



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Estrés Laboral y Factores Condicionantes en Profesionales de Enfermería
en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia
de un Hospital Estatal de Lima, 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORAS:

Montero Cisneros, Bertha
Luque Luque, Gladys Luisa

ASESORA:

MG. Torres Narváez, Etelvina

Portada

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a Dios porque es quien me da fuerza para seguir adelante, a mis padres por brindarme su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. A mi familia que siempre me apoyan y me alientan.

Montero Cisneros, Bertha.

Dedico esta investigación a mi familia quienes me brindaron su apoyo incondicional y su comprensión ante horas que solo le dedique al estudio y trabajo y menos a la familia a ellos le dedico este trabajo.

Luque Luque, Gladys Luisa

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos en todas las áreas de nuestras vidas, a mi casa de estudios “Universidad Interamericana” por brindarnos la oportunidad de ser parte de ella, instruirnos y formarnos en sus aulas, a todos los docentes por brindarnos sus conocimientos y apoyo incondicional en nuestra carrera Profesional. A nuestra familia por su colaboración, paciencia y ayudarnos a lograr nuestro objetivo y metas

Montero Cisneros, Bertha.

Luque Luque, Gladys Luisa.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos:	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1 Estrés	23
2.2.2. Determinación de los niveles del estrés laboral.	24
2.2.3. Tipo de reacciones de estrés laboral.	25
2.2.4. Factores condicionantes del estrés	25
2.3. Marco conceptual.....	33
2.4. Hipótesis.....	33
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	36
3.2. Descripción del método y diseño.....	36
3.3. Población y muestra	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.5. Técnica de Procesamiento, Presentación y Análisis de datos	39
CAPÍTULO IV: Presentación y Análisis de los Resultados	41

4.1. Presentación de resultados	41
4.2. Prueba de hipótesis.....	45
4.3. Discusión de los resultados	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1. Conclusiones.....	52
5.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	60
Anexos 1: TABLA Matriz de consistencia.....	61
Anexo 2: Instrumentos.....	63
Anexo 3: Data consolidado de resultados - Variable Estrés Laboral.....	65
Anexo 4: Autorización	69
Anexo 5: Testimonios fotográficos.	70
Anexo 6: Juicio de expertos.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Niveles de estrés laboral en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima	41
Tabla 2. Niveles de estrés laboral según el tipo de reacciones en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima	42
Tabla 3. Relación entre los niveles de intensidad de condicionamiento y los tipos de factores condicionantes del estrés en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima	43
Tabla 4. Relación entre niveles de estrés y tipo de factores condicionantes en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima.	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Niveles de estrés laboral en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima	41
Figura 2. Niveles de estrés laboral según sus dimensiones en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima	42
Figura 3. Factores condicionantes del estrés en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima	43
Figura 4. Niveles de estrés según factores condicionantes en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia de un hospital estatal de Lima	44

RESUMEN

El objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021. Investigación tipo básica enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. La muestra fueron 35 profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021. Como instrumento se usó el cuestionario con una confiabilidad del 0,871 y 0.887. Como resultados se observó que el 5.71% presenta nivel alto de estrés laboral, el 37.14% un nivel medio y el 57.14% un nivel bajo. Se puede evidenciar que el 100% de las profesionales de enfermería presentan estrés laboral de diferentes niveles. Asimismo en relación a los factores condicionantes de estrés en las profesionales de enfermería por dimensión se observa, en cuanto al factor presión que la mayoría con un 40% lo considera como medianamente estresante y con el 30% muy estresante, en el caso del factor organizacional la mayoría con un 45.45% se menciona que nunca estresa, en el caso de los factores ambientales la mayoría con un 42.86% menciona que nunca estresa, el 35.71% que es poco estresante, el 14.29% lo considera como medianamente estresante y el 7.14% como muy estresante. Finalmente se concluyó que Existe una relación directa entre el estrés laboral y los factores condicionantes, según la correlación de Spearman de 0.673 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Palabras clave: Estrés, factores, ambiente, emociones.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between work stress and conditioning factors in nursing professionals in times of pandemic, in the Emergency Service of a State Hospital of Lima, 2021. Basic type research quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental design. The sample was 35 nursing professionals in time of pandemic, in the Emergency Service of a State Hospital of Lima, 2021. As an instrument, the questionnaire was used with a reliability of 0.871 and 0.887. As results it is observed that 5.71% presents a high level of work stress, 37.14% a medium level and 57.14% a low level. it can be shown that 100% of nursing professionals present work-related stress of different levels. Also in relation to the stress conditioning factors in nursing professionals by dimension is observed, as for the pressure factor that the majority with 40% considers it as moderately stressful and with 30% very stressful, in the case of the organizational factor the majority with 45.45% it is mentioned that it never stresses , in the case of environmental factors the majority with 42.86% mention that it never stresses, 35.71% that it is not very stressful, 14.29% consider it as moderately stressful and 7.14% as very stressful. Finally, it was concluded that there is a direct relationship between work stress and conditioning factors, according to Spearman's correlation of 0.673, representing this result as moderate with a statistical significance of $p=0.000$ being less than 0.01.

Keywords: Stress, factors, environment, emotions.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral el tema del estrés es una problemática conocida más aun en aquellos donde la presión excede las capacidades del trabajador, un claro ejemplo es el profesional de enfermería, el cual es una realidad que se repite en toda Latinoamérica debido a que la cantidad de pacientes es excesiva en razón de la proporción por enfermera, lo que causa que el profesional exija sus capacidades agotándolo mental como físicamente, como consecuencia disminuye la calidad de su servicio lo cual es preocupante porque de la calidad depende tanto la satisfacción como la seguridad y bienestar del paciente.

Asimismo, se puede mencionar que, en el ámbito laboral de los profesionales de enfermería, existen problemas relacionados con las condiciones laborales, que incluyen riesgos psicológicos, sobrecarga de trabajo, jornadas largas, turnos nocturnos, cambios frecuentes de servicios o turnos y cargas psicológicas provocadas por la coyuntura del mismo trabajo debido a la pandemia de Covid-19. Esta situación se vuelve complicada si se considera que el impacto de estos entornos laborales en la salud de los cuidadores es poco estudiado. Además, una investigación realizada por la Universidad de Concepción (Chile) mostró que ciertas formas de trabajo y relaciones laborales eventualmente terminarán afectando la salud física y mental de estos profesionales, la calidad de la atención brindada y perjudica la rehabilitación de los mismos. (Canales, Valenzuela y Paravi, 2016)

Así mismo el estrés es un tema muy perjudicial para la salud de cualquier persona en especial porque disminuye sus capacidades, lo que es preocupante en profesionales como la de enfermería que se encargan del cuidado de la salud de la población, y en este caso si se produce una disminución de sus habilidades puede causar que cometa errores, o lo que legalmente son conocidas como negligencias,

fatales para los pacientes lo que puede ocasionar su muerte y el desprestigio de la institución de salud donde ha sido atendido, es por lo cual importante controlar y conocer como el estrés se relaciona con los factores condicionantes que incrementan su incidencia todo ello con el fin de favorecer al profesional de enfermería y cuidar tanto su salud y mental previniendo este tipo de alteraciones somáticas en su organismo, es por ello que se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia.

Asimismo, el estudio siguió la estructura desarrollada a continuación: En el primer capítulo denominado planteamiento del problema se describe la realidad problemática observada, así como la formulación de los problemas, objetivos y justificación del estudio. En el segundo capítulo fundamentos teóricos, se presenta os estudios relacionados a la investigación llamados antecedentes, asimismo se presenta la base teórica de las variables de estudio además del marco conceptual y la formulación de las hipótesis finalizando con la operacionalización de variables. En el tercer capítulo metodología se presenta los métodos, el tipo y el nivel utilizado en el desarrollo del estudio además de ñas descripción de la población, muestra e instrumentos en la recolección de datos. En el cuarto capítulo presentación y análisis de los resultados, se presenta los resultados obtenidos además de la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados, en el capítulo quinto se presenta las conclusiones y recomendaciones del caso. Finalmente se presenta las referencias utilizadas en la investigación, así como los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito de la enfermería el tema de estrés es un tema común debido a la constante presión de sus funciones y de los factores condicionantes que la carga de trabajo genera y que se desarrolla por una desproporción en la cantidad y complejidad de pacientes que atiende. Como menciona la organización mundial de la salud en el informe de la “Situación de la enfermería en el mundo 2020”; los profesionales de enfermería son los más numerosos en el sistema de salud, pero aun así se lucha contra la creciente demanda, que en la actualidad tiene un índice acelerado por la pandemia actual del Covid-19, por lo que los factores condicionantes del estrés se multiplican para el profesional, más aún porque tienen un contacto directo con el paciente, el cual tiene que atenderlo de una manera integral no solo aportar en su recuperación física sino luchar con su miedo y ansiedad por la misma situación de enfermedad, y todo ello el profesional de enfermería absorbe y se desgasta emocionalmente cayendo en un cuadro de estrés. (OMS, 2020)

La Organización Panamericana de Salud (2021) en el país de México, dentro la conmemoración del día nacional de las enfermeras 2021, en razón de la situación del Covid-19, resalto el papel de la enfermera en toda esta pandemia donde sus funciones han sido esenciales para salvar de muchas vidas, además de ser consideradas como la primera línea de batalla contra el Covid-19, pero aun así se necesita una reorganización, porque a pesar de ser un profesional esencial en la lucha, los factores que condicionan su trabajo no son los adecuados, y solo generan preocupación en el profesional de enfermería, por lo que los niveles de estrés en el estos profesionales han incrementado.

Dentro del mismo contexto a nivel de Latinoamérica según Organización Mundial De la Salud (2020), se observa que en la mayoría de la región hay escasos de profesionales de enfermería, por lo que está en una constante presión, donde no cuenta

con las herramientas, ni con la cantidad de personal adecuado, lo que más se ha resaltado en esta pandemia del Covid-19, entre otros problemas que se han visto. Asimismo, según informes del Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), hasta la fecha se han reportado 90.000 enfermeras infectadas con Covid-19 y 260 muertes de estos profesionales. También hay un déficit de elementos de protección personal, escasez de suministros, mala preparación para una pandemia y problemas de salud mental, entre los cuales síntomas depresivos, estrés postraumático, ideación suicida, ataques de pánico, entre otros, igualmente los trabajadores de la salud están expuestos a diario a una presión excesiva de salud, muerte, frustración por no poder cuidar adecuadamente a los pacientes y temores por su propia salud y la de sus familias, por el contagio.

Por otro lado, en el Perú, respecto la decana del Colegio de Enfermeros del Perú, Liliana La Rosa, informó que en lo que va de la pandemia por el COVID-19 en el país, hay 7,780 enfermeras contagiadas con COVID-19, 90 han fallecido y 15 se encuentran en las áreas de Unidades de Cuidados Intensivos (UCI). Por otro lado, decana denunció negligencia por parte de las autoridades competentes que habrían despedido a varios enfermeros debido a que la demanda de pacientes COVID-19 había bajado. Además, el cierre de algunos lugares donde atendían los casos de coronavirus. Dichas situaciones generan en el profesional de enfermería una insatisfacción en sus labores lo que a su vez desencadena factores estresantes, provocando un perjuicio para su salud mental. (Diario Gestión, 2021)

En el ámbito local, el Hospital Estatal de Lima en el Servicio de Emergencia se observa que tiene un entorno laboral estresante donde la profesional de enfermería diariamente enfrenta situaciones difíciles como riesgosas, ya que se encuentran expuestos de forma directa al COVID-19. El profesional de enfermería tiene mayor vulnerabilidad a factores de riesgo biológicos y sociales para desarrollar afecciones de

la salud mental como el estrés, la ansiedad, por su alta exposición al virus al realizar su trabajo y el temor al contagio tanto personal como familiar. En la actualidad la enfermera está al lado de pacientes que fallecen sin familia, incluso en riesgo constante de contaminarse, haciendo todo lo que esté a su alcance para cumplir con su compromiso ético de cuidar. Por la pandemia de COVID-19 muchos profesionales de enfermería tienen que trabajar más horas de lo establecido generando un sobre esfuerzo tanto físico como mental causando que dicho personal este muy irritable, de mal humor.

A ello se le puede sumar otros factores estresantes, como la falta de personal de enfermería ante una gran demanda de pacientes, las condiciones inadecuadas de los ambientes, déficit que existe en insumos y equipos médicos para la realización de los procedimientos, la indisponibilidad de equipo de protección personal (EPP), que incrementa el riesgo a estrés y la estabilidad emocional de los enfermeros(as). Durante la pandemia en el servicio de emergencia se ha observado con frecuencia que los profesionales de enfermería manifiestan “estoy triste”, “me duele mucho lo que está pasando”, otros se muestran molestos, levantan la voz, al interactuar con ellas refieren... “He atendido tantos pacientes que ya quiero que se acabe mi turno...”, “Me siento cansada...”, entre otras expresiones lo que refleja que está afectando su estado psicológico, emocional y espiritual. Motivo por el cual decidimos investigar la relación entre el estrés y los factores condicionantes en los profesionales de enfermería de un “Hospital estatal” – Lima.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021?

1.2.2 Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, ¿Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital estatal de Lima 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

Identificar la relación entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Identificar la relación entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Identificar la relación entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

La investigación se justifica de manera teórica debido a que los factores condicionantes del estrés en el trabajo muchas veces es menospreciado por lo profesionales de la salud y las autoridades que brindan la condiciones laborales, es por ello importante brindar la información necesaria de los perjudicial que son los factores condicionantes del estrés y con ello importante concientizar de la importancia de controlarlos, es por ello que se brinda un análisis de las variables factores condicionantes y nivel de estrés, a través de teorías e investigaciones, con lo cual se comprende la naturaleza y comportamiento de estas variables en el contexto de enfermería, además que se cubrirá con algún desconocimiento acerca del tema.

Además de ello la investigación es un tema actual que afecta al personal de salud desde siempre por la sobrecarga laboral conocida a causa de una mayor demanda de pacientes que número de profesionales es decir la poca disponibilidad de personal de enfermería, los cuales atienden a más pacientes de lo recomendado por las instituciones de salud internacionales, por la complejidad de la enfermedad, lo que se refleja más aun hoy en día con el tema del COVID-19, del cual nadie tiene una experiencia concreta acerca de ello y menos del cuidado de este tipo de pacientes por lo que las enfermeras no están asociadas con dichos cuidados, lo que implica un factor más de estrés.

Por otro lado, el estudio se justifica de manera práctica debido a que el manejo de la estadística e información acerca del estrés y sus condicionantes se debe actualizar constantemente para mantener alerta ante situaciones que sean perjudiciales para el personal de salud y perjudicar su servicio. Lo que a través de los resultados que se obtengan en el análisis de la información que se obtuvo de la muestra de estudio, muestra los errores presentes y la problemática de una forma más práctica y porcentual con los cual sirven de fundamento para establecer las recomendaciones del caso enfocados en la disminución de la problemática observada.

Asimismo, el estudio se justifica de forma metodológica, porque se desarrolla a través de un camino científico, donde se inicia con la observación de las variables en su ambiente natural, a través de la aplicación de instrumentos, que presentan validez y confiabilidad aceptables donde brindan la seguridad de poder ser aplicados en otras investigaciones interesadas en conocer sobre la repercusión de los factores condicionantes en los niveles del estrés en el trabajo.

Asimismo la investigación es importante porque, determinar cómo los factores condicionantes se relaciona con los niveles de estrés en el personal de enfermería, permite identificar la gravedad del asunto, y que elementos están provocando el incremento del estrés en el servicio, con lo cual en el presente estudio se sugieren acciones para disminuir la problemática de estudio, con el fin de cuidar la integridad del profesional de enfermería sobre todo en su salud mental, lo que tendrá una utilidad no solo para concientizar a las autoridades pertinentes sino para aportar e incentivar otros estudios en relación al tema, así como para aportar en la prevención de este tipo de problemas en el ámbito de la enfermería.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Carrillo et. al. (2020) realizó su estudio con el objetivo de Analizar la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería de un Hospital General Universitario tomando como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karasek. Estudio observacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 38 profesionales de enfermería del equipo volante de un Hospital General Universitario. La tasa de participación fue del 90,47% (N=38). Se registró una media para la dimensión de apoyo social de $2,59 \pm 0,47$, para la dimensión de demandas psicológicas en el trabajo de $3,26 \pm 0,47$, y para la dimensión de control sobre el trabajo se obtuvo una media de $2,87 \pm 0,40$. El análisis de datos puso de manifiesto un nivel moderado de estresores, destacando un déficit de apoyo social por parte de los superiores, que resultó ser más acusado en el grupo de profesionales adscritos a la dirección de enfermería (2,89 vs 2,49; $p < 0,05$). Ninguna de las tres dimensiones se mostró asociada a las variables socio-laborales de sexo, edad, turno, adscripción y tipo de vinculación al hospital. Finalmente concluyó que existe una percepción moderada de estresores laborales, resaltando el escaso apoyo social por parte de los superiores, siendo este aspecto un área de mejora sobre la que intervenir.

Betancourt et. al. (2020) en su investigación realizada con el objetivo de determinar el nivel de estrés de los licenciados, auxiliares e internos de enfermería durante la Pandemia de Covid 19, estudio de tipo observacional, analítico, de corte transversal en el mes de agosto de 2020 en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). La muestra lo integraron 14 profesionales de enfermería, 2 auxiliares de enfermería y 8 internos de enfermería, con edad

promedio de 21 a 40 años de edad, se obtuvo como resultado que los factores de muerte, sufrimiento y carga laboral son los causantes del mayor índice de estrés laboral. Por lo que se concluye que existe mayor índice de estrés laboral en el género femenino y es indispensable evaluar los factores estresantes en función de los mecanismos de afrontamiento disponibles, a fin de minimizar la probabilidad de que las personas experimenten estrés.

Gallego, et al. (2017) realizaron una investigación con el objetivo de determinar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería de Armenia, Quindío”, Colombia. Con un enfoque de diseño cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Se realizó un muestreo de bola de nieve en el cual participaron 25 enfermeros. Los datos fueron obtenidos mediante la entrevista sociodemográfica, obteniendo como resultado que el 76% de la muestra pertenecen al género femenino y el 24 % al género masculino; en cuanto a la edad se encontró que el 28% de los participantes están comprendidos en edades entre los 18 a 25 años, el 52% de los participantes presenta estrés causado por problemas financieros, lo cual coincide con el porcentaje presentado para problemas familiares 52%; seguido a esto se encuentran los problemas de salud con un 44%; el 32% presenta estrés a causa de problemas ambientales, el 16% por problemas sociales y por último se encuentra los problemas de trabajo con un 12%, siendo esta la causa menos prevalente. Con respecto a las estrategias de afrontamiento, se encontró que el 60 % de la población tiene una tendencia baja a utilizar la estrategia de resolución de problemas como medio para mitigar el estrés, un 64% de la población en estudio tiene una tendencia baja a autocriticarse; en la estrategia reestructuración cognitiva se evidencia que un 56% de las personas tienen una tendencia baja a modificar el significado de la situación estresante; y un 72% con tendencia alta a evitar el contacto con personas pertenecientes al contexto laboral. Finalmente se evidenció que, a diferencia de lo esperado, la presencia de estrés

no se relaciona con las situaciones laborales directamente, por otro lado, las estrategias centradas en la emoción y en la evitación presentaron una tendencia alta en su uso.

Palacios y Oca (2017) presentaron su estudio con el objetivo de Identificar condiciones de trabajo en académicos universitarios y su relación con la prevalencia de estrés, a través de una metodología descriptiva y de corte transversal con 248 docentes como muestra, a quienes se le aplicó el instrumento de demanda/control de Karasek-Theorell; con lo que se obtuvo 19,4% tuvieron alta tensión en el trabajo, por otro lado el promedio del puntaje de tensión emocional calculado mediante el término de razón, fue de 0,8479 con una desviación estándar de ± 0.1185 . Se encontraron diferencias estadísticas y significativas, en los niveles de demanda y control de acuerdo con la categoría laboral, turno de trabajo y pertenencia al Sistema Nacional de Investigadores. Por otro lado, los profesores de carrera tuvieron la mayor prevalencia de alta tensión con un 24,4%, con un riesgo 3 veces mayor a los demás de presentarla en comparación con los investigadores con una $p < 0,001$. Por lo que se concluyó que es necesario implementar medidas preventivas en las labores de los académicos para evitar que su calidad de vida y salud sufran un mayor deterioro.

Velásquez y Villavicencio (2016) presentaron su estudio con el objetivo de relacionar el nivel de estrés del personal profesional de salud con el desempeño laboral; se trabajó con una muestra 167 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, obteniendo como resultados; que 120 participantes (71,9%) presentaron estrés, de los cuales 96(57,5%) presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 24(14,4%) presentaron un nivel de estrés alto, por lo que se concluyó que los participantes que presentaban estrés en esta institución de salud van a mostrar una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, estadísticamente significativa con un valor de $p = 0,000$.

Dextre (2020) presentó su estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y bienestar psicológico, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y a su vez la investigación tiene un diseño de tipo correlacional simple no experimental explicativo de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por un total de 75 enfermeras del área de intermedios neonatal de un Instituto perteneciente al MINSA Lima. De acuerdo a los resultados se concluyó que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y bienestar psicológico en enfermeras del área de Intermedios Neonatal de un Instituto del MINSA Lima – 2019, evidenciado por la existencia de una correlación de Rho Spearman ($r = ,570$) entre las variables. Lo cual indica que la relación entre ambas variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Ore y Soto (2019) presentaron su investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin 2018. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, la población es finita y estuvo constituida por 60 enfermeras. Se concluyó que existe relación, entre el nivel de Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin 2018; evidenciándose que, a mejores condiciones de trabajo, tendrán mayor satisfacción laboral.

Sauñe, et. al (2019) realizaron una investigación con el objetivo de determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los Enfermeros de un hospital público peruano en el año 2011. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, la muestra está constituida por 44 enfermeros que se dedican a la labor asistencial. En los resultados se encontró en referencia a las condiciones laborales que son consideradas desfavorables en un 70% y favorables en un 30%. Por otro lado, el

nivel de estrés en el 52% es de nivel medio, en el 34% de nivel bajo y en el 14% presenta estrés alto. Finalmente se concluyó que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés fue moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano.

Arteaga y Ramírez (2018) realizaron su estudio con el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario del personal de enfermería que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. Siendo un estudio descriptivo, correlacional y transversal. En los resultados se encontró que el 75% de enfermeras(os) manifestaron satisfacción laboral alta, el 62.5% de expresaron tener condiciones de trabajo hospitalario adecuadas, por lo que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario ($p= 0.01423 \leq 0.05$). Se evidenció que los aspectos de menor satisfacción señalados fueron el reconocimiento por el trabajo bien realizado, el salario percibido y el modo en que la institución es organizada. Entre los aspectos de las condiciones de trabajo inadecuadas se anotaron la participación en las decisiones organizaciones de su institución, capacitaciones para prevenir accidentes en su área de trabajo y la motivación en su área laboral.

García (2018) realizó su estudio con el objetivo de analizar la relación entre el estrés laboral y el cuidado de enfermería, a través de un estudio descriptivo, no experimental, correlacional con diseño transversal, con una muestra de 17 enfermeros y 75 pacientes; como instrumentos se utilizaron el cuestionario The Nursing Stress Scale y el cuestionario Care Q., con lo que se obtuvo que el 47,1% de los enfermeros tienen estrés alto, el 23,5% estrés medio y el 29,4% estrés bajo. Los más altos índices de estrés de nivel alto, se estarían produciendo por falta de apoyo en un 35,3%, problemas con otros miembros de enfermería en un 35,3% y preparación insuficiente en un 23,5%. En cuanto a la percepción del cuidado el 52,9% de los pacientes percibe un buen cuidado

por parte del enfermero y el 47,1% un mal cuidado. Los más altos índice de buen cuidado de enfermería, se observan en las dimensiones: Monitorea y hace seguimiento con un 88,2%, accesibilidad con un 64,7%, explica y facilita con un 52,9% y en menor proporción el buen cuidado estaría sucediendo en las dimensiones: Forma en que conforta con un 41,2% y mantiene relación de confianza con un 47,1%. Por otro lado, según el Chi cuadrada se señala una relación estadística significativa entre las variables de estudio ($\chi^2 7,0$, $p,000$). Finalmente, se concluyó que existe relación estadística significativa entre estrés laboral y el cuidado de enfermería.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Estrés

Según la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS, 2020);

El estrés es el proceso que surge después de un conjunto de demandas ambientales como el trabajo. Cuando las demandas son excesivas a los recursos que el sujeto dispone, en el organismo se realiza una serie de activaciones fisiológicas, adaptativas en algunos casos, pero cuando el sujeto es superado por la situación se genera alteraciones en el organismo, que afecta como primera capa a las emociones lo que repercute en el estado de ánimo y físico de la persona, situación que en el profesional de enfermería sería perjudicial, porque disminuiría su desempeño laboral. Por otro lado, el estrés laboral es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento del trabajador frente a ciertos aspectos complejos de la situación de salud de los pacientes, el entorno o la organización del trabajo y las condiciones del ambiente de atención de emergencia. (Madrid Salud, 2018). Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) refiere que el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés laboral es una respuesta que se presenta tanto en el aspecto físico como mental, que surge a causa de un desequilibrio entre las exigencias que el sujeto percibe y las capacidades que posee para afrontar las situaciones de estrés. Asimismo, el estrés es considerado como un mecanismo de defensa que el cuerpo del trabajador desencadena ante una situación que es una amenaza para la integridad de la supervivencia, donde toma dos caminos el cual es la huida o el afrontamiento. De igual manera se menciona que de forma específica, algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; el poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros. EL bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión. (OMS, 2020)

2.2.2. Determinación de los niveles del estrés laboral.

Para la determinación de los niveles del estrés laboral en la presente investigación se utilizó el Cuestionario para la evaluación del estrés, 3ra versión (Villalobos, 2010). Este instrumento fue publicado por el Ministerio de Protección Social de Colombia en el año 2010 como parte de la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” el cual fue actualizado y validado para Colombia por Villalobos (2010). La prueba consta de 31 ítems, y para responderla se requiere que el participante emplee un tiempo promedio de aproximadamente de siete minutos. Está diseñada en escala cualitativa tipo Likert con alternativas de menor a mayor, con cuatro posibles respuestas (nunca, a veces, casi siempre y siempre). La composición de la prueba, según el número de ítems que evalúan diferentes aspectos, es la siguiente: Ocho ítems evalúan los posibles síntomas fisiológicos; cuatro evalúan síntomas de comportamiento social; diez evalúan los síntomas intelectuales y laborales, y, por último, nueve evalúan síntomas psicoemocionales. La suma de los subtotales correspondientes a cada uno de

las manifestaciones, da como resultado los niveles de estrés. (Villalobos, 2010). El instrumento tiene dos modalidades de aplicación, heteroaplicada o autoaplicada, lo cual significa que puede ser aplicada por un evaluador, o simplemente puede ser diligenciada por el participante; esto depende del nivel de escolaridad del evaluado. (Villalobos, 2010).

2.2.3. Tipo de reacciones de estrés laboral.

Reacciones físicas: son un conjunto de estados y procesos fisiológicos ante los estímulos estresores. Son manifestaciones somáticas o fisiológicos, siendo los más frecuentes: la fatiga, dolores diversos (dolores de cabeza, dolores de espalda, dolores de cuello), problemas gástricos, insomnio, tensión muscular, etc. (Ccasani, 2017)

Reacciones emocionales: Se refiere a las emociones negativas, como el miedo, y la ansiedad, asimismo se desarrolla la sensación de resentimiento, rechazo, ansiedad, tensión, enojo, falta de concentración, apatía, dificultad para dormir o mantener el sueño, sentimiento de aislamiento, problemas de memoria, irritabilidad, etc. (Ccasani, 2017)

Reacciones cognitivas: Es Cuando el estrés compromete seriamente la capacidad intelectual de una persona, la preocupación hace que sea menos inteligente, y por ello menos capaz de asumir responsabilidades. (Ccasani, 2017)

Reacciones conductuales: Comprende el conjunto de comportamientos, pueden ser estados de nerviosismo diversos como tics, morderse las uñas, comer más de lo normal. Es habitual encontrar aumento de consumo de alcohol, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse), tartamudez. (Ccasani, 2017)

2.2.4. Factores condicionantes del estrés

Según estudios de la Organización Mundial de la Salud, los factores condicionantes de estrés son elementos, características y aspectos que incrementan la posibilidad de sufrir

alguna enfermedad o accidente, como sería el caso del estrés en el personal de enfermería. (OMS, 2019). Son condiciones y características que están presentes en una organización, en este caso en los servicios de emergencia de un hospital estatal, las cuales pueden provocar estrés en el trabajador, afectar su bienestar y desempeño laboral, asimismo son elementos que pueden incrementar las posibilidades de que el profesional de enfermería pueda sufrir o padecer de estrés. (Barboza, 2019). Estos factores se vincula a unidades o ámbitos específicos, como Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), Urgencias, Servicios Especiales, dentro de ello se reconocen los factores que tienen una mayor incidencia como son: las largas horas de intensos esfuerzos en un ambiente, la necesidad de adquirir y mantener destrezas técnicas complejas, la exposición constante a intensas reacciones emocionales propias de los pacientes y de los familiares, el cuidado de los pacientes críticos cuyas condiciones cambiantes demandan decisiones correctas inmediatas y su rápida atención. (Cremades, et. al., 2017)

Respecto a estos factores en la actualidad se menciona en el artículo “Impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios de primera línea en el ámbito occidental”, que con la llegada de la pandemia por el covid-19 en el mes de marzo del 2020, y las medidas que los gobiernos han adoptado para prevenir el contagio y la propagación de la enfermedad, la salud mental de la población en general se vio afectada, pero aún más en el personal sanitario, específicamente en los profesionales de enfermería, en quienes la prevalencia de estrés se ha vuelto una falencia regular, pero estas situaciones ya se habían visto antes con el impacto en la salud mental del personal sanitario ya se había documentado durante los brotes de SARS-CoV-1, MERS-CoV (2012) o ébola (2014) mostrando niveles moderados y altos de ansiedad, depresión, estrés y ausentismo, con una mayor prevalencia en los profesionales de enfermería. (Danet, 2021). Dentro del mismo contexto según el Consejo Internacional de

Enfermeras (CIE, 2021); las nuevas evidencias sobre la situación actual del Covid-19, ha provocado un trauma colectivo y más en el personal de enfermería donde no solo es por los pacientes sino también, por lo que ocurre con sus propios colegas en quienes las muertes ocurridas por la Covid-19 hacen a más de 2200 entre profesionales y técnicos de enfermería dado que el nivel de contagio es frecuente debido a la carga viral muy alta, que sumado a su alta carga de trabajo se incrementa la angustia psicológica, o problemas como el estrés. Asimismo, el Director General del CIE Howard Catton, refiere que estamos siendo testigos del trauma ocupacional que están sufriendo los profesionales de enfermería a nivel mundial, debido a que se están sometiendo a una enorme carga mental y un agotamiento físico, considerando que cuidar de pacientes de COVID-19 implica hacer frente a un mayor número de fallecimientos, sustituir a familiares que no pueden estar con sus seres queridos, ni siquiera mientras se están muriendo, a la que se suma la preocupación por la falta de equipos de protección personal, entre otros factores. (CIE, 2021).

El control adecuado del estrés, comienza por conocer aquellos factores o fuentes que condicionan su incidencia, que incluyen al factor personal, profesional e institucional, influenciados por elementos como la cultura, la edad, el sexo, variaciones en el flujo de la vida, de las actividades cotidianas, miedos creencias, etc. (Mayo clinic, 2021). Por su parte Barboza (2019) refiere que los factores condicionantes de estrés son características y condiciones inherentes al ejercicio profesional que no solo dependen del centro de trabajo, dentro de estos factores señala:

A. Factor presión

Se refiere a las características inherentes al ejercicio profesional y que no dependen del centro de trabajo. Es una sobre estimulación que puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características del sujeto trabajador. situación que se convierte en una sobrecarga porque tiene que ejercer responsabilidades importantes, por

ejemplo, la responsabilidad por las tareas o por las decisiones de otros. Esta presión constante genera estrés por lo mismo; insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. (Benites, Chacaliza y Huancahuari, 2017). Asimismo, la presión se define como una serie de características de la propia actividad laboral que al estar presente de forma adecuada presentan un importante potencial motivador que contribuye al bienestar psicológico de los empleados, pero si se da de una forma negativa genera consecuencias perjudiciales tanto para el personal como para la institución. (Rupay, 2018)

Los aspectos considerados dentro de esta dimensión de los factores condicionantes son los siguientes:

Complejidad de atención: La atención consiste en un conjunto de actividades que se realiza con el fin de conseguir los resultados esperados en la salud del paciente; de manera que los profesionales de enfermería se desempeñan en una situación en la que las decisiones tomadas por los jefes tienen el fin de lograr los objetivos que considera una buena calidad de la atención, en el cual el profesional de enfermería debe ser capaz de manejar las emociones tanto de sí misma como las del paciente, en el momento que se brinda un apoyo terapéutico apropiado mostrando la seguridad de su capacidad y sus habilidades en las relaciones interpersonales adecuadas al comunicarse con el paciente. (Izana Piscocoya y Quichiz, 2018)

Horarios prolongados: Los horarios de trabajo son elaborados de acuerdo a las exigencias de la institución debido a la demanda de atención de pacientes de alta complejidad y dependencia, estos horarios pueden o no coincidir con las normas establecidas para el sector salud y los intereses del personal que trabaja, lo que es considerado en ocasiones como un elemento estresor.

Alta demanda de pacientes: Es la cantidad de pacientes que superan o logran las máximas cantidades esperados, de acuerdo a estudios y proyecciones determinadas dentro de las instituciones de salud teniendo en consideración no solo el número sino también el grado de dependencia de los pacientes de alta complejidad.

Materiales y equipos: Son los diferentes elementos físicos que forma parte del servicio de enfermería, dentro de los cuales se encuentran los equipos de protección, de intervenciones, de limpieza e higiene de pacientes, además de los equipos y aparatos tecnológicos, que facilitan sus labores, pero hay equipos de tecnología de punta que las enfermeras no manejan con destreza y el desconocimiento o poco conocimiento de su manejo adecuado pueden causar estrés en el personal.

Apoyo emocional: Es la capacidad del individuo para poder administrar y controlar sus emociones, en diferentes situaciones donde es necesario el control para tomar las decisiones más adecuadas, más en un servicio de salud donde las emociones son más experimentadas por el proceso de cuidado de enfermería que tiene un contacto directo con el paciente, con sus miedos sufrimiento, ansiedad, etc., que es absorbida por el profesional de enfermería, el cual si no tiene la capacidad de manejar dichas situaciones puede convertirse en un factor estresante perjudicando su salud mental.

B. Factor organizacional

Son aquellos aspectos propios de la institución, como las condiciones de trabajo o las condiciones administrativas del centro de trabajo, que podrían perjudicar el bienestar de la enfermera, no sólo en el aspecto físico sino también emocional y social. (Barboza, 2019). El problema de salud actual debido a la Covid-19, ha puesto sobre la mesa que es necesario disponer de profesionales de enfermería en una cantidad adecuada, pero a su vez brindarles buenas condiciones laborales lo que incluye equipos de protección personal, una constante capacitación, etc. Es por lo cual que actualmente se está en un terreno fértil para que los países se concienticen de la importancia de brindar las

condiciones ideales para la labor de las enfermeras incluido los factores institucionales, lo que mejorara la universalidad en el acceso a los servicios de salud. (De Bortoli, Munar, Umpiérrez, Peduzzi y Leija, 2020) Además, los factores institucionales son aquellos relacionados con la administración de la institución que debe favorecer las actividades labores de los profesionales de enfermería, como brindarles las condiciones y las herramientas necesarias para que su desempeño sea el esperado.

Dentro de este factor se considera los siguientes aspectos:

Insuficiente cantidad de personal profesional: Al respecto la OMS (2019) refiere que el personal de enfermería es la mayor fuerza laboral en salud, representan más del 50% del total, sin embargo, su escasez compromete la meta global de lograr la salud para todos en el 2030. De igual forma la insuficiencia de personal es definida como la incongruencia de la cantidad de personal en razón de las exigencias y servicio que se brinda.

Sobrecarga de trabajo: Se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga. (Alcayaga, 2016) asimismo esta sobrecarga de trabajo se produce cuando las exigencias tanto físicas como mentales del trabajo superan las capacidades del individuo, en una medida no saludable.

Relaciones interpersonales: Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana. (Montes, 2016)

Relaciones intrapersonales: Las personas con una inteligencia intrapersonal fuerte tienden a enfocarse más en la reflexión que otros, así como en el auto-análisis. Prestan mucha atención a sus pensamientos, sentimientos y emociones para entender mejor sus motivaciones y objetivos. (De Bortoli, Munar, Umpiérrez, Peduzzi y Leija, 2020)

Toma de decisiones: El proceso de toma de decisiones sería encontrar una conducta adecuada para una situación en la que hay una serie de sucesos inciertos. La elección de la situación ya es un elemento que puede entrar en el proceso. Hay que elegir los elementos que son relevantes y obviar los que no lo son y analizar las relaciones entre ellos. Una vez determinada cual es la situación, para tomar decisiones es necesario elaborar acciones alternativas, extrapolarlas para imaginar la situación final y evaluar los resultados teniendo en cuenta la incertidumbre de cada resultado y su valor. Así se obtiene una imagen de las consecuencias que tendría cada una de las acciones alternativas que se han definido. De acuerdo con las consecuencias se asocia a la situación la conducta más idónea eligiéndola como curso de acción. (García, 2014)

C. Factores ambientales

Son aquellas características y condiciones físicas, que se encuentran dentro de los servicios de trabajo y que pueden alterar el desarrollo normal del trabajo de la enfermera ya que perturban la concentración y tranquilidad necesarias para llevar a cabo sus labores. (Barboza, 2019). De igual forma las condiciones físicas del ámbito laboral pueden alterar el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: Los ruidos (aparatos, personas); deficiente iluminación, orden y limpieza del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores y procedimientos; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personas ajenas al servicio. (Ticona, 2018). Así mismo la inseguridad dentro del ambiente de trabajo interviene en el esquema de las condiciones ambientales de una organización, y que

condicionan el estrés entre los empleados. Las investigaciones muestran que la fluctuación es la razón primordial por la que las personas poseen dificultades para manipular los cambios en las instituciones. (Mamani, 2018)

Dentro de este factor se consideran los siguientes aspectos:

Condiciones físicas: Esta se refiere a las condiciones básicas de cualquier servicio como los son la iluminación y ventilación además del manejo de los efectos sonoros que pueden perturbar no solo al paciente sino al trabajo del personal de salud, estos elementos están incluidos dentro de la atención que el profesional de enfermería brinda.

Riesgos físicos: En los Centros de salud los trabajadores están en contacto con pacientes que son portadores de patologías infectocontagiosas, que en determinados casos se pueden transmitir a dichos profesionales. También pueden tener riesgos de padecer alergias a diferentes compuestos, bien por los productos utilizados en la desinfección del material y del propio personal (jabones agresivos), y por los propios medios de protección (material con látex). (Ciércoles, 2016)

Equipamiento: Cuando se hace referencia a la palabra equipamiento se está mencionando todo aquello que permite realizar las actividades dentro de los diferentes ámbitos de los seres humanos. Así existe un equipamiento para una casa que tiene en cuenta el dormir, descansar, cocinar, etc. Lo mismo se aplica para un banco, una institución, un hospital, etc. Ya que en cada caso se hace necesario un tipo de mobiliario e instalación específica de acuerdo con sus necesidades y funciones. (Mamani, 2018)

Recursos materiales: Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa Instalaciones: edificios, terrenos, pero la problemática ocurre cuando el abastecimiento de los materiales es inadecuado, o no existe recursos suficientes para poder brindar un servicio adecuado, lo que incluye recursos como equipos de protección, insumos para la

atención del paciente entre otros, cuya falta puede causar que un riesgo en la salud tanto del paciente como del propio personal de salud.

2.3. Marco conceptual

Estrés: El estrés es una respuesta del organismo que pone al individuo en disposición de afrontar situaciones interpretadas como amenazas.

Estrés laboral: El estrés que se produce en el trabajo a causa de las exigencias que sobrepasan los recursos del trabajador para afrontar la situación estresante, por lo que se considera como una alteración tanto física y mental que el trabajador experimenta en respuesta a ello.

Estresor: El concepto estresor se considera como desencadenante de estrés, factor de estrés.

Condición de trabajo: Son los elementos propios del trabajo que brindan al trabajador los aspectos, herramientas y estrategias necesarias para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades, además de cuidar su integridad y seguridad durante el proceso.

Condiciones físicas de trabajo: Son aspectos dentro del trabajo que incluye la infraestructura, los ambientes de trabajo, y los materiales que sean necesarios palabras labores.

Condición psicológica de trabajo: Son los elementos como el ambiente laboral que generan en el trabajador tanto una motivación como desmotivación dependiendo del tipo de ambiente y de las relaciones interpersonales que se dan entre ellos.

Condición social de trabajo: Se refiere a los aspectos del trabajo que consideran los derechos y obligaciones del trabajador.

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas.

Ha. Existe una relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Ho. No existe una relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Existe una relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Existe una relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral es conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. (Madrid Salud, 2018)	Es una reacción tanto física como mental que afecta al profesional de enfermería, siendo medida en esta investigación por estrés físico, emocional, cognitivo, conductual.	Estrés físico	Dolor de cabeza Tensión o dolor muscular Fatiga Trastorno de sueño	Nominal
			Estrés emocional	miedo apatía Ansiedad irritabilidad	
			Estrés cognitivo	Inseguridad Falta de concentración Falta de decisión	
			Estrés conductual	Nerviosismo Conflictos con los compañeros Agresividad Mal humor con el paciente	
Factores condicionantes	Son elementos, características y aspectos que incrementan la posibilidad de sufrir alguna enfermedad o accidente, como sería el caso del estrés en el personal de enfermería. (OMS, 2019)	Son elementos que condicionan la situación de estrés en el personal de enfermería, que en el presente estudio se considera las siguientes dimensiones: presión, organizacional, ambientales	Dimensión presión	Complejidad de atención Horarios prolongados Alta demanda de pacientes Materiales y equipos Apoyo emocional	Nominal
			Dimensión organizacional	Insuficiencia de personal Sobrecarga de trabajo Relaciones interpersonales Relaciones intrapersonales Toma de decisiones	
			Dimensión ambientales	Condiciones físicas Riesgos físicos Equipamiento Recursos materiales	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

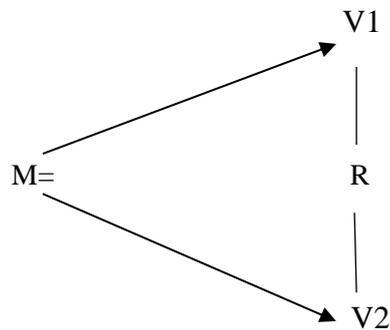
La presente investigación es de enfoque cuantitativo por que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables en estudio a través de la estadística y se presentaran patrones y características del comportamiento de dichas variables y de nivel básico porque busca la obtención de conocimientos a través de la observación de las características de las variables tal como se presentan en la realidad, si hacer ninguna manipulación de las variables.

El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, de corte transversal. Es descriptivo porque se describió las características del estrés laboral de las enfermeras y de los factores condicionantes del estrés que causa las condiciones del ambiente laboral del servicio de emergencia en tiempos de pandemia en las profesionales de enfermería y es correlacional por que se establecerá la relación que existe entre ambas variables. Es de corte trasversal por que el registro de datos se realizó en un solo periodo de tiempo y lugar determinado.

3.2. Descripción del método y diseño

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió al Método Hipotético-Deductivo, En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (Hernández Y Mendoza, 2018)

El diseño que se utilizó es el correlacional por que se relacionó las variables de investigación, en tal sentido la investigación respondió al siguiente Esquema:



Donde

M = Profesionales de enfermería

V1 = Factores condicionantes

V2 = Estrés laboral

R = Relación entre variables

3.3. Población y muestra

Población: La población de estudio estuvo constituido por los profesionales de enfermería que laboran en un hospital estatal de lima y que hace un total de 103 enfermeras.

Muestra: Estuvo constituido por 35 enfermeras que equivale al 30% de la población de estudio y que trabajan en el servicio de emergencia en forma rotativa

Muestreo: En la selección de las integrantes de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia en la cual se ha considerado la inclusión de las enfermeras a la muestra según su aceptación al ser abordarlas y explicarles sobre el objetivo de la investigación, que no hay ningún riesgo y será de mucho beneficio para el desempeño de los profesionales de enfermería y la institución, se les selecciono e incluyo en la muestra considerando los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de emergencia
- Profesionales de Enfermería que acepten voluntariamente en participar en la investigación y den su consentimiento

Criterios de exclusión:

- Profesionales de Enfermería que no laboran en el servicio de emergencia
- Profesionales de Enfermería que no acepten voluntariamente en participar en la investigación y den su consentimiento

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos para nuestra investigación se ha utilizado como técnica la encuesta que nos ha permitido la aplicación de los instrumentos para el recojo y registro de datos.

Como instrumento de recolección de datos sobre los factores asociados al estrés laboral se aplicó el cuestionario elaborado y validado por Barboza (2019), el mismo que consta de 27 preguntas divididas en tres dimensiones; dimensión presión (8 ítems); dimensión organizacional (13 ítems) y dimensión ambiental (6 ítems), es un instrumento con cuatro alternativas de respuesta: Nunca, Poco estresante, Medianamente estresante, Muy estresante. Para medir los niveles de estrés laboral se aplicó un cuestionario de 26 preguntas divididas en cuatro dimensiones; estrés físico (5 ítems); estrés emocional (10 ítems); estrés cognitivo (7 ítems) y estrés conductual (4 ítems), con cinco alternativas de respuesta: Nunca, rara vez, a veces, casi siempre y siempre, actualizados y validados por Villalobos (2004).

Ambos instrumentos presentan una estructura basada en la escala de Likert y han sido evaluados en su confiabilidad por alfa de Cronbach el cual resultó mayor al 0.7 lo que determino que es altamente confiable.

3.4.1. Procedimiento de recolección de datos

Una vez aprobado el proyecto de tesis se solicitó la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a través de una solicitud dirigida al Director del Hospital Estatal de Lima, en nuestra condición de trabajadoras en nuestra condición de Técnicas de Enfermería de la Institución, obtuvimos la autorización verbal dado la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, luego de obtener la autorización se realizó la coordinación con la jefa de enfermería y los profesionales de enfermería para decidir los días en los que se pueda aplicar los instrumentos o la forma más pertinente.

Luego de ello se procedió en los días pactados se abordó a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia que habían aceptado participar en la investigación realizando el trabajo de campo en un promedio de 4 por día hasta completar el número previsto de la muestra, la aplicación de los instrumentos demandó un promedio de 20 a 25 minutos por persona, durando dos semanas y media, previamente se les explicó los objetivos de la investigación a cada uno para poder obtener el consentimiento informado.

3.5 Técnica de Procesamiento, Presentación y Análisis de datos

Una vez recogidos los datos se procedió a la codificación de cada uno de los instrumentos y elaboro la base de datos de cada variable de investigación, que fue elaborada en el programa Excel para luego ser trasladada al paquete estadístico SPSS 25.0 para su posterior procesamiento, en el cual se dividió por dimensiones y variables arrojando ya los resultados que fueron presentados en tablas y figuras estadísticas para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del procesamiento de los datos.

Respecto a la prueba de hipótesis, se hizo uso del estadístico de Rho de Spearman, siendo un análisis no paramétrico, que sirvió para comprobar estadísticamente las hipótesis planteadas, y logrando su respectiva interpretación.

Considerando que en la presente investigación participan seres humanos, se ha considerado pertinente aplicar los principios bioéticos siguientes:

Beneficencia: Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, así como a realidades similares que tomen como modelo dicha investigación. Asimismo, la investigación no pretende ni perjudicar a la muestra de estudio ni a la institución donde se presentan los hechos.

Respeto a la dignidad humana: en este principio se menciona que todas las personas tienen la voluntad de elegir sus acciones y comportamiento, y como investigadores se debe respetar ello, es por lo cual en el presente estudio se respetó la decisión de participar o no de la muestra, asimismo se les informó sobre los objetivos de la investigación, con lo cual se pudo obtener su participación a través del consentimiento informado.

Justicia: En este principio se refiere que todos deben ser tratados con respecto en la misma medida sin ningún tipo de discriminación, lo que se practicó en el estudio donde se trató por igual a todos los participantes además de asegurar que la información brindada será anónima y los resultados se presenta de manera general y no particular.

CAPÍTULO IV: Presentación y Análisis de los Resultados

4.1. Presentación de resultados

Tabla 1.

Niveles de Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia en un Hospital Estatal de Lima

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Severo	2	5.70
Moderado	13	37.15
Leve	20	57.15
Total	35	100.00

Fuente: Instrumento aplicado a los investigados

En la tabla 1 y figura 1, en relación a los niveles de estrés laboral de las profesionales de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital estatal de Lima, se observa que el 57.14% (20) presentan nivel leve de estrés laboral, el 37.14% (13) un nivel moderado y el 5.71% (2) un nivel severo. Lo que indica que el 100% de las profesionales de enfermería presentan estrés laboral de diferentes niveles, siendo de nivel leve en la mayoría

Figura 1.

Niveles de Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia en un Hospital Estatal de Lima

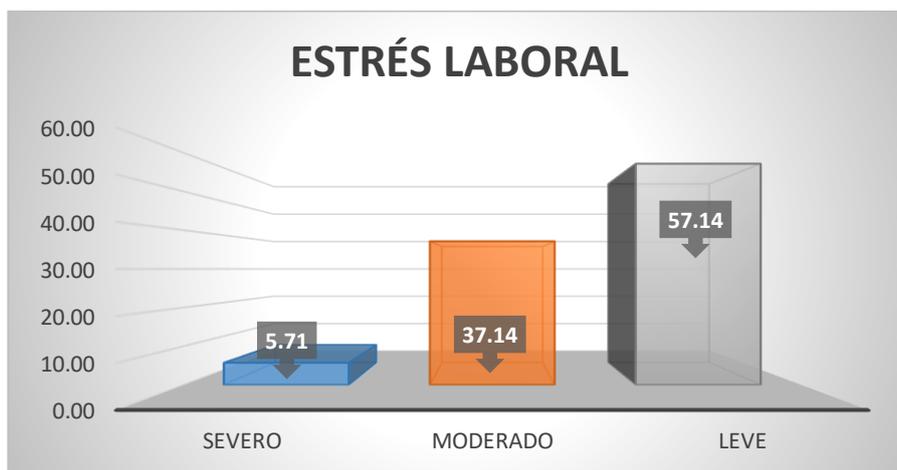


Tabla 2.

Niveles de Estrés Laboral según el tipo de Reacciones en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima

Niveles de estrés	Reacción física		Reacción emocional		Reacción cognitiva		Reacción conductual		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Severo	1	2.9	0	0.0	0	0.0	1	2.9	2	5.7
Moderado	4	11.4	2	5.7	4	11.4	3	8.6	13	37.1
Leve	3	8.6	6	17.1	6	17.1	5	14.3	20	57.1
Total	8	22.9	8	22.9	10	28.6	9	25.7	35	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a los investigados

En la tabla 2 y figura 2 en relación a los niveles de estrés de las profesionales de enfermería según dimensiones; se observa que del 57.15% que presentan estrés leve el 8.6% presenta una reacción física del estrés laboral, el 17.1% reacción emocional, el 17.1% reacción cognitiva y el 14.3% reacción conductual, del 37.1% con estrés laboral moderado el 11.4% presenta reacción física, el 5.7% reacción emocional, el 11.4% reacción cognitiva y el 8.6% reacción conductual y del 5.7% con estrés laboral de nivel severo, el 2.9% presentan reacción física y otro 2.9% conductual del estrés laboral. Estos resultados evidencian que la mayoría presentan reacción emocional y cognitiva del estrés laboral en un nivel leve y solo hay severo estrés en relación a la reacción física y conductual, lo está asociado al miedo a contagiarse de Covid-19

Figura 2.

Niveles de Estrés Laboral según el tipo de Reacciones en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima.



Tabla 3.

Intensidad de Condicionamiento de los Diferentes Factores del Estrés en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima

Intensidad de condicionamiento	Presión		Organizacional		Ambientales		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy estresante	3	8.6	2	5.7	1	2.9	6	17.1
Medianamente estresante	4	11.4	2	5.7	2	5.7	8	22.9
Poco estresante	2	5.7	2	5.7	5	14.3	9	25.7
Nunca me estresa	1	2.9	5	14.3	6	17.1	12	34.3
Total	10	28.6	11	31.4	14	40.0	35	100.0

En la tabla 3, en relación a los factores condicionantes de estrés en las profesionales de enfermería por dimensión se observa, que el 28.6% que percibe la presión, el 11.4% lo considera medianamente estresante, el 8.6% muy estresante, el 5.7% poco y el 2.9 nada estresante. En la percepción del 31.4% sobre el factor organizacional el 14.3% lo considera nada estresante, el 5.7% poco estresante, otro 5.7% medianamente estresante y otros 5.7% muy estresante. En el caso del factor ambiental percibido por el 40% el 17.1% lo considera nada estresante, el 14.3% poco estresante, el 5.7% medianamente estresante y el 2.9% lo considera muy estresante. Donde se puede observar que el factor presión es el más estresante y el ambiental es el que menos estresa.

Figura 3.

Intensidad de Condicionamiento de los Diferentes Factores del Estrés en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima.

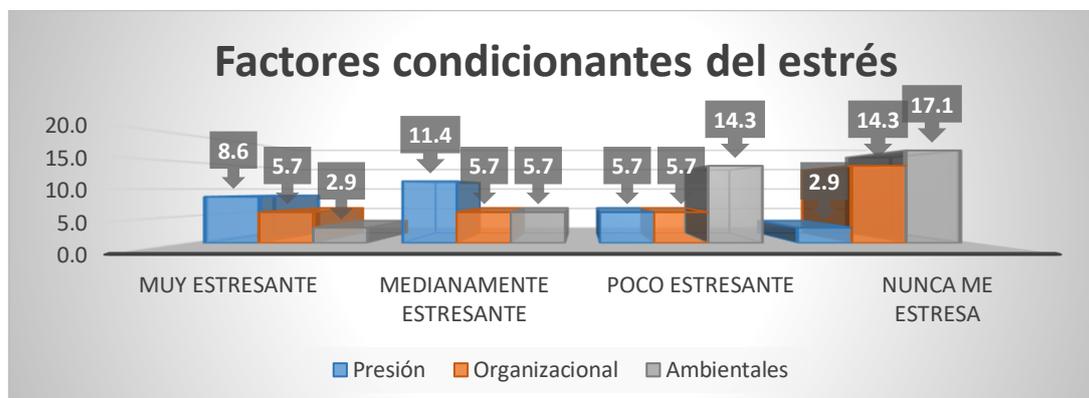


Tabla 4.

Relación entre Niveles de Estrés y Tipo de Factores Condicionantes en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima.

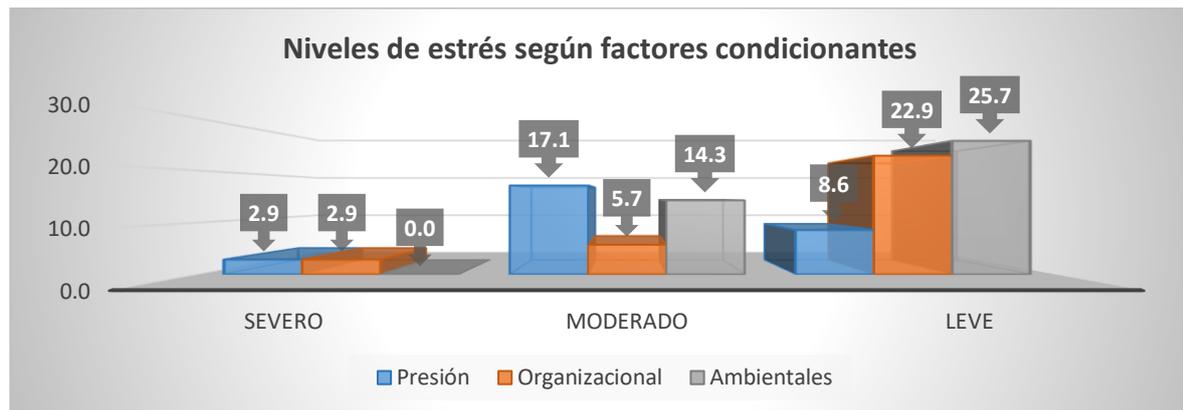
Factores condicionantes	Niveles de Estrés							
	Severo		Moderado		Leve		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Presión	1	2.9	6	17.1	3	8.6	10	28.6
Organizacional	1	2.9	2	5.7	8	22.9	11	31.4
Ambientales	0	0.0	5	14.3	9	25.7	14	40.0
Total	2	5.7	13	37.1	20	57.1	35	100.0

En la tabla 4, que presenta la relación del estrés y los factores condicionante se observa que, del 57.1% que presentan estrés laboral de nivel leve el 25.7% refiere como factor condicionante el aspecto organizacional, seguido del 22.9% por los factores ambientales y solo el 8.6% por el factor presión, del 37.1% de enfermeras con nivel moderado de estrés laboral el 17.1% atribuye como condicionante al factor presión, el 14.3% a los factores ambientales y solamente el 5.7% al factor organizacional y del 5.7% con nivel severo de estrés laboral, 2.9% han sido condicionadas por los factores presión y organizacional en la misma proporción, lo que indica que las profesionales de enfermería del servicio de

emergencia identifican a los factores: presión, organizacional de la institución laboral como condicionantes del estrés laboral.

Figura 4.

Relación entre Niveles de Estrés y Tipo de Factores Condicionantes en Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Tiempos de Pandemia de un Hospital Estatal de Lima.



4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Prueba de correlación según Spearman entre el estrés laboral y los factores condicionantes.

			Factores condicionantes	Estrés laboral
Rho de Spearman	Factores condicionantes	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,673**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), según la correlación de Spearman de 0.673 con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que permite confirmar que existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en las profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Prueba de correlación según Spearman entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión.

			Factor condicionante presión	Estrés laboral
Rho de Spearman	Factor condicionante presión	Coefficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35

Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que permite confirmar que existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Prueba de correlación según Spearman entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional.

	Factor condicionante organizacional	Estrés laboral
--	-------------------------------------	----------------

Rho de Spearman	Factor condicionante organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Estrés laboral	N	35	35
		Coeficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que permite confirmar que existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.

Prueba de correlación según Spearman entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales.

	Factor condicionante ambiental	Estrés laboral
--	--------------------------------	----------------

Rho de Spearman	Factor condicionante ambiental	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que permite confirmar que existe relación entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia.

4.3. Discusión de los resultados

Según el análisis de los resultados se encontró que todos los profesionales presentan algún nivel de estrés, pero en la mayoría con un 57.14% presentan estrés de nivel leve , un 37.14% nivel moderado y solo el 5.71% que presentan estrés de nivel severo, asimismo se halló que del 57.1% que presentan estrés laboral de nivel leve el 25.7% refiere como factor condicionante el aspecto organizacional, seguido del 22.9% por los factores ambientales y solo el 8.6% por el factor presión, del 37.1% de enfermeras con nivel moderado de estrés laboral el 17.1% atribuye como condicionante al factor presión , el 14.3% a los factores ambientales y solamente el 5.7% al factor organizacional y del 5.7% con nivel severo de estrés laboral, 2.9% han sido condicionadas por los factores presión y organizacional en la misma proporción, lo que

indica que las profesionales de enfermería del servicio de emergencia identifican a los factores: presión, organizacional de la institución laboral como condicionantes del estrés laboral, Asimismo se concluyó que existe una relación directa entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021, según la correlación de Spearman de 0.673 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Cabe mencionar que ciertos factores causan niveles altos de estrés, pero en un mínimo de los participantes, pero en el caso de estrés medio se presentó en un porcentaje significativo a causa del factor condicionante presión y el ambiental, pero esta también va depender de nivel de adaptabilidad del sujeto es decir a no todos les afecta en el mismo nivel como podemos ver en los resultados.

Los resultados obtenidos concuerdan con el estudio de **Gallego, et al. (2017)** quienes obtuvieron que el 52% de los participantes presenta estrés causado por problemas financieros, lo cual coincide con el porcentaje presentado para problemas familiares 52%; seguido a esto se encuentran los problemas de salud con un 44%; el 32% presenta estrés a causa de problemas ambientales, el 16% por problemas sociales y por último se encuentra los problemas de trabajo con un 12%, siendo esta la causa menos prevalente. Al respecto la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés laboral es una respuesta que se presenta tanto en el aspecto físico como mental, que surge a causa de un desequilibrio entre las exigencias que el sujeto percibe y las capacidades que posee para afrontar las situaciones de estrés.

Se sugiere hacer estudio con una mayor capacidad de la muestra de diferentes áreas o servicios, con los que se pueda hacer comparativas de cómo estos factores condicionantes pueden incrementar los niveles de estrés.

Otro de los estudios que concuerda con los resultados del estudio es el de **Dextre (2020)** quien encontró que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y bienestar psicológico en enfermeras del área de Intermedios Neonatal de un Instituto del MINSA Lima – 2019, evidenciado por la existencia de una correlación de Rho Spearman ($r = ,570$) entre las variables.

A ello se puede mencionar que la inseguridad dentro del ambiente de trabajo interviene en el esquema de la disposición de una organización, del mismo modo media en los niveles de estrés entre los empleados. Las investigaciones muestran que la fluctuación es la razón primordial por la que las personas poseen dificultades para manipular los cambios en las instituciones. **(Mamani, 2018)**

Finalmente tenemos el estudio de **García (2018)** quien encontró que el 47,1% de los enfermeros tienen estrés alto, el 23,5% estrés medio y el 29,4% estrés bajo. Los más altos índices de estrés de nivel alto, se estarían produciendo por falta de apoyo en un 35,3%, problemas con otros miembros de enfermería en un 35,3% y preparación insuficiente en un 23,5%. Lo que no concuerda con la presente investigación en cuanto a los niveles de estrés porque el autor tuvo un nivel alto en su mayoría en cambio en la presente la mayoría tenía un nivel bajo a medio, pero concuerda en cuanto a sus factores ya que se desarrollan en el contexto de organización y ambiente.

Por lo que la literatura menciona que el estrés laboral es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento del trabajador frente a ciertos aspectos complejos de la situación de salud de los pacientes, el entorno o la organización del trabajo y las condiciones del ambiente de atención de emergencia. **(Madrid Salud, 2018)**

Finalmente podemos decir que los factores condicionantes se relacionan de manera directa por lo que hemos podido comprobar en cada una de las discusiones e

investigaciones que se relacionan de manera directa con el nivel del estrés laboral por lo cual es importante su control para disminuir los niveles de dicho trastorno y así favorecer la salud mental de los profesionales, a través de estrategias talleres o asesoramiento psicológico esencial para cualquier persona que ejerza un autocuidado en su salud mental.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se ha observado que existe una relación del estrés laboral con los factores condicionantes en donde se observó que el factor organizacional y presión fueron los más incidentes a incrementar un estrés moderado, pero en mínima cantidad también ocasiono un estrés severo.

2. Se encontró que el factor presión se relaciona con el estrés laboral, porque la mayoría lo considera como medianamente a muy estresante provocando un estrés moderado.
3. En el caso del factor organizacional también se relaciona con el estrés laboral siendo considerado como medianamente a muy estresante, provocando un estrés leve, pero en mínima cantidad también ocasiono un estrés severo.
4. Igualmente se encontró que el factor ambiental se relación con el estrés laboral considerado como la mayoría como poco o nada estresante por lo que solo causo un estrés leve a moderado.

5.2. Recomendaciones

- A la jefa de enfermería que en coordinación con el departamento de psicología organizar talleres especiales para los profesionales de enfermería donde se les enseñe el manejo del estrés además de que acciones puede realizar para prevenirlo.
- Mejorar en el área de recursos Humanos como son: en la implementación de los equipos médicos, insumos, infraestructura.etc.

- A los profesionales de enfermería, organizar su tiempo para que puedan realizar alguna actividad física (baile, gimnasio, o algún deporte) para que mejoren su condición física y estabilidad emocional que le permita mejorar sus niveles de afrontamiento en contra de las situaciones estresantes que pueden conllevarlo a un caso crónico de estrés.
- Se recomienda la inmunización, continuar incrementando la cantidad de personal de enfermería protegidas ante una eventual tercera ola de pandemia, todo el personal de enfermería cumpla con la dosis de las vacunas y sean seguras y de calidad.
- Se recomienda a la jefa del departamento de enfermería trabajar conjuntamente el comité de salud mental.
- Se recomienda a la jefa del departamento revisar la estructura y organización de las funciones y responsabilidades de enfermería, y realizar rotaciones adecuadas con el fin de oxigenar y despejar la carga laboral en el personal.
- Se recomienda a los profesionales de enfermería mejorar sus relaciones con sus compañeros y brindarse apoyo siempre con el fin de poder trabajar en equipo y evitar los problemas que no da solución a nada y perjudican su servicio, asimismo tratar de organizar conjuntamente con la jefa de enfermería reuniones que les permitan expresar y tratar los problemas más urgentes en su servicio con el fin de mejorar el ambiente de trabajo que favorecerá en su desempeño y en el servicio que se le ofrece a los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcayaga, A. (2016) *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Directora de Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medioambiente de la USS.* <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>

- Arteaga, P. y Ramírez, L. (2018) *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo hospitalario del personal de enfermería – 2018*. Tesis de titulación Universidad Nacional De Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13757>
- Barboza, I. (2019) *Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. Universidad cesar vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38050/Barboza_BIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, G.; Chacaliza, C. y Huancahuari, J. (2017) *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016*. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica. <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betancourt, M.; Domínguez W.; Peláez B.; Herrera, M. (2020) *Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de covid 19: estrés laboral durante la pandemia de covid*. UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria 4(3). https://redib.org/Record/oai_articulo2997082-estr%C3%A9s-laboral-en-el-personal-de-enfermer%C3%ADa-del-%C3%A1rea-de-uci-durante-la-pandemia-de-covid-19-estr%C3%A9s-laboral-durante-la-pandemia-de-covid
- Canales, M. Valenzuela, S. y Paravic, T. (2016) *Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile*. Enfermería Universitaria 13(3). 2016 [Internet] [Citado el 14 de Enero del 2020] Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v13n3/1665-7063-eu-13-03-00178.pdf>.
- Carrillo, C.; Ríos, M.; Escudero, L. y Martínez, M. (2018). *Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo*. Enfermería Global, 17(50), 304-324. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Ciércoles, J. (2016) *Riesgos biosanitarios del personal de Enfermería*. CODEM. <https://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/7e040f14-0bea-421f-b327-440fe67f3617/AD8496B2-1A69-4CE0-A056-F532534F10DA/f9abfee0-1698-4d14-9c88-39ceac7fcf80/Riesgoslaborales.pdf>
- Consejo Internacional de Enfermeras (2021) El Efecto de la COVID-19: *Las enfermeras del mundo se enfrentan a trauma colectivo, un peligro inmediato para la profesión y el futuro de nuestros sistemas de salud*. International Council of Nurses (ICN)

<https://www.icn.ch/es/noticias/el-efecto-de-la-covid-19-las-enfermeras-del-mundo-se-enfrentan-trauma-colectivo-un-peligro> -

- Cremades, J.; Maciá, L. López, M.; Pedraz A. y González, V. (2017) *Una nueva aportación de clasificar factores estresantes que afectan a los profesionales de enfermería*. Rev. Latino-Am.Enfermagem.
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/170327/53966__%28espa%c3%blol%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Danet, A. (2021) *Psychological impact of COVID-19 pandemic in Western frontline healthcare professionals. A systematic review*. Rev. Medicina Clínica 156(9) Pages 449-458.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0025775320308253>
- De Bortoli, S.; Munar, E.; Umpiérrez, A.; Peduzzi, M. y Leija, M. (2020) *La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Rev Panam Salud Publica. 2020;44:e64. doi: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>.
- Dextre L. (2020) *Condiciones de Trabajo y Bienestar Psicológico en Enfermeras del área de Intermedios Neonatal de un Instituto del MINSA Lima – 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Tesis de Maestría.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41198/Dextre_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallego, L.; López D.; Piñeres J.; Rativa, Y. y Téllez De La Pava, Y. (2017) *El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío*. Revista Psicología Científica.com, 16(2). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria>.
- García, A. (2018) *Estrés laboral y cuidado de enfermería, centro quirúrgico del Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica-2016*. Rev. enferm. vanguard; 6(1): 10-17.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/214/282>
- García, J. (2014) *La toma de decisiones*. Consejo General de la psicología de España.
<https://www.cop.es/colegiados/m-00451/tomadeciones.htm>
- Lizana, D.; Piscoya, F. y Quichiz, S. (2018) *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018*.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Madrid Salud (2018) *El estrés laboral y su prevención*. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Mamani, M. (2018) *Factores del estrés laboral en la empresa America Movil Perú SAC (Claro) del centro de atención al cliente de Puerto Maldonado, 2018*. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2759/1/Maribel_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Mayo Clinic (2021) *Manejo del estrés: Identifica cuáles son tus desencadenantes*. Mayo Foundation for Medical Education and Research. https://www.mayoclinic.org/es-es/?mc_id=google&campaign=1051355934&geo=9060932&kw=clinic%20mayo&ad=425943869175&network=g&sitetarget=&adgroup=55228825127&extension=&target=kwd-306648415863&matchtype=p&device=c&account=4650938658&invsr=spanish&placementsite=enterprise&gclid=CjwKCAjwx8iIBhBwEiwA2qua7ufcN46U06dYKihvAH3ezNDaP0sW__KK4BsI0G6Gj0AXadprNU1yRoCigQQAxD_BwE
- MINSA (2018) *Documento Técnico Plan Nacional de Formación Profesional y Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos en Salud 2018 – 2021 [PLANDES BICENTENARIO]*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>
- MINSA (2019) *Adecuación de los servicios de salud con pertinencia cultural en el primer nivel de atención*. Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4809.pdf>
- Montes, F. (2016) *Relaciones interpersonales en el trabajo. instructora de tiempo completo para la firma MDC (Management Developing Center, S.A. de C. V.)* <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- OIT. (2016) *Estrés Laboral. El estrés es un fenómeno natural*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OMS (2019) *Factores de riesgo*. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/topics/risk_factors/es/#:~:text=Entre%20los%20factores%20de%20riesgo,y%20la%20falta%20de%20higiene.
- OMS (2020) *Situación de la enfermería en el mundo 2020*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
- OPS (2019) *El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal*. Organización Panamericana de la Salud. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nu

rsing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es

- Ore, E. y Soto, C. (2019) *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018*. Tesis de titulación Universidad Privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
- Organización Mundial de la Salud (2008) *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2020) "*Occupational Health. Stress at the work place*". http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/
- Palacios, M. y Montes de Oca, V. (2017). *Condiciones de Trabajo y Estrés en Académicos Universitarios*. Rev. Ciencia & trabajo, 19(58), 49-53. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100049>
- Rupay, S. (2018) *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BAI%20Rupay%20Huarabaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sauñe, W y Bendezù, C. (2019) *Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano*. Rev. méd. panacea 2(3). <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139/137>
- Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS, 2020) *La naturaleza del estrés*. https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Ticona, L. (2018) *Factores predominantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del Hospital Base III Puno Essalud – 2017*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8218/Ticona_Mamani_Leydeby_Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, F. y Villavicencio, D. (2016) *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016*. Tesis de titulación Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>

Villalobos G. 2004. *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa.* Cienc Trab. Oct-Dic; 6(14):197-20.
http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores_sicosociales.pdf

ANEXOS

Anexos 1: TABLA Matriz de consistencia

TÍTULO:								
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEM	INSTRUMENTO	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.	Existe una relación directa entre el estrés laboral y los factores condicionantes en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, en el Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.	Estrés laboral	Estrés físico	1-5	Cuestionario	Dolor de cabeza Tensión o dolor muscular Fatiga Trastorno de sueño	Diseño: no experimental de corte transversal Tipo: Descriptivo correlacional Nivel: básico Población y muestra: Población 35 y Muestra 35 Instrumentos de recolección de datos:
				Estrés emocional	6-15		Miedo Apatía Ansiedad Irritabilidad	
				Estrés cognitivo	16-22		Inseguridad Falta de concentración Falta de decisión	
				Estrés conductual	23-26		Nerviosismo Conflictos con los compañeros Agresividad Mal humor con el paciente	
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICA						Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de	Identificar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de	Existe una relación directa entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión presión en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia,	Factores condicionantes	Presión	1-8	Cuestionario	Complejidad de atención Horarios prolongados Alta demanda de pacientes Materiales y equipos Apoyo emocional	Instrumento: cuestionario Procesamiento y análisis de datos: Descriptivo
				Organizacional	9-21		Insuficiencia de personal Sobrecarga de trabajo	
				Ambientales	22-27		Relaciones	

<p>pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021?</p>	<p>pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.</p>	<p>Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.</p>					<p>interpersonales Relaciones intrapersonales Toma de decisiones</p>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión organizacional en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.</p>					<p>Condiciones físicas Riesgos físicos Equipamiento Recursos materiales</p>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre el estrés laboral y los factores condicionantes en su dimensión ambientales en profesionales de enfermería en tiempo de pandemia, Servicio de Emergencia de un Hospital Estatal de Lima, 2021.</p>						

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para medir niveles de estrés laboral

Nº	Ítems	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
ESTRÉS FÍSICO						
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral					
2	Sufre de dolor de espalda y cuello					
3	Sufre dolores de cabeza					
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral					
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño					
ESTRÉS EMOCIONAL						
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)					
7	Sufre de decaimiento continuamente					
8	Sufre de ansiedad					
9	Sufre de preocupación constante					
10	Siente que se ha vuelto mal humorado					
11	Siente que ha perdido la empatía					
12	En el desempeño diario se aburre					
13	Se siente desgano					
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación					
15	Siente que es pesimista					
ESTRÉS COGNITIVO						
16	Siente que no puede asumir responsabilidades					
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo					
18	Sufre de olvidos constantemente					
19	Tiene dificultad para concentrarse					
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás					
21	Tiene dificultad para resolver problemas					
22	Tiene dificultad para tomar decisiones					
ESTRÉS CONDUCTUAL						
23	Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)					
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)					
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito					
26	Tiene reacciones agresivas					

Cuestionario sobre factores condicionantes de estrés

N°	ITEMS	Nunca	Poco estresante	Medianamente estresante	Muy estresante
FACTOR PRESIÓN					
1	Atención a pacientes en estado crítico				
2	Trabajar en horario nocturno.				
3	Reporte detallado y extenso.				
4	Estancia prolongada de pacientes				
5	Alta demanda de pacientes.				
6	Personal con escasa experiencia o en proceso de capacitación.				
7	Control de medicamentos, materiales y equipos.				
8	Contacto con sufrimiento y muerte				
FACTOR ORGANIZACIONAL					
9	Insuficiente personal para cubrir el servicio				
10	Sobrecarga de trabajo				
11	No existen protocolos ni guías de atención en el servicio				
12	Demora en la atención de los servicios de apoyo (imágenes, laboratorio, procedimientos, etc.)				
13	Inadecuadas relaciones interpersonales con Superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud.				
14	Trabajar con personas poco o nada motivadas				
15	Visita de familiares en horarios no establecidos, interrupciones frecuentes				
16	Dudas e incertidumbre del familiar y paciente, por falta de información acerca del estado, evolución, tratamiento y otros				
17	Contacto con pacientes y/o familiares agresivos				
18	No disponibilidad del médico en caso de urgencia				
19	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
20	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
21	Tener la sensación de que al terminar el trabajo, quedan pendientes				
FACTOR AMBIENTALES					
22	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas (ventilación, iluminación, ruidos, etc.)				
23	Exposición del personal a peligros físicos, ergonómicos, químicos y/o biológicos				
24	Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.				
25	Equipos inoperativos en el servicio				
26	Espacio físico insuficiente o mal distribuido.				
27	Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.				

Anexo 3: Data consolidado de resultados - Variable Estrés Laboral

*Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 26 de 26 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	var	var	var	var	var		
1	4	5	4	2	4	4	2	3	4	2	2	4	4	1	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	5	5							
2	3	4	5	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	5	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3							
3	4	3	5	5	3	3	4	2	4	4	3	2	2	2	5	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4							
4	5	5	5	3	3	3	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3							
5	3	5	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4							
6	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5							
7	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3							
8	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3							
9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5							
10	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5	3	5	5								
11	5	5	2	2	4	3	4	1	4	1	4	4	4	1	1	4	4	4	5	1	2	5	5	2	5	4							
12	5	4	5	2	4	3	4	5	1	3	5	1	2	1	3	3	5	3	4	4	4	2	3	3	5	5							
13	3	4	4	5	2	5	2	1	2	4	4	5	2	1	2	2	1	5	3	3	1	1	5	1	1	4							
14	2	1	1	2	2	5	2	3	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	5	1	1	1	3	1							
15	1	2	3	2	1	3	4	1	3	4	4	5	2	2	1	2	2	4	2	2	4	3	1	3	3	2							
16	5	4	5	4	3	1	5	5	5	4	1	1	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1							
17	5	2	1	4	5	2	3	1	1	1	5	5	3	2	4	2	1	3	4	3	3	5	1	1	2	1							
18	4	5	5	2	2	4	5	5	3	3	2	2	2	4	2	5	5	5	5	1	1	1	2	2	5	1							
19	5	2	3	2	2	1	2	2	2	4	1	3	5	1	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	5	1							
20	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	1	5	1	2	1	1	2	4	4	4	2	4	1	3	4	5							
21	4	3	1	5	2	4	3	1	5	2	2	3	3	2	2	1	4	1	1	3	2	3	4	4	5	5							
22	5	1	1	5	5	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	1								
23	3	3	3	1	5	3	3	3	1	5	5	4	2	5	2	1	2	5	2	2	2	2	2	4	1	2							
24	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	5	5	2	3	1	1	2	3	1	1	2	4	2	2							
25	1	1	1	3	3	4	3	3	1	3	1	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3							
26	3	2	2	1	3	4	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1							
27	1	1	2	2	2	2	1	4	4	4	3	3	1	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3							
28	2	3	2	3	2	1	1	1	4	4	3	1	3	1	3	1	3	4	2	4	4	4	4	2	2	1							
29	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1							
30	2	2	2	4	1	3	2	1	1	1	2	3	1	1	4	1	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4							
31	2	3	1	4	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	4	2	1	3	4	4	4	2	2	4	4							
32	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4							
33	1	4	3	4	3	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4							
34	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	2	4							
35	1	1	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4							
36																																	
37																																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Variable Factores Condicionantes de Estrés

*Data_var2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 27 de 27 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	var
1	3	1	1	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	
3	3	4	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	1	4	1	3	4	4	4	3	1	1	1	3	4	4	4	
4	1	1	1	1	3	1	3	3	4	4	1	3	1	1	4	1	3	1	1	1	4	1	3	4	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	1	4	4	1	3	1	1	4	3	3	4	
6	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	1	1	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	
9	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	1	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	2	4	2	1	2	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	
12	1	3	1	1	4	2	4	4	4	4	1	2	4	1	2	2	4	1	1	4	4	4	3	2	3	2	2	
13	3	4	4	1	2	1	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2	4	1	1	4	2	1	4	4	
14	3	3	4	4	3	2	3	4	3	1	3	3	4	3	1	4	1	1	2	2	3	3	1	2	1	4	1	
15	4	3	1	1	3	1	2	3	4	2	1	1	3	4	2	1	4	3	1	2	2	3	2	4	2	2	4	
16	3	4	4	2	1	1	2	3	3	2	1	3	4	4	3	3	1	1	1	4	3	4	1	2	2	3	2	
17	3	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	1	1	1	2	1	
18	1	1	2	2	4	4	4	4	1	3	1	2	4	3	4	4	3	4	2	1	2	1	2	3	4	1	1	
19	3	1	2	3	4	2	4	3	3	3	4	1	4	4	3	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	4	3	
20	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	2	4	3	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	
21	3	2	1	3	2	2	2	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	
22	3	3	4	4	1	2	4	3	4	2	3	1	3	1	4	4	1	3	1	1	1	4	4	2	3	1	2	
23	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	2	1	2	3	1	3	2	
24	2	2	4	4	1	4	2	2	1	1	1	1	2	4	1	1	3	2	4	1	4	2	1	2	2	3	2	
25	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
26	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	
27	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
28	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	
29	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	
30	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	
31	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	
32	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
33	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
34	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
35	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
36																												
37																												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

CONFIABILIDAD ESTRÉS LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	26

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	75,49	243,434	,470	,866
Item2	75,51	241,257	,591	,862
Item3	75,66	239,232	,563	,863
Item4	75,46	249,255	,384	,868
Item5	75,69	246,987	,495	,865
Item6	75,60	253,365	,319	,870
Item7	75,69	243,692	,560	,863
Item8	75,91	246,198	,426	,867
Item9	75,71	259,504	,143	,875
Item10	75,63	250,417	,392	,868
Item11	75,43	241,899	,543	,863
Item12	75,51	252,610	,295	,871
Item13	75,80	251,988	,383	,868
Item14	75,94	254,291	,261	,871
Item15	75,69	250,281	,387	,868
Item16	75,89	243,810	,604	,862
Item17	75,63	242,476	,592	,862
Item18	75,29	253,916	,317	,870
Item19	75,43	247,017	,520	,865
Item20	75,51	248,139	,455	,866
Item21	75,54	256,903	,240	,871
Item22	75,46	256,255	,237	,872
Item23	75,60	240,835	,583	,862
Item24	75,86	249,891	,459	,866
Item25	75,29	245,269	,508	,865
Item26	75,51	249,610	,334	,870

CONFIABILIDAD FACTORES CONDICIONANTES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	27

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	64,66	199,350	,524	,881
Item2	64,66	197,761	,564	,880
Item3	64,57	197,370	,493	,882
Item4	64,74	200,961	,413	,884
Item5	64,43	199,487	,537	,881
Item6	64,71	198,445	,509	,882
Item7	64,49	199,198	,540	,881
Item8	64,20	196,576	,666	,879
Item9	64,43	195,546	,576	,880
Item10	64,63	195,476	,550	,880
Item11	64,80	197,341	,508	,881
Item12	64,91	203,669	,382	,884
Item13	64,74	200,020	,410	,884
Item14	64,86	205,479	,242	,888
Item15	64,51	202,081	,381	,885
Item16	64,60	200,953	,425	,883
Item17	64,69	208,045	,223	,888
Item18	64,71	198,092	,552	,881
Item19	64,97	200,087	,475	,882
Item20	65,00	200,000	,430	,883
Item21	64,63	198,652	,502	,882
Item22	64,91	213,434	,022	,893
Item23	65,14	205,950	,287	,886
Item24	64,49	199,375	,533	,881
Item25	64,74	201,138	,432	,883
Item26	64,57	196,664	,541	,881
Item27	64,66	203,350	,408	,884

Anexo 4: Autorización

Lima, 28 de junio de 2021

Hospital Carlos Lan Franco la Hoz
Departamento de enfermería
Lic: kety Papa

Asunto: Encuesta al personal de
enfermería

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachilleres de Enfermería, requerimos realizar una encuesta, los instrumentos que vamos a utilizar es de un cuestionario con los cuales recogeremos los datos necesarios para desarrollar nuestra investigación. para optar el título profesional de licenciada en enfermería.

Mi tema de investigación es " Estrés laboral y factores condicionantes en profesionales de enfermería ".

Por lo tanto, le solicitamos que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal de enfermería.

La información proporcionada por su personal, se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


BERTHA MONTERO CISNEROS


GLADYS LUQUE LUQUE


PERU MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CARLOS LAN FRANCO LA HOZ
Lic. KETTY GISELA PAPA CARREÑA
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
C.E.P. 47301

Anexo 5: Testimonios fotográficos.

Presentación de instrumento



Explicación de contenido



Participación voluntaria



Desarrollo de instrumento



Desarrollo de instrumento



Desarrollo de instrumento



Desarrollo de instrumento



Desarrollo de instrumento



Desarrollo de instrumento



Desarrollo de instrumento



Anexo 6: Juicio de expertos

FACTORES CONDICIONANTES

N°	Ítems	Nunca	Poco estresante	Medianamente estresante	Muy estresante
DIMENSIÓN PRESIÓN					
1	Atención a pacientes en estado crítico			✓	
2	Trabajar en horario nocturno.			✓	
3	Reporte detallado y extenso.				✓
4	Estancia prolongada de pacientes			✓	
5	Alta demanda de pacientes.				✓
6	Personal con escasa experiencia o en proceso de capacitación.				✓
7	Control de medicamentos, materiales y equipos.			✓	✓
8	Contacto con sufrimiento y muerte			✓	
DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL					
9	Insuficiente personal para cubrir el servicio				✓
10	Sobrecarga de trabajo				✓
11	No existen protocolos ni guías de atención en el servicio		✓		
12	Demora en la atención de los servicios de apoyo (imágenes, laboratorio, procedimientos, etc.)			✓	
13	Inadecuadas relaciones interpersonales con Superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud.			✓	
14	Trabajar con personas poco o nada motivadas			✓	
15	Visita de familiares en horarios no establecidos, interrupciones frecuentes				✓
16	Dudas e incertidumbre del familiar y paciente, por falta de información acerca del estado, evolución, tratamiento y otros				✓
17	Contacto con pacientes y/o familiares agresivos				✓
18	No disponibilidad del médico en caso de urgencia				✓
19	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				✓
20	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				✓
21	Tener la sensación de que al terminar el trabajo, quedan pendientes			✓	
DIMENSIÓN AMBIENTALES					
22	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas (ventilación, iluminación, ruidos, etc.)			✓	
23	Exposición del personal a peligros físicos, ergonómicos, químicos y/o biológicos			✓	
24	Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.			✓	
25	Equipos inoperativos en el servicio			✓	
26	Espacio físico insuficiente o mal distribuido.				✓
27	Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.			✓	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos:

ESTRÉS

N°	Items	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
ESTRÉS FÍSICO						
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral			✓		
2	Sufre de dolor de espalda y cuello			✓		
3	Sufre dolores de cabeza		✓			
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral		✓			
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño	✓				
ESTRÉS EMOCIONAL						
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)			✓		
7	Sufre de decaimiento continuamente		✓			
8	Sufre de ansiedad			✓		
9	Sufre de preocupación constante			✓		
10	Siente que se ha vuelto mal humorado		✓			
11	Siente que ha perdido la empatía		✓			
12	En el desempeño diario se aburre		✓			
13	Se siente desganado		✓			
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación		✓	✓		
15	Siente que es pesimista			✓		
ESTRÉS COGNITIVO						
16	Siente que no puede asumir responsabilidades			✓		
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo			✓		
18	Sufre de olvidos constantemente		✓			
19	Tiene dificultad para concentrarse			✓		
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás		✓			
21	Tiene dificultad para resolver problemas			✓		
22	Tiene dificultad para tomar decisiones			✓		
ESTRÉS CONDUCTUAL						
23	Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)	✓				
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)			✓		
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito		✓			
26	Tiene reacciones agresivas	✓				

FACTORES CONDICIONANTES

N°	Ítems	Nunca	Poco estresante	Medianamente estresante	Muy estresante
DIMENSIÓN PRESIÓN					
1	Atención a pacientes en estado crítico	X			X
2	Trabajar en horario nocturno.	X			
3	Reporte detallado y extenso.				
4	Estancia prolongada de pacientes		X		
5	Alta demanda de pacientes.			X	
6	Personal con escasa experiencia o en proceso de capacitación.			X	
7	Control de medicamentos, materiales y equipos.			X	
8	Contacto con sufrimiento y muerte			X	
DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL					
9	Insuficiente personal para cubrir el servicio				X
10	Sobrecarga de trabajo				X
11	No existen protocolos ni guías de atención en el servicio			X	
12	Demora en la atención de los servicios de apoyo (imágenes, laboratorio, procedimientos, etc.)			X	
13	Inadecuadas relaciones interpersonales con Superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud.			X	
14	Trabajar con personas poco o nada motivadas			X	
15	Visita de familiares en horarios no establecidos, interrupciones frecuentes			X	
16	Dudas e incertidumbre del familiar y paciente, por falta de información acerca del estado, evolución, tratamiento y otros			X	
17	Contacto con pacientes y/o familiares agresivos			X	
18	No disponibilidad del médico en caso de urgencia			X	
19	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente			X	
20	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.			X	
21	Tener la sensación de que al terminar el trabajo, quedan pendientes		X		
DIMENSIÓN AMBIENTALES					
22	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas (ventilación, iluminación, ruidos, etc.)			X	
23	Exposición del personal a peligros físicos, ergonómicos, químicos y/o biológicos				X
24	Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.			X	
25	Equipos inoperativos en el servicio			X	
26	Espacio físico insuficiente o mal distribuido.			X	
27	Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.			X	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos:

ESTRÉS

N°	Items	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
ESTRÉS FÍSICO						
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral					
2	Sufre de dolor de espalda y cuello			X		
3	Sufre dolores de cabeza				X	
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral	X	X			
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño		X			
ESTRÉS EMOCIONAL						
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)		X			
7	Sufre de decaimiento continuamente		X			
8	Sufre de ansiedad		X			
9	Sufre de preocupación constante	X				
10	Siente que se ha vuelto mal humorado			X		
11	Siente que ha perdido la empatía		X			
12	En el desempeño diario se aburre	X				
13	Se siente desganado		X			
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación		X			
15	Siente que es pesimista	X				
ESTRÉS COGNITIVO						
16	Siente que no puede asumir responsabilidades			X		
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo			X		
18	Sufre de olvidos constantemente			X		
19	Tiene dificultad para concentrarse		X			
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás		X			
21	Tiene dificultad para resolver problemas		X			
22	Tiene dificultad para tomar decisiones		X			
ESTRÉS CONDUCTUAL						
23	Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)	X				
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las mano cada rato)		X			
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito	X				
26	Tiene reacciones agresivas	X				