

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL
CUSCO – 2022**

PRESENTADO POR:

Br. CCORPUNA JUCHARO, NATALI

Br. QUISPE NINANTAY, FLOR DE LIS MILAGROS

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

ASESORA:

Dra. MARIA GUADALUPE HOLGADO CANALES

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Nivel de estrés
laboral en el profesional de Enfermería del Servicio de
Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2022
presentado por: Bach. Coripuna Tocharo Natali con DNI Nro.: 47206778
presentado por: Bach. Quispe Nimahtay Flor de los Milagros con DNI Nro.: 46987025
para optar el título profesional/grado académico de Licenciada en
Enfermería

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 7 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 01 de febrero de 2024

[Firma manuscrita]
Firma

Post firma... Maria Guadalupe Solgado Cordero

Nro. de DNI... 23965603

ORCID del Asesor... 0000-0001-8943-8217

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid : 27259 : 320067366

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS SOBRE NIVEL DE ESTRES LABORA
L EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL H

RECUENTO DE PALABRAS

12646 Words

RECUENTO DE CARACTERES

71844 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

69 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 31, 2024 10:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 31, 2024 10:01 PM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

PRESENTACIÓN

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, SEÑORA DECANA, PLANA DOCENTE Y COMPAÑERAS/OS DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA.

Dando cumplimiento al reglamento de grados y títulos vigente de la facultad de Enfermería ponemos a consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO – 2022” con el fin de optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Esperando que los resultados de la investigación constituyan un aporte para la carrera profesional de Enfermería.

Natali y Flor de Lis

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos tener una experiencia maravillosa en la Universidad por darnos sabiduría y fortaleza en toda esta etapa académica.

A la Tricentenario Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y la Facultad de Enfermería por habernos dado la oportunidad de ser parte y de forjarnos profesionalmente.

A todos los docentes de la carrera Profesional de Enfermería por compartir sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra preparación y formación académica.

A nuestra asesora y dictaminantes por brindarnos su apoyo y su tiempo en la culminación de esta investigación.

A las autoridades del Hospital Regional del Cusco por brindarnos todas las facilidades para realizar el presente trabajo de investigación.

Natali y Flor de Lis

DEDICATORIA

Dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy y brindarme sabiduría, paciencia, perseverancia en todo momento tan importante de mi formación profesional.

Agradecido hoy y siempre, a mis padres Arturo y Zenobia, a mis hermanos y a mi novio, quienes han estado a mi lado dándome confianza y apoyo incondicional para seguir adelante y hoy puedo ver alcanzada mi meta.

A mis amigas por su apoyo incondicional para seguir adelante y seguir logrando otros objetivos deseados.

Natali

DEDICATORIA

Gracias a Dios por ser mi guía y acompañarme a lo largo de mi carrera y darme fuerza para continuar en este proceso para obtener uno de los deseos más anhelados.

A mis padres Julio y Dora, mis hermanos, mi esposo y mis hijos por su confianza y apoyo incondicional, quienes fueron mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A mis amigas que están siempre conmigo brindándome su apoyo para seguir adelante.

Flor de Lis

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION	3

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Caracterización del problema.....	5
1.2. Formulación del problema.....	7
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Hipótesis	8
1.5. Variables de estudio.....	8
1.6. Justificación.....	8

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Estudios previos.....	10
2.1.1. A nivel internacional.....	10
2.1.2. A nivel nacional.....	11
2.1.3. A nivel local.....	14
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Estrés.....	15
2.2.2. Otros conceptos de estrés	16
2.2.3. Dimensiones del estrés.....	16
2.2.4. Fases y fisiología del estrés	17
2.2.5. Clasificación del estrés	18
2.2.6. Estrés laboral.....	20
2.2.7. Síntomas del estrés laboral.....	20
2.2.8. Causas de estrés laboral	21
2.2.9. Consecuencias del estrés laboral	21

2.3. Definición de términos.....	24
----------------------------------	----

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio y diseño	25
3.1.1. Descriptivo	25
3.1.2. Transversal	25
3.2. Área de estudio	25
3.3. Población y/o muestra.....	25
3.4. Tipo de muestreo	25
3.5. Operacionalización de variable	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.6.1. Técnica	30
3.6.2. Instrumento	30
3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	30
3.7.1. Validez	30
3.7.2. Confiabilidad	30
3.8. Plan de recolección de datos	31
3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos	31

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

RESULTADOS.....	32
CONCLUSIONES.....	42
SUGERENCIAS	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLA Y GRAFICOS

TABLA N°1. Características generales en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.....	32
GRÁFICO N°1. Nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2022.	34
GRÁFICO N°2. Nivel de estrés laboral en su dimensión física en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.	36
GRÁFICO N°3. Nivel de estrés laboral en su dimensión psicológica en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2022.	38
GRÁFICO N°4. Nivel de estrés laboral en su dimensión social en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2022.	40

RESUMEN

El estrés laboral constituye una de los problemas más frecuentes que se dan en la actualidad y el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia no está ajeno a este riesgo. Son susceptibles de padecer estrés laboral motivado por los múltiples estresores externos e internos que alteran su estado de salud y provocan afectaciones físicas, psicológicas y sociales. Propios del mismo interfiere en el funcionamiento normal del cuerpo humano. **Objetivo:** Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022. **Metodología:** El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 30 profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco. Para la obtención de datos se aplicó técnica de encuesta y como instrumento se utilizó la Escala de Estrés de Enfermería ThiNursing Stress Scale (NSS), validado y modificado en Perú por la Lic. Julia Cazal Dueñas en el año 2017. **Resultados:** Se observó que el 87% de los profesionales de Enfermería que laboran en el área de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, fueron de sexo femenino. El 50% de los profesionales de Enfermería tenían edades entre 36 a 40 años y el 53% fueron contratados. Según los años de servicio el 63% laboró entre 5 meses a 5 años. Mientras que el 73% tenían un trabajo de 150 horas por mes. Así mismo, se obtuvo que el 43.3% de los encuestados presentaron un nivel de estrés medio. De acuerdo a las dimensiones, el 53.3% tenían un nivel de estrés medio en su dimensión Física y psicológica; solo el 36.7% presentaron un nivel de estrés medio en su dimensión Social. **Conclusión:** La mayoría de los profesionales de Enfermería obtuvieron un nivel de estrés laboral medio y en cuanto a la dimensión física, psicológica y social también fue medio.

PALABRAS CLAVE: Enfermería, nivel de estrés, estrés laboral, dimensión

ABSTRACT

Work stress is one of the most frequent problems that occur today and the Nursing professional in the Emergency service is not immune to this risk. They are susceptible to suffering from work stress caused by multiple external and internal stressors that alter their state of health and cause physical, psychological and social effects. Its own effects interfere with the normal functioning of the human body. **Objective:** Determine the level of work stress in the Nursing professional of the Emergency Service of the Regional Hospital of Cusco - 2022. **Methodology:** The study was descriptive and cross-sectional. The sample was made up of 30 Nursing professionals from the Emergency Service of the Regional Hospital of Cusco. To obtain data, a survey technique was applied and the ThiNursing Stress Scale (NSS) Nursing Stress Scale (NSS) was used as an instrument, validated and modified in Peru by Lic. Julia Cazal Dueñas in 2017. **Results:** It was observed that 87% of the Nursing professionals who work in the Emergency area of the Cusco Regional Hospital were female. 50% of the Nursing professionals were between 36 and 40 years old and 53% were hired. According to years of service, 63% worked between 5 months to 5 years. While 73% had a job of 150 hours per month. Likewise, it was found that 43.3% of those surveyed presented a medium level of stress. According to the dimensions, 53.3% had a medium level of stress in its Physical and psychological dimension; Only 36.7% presented a medium level of stress in their Social dimension. **Conclusion:** The majority of nursing professionals obtained a medium level of work stress and in terms of the physical, psychological and social dimension it was also medium.

KEYWORDS: Nursing, stress level, work stress, dimension

INTRODUCCION

En la actualidad el estrés es un tema muy importante en investigaciones, puesto que el estrés es un cambio que afecta cada vez más a personas en el mundo. Esto se debe al cambio constante que se produce y se considera una reacción natural de un organismo ante situaciones amenazantes o desafiantes. Cuando estos son constantes y superan las capacidades individuales, provocan problemas de salud que afectan a uno de cada cinco trabajadores, especialmente Médicos y Enfermeras. Del mismo modo, el estrés laboral es definida como una respuesta a las demandas y presiones laborales que pueden afectar el bienestar mental y físico de una Enfermera y afectar la calidad de la atención brindada a los pacientes (1).

El interés de estudio de este tema surge porque los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia realizan una labor ardua y sacrificada en el cuidado del paciente, siendo el área de Emergencia una de las más críticas, de mayor complejidad asistencial y actividad profesional, mayor atención a los pacientes que a menudo están en riesgo, falta de apoyo de colegas, problemas de comunicación, conflictos en las relaciones interpersonales, falta de recursos humanos, interferencia con los familiares de los pacientes en situaciones que pueden causar altos niveles de estrés laboral a los profesionales de Enfermería y posteriormente manifestarse con sintomatología a nivel físico y /o mental.

El objetivo del estudio fue “Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022”, el trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Describe el problema: caracterización y formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis, variable del estudio y justificación.

CAPÍTULO II: Considera el marco teórico: Antecedentes del estudio a nivel internacional, nacional, local, bases teóricas y definición de términos.

CAPITULO III: Muestra el diseño metodológico y tipo de estudio, área de estudio, población muestral, tipo de muestra, operacionalización de variable, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad de los instrumentos, procesamiento y análisis de datos.

CAPITULO IV: Presenta los resultados del estudio con su respectivo análisis e interpretación.

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

El estrés laboral fue definido como un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y de comportamientos que se originan debido a las demandas laborales que exceden los conocimientos y habilidades del propio trabajador para poder ejercerse de forma óptima (2).

En el ámbito laboral, el estrés es un problema conocido, especialmente en aquellas situaciones en las que la presión supera la capacidad del trabajador. Un claro ejemplo es la profesión de Enfermería, una realidad recurrente en toda América Latina debido a que el número de pacientes es excesivo por enfermera, por lo que obliga al profesional de Enfermería a exigir sus capacidades agotándolo física y mentalmente. Lo cual, como consecuencia trae disminución de la calidad de atención, y esto es alarmante porque tanto la satisfacción como la seguridad y el bienestar del paciente dependen de la calidad (3).

Los estresores son una serie de condiciones que provocan consecuencias físicas y psicológicas para el personal de salud, desde problemas menores hasta problemas graves que afectan la salud de las Enfermeras y su desempeño profesional (4).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, el estrés relacionado con el trabajo es más alto en México, donde el 75% de la población está estadísticamente estresada. Otros países como China representaron el 73% y Estados Unidos el 59%, superando el 75% de México, ocupando el primer lugar a nivel mundial (5).

El 86,5% de las Enfermeras son en su mayoría mujeres con varios años de experiencia profesional. El 48,6% de los estresores se relacionaron con la carga de trabajo por la realización de tareas conflictivas con el cuidado y la falta de tiempo para brindar apoyo emocional al paciente. En el ámbito psicológico, el estresor fue la realización de procedimientos dolorosos para el paciente, mientras que en el ámbito social (70,2%), el estresor fue la ausencia de personal médico cuando el paciente falleció (6).

El 39.1% de los Enfermeros mostraron ansiedad, 24.6% depresión y 8,8% estrés. Por tanto, el sexo femenino está relacionado con las 3 condiciones analizadas. Otras

características asociadas con la condición incluyeron la edad, años de servicio y la ubicación del hospital (7).

La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud (8).

En un estudio recientemente realizado en Perú, da a conocer que el 52,2% de las Enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral alto, mientras que el 43,5% nivel de estrés laboral medio y el 4,3% bajo nivel de estrés laboral. De acuerdo a las dimensiones, alto nivel de estrés fue causado por situaciones relacionadas como, el 100% con carga de trabajo, 73,9% con muerte y sufrimiento del paciente y el 78,3% de incertidumbre sobre el tratamiento. En cuanto a la carga de trabajo percibida del personal de Enfermería, el 56,5% del personal de Enfermería tenía carga de trabajo alta, el 39,1% tenía carga de trabajo media y el 4,3% tenía carga de trabajo baja. Por otro lado, las situaciones relacionadas con la carga de trabajo (100,0%), la muerte y el sufrimiento del paciente (73,9%) y la incertidumbre del tratamiento (78,3%) provocaron altos niveles de estrés (9).

A la observación, en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cusco, los profesionales de Enfermería están sometidos a diferentes agentes estresores dentro de su ámbito laboral y con una demanda excesiva de pacientes que ingresan a diario con diferentes patologías incluido los relacionados con la pandemia COVID-19, se observó que hay insuficiente profesional de Enfermería puesto que algunos se van de vacaciones y falta de apoyo entre colegas. También se observó que reciben críticas por los médicos y supervisores por la inadecuada atención a los pacientes. Así mismo, existe una interferencia con los familiares de los pacientes, falta de interrelación emocional y espiritual a los parientes del paciente, etc.

A la entrevista, los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia refirieron que la mayor parte del profesional que laboran son licenciadas y tienen un promedio de edad entre 26 a 58 años. A su vez, manifestaron que la gran mayoría cuenta con un buen tiempo de labor en el servicio y con diferente condición laboral.

De la misma manera los profesionales de Enfermería mencionaron “tenemos una carga excesiva de pacientes y al estar en contacto diario con pacientes con diferentes patologías graves, eso nos genera estrés, preocupación y tristeza. En algunos casos

para nosotras es difícil tomar decisiones cuando el médico no está presente, y muchas veces recibimos críticas y eso nos causa cólera”. Asimismo, indicaron “el tiempo es insuficiente para brindar una mejor atención al paciente, nos preocupa que no hay suficientes equipos para atender a los pacientes, a veces tenemos la impotencia ante un paciente que no presenta mejoría y tenemos miedo a equivocarnos con el tratamiento por la misma demanda de pacientes que tenemos a diario”.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las características generales en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.
- Describir el nivel de estrés laboral en su dimensión física en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.
- Valorar el nivel de estrés laboral en su dimensión psicológica en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.
- Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión social en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.

1.4. HIPÓTESIS

➤ HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de estrés laboral es medio, en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.

1.5. VARIABLES DE ESTUDIO

- **Nivel de estrés laboral:**
 - Físico
 - Psicológico
 - Social
- **Intervinientes:**
 - Sexo
 - Edad
 - Condición laboral
 - Años de servicio en el área de Emergencia
 - Horas de trabajo por mes

1.6. JUSTIFICACIÓN

El estrés es una de las causas más importantes del deterioro de la salud en general, siendo un proceso que se origina de todo aquello que nos rodea generando grandes dosis de tensión, produciendo un estado de inquietud y malestar en el organismo, que en muchos casos producen consecuencias graves.

Por lo tanto, el presente estudio es importante porque, al determinar los niveles de estrés del profesional de Enfermería nos permitió identificar la gravedad del estrés laboral, ya que, tienen una gran responsabilidad que llevan en su ámbito laboral dando atención a toda clase de pacientes y mucho más cuando están en el servicio de Emergencia. De la misma manera, están expuestos diariamente a un estrés por la sobrecarga laboral, alta demanda de pacientes, falta de apoyo de los compañeros, pocas horas de descanso causando agotamiento físico, etc. De este modo, estos factores ocasionan el estrés laboral al profesional de Enfermería. Por lo cual, no brindan una atención oportuna con calidad a los pacientes, por lo que este estudio

sugiere medidas para reducir el problema de estrés, con el propósito de cuidar la integridad del profesional de Enfermería sobre todo en su salud mental.

Esta investigación constituirá una información valiosa y actualizada con la finalidad de dar a conocer de cómo está afectando el estrés en su salud de los profesionales de Enfermería y brindar el resultado obtenido de la estadística en sus tres dimensiones y esta información servirá como un aporte para la institución, para que el profesional de Enfermería puedan ser planificados a las actividades de prevención del estrés laboral, tales como terapias recuperativas, talleres psicológicos, entre otros para mantener y recuperar, emocional, física y psicológicamente la calidad de vida del profesional de Enfermería como del paciente, familia y comunidad. Asimismo, esta investigación será base para la ejecución de nuevas investigaciones en las entidades de salud y las Universidades.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1. ESTUDIOS PREVIOS

2.1.1. A Nivel Internacional

JIMENEZ MJ, ALBORNOZ EJ, VEGA V. “Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía”, ECUADOR, 2022.

Objetivo: Estimar el estrés laboral en el personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional en abril 2022.

Metodología: El estudio fue descriptivo, transversal, prospectivo y no experimental, la población fue compuesta por 17 Enfermeros, se utilizó el cuestionario Nursing Stress Scale.

Resultados: Entre los principales resultados, apreciaron el 53% de estrés laboral moderado, el ítem pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal que corresponde al ambiente físico con resultado de 70,58% siendo la mayor causante de estrés, así mismo, al ver a un paciente sufrir causa estrés con 70,58% en el ambiente psicológico y en el ambiente social con un 29,41% donde se trata sobre problemas con otros miembros del equipo de Enfermería.

Conclusión: Lograron estimar que en su mayoría el profesional de Enfermería posee un nivel moderado de estrés laboral (10).

GARCIA P, JIMENEZ A, HINOJOSA L, CANO L. “Estrés laboral en Enfermeras de un Hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID -19”, México, 2020.

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral y los principales estresores que presenta el personal de Enfermería ubicados en el contexto de la pandemia COVID-19.

Metodología: Estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal; población conformada por 126 Enfermeras con funciones en el contexto de la pandemia COVID-19, aplicaron un cuestionario estructurado en línea que contenía

una cédula de datos personales y laborales y la Escala de estrés en Enfermeras (NSS).

Resultados: El nivel de estrés más destacado entre los participantes fue nivel medio con un 59,5 %, seguido de un nivel de estrés bajo con 37,3 % y un nivel de estrés alto con solo un 3,2 %. El 81% de los participantes eran mujeres, la mayoría trabajaba en turnos de noche, el 58,7% informó trabajar 12 horas por día, el 44,4% indicó cuidar a 7 o más pacientes y el 16% mencionó estar infectado con COVID-19.

Conclusiones: En el estudio resultó el nivel de estrés medio, los estresores esenciales fueron la carga de trabajo, aspectos psicológicos como enfrentarse a la muerte y sufrimiento de sus pacientes. Por lo tanto, los niveles de estrés estaban presentes en el profesional de Salud y consideraron que era necesario intervenir con estrategias de afrontamiento para disminuir el estrés (11).

2.1.2. A Nivel Nacional

VALENCIA G. “factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente”, Cajamarca, 2021.

Objetivo: Identificar los factores asociados a los niveles de estrés laboral, en los profesionales de Enfermería, del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021.

Metodología: Nivel descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue conformada por 50 profesionales de Enfermería; como técnica utilizó la encuesta y como instrumento la escala de The Nursing Stress Scale (NSS).

Resultados: Un análisis de los niveles de estrés entre las Enfermeras que trabajan en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca encontró que el 70% de los encuestados tenían estrés leve y el 30% estrés moderado, sin evidencia de estrés severo. Según dimensiones: que en el ambiente físico el 66% presentaron estrés leve y severo el 4%; mientras que en el ambiente psicológico el 66% de casos de estrés leve y en el ambiente social presentaron el 70% estrés leve.

Conclusión: Se encontró una relación estadísticamente significativa entre dos variables relacionadas con el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca (12).

ALVARADO C, ROJAS J. “Estrés en profesionales de Enfermería que laboran en el área de emergencia COVID-19 de un Hospital de Essalud, Callao”, Los Olivos, 2020.

Objetivo: Determinar el estrés en profesionales de Enfermería que laboran en el área de Emergencia COVID-19 de un Hospital de ESSALUD, Callao – 2020.

Metodología: Es de enfoque cuantitativo, descriptiva y transversal. En el estudio participaron 131 Enfermeras del servicio de Emergencia COVID-19. Utilizaron la técnica de encuesta y como instrumento la Escala de Estrés de Enfermería – The Nursing Stress Scale (NSS). Que consta de 34 ítems, estructurado en tres dimensiones.

Resultados: En cuanto al estrés, el 65,6% de los profesionales de Enfermería presentaron un nivel medio, 32,8% nivel de estrés bajo y 1.6% un nivel alto. Dimensionalmente, en ambiente físico un 69,5% predominó el nivel medio, en el ambiente psicológico predominó el nivel medio con 53,4% y en el ambiente social el 55% predominó un nivel medio. Dimensión que recibió la puntuación de estrés más alta con 9,1% es el ambiente físico.

Conclusión: En cuanto al estrés de los profesionales de Enfermería, Prevalcieron los niveles medios de estrés. Del mismo modo, las dimensiones generales Prevalcieron los niveles medios de estrés. Dimensión con mayor porcentaje de estrés fue el entorno físico (13).

PERALTA KS. “Nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería de Emergencias del Hospital Marino Molina. Comas”, Lima, 2019.

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería de Emergencias del Hospital Marino Molina, Comas – 2019.

Metodología: Cuantitativa, descriptiva, transversal. Los participantes fueron 20 Enfermeras que laboraron en el servicio de Emergencias del Hospital Marino Molina. El instrumento utilizado para el estudio fue Nursing Stress Scale (NSS).

Resultados: Los resultados mostraron que el 46,6% de los profesionales de Enfermería tenían estrés laboral medio y el 26,7% de los profesionales de Enfermería encuestados tenían estrés laboral alto y bajo. Por otro lado, el 55% de los profesionales de Enfermería mostraron un nivel alto de estrés laboral según su dimensión física, es decir se sentían cansadas por las exigencias de su trabajo,

mientras que el 23,3% de los encuestados tenían un nivel de estrés medio, es decir, cansadas por las exigencias de su trabajo. Las personas restantes, o el 21,7%, corresponden a personas con niveles bajos. De igual forma el 75% de los profesionales de Enfermería encuestadas tenían un nivel alto según la dimensión psicológica, el 15% tenían un nivel medio y finalmente el 10% tenían un nivel bajo y el 78.3% de los profesionales de Enfermería encuestadas tenían un nivel bajo de carga de trabajo en cuanto a la dimensión social, el 13,3% indicó nivel medio y finalmente el 8,4% de los encuestados presentó nivel alto.

Conclusiones: El nivel de estrés promedio para la mayoría de las Enfermeras fue medio (14).

CHOCCE M, QUISPE A. “Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima Norte, durante la Pandemia”, Lima, 2022.

Objetivo: Determinar el Nivel de Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima Norte, durante la Pandemia 2022.

Metodología: Cuantitativa, de corte transversal, diseño no experimental, descriptivo. La muestra fue constituida por 34 Enfermeros de UCI. Para recolección de datos fue usada la técnica de encuesta y como instrumento utilizaron el cuestionario “Nursing Stress Scale” constituido de 34 ítems agrupados en 3 dimensiones.

Resultados: Del total de la muestra conformada, 76,5% fueron mujeres y casadas el 50%. En cuanto al estrés laboral, el 79% tenían estrés medio, el 12% tenían estrés bajo y el 9% tenían estrés alto. En la dimensión física, el 68% presentaron estrés medio, estrés alto el 20% y el estrés bajo 12%. En la dimensión psicológica el 88% presentaron estrés medio, estrés alto el 9% y estrés bajo el 3%. En la dimensión social el 79% obtuvieron estrés medio, el 12% estrés alto y estrés bajo el 9%.

Conclusiones: El estrés laboral en su mayoría fue medio en los profesionales de Enfermería UCI de un Hospital de Lima Norte, durante la pandemia 2022 (15).

2.1.3. A Nivel Local

GALIANO ZD, MENDOZA Y. “Estrés laboral y síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por COVID-19”, Cusco, 2021.

Objetivo: Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2021.

Metodología: Tipo transversal, correlacional –analítico, el diseño de estudio fue observacional y prospectivo. Aplicaron 2 escalas; el inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud y el cuestionario Maslach Burnout Inventory for Human Services Survey, adaptado y validado al español (MBI-HSS). Como muestra del estudio fueron el personal de salud que laboraban en el Hospital Antonio Lorena, incluyendo médicos, Enfermeros(as) y técnicos en Enfermería. Lo cual, participaron 159 profesionales de la salud.

Resultados: Se obtuvo que un 76.1% de los encuestados presentó estrés laboral moderado, mientras que el 23.27% un estrés leve y estrés severo un 0.63%. En un 95.6% se determinó una tendencia de Síndrome de Burnout. Asimismo, el 3.8% mostró síndrome de Burnout y el 0.6% no presenta el dicho síndrome.

Conclusión: Utilizando la correlación de Pearson se pudo establecer una asociación entre el estrés laboral y el burnout (16).

DEL CASTILLO P. “El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Regional de la Ciudad de Cusco, 2019”, LIMA, 2020.

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área de Emergencia del Hospital Regional de la Ciudad del Cusco, 2019.

Metodología: Enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental. El cuestionario fue aplicado en 54 trabajadores, entre ellos Médicos Enfermeras y técnicos del área de Emergencia del Hospital Regional de la Ciudad del Cusco.

Resultados: El 52.6% presentó un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 47.4 % presentaron un nivel de estrés laboral regular.

Conclusión: La relación que hubo entre el liderazgo motivacional y el estrés laboral fue alto en el área de Emergencia del Hospital Regional de la Ciudad del Cusco (17).

CALLA JM. “Nivel de estrés en profesionales de Enfermería en los servicios de atención COVID-19, Hospital Regional”, Cusco, 2021.

Objetivo: Determinar el nivel de estrés en profesionales de Enfermería en los servicios de atención COVID-19, Hospital Regional de Cusco 2021.

Metodología: El estudio fue de tipo transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 80 licenciados en Enfermería donde el cual participaron en una encuesta digital a través de formularios de Google Forms.

Resultados: De los Enfermeros que laboran en el Servicio de Enfermería COVID-19 del Hospital Regional del Cusco, el 58,2% experimentaron estrés moderado y el 5,1% estrés grave. En ese sentido, el nivel de estrés que presentaron durante la pandemia fue moderada.

Conclusión: Se puede afirmar, con los resultados obtenidos, que las licenciadas de Enfermería que laboraron en el servicio de COVID-19, presentaron un nivel moderado de estrés con un 58.2%, nivel leve el 36.7% y solo 5.1% el nivel grave de estrés. Se evidenció la falta de equipos de protección necesarios para hacer frente a la enfermedad del COVID 19, lo cual hizo más difícil la labor del personal de Enfermería y provocó un estrés laboral (18).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Estrés

El estrés es la forma en que el cuerpo reacciona ante ciertas situaciones, como un peligro repentino o desafíos prolongados. Durante eventos estresantes, nuestros cuerpos liberan sustancias químicas llamadas hormonas similares a la adrenalina, que nos dan un impulso de energía que nos ayuda a sobrellevar y responder al estrés (19).

2.2.2. Otros conceptos de estrés

Sue, Sue & Sue (2010): Define el estrés como una respuesta psicológica o fisiológica interna a un estresor, pero debe tenerse en cuenta que algo que molesta a una persona no necesariamente provoca la misma respuesta en otra.

Uribe (2015): Afirma que el estrés es un fenómeno natural en el cuerpo. Es una respuesta a un estímulo específico, y en este sentido puede ser positiva o negativa (20).

Chiavenato: Define el estrés como:

- El estrés es un estado emocional desagradable que ocurre cuando no estás seguro de tu capacidad para asumir desafíos relacionados con algo que consideras importante o valioso.
- El estrés surge de las interacciones entre los individuos y su entorno. Es una respuesta adaptativa mediada por diferencias individuales y/o procesos psicológicos y es el resultado de comportamientos o eventos externos (ambientales) que les imponen demandas psicológicas o físicas excesivas (21).

2.2.3. Dimensiones del estrés

A. Dimensión física

Son las condiciones externas las que alteran el flujo de trabajo normal de los profesionales de Enfermería porque interrumpen la concentración y la tranquilidad necesarias para realizar su trabajo en un establecimiento de salud. Los factores de incomodidad incluyen el ruido del equipo, el entorno de trabajo, la iluminación, el orden y la falta de espacio para realizar tareas específicas de Enfermería. La carga de trabajo es uno de los mayores problemas que enfrentan los trabajadores de la salud, ya que a menudo trabajan fuera del horario laboral.

B. Dimensión psicológica

Se refiere a rasgos de diferentes tipos de personalidad que son causados por situaciones estresantes y que además provocan daños psicológicos. El personal de Enfermería típicamente vive eventos angustiosos como la muerte o el sufrimiento de los pacientes. Por la activación suprimida de la respuesta al estrés, causan efectos

adversos que incluyen: Excesiva preocupación, incapacidad para la toma de decisiones, sensación de confusión, falta de concentración, frecuentes olvidos y dificultad para mantener la atención.

C. Dimensión social

Son aquellas que dependen y son inherentes a la institución en la cual se desarrolla la actividad profesional. Entre estos factores tenemos la responsabilidad del trabajo, constantes interrupciones en nuestro trabajo, desempeño de tareas, recibir de forma continua críticas de los médicos y supervisores, parientes del paciente hasta por el mismo paciente, de igual modo carencia de diálogo entre compañeros de trabajo, ausencia del personal, entre otros. Los factores estresantes para el personal de Enfermería, son sobrecarga, cultura organizacional, estilo de liderazgo, conflicto de roles y la ambigüedad de roles (22).

2.2.4. Fases y fisiología del estrés

Hans Selye llamó al estrés como un síndrome General de adaptación (SGA) y lo definió en tres fases:

- I. **Fase de alarma de reacción:** Esta fase existe cuando el cuerpo percibe un estímulo estresante y se presenta cambios fisiológicos y psicológicos.
- II. **Fase de resistencia o de adaptación:** Empieza cuando el cuerpo toma medidas defensivas ante el estresor y luego se manifiestan los síntomas.
- III. **Fase de Agotamiento:** Comienza cuando el cuerpo hace un uso excesivo de sus recursos y defensas para mantener el equilibrio. En esta fase el estrés se toma crónico por su duración e intensidad.

Respuesta fisiológica de estrés

Los factores de estrés, ya sean físicos o mentales, activan la llamada respuesta al estrés en nuestro cuerpo, afectando principalmente al sistema nervioso y endocrino. En cuanto al sistema nervioso, el elemento más importante implicado es el hipotálamo, situado en la base del cerebro, que sirve de enlace entre el sistema nervioso, endocrino y el sistema nervioso autónomo, concretamente el sistema nervioso simpático (SNS). Este último inerva principalmente el corazón, los vasos sanguíneos y la médula suprarrenal. Cuando se trata del sistema endocrino, está la glándula pituitaria, hipófisis y las glándulas suprarrenales, que constan de una corteza y una médula.

La glándula pituitaria está estructural y funcionalmente conectada al hipotálamo, formando el eje hipotalámico-hipofisariosuprarrenal (HHSRR).

Cuando una persona se expone a estrés puede producirse una ruptura en la homeostasis, es decir, una ruptura en el equilibrio de su entorno interno; Los factores estresantes pueden ser de naturaleza física o psicosocial y provocar la activación del sistema neuroendocrino a través de las siguientes acciones. En primer lugar, el SNS, que es responsable de activar y preparar el cuerpo para la acción, estimula la liberación de sustancias llamadas catecolaminas desde las terminaciones nerviosas suprarrenales (adrenalina) y adrenérgicas (noradrenalina). En segundo lugar, se activa el eje HHSRR; El hipotálamo se activa y secreta una serie de hormonas, la más destacada de las cuales es el factor liberador de corticotropina (CRF). Esta hormona estimula la hipófisis anterior para que libere otra hormona, ACTH, también conocida como corticotropina. La ACTH llega a las glándulas suprarrenales a través del torrente sanguíneo y activa la corteza cerebral, liberando principalmente glucocorticoides (cortisol y andrógenos) y mineralocorticoides (aldosterona). En respuesta a las hormonas del estrés, el cuerpo está alerta y se prepara para luchar o huir. Básicamente, dirige su energía al cerebro, el corazón y los músculos a expensas de otros órganos. También se producen otros cambios, como aumento de los niveles de glucosa, leucocitos, glóbulos rojos y plaquetas en la sangre, aumento de la frecuencia cardíaca, aumento de la contracción y respiración del músculo cardíaco, mayor dilatación de las arterias coronarias y músculos esqueléticos, aumento de la vasoconstricción de otros órganos (digestión, riñones, bazo, etc.), relajación de la vejiga, contracción del recto, dilatación de las pupilas y aumento de la sudoración (23).

2.2.5. Clasificación del estrés

2.2.5.1. Según sus efectos

Hay dos tipos de estrés que afectan a las personas: El estrés bueno y el estrés malo.

A. Eustrés (Estrés positivo)

Estrés positivo (bueno), se considera constructiva y tolerante.

El eustrés está involucrado en la evolución humana y es en parte necesario para la realización de funciones y herramientas básicas que los humanos requieren en su vida diaria una cierta tensión y una actividad particular.

B. Distrés (Estrés negativo)

De manera similar, el distrés se considera un estrés negativo (malo), destructivo y patológico que causa fatiga y daño al cuerpo humano. Este tipo de estrés requiere que se tomen precauciones para evitar sus efectos negativos y prevenir efectos severos a corto y largo plazo (24).

2.2.5.2. Según el tiempo de duración

A. Estrés agudo: Es la más común de estrés. Aparece de las demandas, cargas del pasado inmediato, Predice las demandas y cargas del futuro cercano. El estrés agudo puede ser estimulante y excitante en pequeñas dosis, pero muy agotador.

B. Estrés crónico: El estrés creciente que ocurre todos los días y todos los años. el estrés crónico causa estragos en el cuerpo, mente y vida. Es el estrés de la pobreza, de una familia disfuncional, un matrimonio infeliz o un trabajo impopular. Es la presión de un sinfín de problemas, tensiones económicas, políticas, religiosas y raciales. Esto sucede cuando una persona no ve una salida a una situación difícil. Es la presión de exigencias y presiones muy por encima de la capacidad personal, y durante interminables periodos de tiempo sin esperanza, el individuo desiste de encontrar una solución. Puede ocurrir en el trabajo cuando las actividades se realizan en condiciones estresantes.

2.2.5.3. Según el contexto en el que se presenta

A. Estrés laboral o del trabajo: El estrés laboral es un malestar y una condición causada por las condiciones y tareas en la institución donde se trabaja, y suele afectar a los empleados con alto estrés psicológico: Directivos y profesionales con alta actividad intelectual, como jueces, policías, militares, choferes, personal médico y docentes. O miembros de industrias innovadoras como matemáticos, físicos e ingenieros. Ocurre como resultado de una combinación de factores estresantes y la personalidad del sujeto.

B. Estrés no laboral o cotidiano: Entre los más importantes podemos mencionar los relacionados con causas personales, familiares e interpersonales que se manifiestan de diversas formas. Lo que sucede en las relaciones con los padres, hijos y otros seres queridos es el estrés familiar, el estrés de pareja causado por el conflicto amoroso y conyugal, el estrés causado por la muerte de un ser querido llamado estrés por duelo, de secundaria a preparatoria el estrés que se presenta en la persona hasta la finalización de la escuela se denomina estrés académico, la incomodidad de las entrevistas y los exámenes médicos, y el miedo a un diagnóstico grave se denomina estrés médico, además se pueden considerar estrés doméstico y estrés económico (25).

2.2.6. Estrés laboral

El estrés laboral es el conjunto de reacciones del organismo ante diversas situaciones ambientales nocivas, provocadas por fuerzas que provocan un desgaste, tanto de origen psicológico como físico, que empujan los límites de su estabilidad, provocando la tensión en la persona. Un ambiente de trabajo estresante hace que el estrés laboral de las personas que interactúan con el ambiente de trabajo abrume y sobrecargue sus recursos, poniendo en peligro su integridad y salud (26).

2.2.7. Síntomas del estrés laboral

Ante este desequilibrio, el cuerpo pasa por un proceso típico de activación del estrés que va causando problemas con el tiempo. En tales casos, las emociones y sentimientos negativos eventualmente superan y dominan las emociones positivas y pueden causar signos físicos y cambios de comportamiento como:

- **Emocionales:** Ansiedad, agresividad, apatía, aburrimiento, depresión, cansancio, culpa, vergüenza, irritabilidad, mal humor, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y sentimientos de soledad.
- **En el pensamiento:** Incapacidad para tomar decisiones, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, mayor sensibilidad a la crítica y trastornos mentales.
- **En el comportamiento:** Propensos a los accidentes, uso de drogas, arrebatos emocionales, comer en exceso o fumar, pérdida de apetito, tensión,

comportamiento impulsivo, trastornos del habla, risa nerviosa, incapacidad para relajarse y temblores.

- **En el trabajo:** Ausentismo, malas relaciones laborales, altas tasas de cambio en el trabajo, mala cultura organizacional, hostilidad laboral, falta de satisfacción laboral y baja productividad (27).

2.2.8. Causas de estrés laboral

Aunque las causas del estrés laboral son diferentes para todos, existen algunas fuentes comunes de estrés en el lugar de trabajo. Éstos incluyen:

- **Carga de trabajo.** Esto puede implicar largas jornadas de trabajo con pocos descansos o manejar una gran carga de trabajo.
- **Funciones en el trabajo.** Puedes sentirte estresado si no tienes un rol claro en el trabajo, tienes demasiados roles o eres responsable de varias personas.
- **Condiciones laborales.** Un trabajo físicamente exigente o peligroso puede ser estresante. Lo mismo se aplica a los trabajos que lo someten a ruidos desagradables, contaminación o sustancias peligrosas.
- **Gerencia.** Si la gerencia no involucra a los empleados en la toma de decisiones, está desorganizada o tiene reglas que dificultan el equilibrio entre el trabajo y las obligaciones familiares, es posible que se sienta estresado.
- **Problemas con otras personas.** Las fuentes comunes de estrés incluyen problemas con su jefe o compañeros de trabajo.
- **Miedo por su futuro.** Preocuparse por ser despedido o no progresar en su carrera puede ser estresante (28).

2.2.9. Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral tienen implicaciones globales ya que afecta tanto a individuos como a organizaciones.

A nivel individual: Los trabajadores pueden tener efectos en la salud física (dolor musculoesquelético, problemas digestivos, aumento del riesgo de enfermedades cardiovasculares, daños en la piel, etc.) y psicológicos en los trabajadores, que van desde cambios de humor y problemas de ansiedad hasta depresión y el desarrollo de trastornos psicopatológicos. También puede dar lugar a un aumento de hábitos poco

saludables como beber, fumar u otras sustancias adictivas, así como a la inactividad física y el sedentarismo.

A nivel organizacional: El estrés laboral puede conducir a una disminución del esfuerzo y la productividad en el trabajo, menor satisfacción y motivación laboral, menor dedicación y compromiso con el trabajo, lo que puede resultar en aumento del ausentismo, ausencias por causas físicas o trastornos psíquicos, las intenciones de renunciar y el síndrome de burnout. Diversos estudios también han demostrado la relación entre el estrés laboral y una mayor frecuencia de conductas de riesgo y accidentes laborales, así como el deterioro de la imagen de la institución.

A nivel social: Los trabajadores que sufren estrés laboral pueden presentar comportamientos que interfieren o dañan las relaciones interpersonales, como ser irritables, desconfiados e incluso agresivos. Suelen aislarse en ocasiones, y en muchos casos su comportamiento puede llevar al deterioro de las relaciones e incluso les hacen perder importantes sistemas de apoyo. Varios estudios han demostrado que el estrés laboral puede tener un "efecto de contagio" en los trabajadores, afectando el entorno laboral y el rendimiento general del trabajador (29).

Las consecuencias son muchas, algunas primarias y directas, otras indirectas, y pueden causar desequilibrios y ser potencialmente peligrosas para las personas. A continuación, se señalan algunos de ellos vinculados al estrés:

Consecuencias físicas: Pueden causar trastornos gastrointestinales (úlceras, colon irritable, aerofagia, dispepsia funcional, colitis ulcerosa e indigestión), trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, enfermedad coronaria, angina de pecho, infarto de miocardio, arritmias) y enfermedades respiratorias. (asma bronquial, hiperventilación y disnea), disfunciones sexuales (impotencia, dispareunia, eyaculación precoz y vaginismo), así como enfermedades de la piel (prurito, alopecia, dermatitis atópica) y musculares (espasmos y contracturas, rigidez, dolor muscular, reflejos musculares). y otras lesiones pueden incluir dolores de cabeza, dolor crónico, insomnio, pérdida de apetito, trastornos del sistema inmunológico (como la gripe).

Consecuencias psicológicas: Los efectos del estrés pueden causar daño cerebral al alterar el funcionamiento del sistema nervioso. Las consecuencias negativas de la activación repetida de la respuesta al estrés son: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, olvidos frecuentes, dificultad para

mantener la concentración, cambios de humor, incapacidad para concentrarse, trastornos mentales, más accidentes, consumo de drogas, tabaco, alcohol. etc...

Consecuencias para el hospital: Los efectos negativos antes mencionados no solo perjudican a la persona, sino que también degradan el lugar de trabajo, lo que tiene un efecto adverso tanto en las interacciones interpersonales como en el desempeño y la productividad. Por lo tanto, el Hospital experimentaría un alto ausentismo, problemas con la comunicación con los compañeros de trabajo, alta rotación laboral, desempeño laboral deficiente y falta de profesionalismo de Enfermería (30).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Nivel: Se refiere a la existencia de etapas y condiciones que se dan en una determinada situación, generalmente compuesta por dos o más etapas. El concepto de nivel se refiere a una amplia gama de fenómenos y situaciones, siempre que se den las condiciones para la distinción entre las partes que componen el fenómeno o situación (31).

Nivel de estrés: Consiste en preguntar a la persona evaluada con qué frecuencia o intensidad experimenta un conjunto de síntomas o cómo percibe la situación cuando se encuentra en una determinada situación estresante (32).

Profesional de Enfermería: Es aquel que está capacitado para brindar una atención integral a lo largo de los procesos de prevención de enfermedades, promoción, recuperación de la salud y rehabilitación de la enfermedad (33).

Servicio de Emergencia: Es un servicio basado en un centro de salud cuya función es recibir, examinar, evaluar y tratar a los usuarios que llegan estables o debilitados, por lo que debe estar en la planta baja y con fácil acceso al transporte y peatones, hay adaptaciones especiales para personas con discapacidad, es una zona climatizada, el suministro eléctrico está siempre conectado a la central eléctrica con transferencia automática (34).

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO

3.1.1. Descriptivo

Porque se describió los niveles de estrés en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022, tal como se presentó en un tiempo y espacio determinado, sin alterar el ambiente o alguna circunstancia.

3.1.2. Transversal

Porque el estudio sobre nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022, se realizó en un solo momento y en un tiempo determinado.

3.2. ÁREA DE ESTUDIO

El trabajo de investigación se desarrolló en el Hospital Regional del Cusco, en el servicio de Emergencia donde está dividido por: Tópico, Triage, Emergencia A, Emergencia B, Pediatría y Trauma shock. El servicio de Emergencia se encuentra en el primer piso del Hospital Regional del Cusco y está ubicada en la Av. Cultura S/N.

3.3. POBLACIÓN Y/O MUESTRA

La población materia de investigación en el presente estudio estuvo conformada por 30 profesionales de Enfermería que laboraron en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cusco.

3.4. TIPO DE MUESTREO

El tipo de muestreo del presente estudio fue no probabilístico, de forma intencionada y por conveniencia del investigador.

Criterios de Inclusión:

- Licenciadas de Enfermería que laboren más de 5 meses en el servicio de Emergencias.
- Profesionales de Enfermería de ambos sexos.
- Profesionales de Enfermería decididos en participar voluntariamente en la investigación.
- Profesional de Enfermería contratados y nombrados.

Criterios de Exclusión:

- Profesional de Enfermería que se encuentren de vacaciones o permisos.
- Profesional de Enfermería que se encuentre trabajando menos de 5 meses en el servicio de Emergencias.
- Profesionales de Enfermería que no deseen participar en el estudio

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO – 2022

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES/ INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	Es una serie de respuestas conductuales, cognitivas y emocionales a efectos negativos o dañinos específicos del ambiente de trabajo.	El nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería, se evalúo mediante un cuestionario elaborado por la Julia Elvira Casal Dueñas, compuesto por 34 ítems las cuales tendrán un valor: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Casi siempre 4= Siempre	FÍSICO	Nivel de estrés alto: 84 - 107	Ordinal
			- Carga laboral - Entorno laboral		
			PSICOLÓGICO	Nivel de estrés medio: 71 - 83	
			- Muerte y sufrimiento - Preparación insuficiente - Falta de apoyo - Incertidumbre en el tratamiento	Nivel de estrés bajo: 57- 70	

			<p>SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrupción constante en la ejecución de las labores - Criticas - Falta de comunicación 		
EDAD	Tiempo de vida de una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.		<ul style="list-style-type: none"> - Proporción por intervalos de la edad de cada persona 	26-30 años 31-35 años 36-40 años >40 años	Ordinal
SEXO	Se refiere a características fisiológicas y biológicas que definen al		Proporción de personas según su sexo.	-Masculino -Femenino	Nominal

	hombre y a la mujer.				
AÑOS DE SERVICIO EN EL AREA DE EMERGENCIA	Tiempo que trabaja para la institución desde su ingreso a la actualidad.		Proporción por intervalo de años trabajados en la institución.	5meses-5años 6-10 años 11-15 años >15 años -	Ordinal
CONDICION LABORAL	Diferentes convenios colectivos de cada empleado.		Proporción según su condición laboral.	- Contratado - Nombrado	Nominal

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnica

ENCUESTA: Nos permitió recolectar datos generales como: sexo, condición laboral, años de servicio y horas de trabajo de los profesionales de Enfermería que participaron en el estudio. Con el cual se obtuvo datos sobre las variables de la investigación.

3.6.2. Instrumento

Cuestionario tipo Likert. Escala de Estrés de Enfermería ThiNursing Stress Scale (NSS) cuyos autores fueron Pamela Gray - Toft y Anderson James creado en el año 1981.

Este instrumento fue validado y modificado en Perú en el año 2017 por la Lic. Julia Cazal Dueñas en su tesis sobre nivel de estrés laboral. La escala consta de 34 ítems y dividida en 3 dimensiones: Física (4 ítems), Psicológica (20 ítems) y Social (10 ítems).

3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.7.1. Validez

La validez del instrumento fue realizada por 3 jueces expertos. La escala aplicada ha sido utilizada y traducida por José López y modificada por Julia Cazal Dueñas en Perú, donde indicó un nivel de 100% de acuerdo de los jueces y posteriormente pasó la prueba binomial. Los ítems por debajo de 0,05 fueron altamente significativos.

3.7.2. Confiabilidad

Para conseguir la confiabilidad del instrumento, Julia Cazal empleó una prueba piloto a 50 profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital Nacional dos de mayo, en la cual obtuvo un valor Alfa de Cronbach de 0.98, por lo tanto, el cuestionario fue aceptable y confiable para ser aplicado.

3.8. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se solicitó permiso a la Directora de la Facultad de Enfermería quien facilitó un documento a las tesisistas para presentarse al Director del Hospital Regional de Cusco y a la Jefa del servicio de Emergencia.
- Otorgada la solicitud se procedió determinar hora y fecha de la aplicación del instrumento tipo Likert en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia.
- A las Licenciadas de Enfermería se logró ubicar de acuerdo al rol de turno del Servicio, nos presentamos, damos a conocer el tema y el objetivo del estudio. Luego firmaron el consentimiento informado donde el participante acepta colaborar en la presente investigación, al mismo tiempo se les explicó la duración del llenado del instrumento.
- Algunas Licenciadas llenaron al instante y las demás Licenciadas nos entregaron al día siguiente.
- Una vez concluida satisfactoriamente la aplicación del instrumento, se agradeció al participante.

3.9. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez obtenida todos los datos, se realizó el vaciamiento de datos en la página de Microsoft Excel y finalmente fueron procesados en Software estadístico (IBM SPSS Statistics versión 26), con el objetivo de procesar los datos y expresarlos en tablas y gráficos.

CAPITULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

RESULTADOS

TABLA N°1.

CARACTERÍSTICAS GENERALES EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO – 2022.

VARIABLE	CATEGORIAS	N=30	%
SEXO	Femenino	26	87
	Masculino	4	13
EDAD	26-30	1	3
	31-35	3	10
	36-40	15	50
	>40	11	37
CONDICION LABORAL	Contratado	16	53
	Nombrado	14	47
AÑOS DE SERVICIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA	5 meses - 5 Años	19	63
	6 años - 10 Años	9	30
	11 años - 15 Años	2	7
	Más de 15 años	0	0
HORAS DE TRABAJO POR MES	150 horas	22	73
	Más de 150 horas	8	27

Fuente: Elaborado por las tesisistas

Análisis e interpretación

En la tabla se observa, que el 87% de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, son de sexo femenino y solo el 13% son de sexo masculino. El 50% de los profesionales de Enfermería tienen edades entre 36 a 40 años, mientras que, 3% tienen edades comprendidas

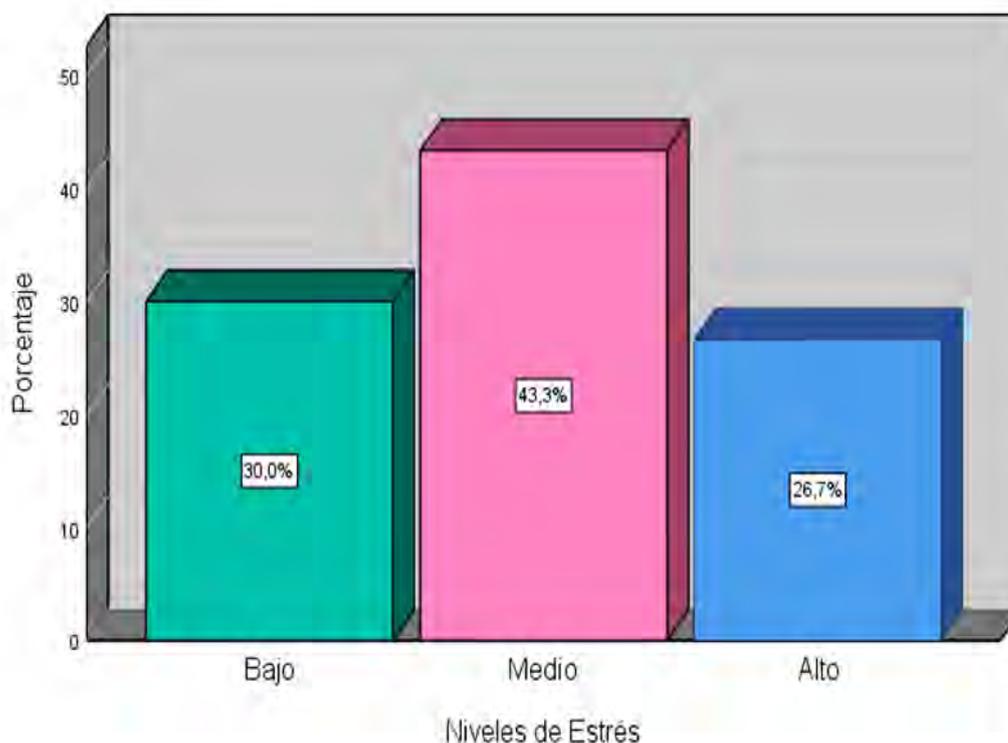
entre 26 – 30 años. El 53% son contratados y solo el 47% son nombrados. Según los años de servicio el 63% tienen de 5 meses a 5 años de servicio y solo el 7% tienen de 11 – 15 años de servicio. Asimismo, el 73% trabajan 150 horas, mientras un 27% trabajan más de 150 horas por mes.

Los resultados de la presente investigación, en cuanto al sexo se asemejan con el estudio de García P, Jiménez A, Hinojosa L y Cano L. Que el 81% de las Enfermeras prevalecen el sexo femenino; así mismo, Chocce M y Quispe A. Afirman que el 76,5% de los profesionales de Enfermería fueron de sexo femenino.

Podemos deducir que la mayoría de los profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia son de sexo femenino, dado que la mujer ha estado asociada a la Enfermería desde la antigüedad, se puede decir que Enfermería es una sociedad en la que la mujer es responsable, pero es aún más en la profesión de Enfermería.

GRÁFICO N°1.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO - 2022.



Fuente: Elaborado por las tesis

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que el 43.3% (13) de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, tienen un nivel de estrés medio, mientras que el 30% (9) tienen estrés bajo y solo el 26.7% (8) tienen un nivel de estrés alto.

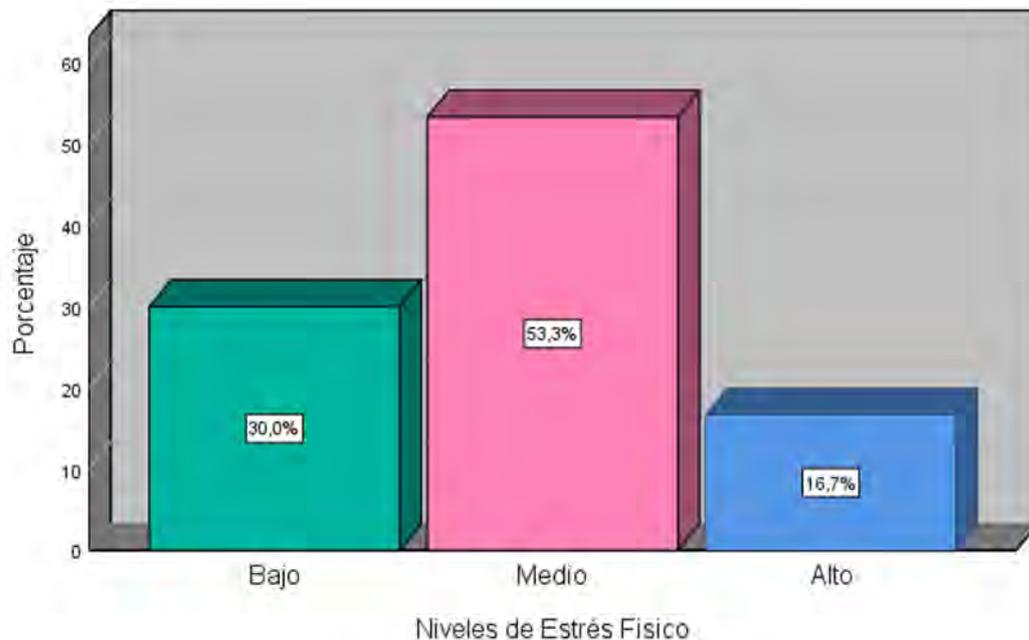
Referente al gráfico los resultados hallados en el presente estudio se asemejan con los resultados hallados de Jiménez MJ, Albornoz EJ y Vega V. Apreciaron que el 53% del personal de Enfermería presentaron un nivel de estrés laboral moderado. Así como, Peralta KS indica que el 46.6% de los profesionales de Enfermería tienen estrés laboral medio. Asimismo, Calla JM, indica que el 58.2% de los profesionales

de Enfermería que laboraron en el Servicio de COVID-19 presentaron un nivel moderado de estrés y difieren de Valencia G. donde indica que el 70% de los profesionales de Enfermería presentaron un nivel de estrés laboral leve, así como Del Castillo P. Que el 52.6% de los profesionales obtuvieron un nivel de estrés laboral alto

Se infiere que el estrés resulta de una respuesta del cuerpo ante cualquier estímulo que causa un desequilibrio. El estrés laboral sigue siendo un fenómeno frecuente que llega a deteriorar la salud del individuo y la única manera de evitar es fomentando medidas de estrategias de prevención de la salud.

GRÁFICO N°2.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN SU DIMENSIÓN FÍSICA EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO – 2022.



Fuente: Elaborado por las tesisistas

Análisis e interpretación

En el gráfico se demuestra que del total de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, el 53.3% (16) tienen un estrés laboral medio en su dimensión Física, el 30.0% (9) tiene un estrés laboral bajo y solo el 16.7% (5) de los profesionales de Enfermería tienen un nivel de estrés alto.

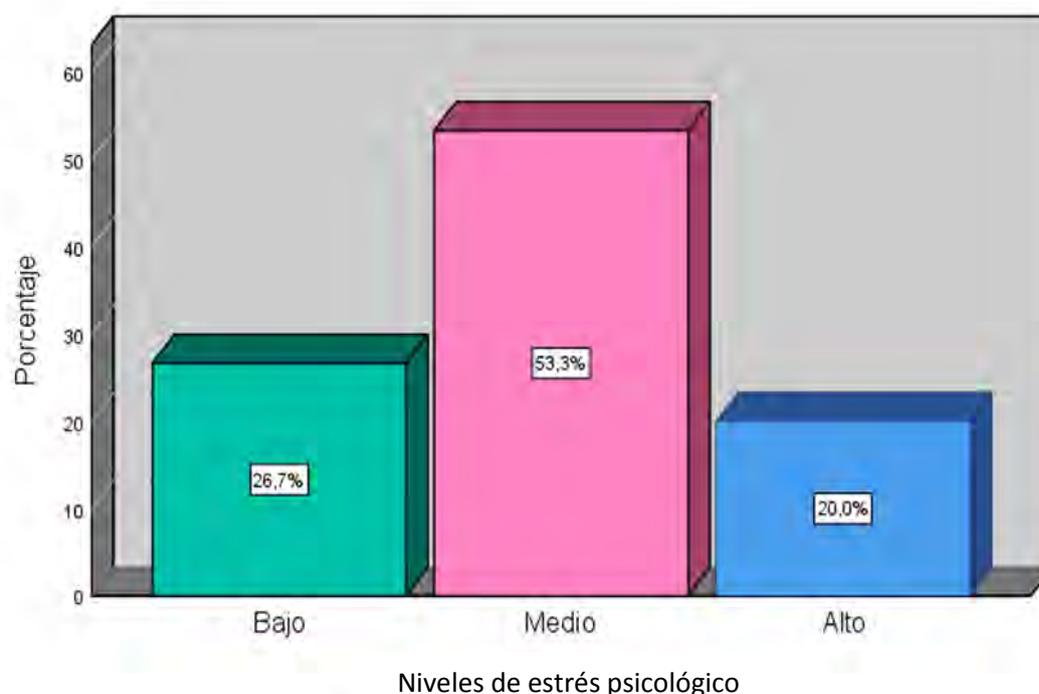
Los resultados del presente estudio son corroborados con el estudio de Alvarado C y Rojas J. Que obtuvieron un 69,5% de las licenciadas de Enfermería, un nivel de estrés laboral medio en su dimensión física; así como Chocce M y Quispe A. Encontraron que el 68% profesionales de Enfermería presentaron un nivel de estrés laboral medio en su dimensión física, y difieren de Valencia G. Que el 66% de los profesionales

obtuvieron un nivel de estrés laboral leve en su dimensión física, así como Peralta KS, indica que el 55% de los profesionales de Enfermería. Obtuvieron un resultado de estrés laboral alto en su dimensión física

El estrés laboral en cuanto a la dimensión física es un factor de riesgo que alteran el flujo del trabajo normal de los profesionales de Enfermería en dicho servicio, por que presentan exigencias, desafíos, amenazas y competencias que propician estrés. De la misma manera, los factores presentes son la carga de trabajo que son uno de los mayores problemas que enfrentan los profesionales de Enfermería, lo cual, puede generar serias complicaciones en su salud, las cuales tienen que ser evitadas.

GRÁFICO N°3.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN SU DIMENSIÓN PSICOLOGICA EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO - 2022.



Fuente: Elaborado por las tesistas

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que del total de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, el 53.3% (16) de los profesionales de Enfermería tienen un estrés laboral medio en su dimensión Psicológica, el 26.7% (8) tiene estrés laboral bajo y solo el 20% (6) tienen un nivel de estrés alto.

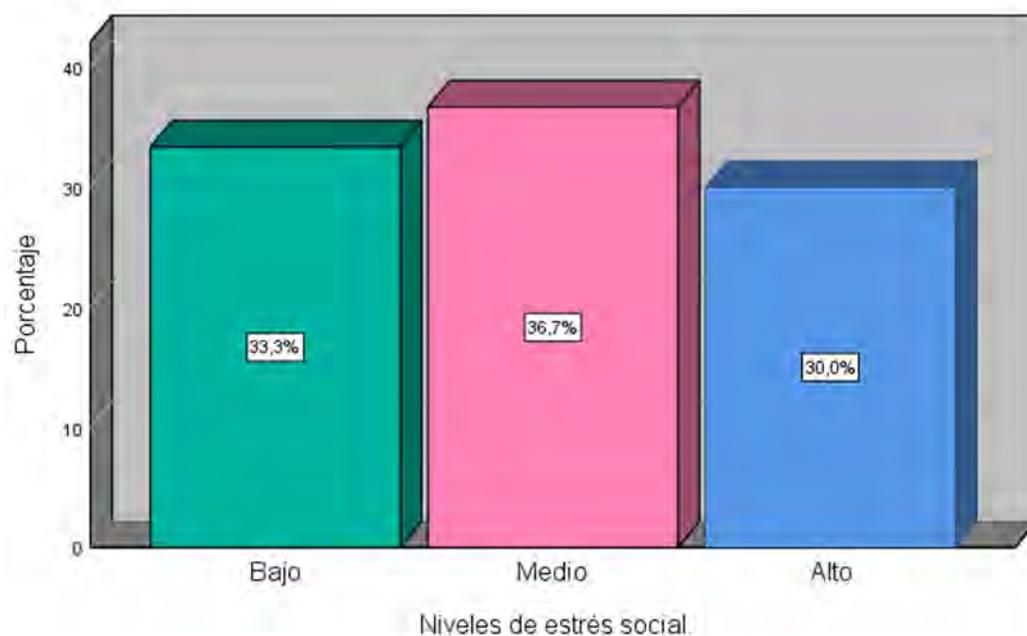
Los resultados obtenidos en el presente estudio son similares, al estudio de Alvarado C y Rojas J. Que 53.4% de los profesionales de Enfermería presentaron un nivel de estrés laboral medio en su dimensión psicológica, así como Chocce M y Quispe A. mencionan que el 88% los profesionales de Enfermería obtuvieron un resultado de

estrés laboral medio en su dimensión psicológica y difiere de Valencia G. Donde indica que el 66% de los profesionales de Enfermería presentaron un nivel de estrés laboral leve en su dimensión psicológica al igual que Peralta KS. Menciona el 75% de los profesionales obtuvieron un resultado de estrés laboral alto en su dimensión psicológica.

Dimensión psicológica es una característica de la personalidad ya que a diario presenta mucha presión en el trabajo brindando apoyo psicológico y emocional a pacientes carentes de salud. Así mismo, el profesional de Enfermería típicamente vive eventos angustiosos como la muerte o el sufrimiento de los pacientes y eso les genera problemas psicológicos. Para superar estas amenazas debe darse a conocer las señales de estrés y ejercer control sobre ellos.

GRÁFICO N°4.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN SU DIMENSIÓN SOCIAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO - 2022.



Fuente: Elaborado por las tesis

Análisis e interpretación.

En el gráfico se demuestra que del total de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, el 36.7% (11) tienen un estrés medio en su dimensión Social, el 33.3% (10) tienen un estrés bajo y el 30.0 % (9) tienen un nivel estrés alto.

Los resultados del presente estudio se asemejan con el estudio de Alvarado C y Rojas J. Donde mencionan que el 55% de los profesionales de Enfermería tienen un nivel de estrés laboral medio en su dimensión social, así como Chocce M y Quispe A. Indican que el 79% de los profesionales de Enfermería presentaron estrés laboral medio en su dimensión social y difiere de Peralta KS. Que el 78.3%. de los

profesionales de Enfermería obtuvieron un resultado de estrés laboral bajo en su dimensión social.

El estrés laboral en el servicio de Emergencia es un peligro para la salud en cuanto a la dimensión social, el cual, se da por falta de relación entre compañeros de trabajo, por el paciente o familiares que son muy exigente y sumándose a esto los problemas familiares que uno pueda tener, todo esto genera en el profesional de Enfermería una deficiente atención al paciente. La empatía y la autoestima, así como una buena estabilidad física y mental, un desempeño eficaz en el trabajo y el cuidado del día a día del paciente y la armonía con todo el equipo sanitario juegan un papel importante para afrontar este brote de estrés. Buen clima y ambiente de trabajo saludable.

CONCLUSIONES

- 1:** En cuanto a los niveles de estrés se obtiene un nivel de estrés laboral medio en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco. Aceptando la hipótesis planteada.
- 2:** Respecto a las características generales en los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, la mayoría fueron de sexo femenino comprendidas entre 36 - 40 años, con una condición laboral contratado con 5 meses a 5 años de servicio y con una jornada de 150 horas al mes.
- 3:** Del total de los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, la mitad presentaron un nivel de estrés laboral medio en su dimensión física, referido a la carga laboral y entorno laboral.
- 4:** De la misma manera en la dimensión psicológica presentaron un nivel de estrés laboral medio referido a la muerte y sufrimiento del paciente, preparación insuficiente para ayudar emocionalmente a los familiares del paciente, falta de apoyo entre colegas e incertidumbre en el trabajo.
- 5:** En la dimensión social la mitad de los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, presentaron un nivel de estrés medio, referido a la interrupción constante en la ejecución de las labores, críticas por parte de los médicos y/o supervisores y falta de comunicación con los compañeros de trabajo.

SUGERENCIAS

- A los Directivos del Hospital Regional del Cusco y departamento de Enfermería, se sugiere fomentar medidas y estrategias de prevención para mejorar la salud laboral. Asimismo, crear estrategias de trabajo en equipo, fomentando la empatía y la organización de las actividades para evitar una sobrecarga laboral y así contrarrestar el aumento del estrés laboral en los profesionales de Enfermería.
- A la Jefa del servicio de Emergencia, se sugiere implementar programas de pausas activas, terapias psicológicas, técnicas psicodinámicas de relajación implementadas con actividades recreativas y talleres de ejercicios de relajación para evitar el aumento de estrés laboral. Además, es importante la realización periódica de evaluaciones para determinar el estrés laboral en los profesionales de Enfermería mediante la aplicación del test u otros instrumentos.
- A los Profesionales de Enfermería que participaron en la investigación se sugiere fomentar la participación activa y continuada de pausas activas, realizar ejercicios de relajación. Así mismo, fomentar estilos de vida saludable para disminuir el estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calderon GK, Rivas LH. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Rev. Cubana de Enfermería. 2022; 37(34).
2. INSP. Gobierno de México. [Online]; 2020. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.
3. Montero B, Luque GL. Estrés Laboral y Factores Condicionantes en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima [Tesis] , editor. [Lima]: Universidad Interamericana; 2021.
4. Vásquez S, Gonzales YV. El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes. Ciencias de la Salud. 2020; 2(2).
5. Bellodas JR, Tiburcio BP. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019 [Tesis], editor. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2019.
6. Molina PM, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Medicina y Seguridad del trabajo. 2019.
7. Obando R, Arévalo JM, Aliaga R. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. Index de Enfermería. 2021; Vol.29(No.4).
8. Sarsosa K, Charria VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y Salud. 2018.
9. Valeriano KC. 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 Tesis, editor. [Puno]: [Universidad Privada San Carlos]; 2021.
10. Jiménez MJ, Albornoz EJ, Vega V. Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía. *Ciencia Latina*. 2022; 6(6).
 11. García P, Jiménez A, Hinojosa L, Cano L. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública*. 2020.
 12. Valencia G. factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente de Cajamarca - 2021 [Tesis], editor. [Cajamarca]: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021.
 13. Alvarado CR, Rojas JD. Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao – 2020 [Tesis], editor. [Los Olivos]: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020.
 14. Peralta Santivañez KS. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencias del Hospital Marino Molina. Comas, 2019 [Tesis], editor. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2019.
 15. Chocce M, Quispe A. El estrés laboral en profesionales de enfermería de la unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima Norte, durante la Pandemia 2022 [Tesis], editor. [Lima]: Universidad María Auxiliadora; 2022.
 16. Galiano ZD, Mendoza Y. Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de Salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por Covid-19.

- CUSCO, 2021 [Tesis] , editor. [Cusco]: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2021.
17. Del Castillo P. El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Regional de la Ciudad de Cusco, 2019 [Tesis] , editor. [Lima]: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2020.
18. Calla JM. Nivel de estrés en profesionales de enfermería en los servicios de atención COVID-19, Hospital Regional de Cusco-2021. [Tesis], editor. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2021.
19. OASH. Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. [Online]; 2021. Acceso 20 de julio de 2022. Disponible en: <https://espanol.womenshealth.gov/mental-health/good-mental-health/stress-and-your-health>.
20. Félix RO, García C, Mercado SM. El estrés en el entorno laboral. Psicología. 2015;(No 64).
21. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. Segunda ed. Jesús CM, editor. México: Mc Graw Hill Educación; 2009.
22. Morales R. Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas COVID del Hospital José Cayetano Heredia - Piura, mayo [Tesis] , editor. [Piura]: Universidad Nacional de Piura; 2021.
23. Gálvez D, Martínez A, Martínez F. Estrés. 2015.
24. Lacosta VV. El Estrés Laboral, Análisis y Prevención. 1st ed. [Zaragoza]: Prensas de la Universidad de Zaragoza.; 2019.

25. Ramirez TT. Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras de Pediatría y Neonatología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2018 [Tesis], editor. [Callao - Perú]: Universidad Nacional del Callao; 2018.
26. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud Uninorte. 2019; vol. 35(núm. 1).
27. Maset DJ. Cinfasalud. [Online]; 2015. Disponible en: <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres-laboral/>.
28. NIH. MedlinePlus. [Online]; 2020. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>.
29. Zazo S. Consecuencias que puede tener el estrés laboral. TOPDOCTORS. 2022.
30. Del Hoyo. Estrés laboral Ruiz, editor. [Madrid]: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. MADRID; 2013.
31. Bembibre C. Definición ABC. [Online]; 2009. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/niveles.php>.
32. Caorsi L. EROSKI consumer. [Online]; 2022. Disponible en: <https://www.consumer.es/salud/problemas-de-salud/se-puede-medir-nivel-estres.html#:~:text=Consiste%20en%20preguntar%20a%20la,o%20c%C3%B3mo%20percibe%20la%20situaci%C3%B3n>.
33. Orientación Universia. Perfil profesional de Enfermería. [Online]; 2020. Disponible en: https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/orientacion_vocacional/cual-es-el-perfil-profesional-de-enfermeria--5884.html.

34.OPS/OMS. Compilación de Legislación sobre sistemas de servicio de emergencia en América Latina. Organización Panamericana De La Salud. 2010.

ANEXOS

ANEXO N°01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL				
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022	Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022		Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral 	Tipo: Descriptivo Transversal Población y muestras: Son 30 Enfermeras/os que trabajan en el servicio de Emergencia del
	OBJETIVOS ESPECIFICOS		Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Muerte y sufrimiento • Preparación insuficiente • Falta de apoyo • Incertidumbre en el tratamiento 	
de Enfermería del servicio de Emergencia	✓ Identificar las características generales en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.				

<p>del Hospital Regional del Cusco – 2022?</p>	<p>✓ Describir el nivel de estrés laboral en su dimensión física en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022</p> <p>✓ Valorar el nivel de estrés laboral en su dimensión psicológica en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022</p> <p>✓ Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión social en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022.</p>	<p>Nivel de estrés laboral</p>	<p>Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con los médicos • Problemas con otros miembros 	<p>Hospital Regional de Cusco.</p> <p>Técnica: Se empleó la encuesta</p> <p>Instrumento: Tipo Likert Escala de Estrés de Enfermería ThiNursing Stress Scale (NSS)</p>
--	---	--------------------------------	----------------------	---	---

ANEXO N°02.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada(o) licenciada(o). Somos bachilleres en Enfermería de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, estamos llevando a cabo una investigación intitulada: "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO". El objetivo principal de esta investigación es "Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco".

El presente estudio consiste en responder un cuestionario "Escala de estrés de Enfermería", el cual está constituido en 3 dimensiones con 34 preguntas. Para ello usted deberá señalar marcando con una X en cada cuadro que corresponda, y le tomará un tiempo máximo de 15 a 20 minutos en contestarlo. Por lo tanto, la participación en esta investigación es voluntaria, estrictamente confidencial y anónimo de uso únicamente con fines de estudio y no afecta su labor profesional. Asimismo, tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional. Si usted tuviese alguna duda sobre esta investigación se puede comunicar con nosotras a los siguientes números 953278258 - 921510680

Yo _____

He leído el procedimiento descrito arriba. Las investigadoras me han explicado el estudio y han contestado mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio. Sé que la participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejan confidencialmente.

firma del investigador

firma del participante

firma del investigador

ANEXO N° 03.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala de Estrés de Enfermería ThiNursing Stress Scale (NSS)

PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Por ende, se solicitó responder las siguientes interrogaciones con mucha sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario consta de dos partes, la primera son datos generales, por lo tanto, deberán marcar (x), según considere conveniente y la segunda son datos específicos, que debe seguir las instrucciones que se indican.

A. DATOS GENERALES

1. Sexo: femenino () Masculino()
2. Edad: _____ años
3. Condición laboral: Contratado (a) () Nombrado (a) ()
4. Años de servicio en el área de Emergencia: 5meses – 5 años () 6-10 años()
11-15 años () > 15 años ()
5. Horas de trabajo por mes: 150 hrs. () Más de 150 hrs. ()

B. DATOS ESPECIFICOS

Seguidamente, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio u hospital donde laboran. Deberán señalar, marcando con una x, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio.

ESCALA DE LIKERT

FISICO	siempre 4	casi siempre 3	casi nunca 2	nunca 1
1. Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería				
2. Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera				
3. Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal				
4. Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio				
PSICOLÓGICO	siempre	casi siempre	casi nunca	nunca
5. Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente				

6. Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve				
7. La muerte de un/a paciente con quien establo una relación estrecha, se le es difícil superar.				
8. La muerte de un/a paciente le entristece.				
9. Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el medico no está disponible, la desestabiliza.				
10. Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración.				
11. Le falta oportunidades para expresar a otra persona de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes.				
12. No sentirse preparado para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoralizan.				

13. La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde.				
14. La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional.				
15. Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causan temor.				
16. No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobre manera.				
17. El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta.				
18. Tiene sentimiento de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional.				
19. Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras				

personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes.				
20. Siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría.				
21. Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos eléctricos, etc.) le irritan demasiado.				
22. La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura.				
23. La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo.				
24. La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico.				
SOCIAL	siempre	casi siempre	casi nunca	nunca
25. Tiene conflictos con un médico.				
26. Ser criticada/o por un médico le enfurece.				
27. El estar en desacuerdo con el tratamiento con un				

médico en el tratamiento de un/a paciente le estresa.				
28. Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado, para un paciente, usted lo contradice.				
29. Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente.				
30. Tiene conflictos con el/la supervisor/a.				
31. Las dificultades al trabajar con un/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia.				
32. Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad.				
33. Le dificulta el trabajo con un/a enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad.				
34. Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio.				

ANEXO N°04

SOLICITUD EMITIDO POR LA FACULTAD DE ENFERMERIA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERIA
DECANATO



CIUDAD UNIVERSITARIA PERAYOC TELEF. CENTRAL 084239898 - ANEXO 1420

Cusco, 27 de abril de 2023.

Oficio N° 187-2023-FEN-UNSAAC.

Señora Lic:

EUNICE ALVAREZ ROJAS

JEFA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL
CUSCO

Presente. -

ASUNTO: Solicita Brindar Facilidades y Apoyo para Desarrollo de Proyecto de Tesis.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo presentarle a las señoritas: FLOR DE LIS MILAGROS QUISPE NINANTAY con DNI No. 46987025 y NATALI CCORPUNA JUCHARO con DNI No. 47206778, Bachilleres en Enfermería, quienes vienen desarrollando el trabajo de tesis titulado "NIVEL DE ESTRES LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO - 2022", para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Por tal motivo, mucho agradeceré a usted brindar todas las facilidades posibles, a fin que las interesadas puedan aplicar los instrumentos de trabajo necesarios, en el desarrollo del referido proyecto de tesis, en la Institución de su digna representada, de tal forma cumplir con su cometido, objetivos y fines de su investigación.

Reiterándole mi sincero reconocimiento de forma anticipada por la gentil atención que se sirva dispensar al presente, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar a usted las expresiones de mi mayor distinción.

Atentamente.

c.c.
Archivo
CCCH/jmam



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERIA

Dra. Clorinda Cajigas Chacón
DECANA (a)



Cusco, 27 de abril de 2023.

Oficio N° 187-2023-FEN-UNSAAC.

Señor:

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

Presente. -

ASUNTO: *Solicita Brindar Facilidades y Apoyo para Desarrollo de Proyecto de Tesis.*

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo presentarle a las señoritas: **FLOR DE LIS MILAGROS QUISPE NINANTAY con DNI No. 46987025** y **NATALI CCORPUNA JUCHARO con DNI No. 47206778**, Bachilleres en Enfermería, quienes vienen desarrollando el trabajo de tesis titulado **"NIVEL DE ESTRES LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO - 2022"**, para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Por tal motivo, mucho agradeceré a usted brindar todas las facilidades posibles, a fin que las interesadas puedan aplicar los instrumentos de trabajo necesarios, en el desarrollo del referido proyecto de tesis, en la Institución de su digna representada, de tal forma cumplir con su cometido, objetivos y fines de su investigación.

Reiterándole mi sincero reconocimiento de forma anticipada por la gentil atención que se sirva dispensar al presente, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar a usted las expresiones de mi mayor distinción.

Atentamente.

c.c.
Archivo
CCCH/jmam



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERIA

[Firma]
Dra. Clorinda Cajigas Chacón
DECANA (a)

ANEXO N° 05

AUTORIZACION DEL DIRECTOR Y JEFA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO

MINISTERIO DE SALUD

Hoja de Envío de Trámite General Registro N° 7073

Interesado: FLOR DE LIZ MILAGROS QUISPE NINANTAY

Asunto: BRINDE FACILIDADES PARA APLICACION DE INSTRUMENTO

PASE (A) 1	PASE (2)	FOLIO	FECHA	REMITIDO POR (3)
DIRECCION EJECUTIVA	1	04 to 05	05.05.2023	
Of. Capacitación	2-6		08 MAY 2023	<i>[Signature]</i>
INTEREDDA	11		11 MAY 2023	
Jefa de Enferm.	3-4		19 MAY 2023	<i>[Signature]</i>
de Emergencia			23 MAY 2023	<i>[Signature]</i>
Lic. Eunice				
Capacitación				
Directiva	+			

CLAVE (motivo del pase) 47

1.- Aprobación	6.- Por correspondiente	11.- Archivar
2.- Atención	7.- Para conversar	12.- Acción inmediata
3.- Su conocimiento	8.- Acompañar antecedentes	13.- Prepare contestación
4.- Opinión	9.- Según solicitado	14.- Proyecto resolución
5.- Informe	10.- Tomar nota devolver	15.- Ver observaciones

OBSERVACIONES: *mejorar con video de...*

x subyuga la aplicación...

Pag. 26

Cusco, 25 MAY 2023

PROVEIDO N° 175 2023-GR CUSCO/GERESA-HRC-DE-OCDI

Visto, el Expediente N° 7073 seguido por las Brs. **NATALI CCORPUNA JURACHO** y **FLOR DE LIS MILAGROS QUISPE NINANTAY** estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, solicitan Autorización para aplicación de instrumento de investigación, para optar el título profesional de Lic. en Enfermería.

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, de característica retrospectivo, ya que analizará eventos que acontecieron el 2022 y recolectarán datos mediante encuestas a 30 Enfermeras del Servicio de Emergencia en el proyecto de investigación intitulado "**ESTRES LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2022**".

La presente petición es **ACEPTADA** por la Jefa de Enfermeras del Srvcio de Emergencia del Departamento de Enfermería

En tal sentido, esta Dirección **AUTORIZA** la aplicación de instrumento de investigación, para lo cual se le brinde las facilidades correspondientes **exhortando** a las investigadoras que todo material para la aplicación de instrumento es a cuenta de las interesadas y no genera gastos al Hospital.

RECOMENDACION: Las investigadoras ingresarán al Servicio de Emergencia con los EPPs correspondientes y presentará la presente autorización y se identificarán con el documento de Identidad Nacional correspondiente.
Atentamente.



c.c. archivo

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
Med. Carlos Enrique Gemara Valdivia
Director Ejecutivo
CMP 48301 RNE 31900