.1. Sobrecarga laboral.....	23



2.1.4.2.	Desgaste emocional.....	27
2.1.4.3.	Insatisfacción por la retribución.....	29
2.1.4.4.	Apoyo institucional.....	31
2.1.5.	Nivel de estrés laboral en profesionales de Enfermería.....	34
2.2.	MARCO CONCEPTUAL.....	35
2.3.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.3.1.	A nivel internacional.....	36
2.3.2.	A nivel nacional.....	38
2.3.3.	A nivel local.....	42
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.1.1.	Tipo de investigación.....	44
3.1.2.	Diseño de investigación.....	44
3.2.	ÁMBITO DEL ESTUDIO.....	45
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.3.1.	Población.....	45
3.3.2.	Muestra.....	45
3.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	47
3.4.	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	49
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.5.1.	Técnica.....	50
3.5.2.	Instrumentos.....	50
3.6.	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
3.7.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	53



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	54
4.2. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	80

AREA: Salud del adulto.

TEMA: Nivel de estrés laboral en enfermeras.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 20 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Estratificación de la muestra: distribución proporcional al tamaño de los estratos (tamaño de la muestra: 74)	47
Tabla 2 Operacionalización de variables	49
Tabla 3 Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.....	54
Tabla 4 Nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022... 55	55
Tabla 5 Nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022... 56	56
Tabla 6 Nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.....	57
Tabla 7 Nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022... 58	58
Tabla 8 Ítems del nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	92
Tabla 9 Ítems del nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	92
Tabla 10 Ítems del nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.....	93



Tabla 11	Ítems del nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	93
-----------------	--	----



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	94
Figura 2 Nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	94
Figura 3 Nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	95
Figura 4 Nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	95
Figura 5 Nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.	96



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia	81
ANEXO 2 Instrumento de recolección de datos	82
ANEXO 3 Consentimiento informado	84
ANEXO 4 Validez y confiabilidad de los instrumentos	85
ANEXO 5 Carta de autorización	88
ANEXO 6 Solicitud a director de la Red de Salud Arequipa.....	89
ANEXO 7 Autorización para recojo de datos	90
ANEXO 8 Hoja de facilitador para recojo de datos	91
ANEXO 9 Tablas de indicadores por dimensiones del estrés laboral.....	92
ANEXO 10 Figuras de los resultados obtenidos.....	94
ANEXO 11 Sistematización de resultados.....	97
ANEXO 12 Estratificación de muestra.	99



ACRÓNIMOS

OMS:	Organización Mundial de la Salud.
OPS:	Organización Panamericana de la Salud
CIE:	Consejo Internacional de Enfermería
M:	Muestra



RESUMEN

En los profesionales del área de salud, el estrés laboral es una condición seria y muy común que puede llegar a afectar su rendimiento en el trabajo. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022. Este estudio fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal, con una población de 90 enfermeras, de las cuales se seleccionaron 74 mediante muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario denominado "Escala de Estrés Laboral", compuesto por 38 ítems y un Alfa de Cronbach de 0.865, lo que indicó alta validez y confiabilidad. Los resultados mostraron que el 14.9 % de los profesionales de enfermería en los servicios de cirugía y neonatología presentaron un nivel alto de estrés, mientras que en medicina y pediatría este porcentaje fue del 9.5%. Sin embargo, en el servicio de neonatología predominó un nivel de estrés entre regular y alto, destacando un 20.0% con un nivel regular de estrés. En cuanto a las dimensiones, el 26.8% de los profesionales mostró un nivel alto de estrés en su dimensión sobrecarga laboral, el 13.5% reportó un nivel bajo de estrés en desgaste emocional, el 18.7% presentó un nivel regular de estrés en la insatisfacción por la retribución, y de la misma manera en la dimensión apoyo institucional con el 17.6%. Se concluye que, aunque los profesionales de enfermería de los servicios de cirugía, medicina y pediatría mostraron niveles altos de estrés, el servicio de neonatología mostró una mayor proporción en el nivel regular de estrés, siendo la sobrecarga laboral la dimensión más predominante.

Palabras Clave: Enfermería, Profesionales de enfermería, Servicios básicos.



ABSTRACT

Work stress is one of the most prevalent and serious conditions in health professionals. This research aimed to determine the level of work stress in Nursing professionals in basic services of the Goyeneche-Arequipa Hospital 2022. The study was descriptive, non-experimental and cross-sectional, with a population of 90 nurses, of which 74 were selected through probability sampling. For data collection, the survey technique was used, and the questionnaire called "Work Stress Scale", composed of 38 items and a Cronbach's Alpha of 0.865, which indicated high validity and reliability. The results showed that 14.9% of Nursing professionals in the surgery and neonatology services presented a high level of stress, while in medicine and pediatrics this percentage was 9.5%. However, in the neonatology service, a stress level between regular and high predominated, with 20.0% having a regular level of stress. Regarding the dimensions, 26.8% of the professionals showed a high level of stress in their work overload dimension, 13.5% reported a low level of stress in emotional exhaustion, 18.7% presented a regular level of stress in dissatisfaction with remuneration, and the same in the institutional support dimension with 17.6%. It is concluded that, although the Nursing professionals of the surgery, medicine, pediatrics, and neonatology services presented high levels of stress, the neonatology service showed a higher proportion in the regular level of stress, with work overload being the most predominant dimension.

Keywords: Nursing, Nursing professionals, Basic services.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA

El estrés laboral es una problemática cada vez más relevante en el área de salud, especialmente para los profesionales de enfermería en servicios básicos, quienes enfrentan demandas y desafíos que generan altos niveles de estrés, afectando negativamente en su bienestar, su desempeño profesional y la calidad del cuidado que ofrecen a los pacientes (1).

En los servicios básicos del área de salud, donde los recursos suelen ser limitados y las demandas laborales son altas, los profesionales de enfermería enfrentan condiciones que agravan el estrés, entre estos factores se encuentran la carga de trabajo excesiva, las emergencias frecuentes, la falta de apoyo institucional y la necesidad de manejar múltiples tareas simultáneamente contribuyen a este problema. Además, la constante presión por mantener un nivel de atención óptimo en situaciones adversas intensifica aún más el estrés (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que entre el 70% y el 85% de las enfermeras en Europa experimentan estrés laboral, siendo España y Francia los países con mayores tasas, debido a la sobrecarga laboral y el agotamiento físico y mental (3). En entornos hospitalarios con alta demanda, como señala Rendon et al. (4), el desequilibrio entre el trabajo y los recursos afecta negativamente la eficacia de los cuidados y aumenta el riesgo de problemas de salud en los profesionales. En América Central, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que más del 10% de



los encuestados experimentan estrés constante, asociado a tensión, depresión y pérdida de sueño debido a su entorno laboral (5).

A nivel internacional, el estrés en la profesión de enfermería afecta entre el 50% y el 70% de las enfermeras (2). En Sudamérica, el estrés es más pronunciado debido a la intensidad de las tareas, la carga emocional y las situaciones de alta tensión que requieren decisiones rápidas (6). En Brasil, el 88% de las enfermeras en hospitales públicos sufren agotamiento emocional crónico; Argentina, el 80% identifica la sobrecarga de trabajo como la principal causa de estrés, y en Colombia, entre el 70% y el 80% enfrentan niveles severos de estrés (6). Según Castillo S. (8), este fenómeno afecta especialmente a las enfermeras debido a la naturaleza emocionalmente exigente de su trabajo y al contacto prolongado con los pacientes. Asimismo, en México, un estudio realizado por Valdez et al. (9), reveló que el 78% de los profesionales de enfermería experimentan un nivel de estrés moderado, siendo el afrontamiento emocional activo la estrategia más prevalente.

En Perú, Peralta K., señala que un 55% de los profesionales de enfermería experimentan altos niveles de estrés físico debido a la carga laboral (11). Un estudio en Trujillo reveló que más del 70% enfrenta niveles de estrés moderado a severo asociado a la insatisfacción laboral, con el 30% en riesgo de problemas psicológicos graves como ansiedad y depresión (12). Además, en el servicio de neonatología, el 88.4% de las enfermeras presentaron estrés moderado (13). Hassard et al. (14) enfatizan que la insatisfacción laboral, asociada a factores como falta de apoyo, el escaso reconocimiento, la sobrecarga laboral y el desgaste emocional, aumenta significativamente el nivel de estrés. Este impacto es aún mayor en entornos donde las decisiones rápidas son esenciales para afrontar situaciones críticas.



Por otro lado, en Arequipa, el 49% de las enfermeras reportaron estrés laboral relacionado con la falta de apoyo institucional por parte de las autoridades (15). Miranda et al. (16), refiere que este problema se ve agravado por infraestructuras deficientes, contratos inestables y escasas oportunidades de desarrollo profesional, lo que contribuye al desgaste físico y mental de los profesionales. En el Hospital Honorio Delgado, un 68.5% de enfermeras reportaron un niveles medios de estrés, mientras que el 16.8% indicó niveles bajos (17). El estrés laboral en los profesionales de enfermería es un tema crítico, pues entre el 60% y el 90% de sus problemas de salud están vinculados a la tensión laboral (10).

Así mismo, en el periodo de realización de las practicas pre- profesionales en los servicios básicos del Hospital Goyeneche de Arequipa, se identificaron múltiples desafíos enfrentados por los profesionales de enfermería, los cuales podrían contribuir significativamente al estrés laboral. Uno de los principales factores observados fue la sobrecarga laboral: dos enfermeras por turno asumían funciones administrativas y asistenciales para atender aproximadamente entre 20 a 25 pacientes. Esto contrasta con las recomendaciones del Colegio de Enfermeros del Perú, que sugiere una enfermera por cada 4 a 8 pacientes, según la complejidad de los casos, para garantizar una atención segura y de calidad. Esta situación podría reflejar una insuficiencia de los profesionales de enfermería para satisfacer la demanda de pacientes. Adicionalmente, las condiciones laborales inadecuadas, como falta de recursos materiales, exposición al ruido, temperaturas extremas, deficiente ventilación y carencias de capacitación para el manejo de equipos complejos, agravaban la situación. A esto se sumaba la insuficiencia de apoyo institucional, reflejada en bajas remuneraciones y, las limitaciones en la infraestructura del hospital, que siendo uno de los más antiguos de la región, presenta condiciones poco óptimas para el trabajo. Estos factores a largo plazo podrían provocar problemas de salud



tanto físicos como emocionales, estas observaciones llevaron a plantear la necesidad de investigar en profundidad el estrés laboral en los servicios básicos del Hospital, lo que dio origen a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos.
- Identificar el nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería en servicios básicos.
- Identificar el nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería en servicios básicos.
- Identificar el nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería en servicios básicos.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Teoría del Estrés

Existen múltiples teorías relacionadas con el estrés laboral, y para el presente trabajo se adopta la Teoría del Estrés de **Richard Lazarus y Susan Folkman**; esta teoría se centra en cómo las personas perciben y manejan el estrés, destacando la importancia de la evaluación cognitiva y las estrategias de afrontamiento.

Según Lazarus y Folkman, el estrés no se limita a una simple respuesta a un estímulo externo, sino que es el resultado obtenido de la interacción entre la persona y su entorno, evaluado a través de procesos cognitivos (18).

La Teoría del Estrés proporciona un marco útil para comprender cómo las diversas dimensiones del estrés laboral afectan a los profesionales de enfermería en servicios básicos. Esta teoría ayuda a identificar cómo las percepciones de sobrecarga laboral, apoyo institucional, satisfacción con la retribución y desgaste emocional influyen en la experiencia del estrés y las respuestas de afrontamiento (18). Los conceptos clave de esta teoría incluyen:

a) Evaluación Cognitiva:

- **Evaluación Primaria:** Se refiere a la percepción de un evento como una amenaza, un desafío o irrelevante. Por ejemplo, la sobrecarga laboral



puede ser percibida como una amenaza si se considera una carga excesiva e inmanejable (18).

- **Evaluación Secundaria:** Implica la percepción de los recursos disponibles para enfrentar el estrés. La falta de apoyo institucional y la insatisfacción por la retribución pueden afectar la percepción de los recursos disponibles para manejar el estrés (18).

b) Estrategias de Afrontamiento:

- **Afrontamiento Centrado en el Problema:** Consiste en intentar cambiar la situación estresante. Esto puede relacionarse con la búsqueda de mejores condiciones de trabajo o el desarrollo de estrategias para manejar el exceso de actividad (18).
- **Afrontamiento Centrado en la Emoción:** Se enfoca en manejar la respuesta emocional al estrés. En el contexto de la enfermería, esto puede incluir técnicas para gestionar el desgaste emocional y la falta de motivación (18).

2.1.2. Estrés

El estrés es una respuesta fisiológica y psicológica a estímulos internos o externos percibidos como amenazantes o desafiantes. Según Hans Selye, quien introdujo el concepto de estrés en la medicina, es "la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda". El estrés puede ser desencadenado por diversos factores, conocidos como estresores, que incluyen eventos físicos, emocionales, sociales y ambientales (19).



El estrés, de acuerdo con Ávila J. (20), se ha convertido en una afección muy común en nuestra época, siendo considerado un fenómeno multivariable derivado de la interacción entre un individuo y los eventos de su entorno. Por ello, es necesario que las personas adquieran un mayor control sobre las exigencias y desafíos que demandan una cantidad significativa de recursos físicos y psicológicos para afrontar la condición que los afecta (21).

El estrés, como una condición tanto psicológica como física, alteraba el estado habitual del cuerpo, ocasionando modificaciones o cambios importantes en la persona. Estas repercusiones afectaban su salud física y mental, así como su rendimiento en el trabajo y en los estudios, generando inquietud y malestar. angustia (22).

Es importante lograr un nivel óptimo de estrés, ya que la privación total de estrés conllevaría la muerte, pero su exceso puede afectar negativamente al organismo.

2.1.3. Estrés laboral en profesionales de enfermería

Es una respuesta física y emocional adversa que sucede cuando las exigencias laborales no corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Este desajuste puede conducir a una serie de consecuencias negativas, tanto a nivel individual como organizacional (23)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe el estrés como una condición de inquietud o tensión mental generada por situaciones complicadas. Todo individuo enfrenta algún grado de estrés, ya que es una reacción natural ante amenazas y diversos estímulos. (24).



El estrés laboral es de carácter perjudicial tanto física como emocionalmente para cualquier empleado. En las profesiones del área de salud, este problema es particularmente notable, con una prevalencia especialmente alta en el campo de la enfermería en los últimos años. Las principales causas del estrés en los profesionales de enfermería incluyen la sobrecarga de trabajo, las extensas jornadas laborales, la necesidad de proporcionar cuidados muy específicos a los pacientes y la gran cantidad de protocolos que deben seguirse, lo cual puede resultar en una atención inadecuada a los pacientes (25).

El nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería es un tema de gran importancia y relevancia en el ámbito de la salud, ya que puede afectar tanto la calidad de atención que brindan como su bienestar personal. Este nivel de estrés puede estar influenciado por una serie de factores, que van desde la sobrecarga laboral hasta la falta de apoyo institucional (1).

2.1.4. Dimensiones del nivel de estrés laboral

2.1.4.1. Sobrecarga laboral

La sobrecarga laboral hace mención a la percepción de tener demasiadas tareas o responsabilidades en el trabajo, lo que supera la capacidad del empleado para manejarlas eficientemente (26).

La sobrecarga de trabajo es uno de los factores más comunes que generan estrés. Esto incluye largos turnos, altas demandas físicas y emocionales, y la necesidad de tomar decisiones críticas en cortos periodos de tiempo (27).



La sobrecarga laboral se refiere a la situación en la que las demandas del trabajo superan las capacidades y recursos disponibles de los trabajadores para realizar las tareas asignadas de manera efectiva y dentro de un marco temporal razonable. Este fenómeno puede manifestarse a través de múltiples factores, como un exceso de actividad y un tiempo insuficiente para responder a las exigencias laborales, lo que genera cambios negativos en el cuerpo y mente del trabajador, así como en su desempeño y satisfacción laboral (4).

La sobrecarga laboral es una de las principales fuentes de estrés para las enfermeras. Este término se refiere al exceso de tareas y responsabilidades que una persona debe realizar en un periodo de tiempo determinado (28). En el contexto hospitalario, la sobrecarga laboral puede manifestarse de varias formas:

a) Exceso de actividad:

El exceso de actividad es uno de los principales factores de estrés en los profesionales de enfermería. Este fenómeno se caracteriza por una sobrecarga laboral que excede las capacidades del individuo, esto conlleva a una disminución de la calidad del cuidado y un aumento en los errores médicos. En los servicios de Cirugía y Medicina, los enfermeros a menudo deben manejar múltiples tareas simultáneamente, desde la preparación de equipos hasta la administración de medicamentos y la monitorización constante de los pacientes. La alta demanda de estos entornos requiere una rápida toma de decisiones y una ejecución precisa de las tareas, lo que puede aumentar significativamente los niveles de estrés (29).



En Pediatría y Neonatología, la carga de trabajo no solo incluye la atención directa al paciente, sino también el apoyo emocional a las familias. Los enfermeros deben ser capaces de manejar situaciones de alta presión con empatía y profesionalismo, lo que añade una capa adicional de estrés (16).

Las enfermeras suelen enfrentarse a una gran cantidad de tareas y responsabilidades durante su jornada laboral, lo que puede llevar a sentirse abrumadas y agotadas física y mentalmente (6).

El exceso de actividad se define por una carga laboral que sobrepasa la capacidad del empleado para llevar a cabo sus tareas de forma eficiente y efectiva. (6). Este exceso puede manifestarse en varias formas:

- **Volumen de Trabajo:** El volumen de trabajo se refiere a la cantidad total de tareas que un empleado debe completar en un periodo determinado. Un volumen de trabajo excesivo puede llevar a un estado constante de urgencia y presión, dificultando la gestión eficaz del tiempo y de los recursos personales (30).
- **Complejidad de las Tareas:** La complejidad de las tareas implica la dificultad y el nivel de habilidad necesario para completar las responsabilidades laborales. Las tareas que requieren un alto nivel de conocimiento, precisión y toma de decisiones pueden aumentar significativamente la carga de trabajo percibida (30).
- **Multitarea:** La necesidad de realizar múltiples tareas simultáneamente o de cambiar frecuentemente entre tareas diferentes puede aumentar la sensación de sobrecarga. La



multitarea puede reducir la eficiencia y aumentar el riesgo de errores, lo que a su vez puede incrementar la presión y el estrés (30).

b) Tiempo insuficiente de respuesta:

La falta de tiempo para cumplir con todas las demandas del trabajo puede generar estrés en las enfermeras, especialmente cuando se ven obligadas a priorizar ciertas tareas sobre otras debido a la falta de tiempo (1).

El tiempo insuficiente de respuesta se refiere a la percepción de que no hay suficiente tiempo para completar las tareas asignadas de manera efectiva. En los servicios de medicina y cirugía, donde las decisiones deben tomarse en fracciones de segundo, la presión del tiempo puede ser especialmente intensa. La urgencia de intervenir de inmediato para estabilizar a los pacientes y brindar atención crítica puede resultar en un aumento considerable del estrés. (31).

En Cirugía, Medicina, Pediatría y Neonatología, la gestión del tiempo es igualmente crítica, aunque las demandas pueden variar. Los enfermeros deben ser capaces de priorizar eficazmente las necesidades de los pacientes, gestionar la documentación clínica, y coordinar con otros profesionales de la salud, todo bajo la presión del tiempo limitado (32).

El tiempo insuficiente de respuesta se refiere a la falta de tiempo adecuado para completar las tareas asignadas y responder a las demandas laborales de manera oportuna (1).



2.1.4.2. Desgaste emocional

El desgaste emocional es un estado de agotamiento afectivo que resulta de la exposición prolongada a situaciones estresantes en el ámbito laboral. Es un componente clave del síndrome de burnout y se caracteriza por una disminución de los recursos emocionales y una pérdida de energía emocional. Este fenómeno afecta negativamente la salud mental y física de los trabajadores, así como su desempeño y satisfacción en el trabajo (8).

El desgaste emocional, un componente del síndrome de burnout, se refiere al cansancio extremo y la sensación de estar emocionalmente exhausto debido a las demandas constantes del trabajo. Las enfermeras, debido a su contacto constante con pacientes en situaciones de alta carga emocional, son particularmente vulnerables a este tipo de estrés (33).

El desgaste emocional es otro factor importante que contribuye al estrés laboral en las enfermeras. Esto puede manifestarse de la siguiente manera:

a) **Agotamiento:**

El agotamiento se define como una sensación crónica de cansancio, falta de energía y disminución de la capacidad para realizar tareas. Los trabajadores agotados a menudo se sienten abrumados y encuentran difícil recuperarse incluso después de períodos de descanso (34).

El agotamiento es una sensación de fatiga extrema y falta de energía, tanto física como emocional, que surge como resultado de la



acumulación de estrés y la demanda continua de recursos personales en el trabajo (35).

El agotamiento es una respuesta común al estrés crónico en el trabajo y se manifiesta como una fatiga física, emocional y mental persistente. En los servicios de Cirugía y Medicina, el agotamiento puede ser exacerbado por la exposición constante a situaciones traumáticas y críticas. Los enfermeros en estas áreas pueden experimentar un agotamiento acelerado debido a la naturaleza intensa y a menudo impredecible de su trabajo (36).

En Pediatría y Neonatología, el agotamiento emocional puede ser particularmente pronunciado debido a la naturaleza delicada y emocionalmente cargada del cuidado infantil. Los enfermeros deben lidiar no solo con las necesidades médicas de los niños, sino también con el estrés y la ansiedad de los padres, lo que puede llevar a un desgaste emocional significativo (6).

b) Falta de motivación:

La falta de motivación es una pérdida de interés y entusiasmo por el trabajo, que se manifiesta como una disminución del deseo de involucrarse y realizar tareas laborales (37).

El desgaste emocional puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso con el trabajo, lo que a su vez aumenta el nivel de estrés de las enfermeras (38).



La falta de motivación es otro resultado del desgaste emocional y puede ser tanto una causa como una consecuencia del estrés laboral. En los servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría y Neonatología, los enfermeros que se sienten abrumados por la carga de trabajo y el estrés constante pueden perder la motivación para mantener un alto nivel de cuidado. Esto puede crear un ciclo negativo donde la falta de motivación lleva a una disminución en la calidad del trabajo, lo que a su vez aumenta el estrés y el agotamiento (39).

En Cirugía, la falta de motivación puede ser especialmente peligrosa, ya que la atención precisa y rápida es crucial para la supervivencia y recuperación de los pacientes. Los enfermeros en estos entornos deben mantener altos niveles de concentración y compromiso, incluso cuando enfrentan agotamiento y estrés (16).

2.1.4.3. Insatisfacción por la retribución

La insatisfacción por la retribución se refiere a la percepción de que la compensación económica y los beneficios recibidos no son adecuados o justos en relación con el trabajo realizado (40).

La percepción de una retribución injusta o insuficiente puede ser una fuente significativa de estrés. Esto no solo incluye el salario, sino también otros beneficios y formas de reconocimiento laboral. Estudios han demostrado que la insatisfacción salarial está fuertemente asociada con altos niveles de estrés laboral (14).



La insatisfacción con la retribución económica y el reconocimiento profesional también puede contribuir al estrés laboral de las enfermeras. Algunos aspectos relevantes son:

a) Indiferencia de los jefes:

Cuando los jefes o superiores no reconocen el trabajo duro y el esfuerzo de las enfermeras, estas pueden sentirse infravaloradas y experimentar un mayor nivel de estrés (2).

La percepción de indiferencia por parte de los superiores es un factor significativo de estrés entre los enfermeros. En los servicios de Cirugía y Medicina, donde las situaciones son a menudo críticas y demandan una toma de decisiones rápida, la falta de apoyo y reconocimiento de los jefes puede resultar desmoralizante. La indiferencia puede manifestarse de varias formas, incluyendo la falta de retroalimentación constructiva, la ausencia de reconocimiento por el trabajo bien hecho y la falta de apoyo en situaciones difíciles (41).

En Pediatría y Neonatología, la relación con los superiores también juega un papel crucial. La falta de comunicación efectiva y el escaso reconocimiento de los esfuerzos pueden llevar a sentimientos de desvalorización y desmotivación, exacerbando el estrés laboral. La percepción de indiferencia puede afectar negativamente la moral del equipo, reducir la satisfacción laboral y aumentar las tasas de rotación de personal (42).



b) Frustración por el crecimiento profesional

La ausencia de posibilidades para el crecimiento y desarrollo profesional puede provocar frustración en las enfermeras, lo que a su vez incrementa el estrés en el trabajo. (1).

La frustración por las limitadas oportunidades de crecimiento profesional es otra fuente importante de estrés. Los enfermeros en servicios críticos como Cirugía y Medicina a menudo sienten que sus oportunidades de avanzar en sus carreras son restringidas, a pesar de la alta demanda y el nivel de responsabilidad que asumen. Esta frustración puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso, impactando negativamente la calidad del cuidado que proporcionan (29).

En Pediatría y Neonatología, las oportunidades limitadas para el desarrollo profesional y la formación continua pueden ser desalentadoras. La falta de programas de desarrollo profesional, oportunidades de ascenso y acceso a educación continua contribuyen a la frustración y el estrés. Los enfermeros que sienten que no tienen un camino claro para el avance pueden experimentar una disminución en su satisfacción laboral y un aumento en el agotamiento (43).

2.1.4.4. Apoyo institucional

El apoyo institucional se refiere a la percepción de que la organización proporciona recursos, asistencia y soporte emocional a sus empleados (16).



El apoyo institucional es crucial para mitigar los efectos del estrés laboral. Esto incluye programas de bienestar, oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo positivo. Un estudio de Huan L. et al. (44) destacó la importancia del apoyo organizacional en la reducción del estrés y la mejora de la satisfacción laboral entre las enfermeras.

El apoyo institucional es fundamental para mitigar los efectos del estrés laboral en las enfermeras. Este concepto abarca las políticas, recursos y el ambiente de trabajo proporcionado por la organización para apoyar a sus empleados (45).

El apoyo institucional juega un papel crucial en la gestión del estrés laboral de las enfermeras. Algunos aspectos importantes incluyen:

a) Falta de buenas condiciones de trabajo:

Las condiciones de trabajo deficientes, como la falta de recursos o equipos adecuados, pueden aumentar el estrés de las enfermeras y dificultarles la realización de su trabajo de manera eficaz (2).

Las condiciones de trabajo son un determinante crucial del estrés laboral. En los servicios de Cirugía y Medicina, las malas condiciones de trabajo pueden incluir instalaciones inadecuadas, falta de recursos esenciales y equipos obsoletos. Estas deficiencias no solo aumentan el estrés físico y emocional de los enfermeros, sino que también pueden comprometer la seguridad del paciente. La presión de trabajar en un entorno subóptimo puede llevar a un aumento en los errores médicos y a una disminución en la calidad del cuidado (46).



En los servicios de Pediatría y Neonatología, las condiciones de trabajo también juegan un papel crucial. La falta de recursos adecuados, como personal suficiente, equipos y suministros, puede aumentar significativamente el estrés laboral. Los enfermeros pueden sentirse abrumados por la cantidad de trabajo y la insuficiencia de recursos, lo que lleva a una disminución en su eficiencia y efectividad. Las malas condiciones de trabajo también pueden contribuir a problemas de salud física y emocional entre los enfermeros, exacerbando el estrés y el agotamiento (6).

b) Exceso de responsabilidades:

Cuando las enfermeras tienen que asumir demasiadas responsabilidades sin el apoyo adecuado, pueden experimentar un mayor nivel de estrés y sentirse abrumadas por la carga de trabajo (47).

La sobrecarga de responsabilidades es un elemento crucial que influye en el estrés laboral de los profesionales de enfermería. En los entornos de Cirugía y Medicina, los enfermeros frecuentemente deben realizar varias tareas al mismo tiempo, que van desde la preparación de equipos hasta la administración de medicamentos y la supervisión continua de los pacientes. La intensa carga de trabajo y la exigencia de tomar decisiones rápidas y acertadas bajo presión pueden resultar en un incremento considerable de los niveles de estrés. (1).

En Pediatría y Neonatología, el exceso de responsabilidades también es una preocupación importante. Los enfermeros en estas áreas no solo tienen que proporcionar cuidado directo a los pacientes, sino también



manejar las demandas administrativas y coordinar con otros profesionales de la salud. La presión de cumplir con estas múltiples responsabilidades puede llevar a un agotamiento emocional y físico, reduciendo la satisfacción laboral y aumentando el riesgo de burnout (6).

2.1.5. Nivel de estrés laboral en profesionales de Enfermería

Para evaluar el nivel de estrés laboral en las enfermeras, se pueden utilizar diferentes escalas de medición. Algunas de las categorías comunes incluyen:

- **Nivel Bajo de Estrés:** Se caracteriza por una mínima percepción de tensión y ansiedad en el entorno laboral. Los profesionales de enfermería en esta categoría suelen tener un buen manejo del tiempo, una carga de trabajo razonable, y un entorno de trabajo que promueve el apoyo y la colaboración. Estas condiciones facilitan una respuesta adaptativa al estrés, donde los individuos pueden mantener un equilibrio saludable entre las demandas laborales y sus capacidades personales (48).
- **Nivel Regular de Estrés:** Refleja una experiencia moderada de tensión, donde los profesionales de enfermería enfrentan situaciones estresantes de manera frecuente pero no abrumadora. Este nivel de estrés puede ser gestionado con estrategias de afrontamiento adecuadas, aunque pueden presentarse momentos de agotamiento emocional y físico. En los profesionales de enfermería enfrentan situaciones estresantes de manera intermitente, pero aún pueden mantener un equilibrio (1).
- **Nivel Alto de Estrés:** Se caracteriza por una percepción intensa y persistente de estrés. Los profesionales de enfermería en esta categoría enfrentan una carga de trabajo excesiva, falta de apoyo institucional, y un



ambiente de trabajo negativo, lo cual puede llevar a un estado de agotamiento emocional y físico severo. En los profesionales de enfermería están constantemente abrumados, lo que afecta su desempeño y bienestar (1).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Estrés: Es una respuesta fisiológica y psicológica del cuerpo a estímulos externos o internos que se perciben como desafiantes o amenazantes. Es un estado de tensión que puede afectar tanto el bienestar físico como el mental (49).

Estrés laboral: Es un tipo particular de estrés que se presenta en el ámbito laboral. Se manifiesta cuando las exigencias del trabajo exceden la capacidad del empleado para afrontarlas. (23).

Sobrecarga laboral: Se refiere a una situación en la que la cantidad de trabajo asignada a una persona excede su capacidad para completarla en el tiempo disponible (50).

Desgaste emocional: Es un estado de agotamiento emocional que resulta de una exposición prolongada a situaciones estresantes, particularmente en entornos laborales (51).

Apoyo institucional: Se refiere a los recursos y medidas proporcionados por una organización para ayudar a sus empleados a manejar el estrés y mejorar su bienestar (52).

Insatisfacción laboral: Es el sentimiento de descontento que experimenta un empleado con respecto a su trabajo, debido a diversas causas como condiciones laborales deficientes, falta de reconocimiento, o un entorno laboral negativo (53).



Apoyo emocional: Es la ayuda y el respaldo proporcionados por otras personas, que puede incluir comprensión, empatía, consuelo y aliento en momentos de estrés o dificultad (16).

Estrés percibido: Es la percepción subjetiva de la cantidad de estrés que una persona siente en respuesta a las demandas y presiones de la vida cotidiana. Es una medida de cómo las personas evalúan su situación como estresante (54).

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. A nivel internacional

Falón O. y Sáez D. (55) 2023, estudiaron una investigación en Montería con la finalidad de identificar los estresores laborales que afectan al profesional de enfermería de los servicios asistenciales de un Hospital de Montería. Metódicamente fue descriptivo y cuantitativo; donde participaron 22 profesionales; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los datos hallados revelaron que, teniendo en cuenta los servicios asistenciales en los cuales laboran se demostró que en el servicio de urgencias predomina un nivel de estrés medio. En conclusión, el servicio de triaje, y Medicina presentaron niveles medio de estrés, y el servicio de Neonatología y Pediatría presentaron niveles bajos de estrés.

Cortez L. et al. (56) 2022, realizó un estudio en México con la finalidad de analizar el nivel de estrés laboral entre el personal de enfermería y su relación con diversas variables sociodemográficas en un Hospital de tercer nivel en la Ciudad de México. Este estudio fue de tipo descriptivo y transversal, abarcando una muestra de 115 enfermeros. Los hallazgos obtenidos a través del test de Hamilton mostraron que el 46.1% del personal no presentaba estrés, mientras que el test de



estrés laboral modificado reveló que el 18.3% de los participantes tenía un nivel de estrés medio y el 10.4% un nivel alto. En resumen, el personal de enfermería presenta un bajo nivel de estrés laboral.

Vasques S. y Gonzales Y. (2) 2020, realizó un estudio en Ecuador con el fin de examinar los factores que impactan el estrés en las enfermeras del Hospital Básico de Esmeraldas IESS. Desde un enfoque metodológico, se trató de una investigación descriptiva y no experimental, con una muestra de 30 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta. Los hallazgos revelaron que el 73.33% del personal de enfermería experimentaba agotamiento, el 66.66% sufría de insomnio, el 83.33% enfrentaba sobrecarga laboral y el 70% manifestaba insatisfacción en su trabajo. En resumen, los factores estresantes tienen un impacto negativo en la salud de las enfermeras, generan conflictos dentro del equipo de salud y provocan un déficit en la atención.

García P. et al. (57) 2020, llevó a cabo una investigación en México con el propósito de identificar el grado de estrés laboral y los principales factores estresantes que afectan al personal de enfermería. El estudio tuvo un diseño descriptivo, transversal y cuantitativo, y abarcó a una muestra de 126 enfermeras. Para la recolección de datos se empleó la Escala de Estrés en Enfermeras (NSS). Los hallazgos revelaron que el nivel de estrés más común era el moderado, y que las jornadas laborales de 12 horas eran una de las condiciones que contribuían al estrés entre los participantes. En términos de las dimensiones del estrés, el 41.3% manifestó experimentar mayor estrés debido a la carga de trabajo, seguido por el estrés relacionado con factores psicológicos, como la muerte y el sufrimiento, así como la incertidumbre en el tratamiento asignado, que representó un 18.3%. En



resumen, se concluye que los niveles de estrés son frecuentes entre los profesionales de la salud.

Lopes O. et al. (58) 2020, realizó una investigación en Brasil con el propósito de examinar la relación entre las características biopsicosociales y laborales y el nivel de estrés en un equipo de enfermería de una unidad clínica. Este estudio fue de tipo descriptivo y transversal, y contó con la participación de 52 enfermeras. Se empleó un cuestionario que abarcaba tanto las características biopsicosociales y laborales como la Escala de Estrés Laboral (WSS). Los hallazgos indicaron que el 50% de las enfermeras presentaba un nivel de estrés medio, el 25% un nivel bajo y el 25% un nivel alto. En conclusión, el equipo de enfermería mostró mayoritariamente un nivel de estrés medio. A nivel nacional.

2.3.2. A nivel nacional

Ayala S. y Carbajal P. (59) 2023, llevó a cabo una investigación en Trujillo con el objetivo de determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Medicina de un Hospital público. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal y con un diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 54 enfermeras del servicio mencionado. Se aplicó una encuesta, utilizando instrumentos específicos para medir el estrés y el desempeño laboral. Los resultados indicaron que el 100% de las enfermeras presentaba un nivel de estrés moderado, mientras que el 72.22% mostraba un desempeño laboral adecuado y el 27.78% se encontraba en un nivel regularmente adecuado. Se concluyó que existe una relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.000.



Hernández H. (13), llevó a cabo un estudio en Trujillo con el objetivo de evaluar el estrés laboral y la calidad del cuidado en neonatología intensiva para prematuros. Este estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo y correlacional, y contó con la participación de 43 enfermeras. La técnica utilizada fue una encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario. Los resultados obtenidos indican que el 88.4% de las enfermeras experimentaron un nivel moderado de estrés, mientras que el 11.6% reportó un nivel leve. En conclusión, las enfermeras presentaron un estrés laboral moderado.

Cristie S. (60) 2022, realizó un estudio en Lima con el objetivo de evaluar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Sergio Bernales. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, con una muestra de 184 enfermeras. Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario. Los hallazgos indicaron que el 51% de los encuestados presentaba un bajo nivel de estrés laboral, mientras que el 43% tenía un nivel medio y el 6% un nivel alto. En la dimensión física, el 50% reportó un nivel bajo, el 42% un nivel medio y el 8% un nivel alto. En cuanto a la dimensión psicológica, el 52% mostró un nivel bajo, el 44% un nivel medio y el 4% un nivel alto. En la dimensión social, el 64% presentó un nivel bajo, el 34% un nivel medio y el 2% un nivel alto. En conclusión, el personal de enfermería evidenció principalmente niveles bajos de estrés en las dimensiones física, psicológica y social.

Valeriano K. (61) 2022, llevó a cabo un estudio en Puno para examinar la relación entre el nivel de estrés y la carga laboral en enfermeros durante la pandemia de COVID-19 en las unidades de UCI y Emergencias del Hospital III EsSalud. Este estudio fue de tipo descriptivo correlacional y transversal, e incluyó a 23 profesionales de enfermería. Los datos se recopilaban a través de encuestas



con dos cuestionarios: la Escala de Estrés de Enfermería y el INSHT, que miden el estrés mental y físico. Los hallazgos indicaron que el 52.2% del personal de enfermería presentaba un alto nivel de estrés laboral, el 43.5% un nivel medio y el 4.3% un nivel bajo. En relación con las dimensiones de la carga laboral, se encontró que las actividades que generan estrés mental representaban el 47.8%, mientras que las que causan estrés físico alcanzaban un 60.9%. En conclusión, el análisis de correlación de Spearman reveló una relación significativa entre el nivel de estrés y la carga laboral que enfrentan los profesionales de enfermería.

Quispe M. (62) 2022, llevó a cabo una investigación en Puno con el objetivo de evaluar el nivel de estrés laboral en los profesionales y técnicos de enfermería que laboran en el área de Covid-19 del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. La población y muestra consistieron en un total de 50 participantes, de los cuales 30 eran profesionales de enfermería y 20 eran técnicos. Se empleó la técnica de encuesta junto con un instrumento específico. Los hallazgos indicaron que tanto los profesionales como los técnicos de enfermería presentaron predominantemente un nivel medio de estrés laboral, siendo del 86.6% para los profesionales y del 75.0% para los técnicos. En cuanto a las tres dimensiones del estrés laboral, se observó que los profesionales de enfermería reportaron un mayor agotamiento emocional (76.6% frente a 65.0%), una mayor despersonalización (83.3% frente a 75.0%) y una menor realización personal (76.6% frente a 55.0%) en comparación con los técnicos, concluyendo que los profesionales de enfermería están más impactados por el estrés laboral que los técnicos.



Jimenes S. y Laredo J. (63) 2020, llevaron a cabo un estudio en Lima con el propósito de analizar la relación entre los niveles de estrés laboral y la sobrecarga de trabajo en las enfermeras del Hospital María Auxiliadora durante el año 2020. Desde el punto de vista metodológico, se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional y no experimental, que incluyó a una muestra de 213 enfermeras. Se empleó un cuestionario como herramienta para la recolección de datos. Los hallazgos mostraron que el 58,7% de las enfermeras presentaban un nivel elevado de estrés laboral; en lo que respecta a la sobrecarga laboral, el 75,1% estaba en un nivel medio. En las diferentes dimensiones evaluadas, se encontró un nivel medio del 55,9% en la dimensión física, del 58,7% en la dimensión psicológica, del 82,6% en la dimensión comportamental y del 72,8% en la dimensión de afrontamiento. Se concluyó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la sobrecarga laboral.

Bellodas J. y Tiburcio B. (64) 2019, realizaron una investigación en Lima con el fin de evaluar el grado de estrés laboral en enfermeras de un hospital específico. Desde un enfoque metodológico, el estudio fue cualitativo, descriptivo y de corte transversal, con la participación de 150 enfermeras. Para medir el estrés laboral, se empleó el instrumento de Burnout de Maslach y Jackson. Los hallazgos revelaron que el 60% de las enfermeras presentaba un nivel medio de estrés laboral, el 34.7% un nivel bajo y el 5.3% un nivel alto. El estudio concluyó que más de la mitad de las enfermeras participantes experimentaban un nivel medio de estrés en su trabajo.

Horna F. (65) 2016, estudiaron una investigación en Trujillo con el fin de conocer la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de



una Institución de Salud de Trujillo. El estudio fue correlacional y de corte transversal; donde participaron 153 trabajadores; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Hallando que, la satisfacción laboral se asocia con el estrés laboral con un p valor de 0.01. En conclusión, el estrés laboral influye en la satisfacción de los trabajadores.

2.3.3. A nivel local

Huamani M. (15) 2022, realizó una investigación en Arequipa con el objetivo de evaluar el nivel de estrés laboral entre el personal de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y básico, con un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 100 enfermeras, y se aplicó la técnica de encuesta junto con un instrumento basado en la escala de Likert. Los hallazgos revelaron que el nivel promedio en las diferentes dimensiones fue el siguiente: clima organizacional 43%, estructura organizacional 46%, territorio organizacional 42%, tecnología 40%, apoyo del líder 49%, falta de cohesión 42% y respaldo de grupo 48%. En conclusión, el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en Arequipa, durante el año 2022, se consideró promedio.

Pacheco S. y Palomino K. (66) 2020, llevaron a cabo un estudio en Arequipa con el propósito de analizar el nivel de estrés laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Yanahuara-EsSalud. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño de campo descriptivo y no experimental. La muestra estuvo formada por 38 enfermeras, y se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, aplicando un cuestionario basado



en la escala de Maslach. Los resultados indicaron que el agotamiento emocional se presentó en un nivel alto en el 42% de los casos, la despersonalización en un nivel bajo en el 47%, y la realización personal en un nivel bajo en el 44%. La investigación concluyó que los niveles de estrés en las enfermeras se clasificaron como bajos. En resumen, los enfermeros analizados mostraron síntomas de estrés laboral asociados principalmente a la dimensión de agotamiento emocional, con un tercio en un nivel medio y un cuarto en un nivel bajo.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, porque describe el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería, ya que su propósito era recolectar los datos sobre las características, situaciones, hechos tal como se presentaron (67).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que se centra en la observación y la recopilación de datos en su contexto natural, sin que el investigador intervenga deliberadamente en la variable. Además, es de tipo transversal, debido a que la recolección de datos se llevó a cabo en un momento determinado. (68).

Representado en el siguiente diagrama:

M _____ O

Donde:

M: Profesionales de enfermería en servicios básicos del hospital
Goyeneche Arequipa 2022.

O: Nivel de estrés laboral.



3.2. ÁMBITO DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en el departamento de Arequipa, en el Hospital III Goyeneche específicamente en los servicios básicos de cirugía, medicina, pediatría, neonatología, ginecología y obstetricia. En cuanto a la institución es dependiente e integrado del Gobierno regional de Arequipa, se ubica en la Av. Goyeneche, brinda atención ambulatoria y hospitalaria especializada como también atenciones médicas quirúrgicas. La unidad de análisis fueron profesionales de enfermería en su mayoría de sexo femenino, cuyas edades están en promedio de 30- 60 años de edad.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Estuvo conformada por 90 profesionales de enfermería que laboran en los servicios básicos de cirugía, medicina, pediatría y neonatología del hospital Goyeneche Arequipa. Estos datos fueron proporcionados por la Oficina de Recursos Humanos del hospital, según lo evidenciado a través de los roles de trabajo correspondientes (71).

3.3.2. Muestra

En el presente estudio se empleó un muestreo probabilístico utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra



N: Es el tamaño de la población (90)

Z: Es el nivel de confianza al 95% ($Z=1.96$).

e: Es la precisión o el error al 5% (0,05).

p: Probabilidad de éxito ($p=0,5$).

q: Probabilidad de fracaso ($q=1 - p=0,5$).

Reemplazando valores:

$$n = \frac{90(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (90 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{90(3.8416) \times (0.50) \times (0.50)}{0.0025 \times 89 + 3.8416 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{345.744 \times 0.25}{0.2225 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{86.436}{1.1829}$$

Entonces: n es igual a **74**.

La muestra estuvo conformada por 74 profesionales de Enfermería que laboran en los servicios básicos del hospital Goyeneche- Arequipa.

- **Estratificación de la muestra:**

Considerando que se tiene a la población de estudio en los cuatro servicios básicos del hospital Goyeneche, se realizó un muestreo de tipo estratificado, como se muestra a continuación:

Tabla 1

Estratificación de la muestra: distribución proporcional al tamaño de los estratos (tamaño de la muestra: 74)

N° estrato	Servicios básicos del hospital	Tamaño del estrato	Tamaño de la muestra
	Goyeneche		
1	Medicina	21	17
2	Cirugía	21	17
3	Pediatría	16	13
4	Neonatología	32	27
	Total	90	74

Fuente. Oficina de Recursos Humanos del Hospital Goyeneche.

- **Selección de la muestra:**

Se aplicó un muestreo probabilístico estratificado, dividiendo la población en subgrupos o estratos conformados por elementos con características comunes, garantizando la homogeneidad interna de cada estrato y considerando los criterios de inclusión establecidos (67).

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de inclusión**

- Profesionales de enfermería que desempeñen sus funciones más de 6 meses en los servicios básicos de cirugía, medicina, pediatría, neonatología del Hospital Goyeneche y figuren en el rol mensual de trabajo.
- Profesionales de enfermería que acepten participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.



- **Criterios de exclusión:**
 - Profesionales de enfermería que no estén considerados en el rol mensual de trabajo de los servicios mencionados y cuya labor se limite únicamente a brindar apoyo ocasional.
 - Profesionales de enfermería que estén en condición de reemplazo.
 - Profesionales de enfermería que no se encuentren laborando por motivos de vacaciones o licencia.

3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición
Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.	El estrés laboral es una consecuencia de distintas factores físicos o psicológicos que generan sentimientos de tensión a través del desafío o la demanda.	Sobrecarga laboral	Exceso de actividad Tiempo insuficiente de respuesta	Bajo 7-16 Regular 17-26 Alto 27-35	
		Desgaste emocional	Agotamiento Falta de motivación	1= Nunca. 2=Casi nunca. 3=Algunas veces. 4=Casi siempre. 5= Siempre.	Bajo 13-30 Regular 31-48 Alto 49-65
		Insatisfacción por la retribución	Indiferencia de los jefes Frustración por el crecimiento profesional		Bajo 12-28 Regular 29-44 Alto 45-60
		Apoyo institucional	Falta de buenas condiciones de trabajo Exceso de responsabilidades		Bajo 6-14 Regular 15-22 Alto 23-30

Fuente: Elaboración propia en base al marco teórico.



3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica

La técnica que se usó es la encuesta, según Arias, J. (69) permite recolectar información acerca de comportamientos, percepciones, experiencias de un grupo de personas a través de un instrumento cerrado o abierto.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado para recopilar información sobre "Escala de Estrés Laboral", desarrollado originalmente por Hernández A. et al. (70), y posteriormente adaptado por el investigador. Este cuestionario consta de 38 ítems organizados en una escala tipo Likert, distribuida en cuatro dimensiones: Sobrecarga laboral, evalúa la carga de trabajo y su relación con la cantidad de trabajo físico y mental que realizan los profesionales de enfermería, así como su influencia en los problemas de salud que pueden surgir (ítems 1-7). Desgaste emocional: Esta dimensión mide los procesos psicológicos y físicos que experimentan los profesionales de enfermería en respuesta al agotamiento, y los recursos que pueden generar cuando transforman sus expresiones o sentimientos emocionales según las situaciones que enfrentan (ítems 8-20). Insatisfacción por la retribución: Evalúa la satisfacción con el medio proporcionado por la organización para alcanzar la satisfacción personal a través del salario y las retribuciones laborales, entre otros aspectos (ítems 21-32). Apoyo institucional: Valora el apoyo que la organización brinda a los profesionales en términos de su compromiso, bienestar, condiciones laborales, seguridad y salud (ítems 33-38). Los ítems se responden en una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 significa "nunca", 2 "casi nunca", 3 "a veces", 4 "casi siempre" y 5 "siempre".



- **Baremación general:**
- Bajo: 38-89
- Regular: 90-139
- Alto: 149-190
- **Validez y confiabilidad**

El instrumento propuesto por Hernández A. et al. (70), donde validaron el instrumento a través de una valoración cualitativa, obteniendo una varianza superior a 0.50, lo que implica que la mayoría de los reactivos cumplen con los criterios de validez de contenido y congruencia. Adicionalmente, se aplicó el método Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de .937, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento, por tanto, fue tomada para el presente estudio. El instrumento fue sometido a prueba piloto en 10 profesionales de enfermería para determinar su viabilidad, se llevó a cabo en los servicios básicos de ginecología, obstetricia del Hospital en estudio y los datos obtenidos fueron sometidos a la prueba estadística Alpha de Cronbach, donde arrojó un resultado de .865, confirmando que el instrumento es confiable (Anexo 04).

3.6. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo la investigación, fue necesario seguir un proceso de coordinación y planificación para garantizar la calidad de los datos recolectados:

- **Coordinaciones:**
- Se solicitó a la decana de la Facultad de Enfermería, la emisión de la carta de presentación dirigido a la directora del Hospital Goyeneche-Arequipa.



- Posterior a ello se solicitó permiso para acceder al Hospital Goyeneche a la dirección de la Red de Salud Arequipa, en el cual se adjuntó la resolución de aprobación del proyecto de investigación y la carta de presentación emitida por la Facultad de Enfermería.
- Tras el permiso obtenido la dirección de la Red de Salud Arequipa emitió un oficio dirigido a la directora del Hospital Goyeneche autorizando el ingreso.
- Seguido a ello se presentó a la oficina de investigación del Hospital Goyeneche el proyecto de investigación, hoja de facilitador y autorización de jefas de los cuatro servicios básicos.
- Para la recolección de datos se coordinó con la facilitadora y las jefas de servicios para el ingreso a los servicios básicos como cirugía, medicina, pediatría y neonatología.
- **Ejecución:**

Durante la aplicación del instrumento se siguieron los siguientes pasos:

- La ejecución del estudio, se llevó a cabo a partir del 10 de junio 2023 y tuvo una duración de un mes.
- Los profesionales de enfermería fueron identificados según el rol establecido en el servicio donde laboran y considerando los criterios de inclusión.
- Se localizó a cada profesional de enfermería que conforman la muestra, para proporcionar la información necesaria sobre los objetivos de la investigación y la forma del llenado del cuestionario, procediendo luego a la obtención del consentimiento informado.



- El momento pertinente para la aplicación del instrumento fue, las horas de libre disposición de los profesionales de enfermería, ya que manifestaron que no disponen de tiempo durante el turno, por lo cual se acordó en los términos de turno y algunas ocasiones se dejó el cuestionario para que lo llenen durante la guardia nocturna, con la intención de no interferir en sus actividades asistenciales. El tiempo del llenado de los cuestionarios fue de 10 a 15 minutos.
- Finalmente, se verificó que el instrumento fuera llenado correctamente.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se llevaron a cabo diversas etapas de procesamiento de datos para dar continuidad al estudio. En primer lugar, se organizó minuciosamente la información recopilada, seguido de la codificación de los instrumentos para facilitar su manejo y análisis. Los datos fueron posteriormente tabulados y transferidos a una hoja de cálculo en Excel, con el objetivo de realizar un procesamiento detallado utilizando el software SPSS-25. Se procedió a ingresar las respuestas y se generaron tablas univariadas.

- Aspectos éticos:

Durante el proceso de la aplicación del instrumento se respetó el siguiente principio ético:

- **Autonomía:** Se refiere al respeto por la capacidad y el derecho de los individuos de tomar sus propias decisiones. Esto puede implicar el consentimiento firmado del personal de enfermería, considerando el anonimato y la confidencialidad; previa información, de tal manera que los participantes tuvieron derecho a participar o negarse a ser encuestados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 3

Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Nivel de estrés laboral	Servicios						Total			
	Medicina		Cirugía		Neonatología					
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Bajo	3	4.1	0	0.0	1	1.4	1	1.4	5	6.9
Regular	7	9.5	6	8.1	5	6.7	15	20.0	33	44.3
Alto	7	9.5	11	14.9	7	9.5	11	14.9	36	48.8
Total	17	23.1	17	23.0	13	17.6	27	36.3	74	100.0

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería.

La tabla muestra que los profesionales de enfermería en los servicios de neonatología y cirugía reportaron un nivel alto de estrés, con un 14.9% mientras que en los servicios de medicina y pediatría este nivel alcanzó un 9.5%, respectivamente. Además, en neonatología se observó un

nivel regular de estrés en el 20.0% de los profesionales. En consecuencia, se concluye que los profesionales de enfermería de enfermería del servicio de neonatología predominaron en cuanto al nivel de estrés, con un 34.9% entre los niveles regular y alto, siendo el mayor porcentaje en el nivel regular.

Tabla 4

Nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

	Servicios													
	Medicina			Cirugía			Pediatria			Neonatalogía			Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5.4	1	1.4	3	4.1	4	5.4	12	16.3				
Regular	4	5.4	4	5.4	4	5.4	3	4.1	15	20.3				
Alto	9	12.3	12	16.2	6	8.1	20	26.8	47	63.4				
Total	17	23.1	17	23.0	13	17.6	27	36.3	74	100.0				

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería.

La tabla evidencia que los profesionales de enfermería en los cuatro servicios presentaron niveles altos de estrés en su dimensión sobrecarga laboral. Los profesionales del servicio de neonatología mostraron un 26.8%, seguidos por cirugía con un 16.2%, medicina con un 12.3% y, finalmente, pediatría con un 8.1%. A partir de estos resultados, se puede concluir que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología fueron los predominantes, con un porcentaje significativo en el nivel alto de estrés en su dimensión sobrecarga laboral.

Tabla 5

Nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Desgaste emocional	Servicios												
	Medicina			Cirugía			Pediatria			Neonatología			Total
	Frecuencia	Porcentaje		Frecuencia	Porcentaje		Frecuencia	Porcentaje		Frecuencia	Porcentaje		Frecuencia
Bajo	8	10.8	2	2.7	4	5.4	10	13.5	24	32.4			
Regular	8	10.8	7	9.5	5	6.8	9	12.2	29	39.3			
Alto	1	1.5	8	10.8	4	5.4	8	10.6	21	28.3			
Total	17	23.1	17	23.0	13	17.6	27	36.3	74	100.0			

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería.

La tabla revela que los profesionales de enfermería en los servicios de cirugía y neonatología presentaron un nivel alto de estrés en su dimensión desgaste emocional, con 10.8% y el 10.6% respectivamente. Por otro lado, los profesionales de los servicios de medicina y pediatría mostraron mayores porcentajes en el nivel regular, con 10.8% y el 6.8 % respectivamente. En consecuencia, se concluye que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología predominaron con un 36.3% entre los niveles bajo, regular y alto, siendo el mayor porcentaje en el nivel bajo, con un 13.5 %.

Tabla 6

Nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Insatisfacción por la retribución	Servicios															
	Medicina				Cirugía				Pediatria				Neonatología			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje												
Bajo	9	12.2	12	16.2	5	6.8	6	8.1	32	43.3						
Regular	5	6.8	3	4.1	7	9.4	14	18.7	29	39.0						
Alto	3	4.1	2	2.7	1	1.4	7	9.5	13	17.7						
Total	17	23.1	17	23.0	13	17.6	27	36.3	74	100.0						

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería.

La tabla muestra que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología presentaron mayores niveles de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución, con un 9.5% en el nivel alto y el 18.7% en el nivel regular. A continuación, se encuentra pediatría, con un 9.4% en el nivel regular. Por otro lado, los profesionales de los servicios de cirugía y medicina mostraron niveles bajos, con 16.2% y 12.2%, respectivamente. En consecuencia, se puede concluir que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología predominaron con el mayor porcentaje en el nivel regular.

Tabla 7

Nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Apoyo institucional	Servicios													
	Medicina			Cirugía			Pediatria			Neonatología			Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje								
Bajo	3	4.1	1	1.4	2	2.7	3	4.1	9	12.3				
Regular	5	6.8	2	2.7	3	4.1	13	17.6	23	31.2				
Alto	9	12.2	14	18.9	8	10.8	11	14.6	42	56.5				
Total	17	23.1	17	23.0	13	17.6	27	36.3	74	100.0				

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería.

La tabla evidencia que los profesionales de enfermería del servicio de cirugía presentaron niveles altos de estrés en su dimensión apoyo institucional, con un 18.9%, seguidos por neonatología con 14.6% y 17.6% en el nivel regular. Los servicios de medicina y pediatría también mostraron niveles altos de estrés con 12.2% y 10.8%, respectivamente. En consecuencia, se puede concluir que el servicio predominante es neonatología, con un 32.2% de los profesionales reportando estrés entre los niveles regular y alto, siendo el mayor porcentaje en el nivel regular.



4.2. DISCUSIÓN

En el presente estudio, los datos obtenidos en relación al objetivo general muestran que los porcentajes más significativos corresponden a los profesionales de enfermería del servicio de neonatología, quienes presentaron un nivel regular de estrés. Al respecto García y Gil (1), refieren que los profesionales experimentan una tensión moderada, enfrentando situaciones estresantes con frecuencia, pero sin llegar a ser abrumadoras. Este tipo de estrés puede ser gestionado mediante el uso de estrategias de afrontamiento adecuadas. No obstante, en algunos casos pueden presentarse momentos de agotamiento emocional y físico. Para Lazarus y Folkman (18), el estrés laboral puede tener un efecto perjudicial en la calidad de vida, así como la salud física y mental de los profesionales, disminuyendo su productividad. Existen diversas razones que provocan estrés en el entorno laboral, siendo en algunas profesiones más resaltante que las demás. Aquellas que requieren tomar decisiones rápidas y mantener interacción constante con otras personas y suelen ser las más estresantes.

Los resultados obtenidos se asemejan a la investigación de Hernández H. (13), ya que encontraron que las enfermeras del servicio de neonatología presentaron niveles moderados de estrés. Sin embargo, nuestros resultados discrepan con el estudio de Ayala S. y Carbajal P. (59) quien encontró que los profesionales de enfermería del servicio de medicina fueron más predominantes mostrando un nivel de estrés moderado. Las coincidencias con Hernández H., podría atribuirse a que en el servicio de neonatología la atención es más compleja debido a que las enfermeras deben de interactuar con los padres ya que los pacientes son recién nacidos algunos con prematuridad, malformaciones congénitas, infecciones y otros.



Por otro lado, estas diferencias con Ayala S. y Carbajal P. podrían atribuirse por las variaciones en la naturaleza y los factores que contribuyen al estrés en ambos entornos de estudio. En el servicio de medicina, los pacientes son adultos que presentan un amplio espectro de enfermedades graves y crónicas, con situaciones de dolor intenso, evidenciado por quejas y llanto, lo que podría aliviar el estrés del personal de enfermería, ya que los pacientes adultos pueden comunicar sus necesidades y colaborar en su atención. En contraste, en el servicio de neonatología, el estrés es más pronunciado debido a la alta vulnerabilidad de los neonatos, que a menudo son prematuros o con malformaciones congénitas graves, lo que exige una atención especializada, constante de monitoreo y precisión. Además, las enfermeras deben lidiar no solo con la salud del neonato, sino también con las emociones de los familiares. A esto se suma el déficit de los recursos materiales, ruido continuo de equipos tecnológicos, ambientes cerrados, monitoreo de la temperatura, falta de ventilación, involucra una serie de desafíos emocionales, psicológicos y físicos que pueden contribuir al estrés laboral y afectar el nivel de atención a los neonatos ya que requieren de una vigilancia constante.

Con respecto al primer objetivo específico sobre la dimensión de sobrecarga laboral, los resultados indican que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología presentaron un mayor porcentaje en el nivel alto de estrés. Garcia y Gil (1), señalan que este nivel se caracteriza por una intensa y persistente tensión. Los profesionales de enfermería en este servicio enfrentan una carga de trabajo excesiva, falta de apoyo institucional y un ambiente negativo, lo que puede llevar a un agotamiento emocional y físico severo. Galeano N. y Cortes S. (4), refieren que la sobrecarga de trabajo es el escenario en el que las exigencias del trabajo superan las capacidades y los recursos que disponen los trabajadores para cumplir las tareas asignadas con eficacia y en un plazo razonable. Numerosas causas, entre ellas el exceso de actividades y la falta de



tiempo para atender las obligaciones relacionadas con el trabajo, pueden dar lugar a este fenómeno, que puede repercutir negativamente en el bienestar físico y mental del trabajador, así como en su satisfacción y rendimiento laboral.

Los resultados hallados se asemejan a la investigación de Vasques S. y Gonzales Y. (2), García P. et al. (57) y Molina P. et al. (29), quienes encontraron que los profesionales de enfermería experimentan un alto nivel de sobrecarga laboral, lo que afecta negativamente su salud y aumenta el estrés laboral. Sin embargo, el estudio de Jimenes S. y Laredo J. (63) presenta una discrepancia con estos resultados, ya que encontraron que un porcentaje de los profesionales de enfermería experimentan un nivel medio de sobrecarga laboral. Las coincidencias entre los estudios mencionados a nuestros resultados sugieren que la sobrecarga laboral podría atribuirse a diversos factores, como la escasez de profesionales, la cantidad de tareas que deben realizar simultáneamente, las condiciones del entorno laboral y la presión por cumplir con los estándares de rendimiento elevados.

Estas diferencias podrían atribuirse a diversos factores contextuales, como las características del entorno laboral, las variaciones en la metodología utilizada para medir la sobrecarga laboral. En este sentido, la alta prevalencia de sobrecarga laboral observada en este estudio podría estar relacionada con las condiciones exigentes que presenta el servicio de neonatología, caracterizado por la presión constante para cumplir con estrictos estándares de calidad y seguridad en la atención neonatal, además de un flujo constante de pacientes que requieren atención inmediata. En estas circunstancias, los profesionales de enfermería enfrentan una mayor demanda asistencial y, con frecuencia recursos insuficientes, lo que intensifica la percepción de sobrecarga. Además, factores como la cantidad de pacientes asignados por turno, el tiempo disponible para cada actividad y el nivel de apoyo organizacional podrían agravar esta situación. Una carga de trabajo



excesiva puede provocar fatiga física y mental, afectando a la capacidad de las enfermeras para hacer frente con eficacia a situaciones críticas.

Referente al segundo objetivo específico sobre su dimensión desgaste emocional, los resultados muestran que los profesionales de enfermería del servicio de neonatología predominan, con niveles de estrés que oscilan entre bajo, regular y alto. Lo que llama la atención es que el mayor porcentaje corresponde al nivel bajo de estrés. Gaspar R. (48), indica que este nivel se caracteriza por una baja percepción de tensión y ansiedad en el trabajo. Los profesionales de enfermería en esta categoría gestionan bien su tiempo, enfrentan una carga laboral razonable y cuentan con un entorno de apoyo y colaboración, lo que favorece una respuesta adaptativa al estrés y permite mantener un equilibrio saludable entre las demandas laborales y sus capacidades personales. Al respecto Castillo S. (8), refiere que el desgaste emocional es un estado de cansancio afectivo provocado por la exposición prolongada a entornos laborales estresantes. Tiene un impacto negativo en el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados, además de su salud mental y física.

Los resultados obtenidos no guardan relación con el estudio de Quispe M. (62), quien encontró que los profesionales de enfermería reportaron un alto nivel de agotamiento emocional. Esta discrepancia podría explicarse por qué el estudio de Quispe se realizó durante la pandemia del Covid-19, un periodo con condiciones laborales excepcionales, caracterizado por un aumento significativo de la carga laboral, es estrés emocional y la presión debido a la alta demanda de atención en un contexto de crisis sanitaria.

Por el contrario, los resultados de este presente estudio sugieren que los niveles bajos de estrés en la dimensión de desgaste emocional podrían atribuirse a un entorno



laboral favorable y que la mayoría de las enfermeras participantes eran jóvenes, lo cual se asocia con características como entusiasmo, resistencia física, energía, motivación por aprender y mayor disposición al cambio, factores que amortiguan el impacto emocional del trabajo. No obstante, también se identificaron porcentajes relevantes en los niveles regular y alto de estrés, posiblemente debido a la falta de experiencia laboral, menor confianza en sus habilidades clínicas y una capacidad inferior para afrontar las exigencias del entorno, en contraste con sus colegas de mayor edad con más años de servicio, quienes, tras años de práctica, han desarrollado estrategias más efectivas para gestionar el estrés, laboral, con mayor control sobre su trabajo, lo que reduce la ansiedad y el desgaste emocional.

En cuanto al tercer objetivo específico sobre la dimensión insatisfacción por la retribución, los resultados mostraron que el servicio más predominante es neonatología, con un nivel regular de estrés. Garcia y Gil (1), mencionan que una experiencia moderada de tensión ocurre cuando los profesionales de enfermería enfrentan situaciones estresantes de manera frecuente pero no abrumadora. Aunque este nivel de estrés puede ser manejado mediante estrategias de afrontamiento adecuadas, en algunos casos podría generar episodios de agotamiento emocional y físico. Por otro lado, García O. (40) define la insatisfacción como la percepción de que los beneficios y la recompensa económica son injustos o insuficientes en relación con el esfuerzo realizado. Hassard J. et al. (14) señala que una de las mayores fuentes de estrés es la creencia que la propia remuneración es injusta o insuficiente. Además de la remuneración, esto también se refiere a las ventajas adicionales y a los tipos de reconocimiento del empleo. En congruencia la motivación y la satisfacción laboral de las enfermeras pueden verse afectadas por la falta de recompensa y reconocimiento.



Los resultados hallados se asemejan con el estudio de Horna F. (65), quien encontró que el estrés laboral influye en la satisfacción laboral. Así también, Vasques S. y Gonzales Y. (2), hallaron un nivel moderado de estrés laboral en enfermeras, reportando insatisfacción laboral. Estas coincidencias con los antecedentes se deben a que los estudios fueron realizados en contextos similares. En consecuencia, se puede afirmar que el trabajo en los servicios básicos conlleva frecuentemente desafíos continuos y sacrificios personales. Los profesionales de enfermería pueden experimentar insatisfacción y desmotivación si no reciben beneficios tangibles, el reconocimiento de la institución y el aprecio de la sociedad en general. Esta falta de reconocimiento puede generar sentimientos de frustración, ansiedad y desmotivación, lo que contribuye al aumento de la rotación del personal, afectando tanto el bienestar de los profesionales como la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Por último, el quinto objetivo específico sobre la dimensión apoyo institucional, los resultados reflejan que los profesionales de enfermería del servicio más predominante es neonatología, evidenciado con un nivel regular de estrés. Garcia y Gil (1) describen que una tensión moderada de estrés en los profesionales de enfermería enfrentan situaciones estresantes de forma recurrente, pero sin llegar a ser abrumadoras. Aunque es posible manejar este estrés mediante estrategias de afrontamiento apropiadas, pueden surgir episodios de agotamiento emocional y físico. Según Miranda et al., (16) el concepto de apoyo institucional se refiere a la percepción que la organización proporciona recursos, asistencia y apoyo emocional a su personal, por ende, el estrés en la dimensión de apoyo institucional muestra que los profesionales de enfermería experimentan falta de apoyo por parte de la institución.

Nuestros resultados se asemejan con el estudio de Huamani M. (15), en el que se encontró que el 49% de las enfermeras experimentaron estrés laboral en la dimensión de



apoyo institucional; sin embargo Huamani M. halló un porcentaje superior al de nuestra investigación. En consecuencia, se puede afirmar que el estrés en la dimensión de apoyo institucional muestra que los profesionales de enfermería experimentan una falta de apoyo adecuado por parte de la institución. Debido a la alta demanda y a los recursos limitados, los profesionales de enfermería sienten que, independientemente de sus esfuerzos, su trabajo no es reconocido ni por las autoridades de la institución ni, en muchas ocasiones, por los pacientes. Un factor fundamental para la satisfacción laboral es la percepción de cómo se valora el trabajo de cada profesional de enfermería.



V. CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El nivel de estrés en los profesionales de enfermería de los servicios básicos, como medicina, cirugía y pediatría, fue mayoritariamente alto. Sin embargo, en el servicio de neonatología predominó una distribución entre los niveles regular y alto, destacando que con una quinta parte de profesionales registró un mayor porcentaje en el nivel regular.
- SEGUNDA:** En la dimensión de sobrecarga laboral, los profesionales de enfermería de los servicios de neonatología, cirugía, medicina y pediatría presentaron niveles altos de estrés. No obstante, más de la cuarta parte de los profesionales del servicio de neonatología mostró un porcentaje significativamente mayor de estrés en el nivel alto.
- TERCERA:** En la dimensión desgaste emocional, los profesionales de enfermería de los servicios de cirugía y neonatología presentaron un nivel alto de estrés, en comparación con los de medicina y pediatría que presentaron un nivel regular. Predominó el servicio de neonatología entre los niveles bajo, regular y alto con mayor porcentaje en el nivel bajo.
- CUARTA:** En la dimensión insatisfacción por la retribución, los profesionales de enfermería de los servicios de pediatría y neonatología mostraron un nivel regular de estrés, en comparación con los de medicina y cirugía, que presentaron un nivel bajo. Predominó el servicio de neonatología, con el mayor porcentaje en el nivel regular.
- QUINTA:** En la dimensión de apoyo institucional, los profesionales de enfermería de los servicios de cirugía, medicina y pediatría, presentaron niveles altos de



estrés. Destacando los profesionales del servicio de neonatología, donde predominó una distribución entre los niveles regular y alto, con un mayor porcentaje en el nivel regular.



VI. RECOMENDACIONES

- 1. A la Oficina de Capacitación y Desarrollo Laboral del Hospital Goyeneche.**
 - Implementar programas de apoyo psicológico y físico dirigido a las enfermeras, con el objetivo de promover su salud mental y proporcionarles estrategias para manejar el estrés.

- 2. A la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Goyeneche.**
 - Ver la posibilidad de gestionar el personal de enfermería para mejorar la distribución, aumentar la calidad de los cuidados, disminuir la carga de trabajo y minimizar las situaciones de estrés.

- 3. Al Departamento de Enfermería del Hospital Goyeneche.**
 - Gestionar capacitaciones continuas para los profesionales de Enfermería sobre manejo de estrés y bienestar, mediante la enseñanza de técnicas de relajación.

- 4. A la Jefatura de Enfermería del Hospital Goyeneche.**
 - Mantener una comunicación efectiva dentro del equipo de trabajo, con el fin de fomentar un entorno en el que las enfermeras puedan expresar libremente sus inquietudes, sugerencias, necesidades.

- 5. A los Profesionales de Enfermería del Hospital Goyeneche**
 - Participar en las capacitaciones de apoyo psicológico.
 - Practicar técnicas de relajación para ayudar a reducir el estrés y mejorar la concentración.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Artic la Univ Lima* [Internet]. 2016 [citado 20 de septiembre de 2024];33(19):11-30. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>
2. Vásquez S, González Y. El estrés y el trabajo de Enfermería: Factores influyentes. *Rev Ciencias la Salud* [Internet]. 2020 [citado 20 de marzo de 2024];2(2):51-9. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado” [Internet]. *Medicos,Pacientes.com*. 2020 [citado 22 de octubre de 2023]. p. 1.12. Disponible en: <https://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado/>
4. Galeano N, Cortes S. La sobrecarga laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores. [Internet]. *Articulo de investigacion de la Universidad cooperativa de colombia*. 2022 [citado 1 de mayo de 2024]. p. 7-30. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3a837d7d-4f22-48cd-bbd9-12d0bca05304/content>
5. Organización Panamericana de la Salud. Día Mundial de la Salud Mental 2021. [Internet]. OPS. 2022 [citado 12 de febrero de 2024]. p. 1-13. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-salud-mental-2021>
6. Rendon M, Peralta S, Hernandez E, Hernandez R, Vargas M, Favela M. Burnout syndrome in nursing personnel working in the critical care and hospitalization units. *Artic scielo Enferm Glob* [Internet]. 2020 [citado 20 de marzo de 2024];19(59):479-506. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/en_1695-6141-eg-19-59-479.pdf
7. Aldazabal Y. Stress during the pandemic in Nurses working first line at a Covid-19 Hospital in Lima. *Artic Investig original* [Internet]. 2020 [citado 20 de marzo de 2024];7(2):13-107. Disponible en:



<https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/download/125/112/435>

8. Castillo S. El síndrome de «Burn Out» o síndrome de agotamiento profesional. *Artic Scielo* [Internet]. 2001 [citado 10 de mayo de 2024];17(2):1-12. Disponible en: http://ww.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152003000200007&script=sci_arttext&tlng=en
9. Valdez Y, Marentes R, Correa S, Hernández R, Enríquez I, Quintana M. Level of stress and coping strategies used by students of the bachelor of Nursing. *Artic scielo Enfermería Glob* [Internet]. 2022 [citado 12 de febrero de 2024];21(65):260-70. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v21n65/en_1695-6141-eg-21-65-248.pdf
10. Martínez A, García M, García L, García I, García P, Loren M. Principales factores estresantes en la profesión de enfermería. Artículo monográfico. *Artic Arbitr* [Internet]. 2023 [citado 12 de febrero de 2024];(2):1-13. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/principales-factores-estresantes-en-la-profesion-de-enfermeria-articulo-monografico/>
11. Peralta K. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencias del Hospital Marino Molina. Comas, 2019. [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado En Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo.; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta_SKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Tupiño I. Ansiedad y estrés laboral en el personal de un centro de salud en el Tambo, en el contexto COVID-19. [Internet]. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología]. Huancayo: Universidad Continental.; 2022 [citado 20 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12417>
13. Hernández H. Estrés laboral y calidad del cuidado del prematuro en el profesional de enfermería en unidades de cuidados neonatales, Trujillo, 2023 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0003-0637-4460>



14. Hassard J, Teoh K, Visockaite G, Dewe P, Cox T. The cost of work-related stress to society: A systematic review. *Rev Occup Heal Psychol* [Internet]. 2018 [citado 20 de octubre de 2024];23(1):1-17. Disponible en: <https://doi.org/10.1037/ocp0000069>
15. Huamani M, Zegarra O. Nivel de estres laboral del personla de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022. [Internet]. [Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Enfermeria]. Lima: Universidad Cesar Vallejo.; 2022 [citado 10 de junio de 2024]. Disponible en: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1207/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Miranda M, Christello V, Portella J, Roggia D, Stein D, Borges A. Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. *Rev Int Enferm basada en la evidencia-ISSN1697-638X* [Internet]. 2012 [citado 1 de mayo de 2024];9(40):145-89. Disponible en: <https://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php>
17. Quispe Y, Ticona Z. Estrés laboral y estilos de vida en Enfermera (os) que laboran en los servicios de Hospitalización del Hospital Regional Honorio Delgado-Arequipa. [Internet]. [Tesis para optar el Título Profesional de licenciada en Enfermeria]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.; 2016 [citado 22 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3183/ENqucaya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Lazarus R, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. En: 1 edición. Springer Publishing Company.; 1984 [citado 1 de agosto de 2024]. p. 1913-5. Disponible en: <https://link.springer.com/referencework/10.1007/978-1-4419-1005-9>
19. Gallego Y, Gil S, Sepúlveda M. Revisión teórica de eutrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento. [Internet]. Tesis - UC. [Tesis para optar el Título de especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Medellín: Universidad CES.; 2018 [citado 23 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4229/REVISI%D3N>



- TEORICA DE EUSTR% C9S Y DISTR% C9S DEFINIDOS COMO REACCI% D3N HACIA LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACION CON LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO 28102018.pdf;jsessionid=BBCB0C6BF45
20. Ávila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. Rev con-ciencia [Internet]. 2014 [citado 10 de julio de 2024];2(1):115-24. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf
 21. Aguilar B, Calcines M, Monteagudo R, Nieves Z. Estrés académico. Univ Ciencias Médicas Villa Clara [Internet]. 2015 [citado 1 de julio de 2024];7(2):1-15. Disponible en: https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/530/html_48
 22. Weiss S, Molitor N. Salud mental/corporal: Estrés en el trabajo. [Internet]. American Psychological Association. 2010 [citado 1 de julio de 2024]. p. 1-12. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/estres-trabajo?partner=nlm>
 23. Patlan J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? [Internet]. Vol. 35, Artículos revision. 2019 [citado 30 de octubre de 2023]. p. 156-84. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
 24. World Health Organization. Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo. [Internet]. WHO. 2020 [citado 10 de junio de 2024]. p. 1-12. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
 25. Cobos G, Soriano A, Seijo M. Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos Occupational. Artículo SANUM [Internet]. 2021 [citado 20 de octubre de 2024];5(4):74-85. Disponible en: https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n4_a9.pdf
 26. Rios K. ¿Qué es la sobrecarga de trabajo? [Internet]. PayFit. 2023 [citado 6 de mayo de 2024]. p. 1-12. Disponible en: <https://payfit.com/es/contenido-practico/sobrecarga-de-trabajo/#:~:text=La sobrecarga de trabajo%2C o,eficazmente en el tiempo disponible.>



27. Jodas D, Melanda F, Mesas A, Duran A, Lopes F, Maffei S. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *Artic Res [Internet]*. 2017 [citado 12 de octubre de 2023];12(10):1-29. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
28. Moquillaza M. Sobrecarga laboral relacionado al estrés en el personal de Enfermería en tiempos de Covid19 del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2022. [Internet]. [Tesis para optar el el título de especialista en Enfermería en Salud Ocupacional]. Lima: Universidad Norbert Wiener.; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8198>
29. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Artic Med y Segur del Trab [Internet]*. 2019 [citado 1 de mayo de 2024];65(256):177-85. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v65n256/0465-546X-mesetra-65-256-177.pdf>
30. Arteaga A. La matriz de Eisenhower como técnica de gestión del tiempo. [Internet]. *Revista de Instituto Universitario de la Empresa de la Universidad de la Laguna*. 2023 [citado 1 de mayo de 2024]. p. 1-15. Disponible en: <https://www.cajasietecontunegocio.com/temas/recursos-humanos/item/la-matriz-de-eisenhower-como-tecnica-de-gestion-del-tiempo>
31. Instituto Nacional de Defensa Civil. Lineamientos para la respuesta. Proceso de la Gestión del Riesgo de Desastres. INDECI [Internet]. 2018 [citado 10 de mayo de 2024];1-39. Disponible en: https://www.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/LINEAMIENTOS_PARA_LA_RESPUESTA_2.pdf
32. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Artic Scielo [Internet]*. 2016 [citado 10 de mayo de 2024];13:44-5. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000100004
33. Dall’Ora C, Jane M, Griffiths P. Burnout in nursing: a theoretical review. *Hum Resour Health [Internet]*. 2020 [citado 29 de octubre de 2023];18(1):12-41. Disponible en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-020-00469-9>



34. Apiquian A. El síndrome del burnout en las empresas. Repositorio - Universidad Anahuac Mexico [Internet]. 2015 [citado 10 de mayo de 2024];1-34. Disponible en:
<http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33140.pdf?pg=cont/descargas/documento33140.pdf>
35. Martínez A. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Rev Comun Vivat Acad [Internet]. 2010 [citado 10 de mayo de 2024];13(112):42-80. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
36. Saborio L, Hidalgo L. Síndrome de burnout. Rev Med Leg Costa Rica [Internet]. 2015 [citado 15 de mayo de 2024];32(1):1-6. Disponible en:
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
37. Menendez J. Desmotivación laboral: Todo lo que debes saber para evitarla en tu empresa. [Internet]. Coaching empresarial. 2023 [citado 10 de mayo de 2024]. p. 1-13. Disponible en: <https://chvmpionmind.com/es/desmotivacion-laboral/>
38. Rodríguez R, Rivas S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Med Segur Trab (Madr) [Internet]. 2011;57(1):72-88. Disponible en:
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
39. Gómez C, Álamo C, Amador M, Ceacero F, Mayor A, Muñoz A, et al. Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. Artic Med y Segur del Trab [Internet]. 2009 [citado 10 de mayo de 2024];55(215):52-62. Disponible en:
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n215/original3.pdf>
40. García O. La compensación financiera: una medida del valor del trabajador. Rev la Div Ciencias Adm la Univ del Norte [Internet]. 2006 [citado 10 de mayo de 2024];(21):182-233. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2500507&info=resumen&idoma=SPA>
41. Carrillo C, Ríos M, Escudero L, Martínez M. Factors of work-related stress in



- hospital nursing bureau according to the demand-control-support model. *Artic Scielo Enferm Glob* [Internet]. 2018 [citado 10 de mayo de 2024];17(50):315-24. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304
42. Ayala L. Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de uci pediátrica COVID en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima – 2021. [Internet]. Repositorio - UNW. [Tesis para optar el Título Especialista en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener.; 2021 [citado 10 de mayo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5641/T061_46850175_S.pdf?sequence=1
43. Garcia S. Es necesario implementar programas de formación cuyo fundamento sea el compromiso para brindar atención médica efectiva para los bebés y sus familias. [Internet]. Información, datos y testimonios de calidad formativa para tu crecimiento. 2023 [citado 10 de mayo de 2024]. p. 1-15. Disponible en: <https://pe.oceanomedicina.com/nota/opinion-cl/es-necesario-implementar-programas-de-formacion-en-neonatologia/>
44. Huan L, Hui C, Hui K. Relationship between authentic leadership and nurses' intent to leave: The mediating role of work environment and burnout. *Artic Pubmed* [Internet]. 2019 [citado 6 de mayo de 2024];27(1):52-65. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.12648>
45. García M, Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. [Internet]. Vol. 19, Persona. 2016 [citado 10 de mayo de 2024]. p. 11-30. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
46. Ayvas G. Condiciones de trabajo y nivel de stress laboral, de las enfermeras del Servicio de Emergencias del Instituto Peruano de Seguridad Social Guillermo Almenara Irigoyen 1989. [Internet]. Repositorio - UNMSM. [Tesis para opatr el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 1989 [citado 10 de mayo de 2024]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2690/Ayvar_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y



47. Departamento de Educación Superior de Nuevo México. Los desafíos de la enfermería en el entorno hospitalario. [Internet]. Brookline College. 2024 [citado 10 de mayo de 2024]. p. 1-16. Disponible en: <https://www.brooklinecollege.edu/es/blog/the-challenges-of-nursing-in-a-hospital-environment/>
48. Gaspar R. Carga laboral y nivel de estrés en los enfermeros del área de emergencias del EsSalud , Lima – 2022. [Internet]. [Trabajo académico para optar el título de especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres]; 2023 [citado 10 de mayo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8575/T061_44021522_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Regueiro A. ¿Que es el estrés y cómo nos afecta? [Internet]. Repositorio - Especialista en Psicología Clínica y de la Salud. 2018 [citado 23 de agosto de 2022]. p. 37-72. Disponible en: <https://www.uma.es/media/files/tallerestres.pdf>
50. Agreda R, Aguilar C. Carga laboral y percepción de estrés laboral en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2021. [Internet]. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración]. Lima: Universidad Cesar Vallejo.; 2021 [citado 10 de mayo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69692/Agreda_PR_Y-Aguilar_VCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Saborio L, Hidalgo LF. Síndrome de Burnout. Med Leg Costa Rica [Internet]. 2015 [citado 16 de mayo de 2023];32(1):1-6. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
52. Leto E. Manejando el Estrés Laboral: Estrategias de Recursos Humanos para un Ambiente Saludable. [Internet]. RH en las Empresas. 2024 [citado 10 de mayo de 2024]. p. 1-15. Disponible en: <https://rhenlasempresas.com/2024/03/25/estres-laboral/>
53. Aparicio T. Satisfacción e insatisfacción laboral. [Internet]. Psicóloga clínica. Psicóloga escolar. 2024 [citado 10 de mayo de 2024]. p. 1-15. Disponible en: <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>



54. Cozzo G, Reich M. Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. *Artic Arbitr* [Internet]. 2016 [citado 10 de mayo de 2024];8(1):1-67. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3331/333145838001/html/>
55. Falón O, Sáez D. Estresores laborales en el profesional de enfermería de los servicios asistenciales de un Hospital de Montería [Internet]. Universidad de Córdoba; 2023. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
56. Cortez L, Pantoja M, Cortes D, Tello M, Nuncio J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Artic la Univ Catol St Maria la Antig* [Internet]. 2022;10(2):2644-4119. Disponible en: <https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>
57. García P, Jiménez A, Hinojosa L, Gracia G, Cano L, Abeldaño R. Estrés laboral en enfermedades de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia Covid-19. *Rev Salud Pública*. 2020;65-73.
58. Lopes O, Andolhe R, Bosi T, Soares T, Prestes L. Fatores associados ao estresse da equipe de enfermagem de unidade de clínica cirúrgica. *Rev saude (Santa Maria)* [Internet]. 2020 [citado 20 de octubre de 2023];46(2):45-89. Disponible en: <https://periodicos.ufsm.br/revistasauade/article/view/41499/pdf>
59. Ayala J, Carbajal R. Estrés y desempeño laboral en las enfermeras del servicio de medicina en un hospital público, Trujillo, 2023 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1207/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
60. Sebastian C. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Sergio Bernales, Lima, Perú 2022. [Internet]. [Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Enfermería].Lima: Universidad Privada del Norte.; 2022 [citado 20 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35090/Sebastian Oncoy%2C Cristie Marisol.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35090/Sebastian%20Cristie%20Marisol.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
61. Valeriano K. Nivel de estrés y su relación con la carga laboral en el Profesional de



- Enfermería frente a la Pandemia Covid-19 en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia del Hospital III Essalud-Puno 2021. [Internet]. Vol. 1, Repositorio - USC. [Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería]. Puno: Universidad San Carlos.; 2022 [citado 13 de junio de 2024]. Disponible en: http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC_S.A.C./44/Katty_Carol_VALERIANO_TACCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
62. Quispe M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área covid-19 del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2021. [Internet]. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2022 [citado 25 de mayo de 2023]. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18616/Quispe_Turpo_Medalith_Reyna.pdf?sequence=3&isAllowed=y
63. Jimenez S, Laredo J. Nivel de estrés laboral y su relación con la sobrecarga laboral en las enfermeras en el Hospital María Auxiliadora, 2020. [Internet]. Repositorio - UCV. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo.; 2020 [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyctograduacion/detalle_proyecto.php?id_proyecto=2996%0Ahttp://www.fciencias.uaslp.mx/
64. Bellodas J, Tiburcio B. nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019. [Internet]. Repositorio - UCV. [Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo.; 2019 [citado 20 de octubre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
65. Horna F. Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. 2016;96. Disponible en: http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf



66. Pacheco S, Palomino K. Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Yanahuara - Essalud, Arequipa, 2019. [Internet]. [Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.; 2020 [citado 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/43967ea0-11ff-401d-8362-5d5cce86749c/content>
67. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 6.ª ed. McGRAW-HILL/Interamericana editores, editor. México; 2014. 6-632 p. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.Hernandez,Fernandez,yBaptista-MetodologíaInvestigacionCientifica6taed.pdf>
68. Arias J. Publicación: Proyecto de tesis: guía para la elaboración. 2020;1-19. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
69. Arias J. Proyecto de Tesis - Guía para la Elaboración compressed. [Internet]. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2020 [citado 20 de octubre de 2023]. p. 1-16. Disponible en: https://www.academia.edu/69034600/Proyecto_de_Tesis_Guía_para_la_Elaboración_compressed
70. Hernandez A, Ortega R, Reidl L. Validación del instrumento de estrés laboral para médicos Mexicanos. EN-CLAVES del Pensam [Internet]. 2012 [citado 22 de octubre de 2023];VI(11):113-29. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v6n11/v6n11a7.pdf>
71. Oficina de Recursos Humanos del Hospital Goyeneche. Roles de trabajo del personal de enfermería. Arequipa, Hospital Goyeneche, 2023.



ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche Arequipa 2022?	<p>Objetivo general Determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.</p> <p>Objetivos específicos - Identificar el nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de servicios básicos. - Identificar el nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería de servicios básicos. - Identificar el nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería de servicios básicos. - Identificar el nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería de servicios básicos.</p>	<p>Tipo: • Descriptivo</p> <p>Diseño: • No experimental de corte transversal</p>	<p>Población Estuvo constituida por 90 profesionales de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa-2022.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo constituida por 74 profesionales de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa-2022.</p> <p>El muestreo: Se usó el método probabilístico estratificado teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.</p>	<p>Técnica: La técnica que se empleó fue la encuesta</p> <p>Instrumento: Para la variable de estudio se utilizó la escala de estrés laboral elaborado por Hernández A, Ortega R y Reidl L. Cuenta con 38 preguntas que se mide mediante una escala Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Debidamente adaptado, validado y confiabilidad.</p>

Fuente: Elaboración propia



ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de estrés laboral.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	SOBRECARGA LABORAL	1	2	3	4	5
1	Termino agotado emocionalmente al final de la jornada					
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
3	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo					
4	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
5	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
6	Me enojo con facilidad en el trabajo.					
7	Estoy animicamente agotado por mi trabajo.					
DESGASTE EMOCIONAL						
8	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.					
9	Me siento sin ganas de ir a trabajar.					
10	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad					
11	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.					
12	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo					
13	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo					
14	Es insuficiente el pago que recibo.					
15	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.					
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.					
17	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.					
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
INSATISFACCION POR LA RETRIBUCION						
21	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.					



22	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.					
24	Estoy harto de mi trabajo					
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.					
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.					
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta					
30	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
31	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
32	Son excesivas las tareas a realizar.					
APOYO INSTITUCIONAL						
33	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
35	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.					
36	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.					
37	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.					
38	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					



ANEXO 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha _____

Yo _____, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto voluntariamente participar en la investigación titulada “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN SERVICIOS BÁSICOS DEL HOSPITAL GOYENECHE-AREQUIPA 2022”, dirigida por el bachiller de enfermería, GLENHY KASSANDRA VILCA MENDOZA investigador(a) de la Universidad Nacional Del Altiplano – Puno.

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en este estudio es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la estudiante que está a cargo de esta investigación al número de teléfono: 970291812

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Investigador Responsable del proyecto.

Firma del participante

Firma del investigador



ANEXO 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez por juicio de expertos del instrumento sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,865	,86	38

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	2,7000	1,41814	10
p2	3,4000	1,26491	10
p3	3,0000	1,41421	10
p4	2,8000	1,61933	10
p5	3,2000	1,68655	10
p6	3,1000	1,44914	10
p7	3,2000	1,39841	10
p8	2,7000	1,41814	10
p9	2,9000	1,37032	10
p10	2,8000	1,75119	10
p11	3,3000	1,33749	10
p12	2,9000	1,37032	10
p13	3,7000	1,33749	10
p14	3,4000	1,07497	10
p15	2,7000	1,49443	10
p16	3,2000	1,54919	10
p17	2,8000	1,13529	10
p18	3,0000	,81650	10
p19	2,9000	1,52388	10
p20	3,2000	1,47573	10
p21	2,7000	1,49443	10
p22	2,9000	1,52388	10
p23	3,4000	1,26491	10
p24	3,4000	1,77639	10
p25	2,8000	1,13529	10
p26	3,5000	1,35401	10



p27	3,5000	1,71594	10
p28	2,7000	1,15950	10
p29	1,8000	,78881	10
p30	3,1000	1,37032	10
p31	3,4000	1,26491	10
p32	3,7000	1,33749	10
p33	2,5000	1,50923	10
p34	3,6000	1,50555	10
p35	2,0000	1,33333	10
p36	3,3000	1,33749	10
p37	2,5000	1,08012	10
p38	3,0000	1,41421	10

Estadísticas de total de elemento

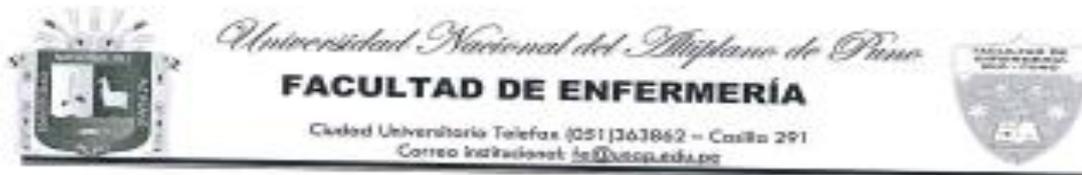
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	112,0000	86,444	,413	.	0.7932
p2	111,3000	89,122	,361	.	0.8678
p3	111,7000	92,678	,171	.	0.7699
p4	111,9000	108,100	-,338	.	0.7503
p5	111,5000	96,056	,013	.	0.6129
p6	111,6000	91,378	,212	.	0.8637
p7	111,5000	82,278	,596	.	0.9892
p8	112,0000	89,556	,290	.	0.6430
p9	111,8000	98,844	-,051	.	0.6221
p10	111,9000	100,544	-,121	.	0.8179
p11	111,4000	103,600	-,222	.	0.8505
p12	111,8000	94,622	,107	.	0.7632
p13	111,0000	92,444	,199	.	0.6154
p14	111,3000	102,678	-,206	.	0.8827
p15	112,0000	99,111	-,067	.	0.8725
p16	111,5000	102,056	-,163	.	0.8949
p17	111,9000	95,211	,128	.	0.9391
p18	111,7000	94,011	,295	.	0.7894
p19	111,8000	111,956	-,463	.	0.8979
p20	111,5000	84,722	,458	.	0.8879
p21	112,0000	85,778	,409	.	0.7752
p22	111,8000	79,511	,644	.	0.6776



p23	111,3000	90,233	,313	.	0.9836
p24	111,3000	98,011	-,052	.	0.8279
p25	111,9000	100,322	-,100	.	0.7184
p26	111,2000	91,956	,214	.	0.6839
p27	111,2000	77,511	,625	.	0.7465
p28	112,0000	90,444	,343	.	0.6610
p29	112,9000	92,322	,422	.	0.7887
p30	111,6000	118,933	-,718	.	0.7699
p31	111,3000	92,233	,227	.	0.9580
p32	111,0000	107,778	-,368	.	0.6964
p33	112,2000	101,067	-,132	.	0.8369
p34	111,1000	108,989	-,379	.	0.7690
p35	112,7000	85,122	,506	.	0.9258
p36	111,4000	106,933	-,339	.	0.9369
p37	112,2000	97,289	,042	.	0.6487
p38	111,7000	110,233	-,434	.	0.6091



ANEXO 5. Carta de autorización



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Puno C.U., 12 de abril de 2023

OFICIO Nº 156-2023-D-FE-UNA-PUNO

Señora Dra.

MARÍA SOLEDAD SOTOMAYOR CABRERA

Directora del Hospital Regional de Goyeneche - Arequipa

Arequipa-

ASUNTO: PRESENTA Y SOLICITA BRINDAR FACILIDADES A EGRESADA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

Es muy grato dirigirme a usted, para expresarle un afectuoso saludo, al mismo tiempo presento a la Bachiller: Sra. GLENHY KASSANDRA VILCA MENDOZA, graduada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, con el fin de solicitar a su digna representación se sirva autorizar y brindar las facilidades del caso para la aplicación de las encuestas en los diferentes servicios y posterior ejecución del Proyecto de Investigación de Tesis, conforme se detalla, bajo la dirección del Docente: Dr. Juan Moisés Sucupuca Araujo.

RESPONSABLE	PROYECTO DE INVESTIGACION DE TESIS
GLENHY KASSANDRA VILCA MENDOZA	"Factores determinantes del estrés laboral en enfermeras del Hospital Goyeneche – Arequipa 2022".

Agradeciendo de antemano su gentil apoyo, es oportuno renovar mi mayor consideración personal.

Atentamente,


Dra. Fina Pisco Vargas
DECANA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Cc: Archivo
RP/Nota.



ANEXO 6. Solicitud a director de la Red de Salud Arequipa

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO" 28

SUMILLA: Solicito permiso para acceder a aplicar instrumentos de investigación.

SEÑOR GERENTE REGIONAL DE SALUD DE AREQUIPA.
Dr. Walther Sebastian Oporto Pérez.

GLENHY KASSANDRA VILCA MENDOZA, identificada con DNI N.º 71897063 de profesión Bachiller en Enfermería Egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, con domicilio real en San Juan de Dios Nro. 646 Distrito Cercado Provincia Arequipa Departamento Arequipa con Teléfono 970291812 Email glenhy121@gmail.com;

A Ud., respetuosamente digo:

Que, al amparo del Art 2 Inc. 20 de Nuestra Constitución Política del Estado, recorro ante su honorable despacho, con la finalidad de **SOLICITARLE** permiso para acceder a aplicar instrumentos de investigación en el Hospital Goyeneche, siendo necesario para la realización de una tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería, ya que teniendo un informe final favorable de aprobación del departamento académico de Enfermería de la UNA PUNO respecto de la procedencia del Proyecto del Plan de Tesis, cuyo título es el siguiente:

FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA, 2022

SOLICITO a Ud. Ordene a quien corresponda se me otorgue el acceso a el hospital objeto de estudio, por lo cual se adjuntan el oficio expedido por la unidad de Investigación de la Facultad de Enfermería de la UNA PUNO, acta de aprobación de proyecto de tesis, y el proyecto de investigación.

Sin otro particular, deseándole los mejores éxitos en vuestra gestión y mis más consideraciones distinguidas a su persona. Acceda UD.

Arequipa, 31 de mayo del 2023.

RA

CONTROL REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
TRAMITE DOCUMENTARIO

31 MAYO 2023

Doc 5771705 Exp 3665911

Folios 28 Hora 11:23 Firma /

GLENHY KASSANDRA VILCA MENDOZA
D.N.I. N° 71897063

GERENCIA REGIONAL DE SALUD
OFICINA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS

05 JUN. 2023

Reg _____ Firma _____
Hora _____ Firma _____



ANEXO 7. Autorización para recojo de datos

ESTADÍSTICA DEL PERÚ
GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Arequipa, 06 de Junio del 2023

OFICIO N° 1862 – 2023-GRA/GRS/GR-OERRHH-INV

Sra.
Dra. MARIA SOLEDAD SOTOMAYOR CABRERA
DIRECTORA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ
Presente.-

ASUNTO : Autorización para Proyecto de Investigación
REFERENCIA : Exp. N°s. 3665911 Doc. 5771705.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y por medio del presente remitirle el siguiente Proyecto de Investigación, que cumple con los requisitos establecidos y con la aprobación y Registro del proyecto en la Universidad:

N° Expediente	N° Documento	Solicitado por	Título del Proyecto
3665911	5771705	Glenhy Cassandra Vilca Mendoza	Factores determinantes del estrés laboral en enfermera del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022

Al respecto, la Unidad de Investigación de la Gerencia Regional de Salud da opinión favorable para la Ejecución de los proyectos de Investigación.

Asimismo, deberán enviar a esta Gerencia un ejemplar empastado de la Investigación realizada, bajo responsabilidad.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Mag. Walther Sebastian Oporto Perez
GERENTE REGIONAL DE SALUD

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GOYENECHÉ
RECIBIDO
09 JUN. 2023
Firma: _____ Hora: 10:24 Folio: 1+21-29
SECRETARIA
OF. APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

WOP/JFUV/JAMP

c.c. Archivo
SIGGEDO
Documento: 5588401
Expediente: 3665911

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III GOYENECHÉ
DIRECCION GENERAL
Paseo de la Docencia

08 JUN. 2023

Doc.: _____ Exp.: _____
Folios: 01 Hora: 9:20 Firma: de
Folios: 29

www.saludarequipa.gob.pe
Av. De La Salud S/N Cercado
Telfs. 054-235185 054-235155 Fax: 054-247659
mesadepartes@saludarequipa.gob.pe



ANEXO 8. Hoja de facilitador para recojo de datos

FORMATO N° 01 (DEL FACILITADOR)

Conste por el presente documento que la (el) Srta., Sra., Sr. GLENHY KRISTINA DEH

VILEA PANDOZ

Identificado (o) con DNI n° 71897063 con domicilio en: SAN JUAN DE DIOS N° 468

correo electrónico glenhy.121@gmail.com número telefónico 970291812

Bachiller o egresada (o) de la universidad o institución superior de estudios UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

Realizará el trabajo de investigación FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL GOYENECHE - AREQUIPA 2022

El mismo que se desarrollara en el servicio de Medicina - Servicio de Cirugía - Servicio de Oncología

SERVICIO DE PEDIATRÍA - SERVICIO DE NEONATOLOGÍA departamento de ENFERMERÍA

Del Hospital III -1- Goyeneche, Siendo El Facilitador o (Asesor Institucional) Dr., Dra., Magister, Lic. MAGISTER DEYSI MUÑOZ BARRIGA

La duración del trabajo de investigación será del 10 / 04 / 2023

Hasta 10 / 07 / 2023

Arequipa 14 de 06 del 2023


MINSU
H. GOYENECHE
Deysi D. Muñoz Barriga
CEP 11169
Facilitador (a) Servicio, Dpto.
Sello y Firma


Interesada (o)
DNI. y Firma
71897063

ANEXO 9. Tablas de indicadores por dimensiones del estrés laboral.

Tabla 8

Ítems del nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Sobrecarga laboral		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Son excesivas las actividades a realizar	N	11	3	2	4	54	74
	%	15%	4%	3%	5%	73%	100%
Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta	N	9	4	2	9	50	74
	%	12%	5%	3%	12%	68%	100%
Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan	N	5	11	2	5	51	74
	%	6%	15%	3%	6%	70%	100%

Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.

Tabla 9

Ítems del nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Desgaste emocional		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo	N	1	26	45	1	1	74
	%	1%	35%	62%	1%	1%	100%
Me siento desmotivado para realizar mi trabajo	N	0	27	22	1	24	74
	%	0%	37%	30%	1%	32%	100%
Termino agotado emocionalmente al final del turno	N	24	1	46	2	1	74
	%	32%	1%	63%	3%	1%	100%

Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.



Tabla 10

Ítems del nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Insatisfacción por la retribución		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo	N	64	2	1	3	4	74
	%	87%	3%	1%	4%	5%	100%
Pienso que de nada sirve lo que haga para mejorar mis condiciones laborales	N	1	67	3	2	1	74
	%	1%	91%	4%	3%	1%	100%
Tengo ganas de cambiar de trabajo	N	23	35	2	0	14	74
	%	31%	47%	3%	0%	19%	100%

Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.

Tabla 11

Ítems del nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.

Apoyo institucional		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo	N	6	6	1	6	55	74
	%	8%	8%	1%	8%	75%	100%
El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	N	5	3	4	53	9	74
	%	7%	4%	5%	72%	12%	100%
Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado	N	5	4	1	59	5	74
	%	7%	5%	1%	80%	7%	100%

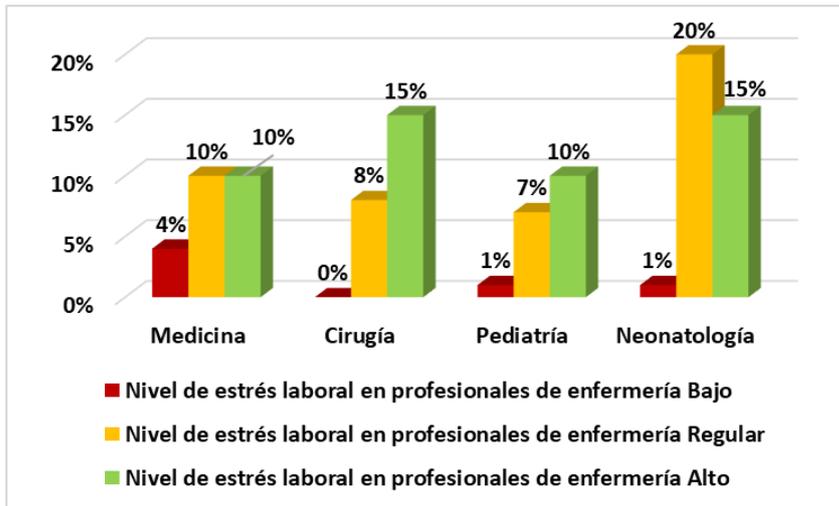
Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.

ANEXO 10. Figuras de los resultados obtenidos

Figura 1

Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital

Goyeneche-Arequipa 2022.

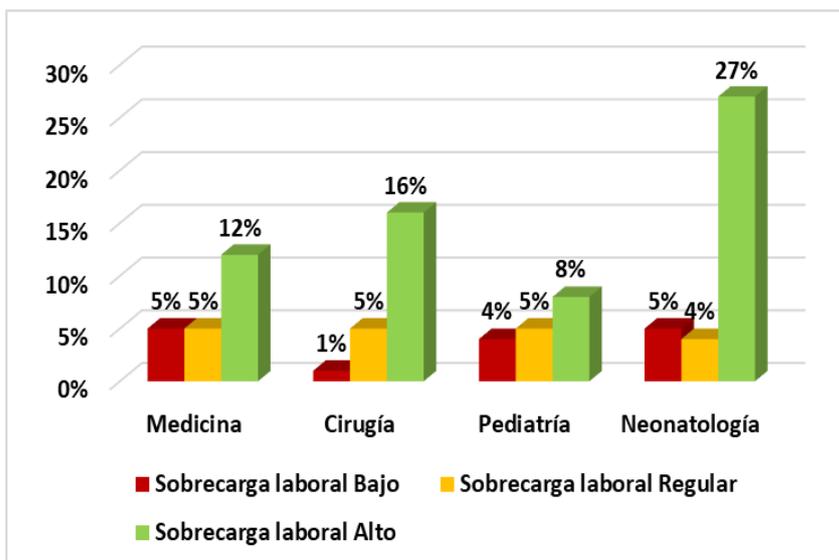


Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.

Figura 2

Nivel de estrés en su dimensión sobrecarga laboral en profesionales de enfermería en

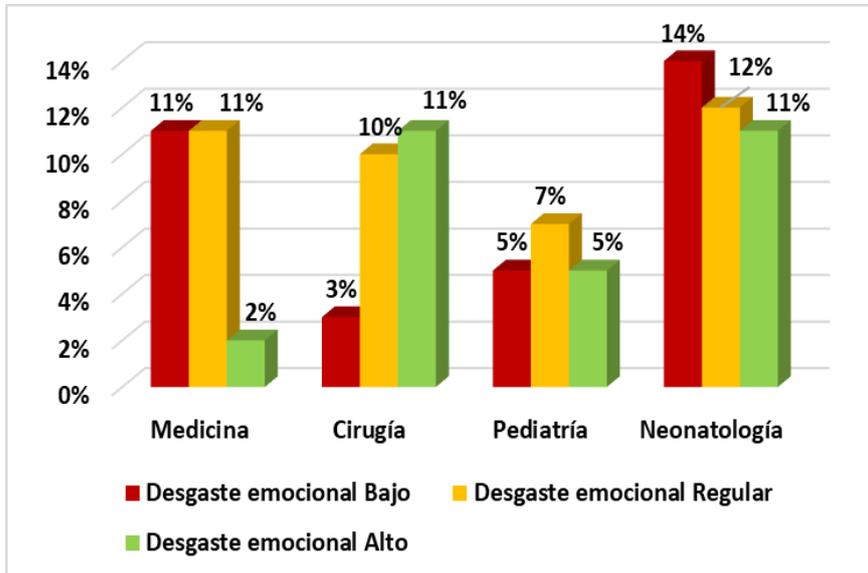
servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.



Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.

Figura 3

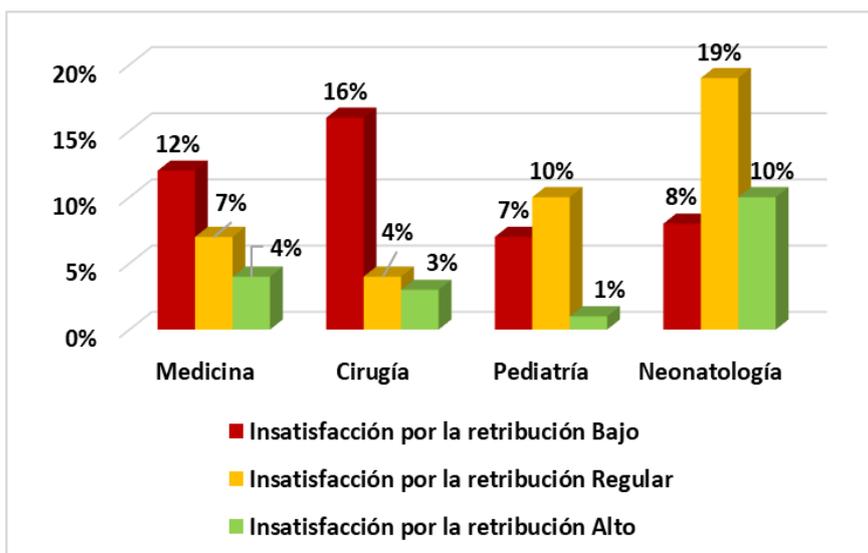
Nivel de estrés en su dimensión desgaste emocional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.



Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.

Figura 4

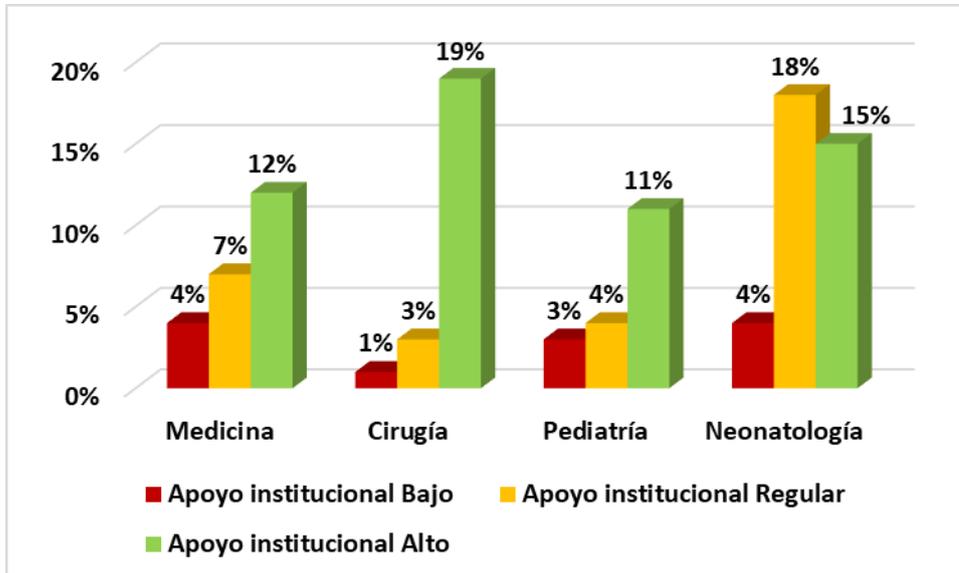
Nivel de estrés en su dimensión insatisfacción por la retribución en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.



Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.

Figura 5

Nivel de estrés en su dimensión apoyo institucional en profesionales de enfermería en servicios básicos del Hospital Goyeneche-Arequipa 2022.



Fuente: Cuestionario sobre nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería.



ANEXO 12. Estratificación de muestra.

Los estratos corresponden a los diferentes servicios (Medicina, Cirugía, Pediatría y Neonatología). A continuación, se detalla el procedimiento aplicado:

1. Definición de los estratos

Los estratos fueron definidos como los servicios del estudio:

- Estrato 1: Medicina
- Estrato 2: Cirugía
- Estrato 3: Pediatría
- Estrato 4: Neonatología

2. Tamaño del estrato

Se determinó el tamaño de cada estrato, correspondiente al número total de profesionales en cada servicio:

- Medicina: 21
- Cirugía: 21
- Pediatría: 16
- Neonatología: 32

3. Determinación del tamaño de la muestra total

Se estableció un tamaño de muestra total de **74**, distribuido proporcionalmente entre los estratos.

4. Cálculo del tamaño de la muestra por estrato

La fórmula utilizada para calcular el tamaño de la muestra por estrato fue:

$$n_i = \left(\frac{N_i}{N} \right) \cdot n$$

Donde:

- n_i : Tamaño de la muestra en el estrato i .
- N_i : Tamaño del estrato i .
- N : Tamaño total de la población (90).
- n : Tamaño total de la muestra (74).

5. Distribución de la muestra

Los cálculos resultaron en los siguientes tamaños de muestra por estrato:



- Medicina: $\left(\frac{21}{90}\right) \cdot 74 = 17$
- Cirugía: $\left(\frac{21}{90}\right) \cdot 74 = 17$
- Pediatría: $\left(\frac{16}{90}\right) \cdot 74 = 13$
- Neonatología: $\left(\frac{32}{90}\right) \cdot 74 = 27$

6. Resultado final

La muestra fue distribuida proporcionalmente según los tamaños de los estratos, respetando su representatividad en la población total.



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo GLENHY KASSANDRA VILEA MENDOZA
identificado con DNI 71897063 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA EN SERVICIOS BÁSICOS DEL HOSPITAL
GOYENECHE - AREQUIPA 2022. "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de diciembre del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo GLENHY KASSANDRA VILCA RENDOZA,
identificado con DNI 71897063 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
ENFERMERÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA EN SERVICIOS BÁSICOS DEL HOSPITAL
DAYENECHÉ - AREQUIPA 2022 "

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella