

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESINA

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS Y
EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD - PUNO 2021**

PRESENTADO POR:

KATTY CAROL VALERIANO TACCA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

BACHILLER EN ENFERMERÍA

PUNO - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**TESINA**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS Y
EMERGENCIA DEL HOSPITAL III ESSALUD - PUNO 2021**

PRESENTADO POR:

KATTY CAROL VALERIANO TACCA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:



M. Sc. GIOVANA FLORES ORTEGA

PRIMER MIEMBRO

:



Mg. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESIS

:



Mgtr. MARÍA MAGDALENA VARGAS YNOFUENTE

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Salud Ocupacional

Especialidad: Cuidado de la Salud Ocupacional

Puno, 06 de Mayo del 2021.

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la dicha de la vida y encaminarme al logro de la culminación de mi profesión.

A mi amada hija Kiara Angela, quien se ha convertido en mi inspiración y motivo para seguir adelante persiguiendo mis ideales.

Con mucho amor, cariño y eterno agradecimiento a mi madre Valentina, quien está junto a mi velando por mi bienestar y educación.

Con inmenso cariño a mi hermana Yessica, mi amiga y compañera inseparable; que siempre ha estado brindándome su apoyo moral e incondicional en todo momento.

A mi compañero de vida Guilio, quien me motivó y apoyó durante el desarrollo y la ejecución del proyecto de investigación.

A mis queridas amigas Anita, Geovana y Silvia; con quienes compartí maravillosos momentos de mi vida universitaria.

Katty

AGRADECIMIENTO

- ❖ A la Universidad Privada San Carlos - Puno, por acogerme durante la formación de mi profesión.
- ❖ A la Escuela Profesional de Enfermería, en especial a todos los docentes quienes impartieron sus enseñanzas y conocimientos teóricos - prácticos, necesarios para mi formación y futuro desempeño profesional.
- ❖ A los miembros de mi jurado calificador: Msc. Giovana Flores Ortega, Mg. Maritza Karina Herrera Pereira, por sus aportes y sugerencias que me brindaron para la culminación del presente trabajo de investigación.
- ❖ A mi asesor de tesis Mgtr. María Magdalena Vargas Ynofuente, por brindarme el apoyo y la orientación para la culminación de esta investigación

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. ANTECEDENTES	6
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	6
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	8
1.2.3. A NIVEL LOCAL:	9
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.3.1. OBJETIVO GENERAL:	10
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. MARCO TEÓRICO	12
2.1.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS:	12
2.1.2. ESTRÉS LABORAL	12
2.1.3. FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS	13
	iii

SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN	13
2.1.4. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL	15
2.1.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	17
2.1.6. ESTRESORES LABORALES	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL	23
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	25
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	26
3.2.1. POBLACIÓN:	26
3.2.2. MUESTRA:	26
3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS	27
3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	28
3.3.3. TÉCNICA	28
3.3.4. INSTRUMENTO	28
3.3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS	29
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE	32
3.5.1. ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	32
3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	35
3.6.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	35
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL POR SERVICIO Y DIMENSIONES	36
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Nivel de estrés laboral en la dimensión carga de trabajo del personal de enfermería.	37
Tabla 02: Nivel de estrés laboral en la dimensión muerte y sufrimiento del paciente.	39
Tabla 03: Nivel de estrés laboral en la dimensión preparación insuficiente del personal de enfermería.	41
Tabla 04: Nivel de estrés laboral en la dimensión falta de apoyo del personal de enfermería.	42
Tabla 05: Nivel de estrés laboral en la dimensión incertidumbre respecto al tratamiento del paciente.	44
Tabla 06: Nivel de estrés laboral en la dimensión problemas con la jerarquía	45
Tabla 07: Nivel de estrés laboral en la dimensión problemas entre el personal de enfermería.	47
Tabla 08: Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno 2021	48

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Carga de trabajo del personal de enfermería	37
Figura 02: Muerte y sufrimiento del paciente	39
Figura 03: Preparación insuficiente del personal de enfermería	41
Figura 04: Falta de apoyo del personal de enfermería	43
Figura 05: Incertidumbre respecto al tratamiento del paciente	44
Figura 06: Problemas con la Jerarquía	46
Figura 07: Problemas entre el personal de enfermería	47
Figura 08: Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno 2021.	49

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Cuestionario: La Escala de Estrés de Enfermería	58
Anexo 02: Consentimiento Informado	61
Anexo 03: Matriz de Consistencia	62
Anexo 03: Solicitud	65

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud - Puno 2021. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno, para tal efecto se realizó un estudio de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se trabajó con una población y muestra de 23 profesionales de Enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó el cuestionario La Escala de Estrés de Enfermería (The Nursing Stress Scale). A través de la estadística descriptiva los resultados son: a cerca de el nivel de estrés laboral, el 60.9% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral alto; siendo el 34.8% del servicio de Emergencia (EMG) y el 26.1% de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Así mismo con respecto a la dimensiones, en UCI los niveles altos de estrés son producidos por situaciones relacionadas con carga de trabajo (30.4%), muerte y sufrimiento del paciente (26.1%) e incertidumbre respecto al tratamiento (21.7%); en EMG los niveles altos de estrés son producidos por situaciones relacionadas con carga de trabajo (43.5%), incertidumbre respecto al tratamiento (43.5%) y problemas con la jerarquía (39.1%). Se concluye que el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería UCI y EMG es alto.

Palabras clave: Estrés laboral, enfermería, hospital.

ABSTRACT

The present research work entitled "Level of work stress in the nursing profession in the services of the Intensive Care and Emergency Unit of the Hospital III EsSalud - Puno 2021. Its objective was to determine the level of work stress in the nursing professional in services of the Intensive Care and Emergency Unit of Hospital III EsSalud Puno, for this purpose a descriptive study with a cross-sectional design was carried out. We worked with a population and sample of 23 Nursing professionals from the services of the Intensive Care and Emergency Unit. The technique for data collection was the survey, and the Nursing Stress Scale questionnaire was applied. Through descriptive statistics, the results are: about the level of work stress, 60.9% of nursing professionals present a high level of work stress; being 34.8% from the Emergency service (EMG) and 26.1% from the Intensive Care Unit (ICU). Likewise, with regard to dimensions, in ICU high levels of stress are produced by situations related to workload (30.4%), death and suffering of the patient (26.1%) and uncertainty regarding treatment (21.7%); In EMG, high levels of stress are produced by situations related to workload (43.5%), uncertainty regarding treatment (43.5%) and problems with hierarchy (39.1%). It is concluded that the level of work stress in the ICU and EMG nursing professional is high.

Keywords: Work stress, nursing, hospital.

INTRODUCCIÓN

La OMS indica que “a nivel mundial hay entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados que padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería entre el 20% y el 50% de trabajadores afectados por dicha enfermedad”. El estrés es una alteración que a nivel mundial afecta cada vez a más personas. El sindicato de enfermería y sanidad indicó que “el 80% del profesional de enfermería que trabaja en los hospitales públicos sufre de algún nivel de estrés”. En Lima Villa El Salvador, un estudio realizado sobre el nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias; reporta respecto al nivel de estrés el 54% de enfermeras evidencian un nivel medio de estrés, mientras el 31% y 15% restantes tienen un nivel de estrés alto y bajo respectivamente. En Puno, los estudios respecto a la salud mental del profesional de enfermería asistencial, evidencian resultados significativos al presentar niveles de estrés alto y medio.

En Puno, en una organización como el Hospital III EsSalud Puno, el profesional de Enfermería que labora en el servicio de UCI y Emergencia, dos servicios de hospitalización que generan fuertes tensiones, ya que tienen características importantes por el tipo de pacientes que atienden continuamente; por el gran esfuerzo mental y físico que realizan y en la actualidad por la emergencia sanitaria que se vive por el Covid-19 aumenta el nivel de carga laboral, por lo tanto el nivel de estrés laboral es cada vez más alto. La pregunta central del trabajo es ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno?. El objetivo general es determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno.

Para llevar a cabo el estudio, el trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos. En el capítulo I “Planteamiento del problema, Antecedentes y Objetivos de la investigación”, en donde se expresa la relación entre el problema de investigación, la pregunta de investigación y la intención para investigar, como también la mención de otras investigaciones relativamente similares y el objetivo general y específico. En el capítulo II “Marco teórico conceptual”, se citó las referencias teóricas que sustentan el estudio, donde se efectúan algunas precisiones teóricas del estrés laboral, conceptos que permitan comprender este fenómeno. En el capítulo III “Metodología de la investigación”, se describe el lugar donde se realizó la investigación, la población, así como también el tamaño y forma de selección de la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos y la identificación de la variable. Finalmente en el capítulo IV “Exposición y análisis de los resultados”, en esta parte final del estudio se analiza e interpreta los resultados, se analiza la variable del estudio y la discusión termina en un breve resumen sobre la significación del trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define “el estrés laboral en la que se hace alusión a las exigencias y presiones laborales, así como a los conocimientos y capacidades de los profesionales, el estrés laboral es considerado como la reacción que puede tener el individuo ante dichas exigencias y demandas psicológicas que no se ajustan a sus conocimientos y recursos, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación”. En este sentido, un nivel de presión que el profesional considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de aprender y trabajar. Cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar aparece el estrés, como resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el profesional, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro (1).

Al mismo tiempo la OMS “estima que a nivel mundial hay entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados que padecen el estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería entre el 20% y el 50% de trabajadores afectados por dicha enfermedad, las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son China con 73%, Suiza con un 68%, Estados Unidos 50%, seguido de Noruega y Suecia con un 31% seguido de Alemania con un 28% siendo Holanda el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores” (2).

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año tras año siendo Argentina uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que “el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país” (2). Por lo tanto los principales estresores identificados en el personal de enfermería que trabajan en un hospital son: el “estar en continuo contacto con el sufrimiento y la muerte de los pacientes, la sobrecarga de trabajo, los problemas de interrelación con el equipo de enfermería con el que se trabaja, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo” (3).

Por lo tanto, el estrés laboral es un fenómeno que está presente en el entorno de todos los trabajadores, sobre todo en los profesionales de la salud, en donde las enfermeras son los más expuestos al estrés. En los hospitales la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y Emergencia, son entornos particularmente estresantes, por la atención de enfermos graves o de riesgo que requieren atención médica y de enfermería permanente, así como equipos y máquinas utilizados para el control y seguimiento de las funciones vitales (4).

En ese sentido se enfatiza que el estrés afecta cada vez a más personas. Aunque es una respuesta natural y automática de nuestro organismo ante diferentes situaciones que pueden ser desafiantes, cuando esta situación es persistente y sobrepasa las capacidades de la persona, llega a representar un problema de salud. Durante el desarrollo de las prácticas pre profesionales como interna de enfermería en el año 2019 II se observó en los servicios de emergencia y UCI el arduo y extenso trabajo que el profesional de enfermería enfrenta día a día durante el desempeño de sus funciones laborales, afrontando muchas responsabilidades como: la falta de personal, la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descanso, exigencia por parte de los pacientes y familiares, a esto resultan estresantes. Por ello es necesario prestar atención urgente ante este problema, ya que se ha observado en los profesionales de enfermería ciertas

manifestaciones como: irritabilidad, mal humor, cansancio, manifestaciones de estrés, generando algunas veces desacuerdos o insatisfacción entre profesionales, debido a que en el entorno hospitalario se encuentra frecuentemente equipos de trabajo indiferentes, con sobrecarga laboral ya que los turnos son saturados de trabajo, así mismo el profesional de enfermería forma la mayor parte de trabajo en un hospital y es uno de los grupos de trabajadores que están más expuestos al estrés. Lo cual es preocupante puesto que la vida de muchos pacientes dependen del eficiente trabajo de la enfermera, razón por la cual me motivó a poder realizar la presente investigación en enfermeras que laboran en servicios que generan fuertes tensiones como son Emergencia y la Unidad de cuidados Intensivos.

Empleando las palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se refiere al estrés laboral en los siguientes términos, "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". A nivel mundial se ha reconocido al estrés laboral como un problema cada vez más importante, que se presenta en todos los oficios pero especialmente en los trabajos asistenciales como es la enfermería. Las investigaciones que se han llevado a cabo en torno a este tema sugieren que el personal de enfermería experimenta mayor estrés ocupacional que cualquier otro tipo de trabajadores, en ese sentido, la Health Education Authority clasificó la enfermería como la cuarta profesión más estresante (5)(9).

En cuanto a las manifestaciones del estrés se pueden distinguir: "a) en el ámbito de la salud y la calidad de vida del personal de enfermería (alteración del bienestar psicológico, trastornos músculo-esqueléticos, síntomas gastrointestinales, síntomas cardiovasculares, síntomas a nivel del sistema nervioso central, disfunciones sexuales, etc.); b) en el ámbito de la productividad del hospital (disminución de la satisfacción laboral, aumento de ausencia laboral, etc.)" (5).

El personal de enfermería cumple un rol fundamental en la parte asistencial que está relacionada con la prevención, recuperación, rehabilitación del paciente y la promoción de la salud; teniendo contacto diario con el paciente, lo cual genera una serie de sentimientos tales como temor, impotencia, frustración, angustia, cansancio y entre otros, de tal manera ello influye con el desempeño profesional que posteriormente se verá afectado, por lo tanto debilitará la calidad de atención y se verá perjudicado de manera directa la institución, ocasionando una descenso de las demandas de la salud y un incremento de los niveles de morbimortalidad. Por ello es necesario prestar atención urgente ante este problema, ya que trae consigo una serie de complicaciones en el estado de salud mental y físico.

Determinar el Nivel de Estrés laboral en los Profesionales en Enfermería del Hospital III EsSalud en los servicios de la UCI y emergencia, está abocado a que los resultados proporcione al personal de enfermería que laboral en los diferentes servicios, la elaboración de estrategias dirigidas a confortar los mecanismos a nivel interpersonal e intrapersonal para poder enfrentar estados o problemas de estrés, producido por diferentes causas. Y de esta manera poder actuar de una manera oportuna y despertar la conciencia en los mismos, y determinando las situaciones que generan el estrés será más fácil afrontarlo, tanto desde un punto de vista general en el ambiente físico y organizacional, como de manera individual relacionada con las propias características del personal de enfermería.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud - Puno 2021?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Zambrano G. en su estudio realizado en Colombia en el año 2005, tuvo como propósito

determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos en el municipio de Cúcuta (Norte de Santander) durante el primer semestre de 2005, para obtener la información se aplicó el cuestionario: “Estresores laborales para enfermería” del cual se obtuvieron los siguientes resultados; “la mayor parte del personal de enfermería que labora en la UCI presenta algún grado de estrés (94%); los niveles altos y máximos de estrés son producidos por situaciones relacionadas con “conflicto con los superiores” (52%), seguido de la “sobrecarga laboral” (40%) y el “contacto con el dolor y la muerte” (26%)” (6).

Cortaza L, Torres F, realizaron una investigación en México en el año 2014, cuyo objetivo fue “determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un Hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México”, para la recolección de datos se utilizó la “Nursing stress scale”. Los resultados mostraron que “el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, siendo el factor que genera más estrés la carga de trabajo (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%)” (7).

Lastre G, Gaviria G, Herazo G, realizaron un estudio en Colombia en el año 2018, con el objetivo de “determinar los estresores laborales que afectan al personal de enfermería que labora en unidades de cuidados intensivos en la ciudad de Barranquilla - Colombia”. La recolección de datos se realizó mediante el Cuestionario Estresores Laborales para Enfermería (The Nursing Stress Scale). Los resultados mostraron que “el 66% de los participantes mostraron un nivel crítico de estrés. Entre las diferentes situaciones estresoras que influyen en el nivel de estrés, de los participantes están el miedo a cometer un error en los cuidados de un paciente; no conversar con otras enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería sobre problemas en el servicio; no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado; y falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio” (8).

Garza R, Meléndez C, realizaron una investigación en México en el año 2011, cuyo objetivo fue “identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud”. Para la recolección de información se utilizó la encuesta “The Nursing Stress Scale” (NSS), Participaron en el estudio 148 enfermeras y enfermeros. El mayor porcentaje de la muestra correspondió al género femenino, con una media de edad de 42 años, la mayor proporción estaba casada, y el mayor porcentaje tiene una antigüedad laboral de más de 11 años. “El nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería” (5).

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Morales M, en su estudio de investigación realizado en la ciudad de Lima en el año 2018, que tuvo como propósito “identificar el nivel de estrés y determinar su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa El Salvador durante el año 2018”. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta NSS de Escala de estrés y la guía de observación. Los resultados mostraron que “el 50% de las enfermeras(os) tienen entre 31 a 40 años, 15% tienen entre 41 a 50 años y 35% < de 30 años respectivamente. 60% son de sexo femenino y son casados; y el 83% tienen hijos. En relación al nivel de estrés el 54% de enfermeras evidencian un nivel medio de estrés, mientras el 31% y 15% restantes tienen un nivel de estrés alto y bajo respectivamente” (10).

Laguna J, realizó un estudio en la ciudad de Lima en el año 2013 el cual tuvo como objetivo “determinar el nivel de estrés del profesional de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout

Inventory (MBI). Los resultados mostraron que “del 100% (30), 64% (19) tienen medio, 23% (07) bajo y 13% (04) alto. Según la dimensión de Agotamiento Emocional 60% (18) tienen medio, 23%(07) alto y 17% (05) bajo, en la dimensión Despersonalización 70% (21) tiene medio, 17% (05) alto y 13% (04) bajo, y en la dimensión Realización Personal 67% (20) es medio, 20% (06) bajo y 13% (04) alto” (11).

Soto S, realiza una investigación en la ciudad de Lima en el año 2015, con el objetivo de “identificar los factores que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras que trabajan en el Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara”. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el inventario modificado Maslach. Los resultados mostraron que “del 100%(56), de los profesionales de Enfermería encuestados, 64.29%(36) presentan un nivel Medio de estrés, el 21.43%(12) un nivel Bajo y 14.29%(8) un nivel Alto” (12).

Chung K, Salas J, en su estudio realizado en Trujillo en el año 2018, con el objetivo de “determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo”. Para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios, para medir el nivel de estrés el Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) y ficha de observación no participativa para la evaluación del desempeño laboral. “Los resultados en relación al nivel de estrés laboral fueron, 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y 53% medio; con respecto al desempeño profesional se obtuvo 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, 53% muy bueno y 41% excelente” (13).

1.2.3. A NIVEL LOCAL:

Pinto M, realiza una investigación en la ciudad de Juliaca en el año 2016, con el objetivo de “determinar los estresores laborales que se relacionan con el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca 2016”. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios (escala de medición de estresores y test de vulnerabilidad al

estrés). Los resultados mostraron que “el 54% de los profesionales de enfermería presentan estrés moderado, 43% estrés severo y 3% estrés leve. Respecto a los estresores laborales percibidos por el profesional de enfermería con impacto fuerte son: muerte y sufrimiento del paciente 66%, carga de trabajo 60% e incertidumbre respecto al tratamiento 51%, con impacto regular: falta de apoyo del personal de enfermería 83%, preparación insuficiente del personal de enfermería 80% y problemas con la jerarquía 71% y percepción con impacto débil: problemas entre el personal de enfermería 23%” (14).

Machicado Y, en su estudio de investigación realizado en la ciudad de Puno en el año 2016, con la finalidad de “determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia (EMG) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno”. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios “(factores de riesgo psicosocial intralaboral y la evaluación del estrés)”. Los resultados mostraron que “respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto” (15).

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud - Puno 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería, en las dimensiones de: carga de trabajo del profesional de enfermería, muerte y sufrimiento del paciente, preparación insuficiente del profesional de enfermería, falta de apoyo por los miembros del servicio, incertidumbre en el tratamiento del paciente, problemas con la jerarquía y problemas con otros miembros del equipo

de enfermería en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos.

- Identificar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería, en las dimensiones de: carga de trabajo del profesional de enfermería, muerte y sufrimiento del paciente, preparación insuficiente del profesional de enfermería, falta de apoyo por los miembros del servicio, incertidumbre en el tratamiento del paciente, problemas con la jerarquía y problemas con otros miembros del equipo de enfermería en el servicio de Emergencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS:

La palabra estrés deriva del latín, fue utilizada con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización evolucionó de "fuerza, peso, presión o esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implicando efectos a nivel de mente y cuerpo (16).

A lo largo del siglo XXI el estrés pasó a convertirse en un fenómeno reconocido socialmente, porque se vincula con frecuencia a la actividad laboral (24). Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es "la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias" (21).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés es definido como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción ante cualquier estresor o situación estresante" (22).

Cabe recalcar que en la época contemporánea la definición del de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1935 por el fisiólogo "Hans Selye de Montreal", quien lo definió, como: "la respuesta general del organismo ante cualquier

estímulo estresor o situación estresante”, es decir, viene a ser la “respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” (17).

2.1.2. ESTRÉS LABORAL

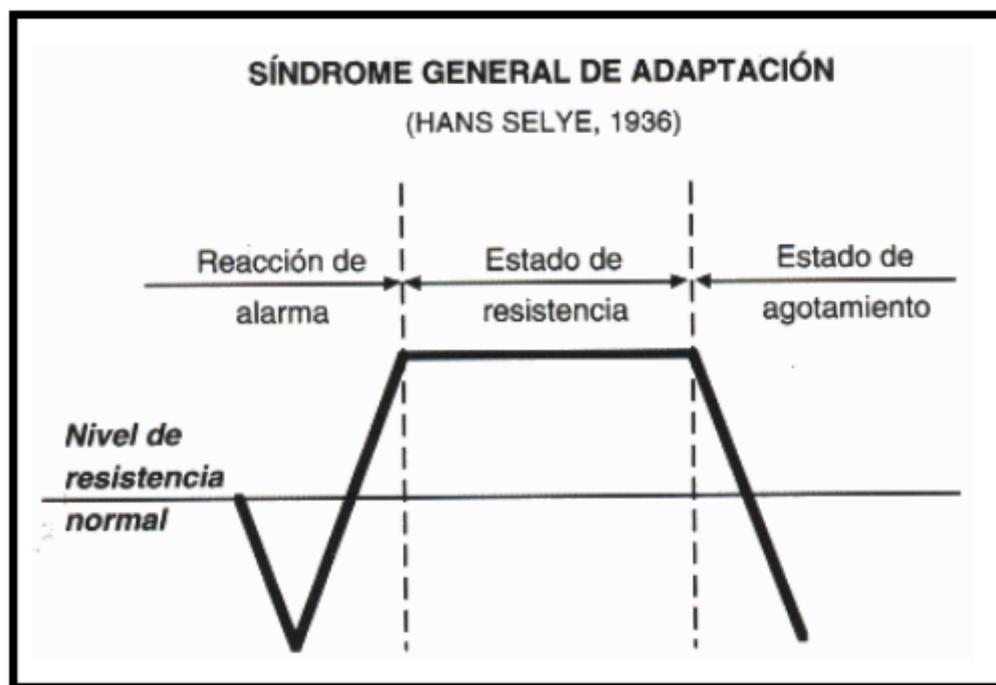
El estrés en el lugar de trabajo, también llamado "estrés laboral", se presenta como la forma en que una persona percibe e interpreta su entorno de trabajo en relación con la competencia, es decir, si es capaz de ejecutarlo. En esta definición, el estrés está presente como el medio ambiente presenta amenaza para las personas, tanto en la forma de una demanda excesiva como en la forma de recursos suficientes para satisfacer sus necesidades (18).

Según Durán M, “el estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor(es) laboral(es)” (23).

2.1.3. FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS

SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN

En la descripción de la enfermedad, a la que Selye llamó “Síndrome de adaptación general” en el año 1936, según lo señala Ortega (1999), se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés: (26)



FUENTE: Hans Selye (teoría del estrés).

- **REACCIÓN DE ALARMA**

La reacción de alarma es la primera fase del proceso de estrés ante un estímulo estresante. Estos estímulos llegan al cerebro, específicamente a una zona formada por el hipotálamo e hipófisis, las cuales se comunican a través de mensajes de corto alcance, ante el estrés el mensaje que se envía es el factor liberador de corticotropina (CRH); que estimula la hipófisis activando la secreción de otra hormona, la adrenocorticotropina (ACTH); este es como un mensajero de largo alcance que va a llevar concretamente a las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones; ante la llegada de esa señal las glándulas se activan y secretan cortisol, además el hipotálamo va a secretar dopamina; la cual va a reaccionar con el cortisol para generar la adrenalina, la cual también será generada por la glándula suprarrenal; cuya función es preparar al organismo para una acción rápida. Habrá entonces una serie de respuestas del organismo como:

- Aceleración de la frecuencia cardíaca y frecuencia respiratoria.
- Dilatación de las pupilas.

- Detiene la digestión.
- Contracción del bazo, liberando así una gran cantidad de glóbulos rojos.
- Redistribución de la sangre, abandonando los puntos menos importantes, como la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para ir a los músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.

- **ESTADO DE RESISTENCIA**

Corresponde a la segunda fase del proceso de adaptación al estrés. Durante la prolongación de los estresores, la reacción de adaptación provoca el establecimiento de un proceso de resistencia ante la situación del estrés. Este paso, alargando la primera fase, permitirá preservar al organismo del agotamiento al compensar el gasto energético provocado para afrontar el estrés. Por tanto, durante esta etapa las suprarrenales van a secretar otra hormona, el cortisol, lo que permite mantener un aumento del nivel de glucosa sanguínea necesaria para nutrir el corazón, el cerebro y los músculos. En ese sentido, la adrenalina abastece la energía necesaria; y por otra parte el cortisol se asegura de la renovación de las reservas. Es una fase de resistencia, el organismo debe "aguantar" .

- **FASE DE AGOTAMIENTO**

Esta fase se instala si la situación es constante y se acompaña de una alteración hormonal crónica (con consecuencias orgánicas y psiquiátricas). El cuerpo, constantemente abrumado por la situación estresante que continúa y se intensifica, ya no logra movilizar sus recursos y se agota. Ya no puede hacer frente a las agresiones debido a su intensidad. Las reservas psíquicas y biológicas están agotadas. Si la situación persiste aún más, probablemente el organismo se encuentre desbordado, e inclusive agotado. Poco a poco las hormonas secretadas son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación. Lo cual da como resultado: el organismo está invadido de hormonas que tendrán un impacto

negativo sobre la salud (26).

2.1.4. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Según los resultados de diferentes investigaciones realizadas, se muestra que el tipo de trabajo que causa más estrés, es aquel en que la exigencia y presión laboral supera el conocimiento, como también la capacidad del profesional.

Por lo cual Duran, "identifica las causas del estrés, en tres niveles: estresores individuales, del entorno o extra organizativos y organizativos" .

2.1.4.1. Estresores individuales: en este nivel se considera los aspectos personales que influyen en la interpretación subjetiva tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:

- Cognitivo/afectivo: las creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, niveles de necesidad y autoestima.
- Conductuales: Habilidad, asertividad.
- Demográficas: Edad, género, educación, ocupación, estado de salud, horas de trabajo.

2.1.4.2. Estresores del entorno o extra organizativos: en este nivel se encuentran los factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona.

2.1.4.3. Estresores organizativos: respecto a este nivel, se dividen en cuatro tipos:

- a) Ambiente físico: Luz, ruido, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.
- b) Nivel individual: Tipo de trabajo, sobrecarga laboral, conflictos en el trabajo, responsabilidad los demás, disconformidad respecto a las metas del trabajo.
- c) Nivel grupal: respecto al trabajo grupal: conflicto grupal, presiones dentro del grupo, posibilidades de interacción con los colegas; tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa y acoso.
- d) Supervisión: Participación en la toma de decisiones; recibir retroalimentación

y reconocimiento del supervisor; ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; exigencias poco claras o contradictorias; acoso.

e) Organizativos:

- Condiciones relativas a la empresa: estructura, puesto directivo, prestigio relativo del puesto, estructura empresarial poco clara, burocracia organizativa, políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.
- Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo: trabajo nocturno y por turnos, horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”, el pluriempleo, un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante, tiempos de entrega, programación de los ciclos de trabajo y de reposo, la variación de la carga de trabajo.
- Contenido del trabajo: trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos, tareas o exigencias poco claras o contradictorias, recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.
- Otros aspectos: relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslados de lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros (23).

2.1.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Durán(23) y la OMS(1), “infieren que los costos del estrés laboral pueden ser muy altos, tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional, por ello puntualizan algunas posibles manifestaciones; en el ámbito personal y organizativo”.

2.1.5.1. En el ámbito personal:

- ❖ Salud física:
 - Trastornos gastrointestinales: Úlcera péptica, dispepsia, gastritis, aerofagia, digestiones lentas, entre otras.

- Trastornos cardiovasculares: Aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión sanguínea; hipertensión arterial, enfermedades coronarias, angina de pecho e infarto de miocardio, arritmias cardiacas.
 - Trastornos respiratorios: Respiración superficial con mayor frecuencia; asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
 - Trastornos endócrinos: Aumento en la producción y secreción de adrenalina, hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.
 - Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido.
 - Trastornos dermatológicos: Prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomania. - Trastornos musculares: Aumento de la tensión muscular, sudoración; tics, calambres y contracturas, rigidez, alteraciones en los reflejos musculares, dolores musculares.
 - Trastornos psicosomáticos: Insomnio, trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), dolor crónico, cefaleas, trastornos inmunológicos (gripe, herpes), falta de apetito, artritis reumatoidea.
- ❖ Salud Mental:
- Reacciones cognitivas: Atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción en la capacidad de solución de problemas y, reducción en la capacidad de aprendizaje.
 - Reacciones conductuales: Disminución de la productividad, aumento en el consumo de cigarrillos, aumento del consumo de drogas y/o alcohol, cometer errores, y reportarse enfermo.
- ❖ Aspectos Conductuales:
- Reacciones emocionales: Miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida.
- ❖ Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2.1.5.1. En el ámbito organizativo las condiciones ocupacionales estresantes

persistentes están asociadas con:

- Aumento en las tardanzas.
- Aumento en la rotación de personal y ausentismo.
- Reducción en el desempeño y la productividad.
- Reducción en las tasas de crecimiento y ganancias.
- Reducción en la calidad del trabajo y sus productos.
- Aumento de las prácticas ocupacionales inseguras y de las tasas de accidentes.
- Aumento en las quejas de clientes y casos de violencia.
- Aumento en las enfermedades ocupacionales, y aumento de los costos.
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal.
- Aumento de los problemas legales antes demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior (23).

2.1.6. ESTRESORES LABORALES:

De acuerdo con “Pamela Gray-Toft y James G. Anderson” quienes elaboraron el instrumento denominado “The Nursing Stress Scale”, conocida por sus siglas en inglés “NSS” la cual fue elaborada con el objetivo de medir el nivel de estrés y la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el profesional de enfermería a nivel hospitalario; estos factores han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales de enfermería, los cuales identifican como principales estresores: la “carga de trabajo del profesional de enfermería, muerte y sufrimiento del paciente, preparación insuficiente del profesional de enfermería, falta de apoyo por los miembros del servicio, incertidumbre en el tratamiento del paciente, problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería”. Estas describen distintas situaciones potencialmente

causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el profesional de enfermería a nivel hospitalario (19).

2.1.6.1. CARGA DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

Más R, Escribà V. Menciona que la sobrecarga en el trabajo “ha sido identificada como una de las principales causas de estrés en las enfermeras, éstas perciben que su trabajo es físicamente agotador y que los turnos rotatorios les generan mayor estrés, la jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes”. El trabajo nocturno y por turnos produce alteraciones en las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano, establecido a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Por lo cual requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Así mismo la sobrecarga de trabajo también está relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés: “consumo de alcohol, absentismo laboral, baja motivación en el trabajo, baja autoestima, tensión en el trabajo, percepción de amenaza, desconcierto, alto nivel de colesterol, incremento de la frecuencia cardíaca” (25).

2.1.6.2. MUERTE Y SUFRIMIENTO DEL PACIENTE

Más R, Escribà V. Indican que la muerte, al igual que el nacimiento, son fenómenos naturales de la condición humana, que comparten aspectos biológicos, sociales y culturales, así como psicológico-emocionales, y quizás sean dos de los acontecimientos que mayor impacto emocional generan, tanto en la propia persona como en sus familiares y en quienes los atienden. El profesional de enfermería tiene dentro de sus funciones, la de ayudar a los seres humanos a enfrentar este paso de transición de la vida a la muerte, puesto que cada vez fallecen más personas en los hospitales, por ende el profesional de enfermería tiene una importante participación de este proceso, tanto de los que padecen una enfermedad como de los seres queridos que lo rodean; se espera una actitud cálida,

favorable y de apoyo con el necesitado, sin embargo los profesionales de enfermería no están exentos de la influencia de la sociedad ni de la vivencia de emociones que les genera la muerte y el trabajo con enfermos moribundos (25).

2.1.6.3. PREPARACIÓN INSUFICIENTE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Más R, Escrivà V. Refiere que una inadecuada formación profesional se da cuando hay excesivos conocimientos teóricos acompañado de un escaso entrenamiento en actividades prácticas, la falta de aprendizaje de manejo de técnicas de autocontrol emocional además de la escasa información sobre el funcionamiento de las organizaciones en la que se va a desarrollar el trabajo, no tener el conocimiento suficiente sobre el manejo y funcionamiento de un equipo especializado, genera que el profesional se sienta insuficientemente preparado y desencadenan en inseguridad para actuar en situaciones complejas o críticas además de miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de los pacientes (25).

2.1.6.4. FALTA DE APOYO POR LOS MIEMBROS DEL SERVICIO

Más R, Escrivà V. Contar o no con apoyo va a tener una consecuencia importante sobre la salud del profesional de enfermería. Actualmente existen evidencias considerables de que la disponibilidad de apoyo a menudo funciona como amortiguador del estrés, ayuda al afrontamiento y resulta muy beneficioso para la salud. Esto contrasta con la situación actual existente en organizaciones de gran diferencia dentro de las cuales prima la jerarquía de cada cargo, dichas organizaciones están generalmente estructuradas en base a una autoridad, o sea que en ellas cada persona deberá acatar las órdenes impartidas por otra persona de jerarquía superior. Esto plantea un desacuerdo potencial cuando la organización emplea profesionales. La noción de que, por el hecho de desempeñar un cargo superior, cualquier persona está automáticamente autorizada a supervisar el trabajo de profesionales situados desde el punto de vista jerárquico en un nivel inferior, ha sido considerada como una situación en conflicto con el modelo profesional (25).

2.1.6.5. INCERTIDUMBRE EN EL TRATAMIENTO DEL PACIENTE

Más R, Escribà V. Indica que los avances científicos y tecnológicos de las últimas décadas en el campo clínico han ayudado a intensificar la supervivencia de muchos pacientes, mejorando su calidad de vida. En el hospital, este escenario ha influido de manera clara en la atención de los pacientes, como en los Servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos; proponiendo nuevas perspectivas médicas y evidenciándose el aumento de la complejidad del abordaje terapéutico y la toma de decisiones. En ocasiones es difícil prever el nivel de beneficio que puede traer la medicina Intensiva cuando no hay expectativas de mejora del estado de salud del paciente, prolongando la vida en situaciones con un pronóstico funesto o de gran deterioro de la calidad de vida (25).

2.1.6.6. PROBLEMAS CON LA JERARQUÍA

Más R, Escribá V. Señala que la situación existente en organizaciones dentro de las cuales prima la autoridad de cada cargo, dichas organizaciones están generalmente estructuradas en base a una jerarquía de autoridad, es decir que en ellas cada persona deberá obedecer las órdenes impartidas por otra persona de jerarquía superior, esto plantea un conflicto potencial cuando la organización emplea profesionales, la noción que por el hecho de desempeñar un cargo superior hace que cualquier persona está automáticamente autorizada a supervisar el trabajo de profesionales situados desde el punto de vista jerárquico en un nivel inferior, siendo considerada como una situación de estrés y conflicto entre el personal (25).

2.1.6.7. PROBLEMAS CON OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA

Más R, Escribá V. refiere que una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, por su valoración es difícil de lograr ya que su medición carece de rigor científico, puede ser un clima tenso, relajado y cordial o no. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad y vulnerabilidad que tenga

cada uno. Al vivir problemas durante las actividades laborales, los profesionales de enfermería no siempre disponen de los recursos necesarios para solucionar las dificultades o problemas que se presenten. Así, buscan soporte, de manera de compartir el problema con su superior. Varias características del ambiente laboral de la enfermería influyen directamente en la calidad del cuidado al paciente. Deficiencias estructurales y de los procesos de trabajo también predisponen al error y causan sobrecarga de trabajo (25).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) es una unidad especializada en la atención de pacientes críticos, incluidos aquellos con enfermedades graves o que hayan sido sometidos a una cirugía mayor o hayan sido víctimas de un accidente grave; por tal requieren de una monitorización constante de sus signos vitales y otros parámetros, como el control de líquidos.

Emergencia (EMG)

El servicio de emergencia se encarga de acoger y atender a las personas que se presentan al hospital por motivos de emergencia o que llegan a través de servicios de urgencias como los bomberos o Samu.

Presión laboral

Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Situación de hostigamiento que sufre un trabajador sobre el que se ejercen conductas de maltrato psicológico de forma prolongada y que le conducen al extrañamiento social en el marco laboral, causan enfermedades psicológicas y estados de ansiedad y, en ocasiones provocan que

abandone el empleo al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido.

Estresores

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicia la desestabilización del equilibrio dinámico del organismo.

Calidad de vida

Se define como la percepción de un individuo de su situación de vida, puesto que en su contexto de su cultura y sistemas de valores, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones". Es un concepto amplio que se ha operacionalizado en áreas o dominios: la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y su relación con las características más destacadas del medio ambiente.

Equipo sanitario o personal sanitario

También denominados profesionales de salud, son personas que han completado un curso de estudio en el campo de la salud (medicina, fisioterapia, enfermería, farmacia, etc). El cual está autorizado por una agencia gubernamental o certificada por una organización profesional.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente estudio se realizó en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno 2021 a 3,827 m.s.n.m, el hospital en mención es catalogado de nivel III, ubicado en la Av. Francisco Cáceres N° 600 en el centro poblado de Salcedo, de la provincia de Puno, a una cuadra del Club del Pueblo, pasando la Av. Estudiante, con un clima frío – seco, la temperatura oscila entre -12 °C - 21 °C aproximadamente.

LÍMITES: El Hospital limita por el norte con la Av. Francisco Cáceres N° 600, por el sur Colinda con la Av. Industrial, por el este colinda con el Centro Oncológico y por el oeste Colinda con la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú.

El servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos se encuentra ubicado en el primer nivel de la organización del hospital, limita con el servicio de emergencia hacia la derecha y hacia la izquierda con el servicio de cirugía general, por la parte posterior con el consultorio de fisioterapia, y por la parte anterior está ubicado el consultorio de Rayos X. Cuenta con 12 ambientes, de los cuales 1 está designado para la atención de los pacientes críticos, y 1 para los pacientes con cuidados intermedios, cada uno de los ambientes cuenta con una capacidad de 4 camas; los demás ambientes están designados para el star de Enfermería, jefatura del Médico, almacén, servicios higiénicos, entre otros. En el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos se brinda cuidados de alta complejidad a los pacientes graves en sus diferentes etapas de vida, asegurando una

atención de calidad.

El servicio de Emergencia, se encuentra ubicado en el primer nivel y lado oeste de la organización del hospital, limita con farmacia hacia la derecha y hacia la izquierda con el servicio de UCI, y por la parte posterior con el laboratorio. Consta de 11 ambientes, de los cuales 3 están destinados para la sala de observación del paciente por especialidades; como cirugía, trauma shock y pediatría, con una capacidad de 9 camas, los demás ambientes están designados para el star de Enfermería, jefatura del Médico, sala de espera, triaje, consultorio de medicina, consultorio de cirugía, tóxico, almacén, servicios higiénicos, y entre otros. El servicio de emergencia es una unidad especializada que brinda atención de urgencia, con el objetivo de asegurar la atención y rescate del paciente en situaciones de emergencia, en sus diferentes etapas de vida.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN:

La población de estudio estuvo conformada por 23 profesionales de enfermería, de los cuales 10 laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos y 13 en el Servicio de Emergencia.

3.2.2. MUESTRA:

La muestra fue censal, determinando al total de la población por considerarse pequeña, y estuvo conformada por el total de profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud, siendo 23 Enfermeras.

Tipo de Muestreo: No probabilístico, por conveniencia.

UNIDAD DE ANÁLISIS

- a) **Unidad de análisis:** Conformada por los profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno - 2021.

b) Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Enfermeras(os) asistenciales que laboran en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.
- Enfermeras asistenciales que hayan brindado su consentimiento informado.
- Enfermeras (os) asistenciales que llevan laborando por lo menos tres meses en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.

Criterios de exclusión:

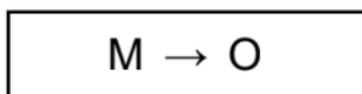
- Enfermeras asistenciales que no hayan brindado su consentimiento informado.
- Enfermeras(os) asistenciales que estén laborando menos de tres meses en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.
- Enfermeras(os) que estén realizando prácticas de especialidad, que se encuentren de vacaciones, o estén con licencia.

3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS**3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue de tipo descriptivo simple, con enfoque cuantitativo.

- **Descriptivo:** “La investigación descriptiva, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (20)
- Por lo tanto, se describió el nivel de estrés laboral, tal como representa en la realidad sin ningún tipo de intervención en un momento determinado.

Para este diseño de investigación se tiene el diagrama siguiente:



Donde:

M = Representa la muestra obtenida de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.

O = Representa los datos recogidos del nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería.

3.3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El presente estudio es de diseño de investigación no experimental y transversal.

- **No Experimental:** “Este diseño de investigación permite observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.(20)
- **Transversal:** Este diseño de investigación recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado (20).

3.3.3. TÉCNICA: Encuesta

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la cual permitió recabar la información sobre el nivel de estrés que tienen los profesionales de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.

3.3.4. INSTRUMENTO: Cuestionario

En el estudio se utilizará el siguiente instrumento: Cuestionario, la cual fue elaborada por “Pamela Gray-Toft y James G. Anderson”, que tiene como objetivo medir la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería a nivel hospitalario, la cual fue traducida al castellano independientemente por las enfermeras bilingües de origen español, Rosa Más Pous y Vicenta Escribà Agüir, las cuales utilizaron el método traducción y retrotraducción, de los resultados que se obtuvo

por medio de la prueba de alfa de cronbach, el coeficiente resultó 0.92 para la escala total, ya que tiene una alta consistencia interna y validez del constructo al igual que la versión original americana. Por lo tanto, el instrumento adaptado en forma castellana se consideró útil para poder medir los factores causantes de estrés en profesionales de enfermería.

Este instrumento contiene 34 situaciones estresantes que ocurren de forma habitual en un servicio de un hospital, elaborado bajo los criterios de respuesta de la escala Likert, agrupados en siete dimensiones; el primero relacionado a la muerte y el sufrimiento del paciente, el segundo a la carga de trabajo, el tercero corresponde a la incertidumbre respecto al tratamiento, el cuarto a problemas con la jerarquía, el quinto relacionado a la preparación insuficiente del profesional de enfermería, el sexto a la falta de apoyo, el séptimo relacionados a problemas entre el personal de enfermería, de acuerdo a las siguientes dimensiones donde los puntajes asignados a cada una de las alternativas de la escala Likert van de 0 a 3 puntos.

3.3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Para la evaluación del instrumento, tuvo cuatro posibles respuestas tipo Likert que fue de la siguiente forma:

NUNCA	ALGUNA VEZ	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
--------------	-------------------	-----------------------	---------------------------

Cada uno de los ítems del cuestionario se calificó con valores (números enteros) que van de 0 a 3, dichos valores permiten cuantificar los puntajes brutos de cada una de las dimensiones.

NUNCA	ALGUNA VEZ	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
--------------	-------------------	-----------------------	---------------------------

0 Puntos

1 Punto

2 Puntos

3 Puntos

La suma de los puntos obtenidos serán categorizados en una escala de valoración tipo Likert para determinar el nivel de estrés que tiene cada profesional en Enfermería.

CALIFICACIÓN CUALITATIVA	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA
NIVEL BAJO DE ESTRÉS	De 0 a 34 puntos
NIVEL MEDIO DE ESTRÉS	De 35 a 68 puntos
NIVEL ALTO DE ESTRÉS	De 69 a 102 puntos

Para calificar cada una de las siete dimensiones, consideradas situaciones estresantes en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización, con respecto a uno de los objetivos específicos, se realizó de la siguiente forma: Se agrupó las dimensiones con cada una de los ítems (preguntas) pertenecientes de la siguiente manera:

DIMENSIONES	ITEMS
Carga de trabajo del personal de enfermería	Compuesta por 6 ítems (25, 27, 28, 30, 34, 1)
Muerte y sufrimiento del paciente	Compuesta por 6 ítems (6,8, 12, 21, 3,4)
Preparación insuficiente del personal de enfermería	Compuesta por 7 ítems (10,15,17,18,23,32, 33)
Falta de apoyo del personal de enfermería	Compuesta por 3 ítems (7,11,16)
Incertidumbre respecto el tratamiento	Compuesta por 5 ítems (13,14,19,26,31)
Problemas con la jerarquía	Compuesta por 4 ítems (2,5,9,24)
Problemas entre el personal de enfermería	Compuesta por 3 ítems (22, 20, 29)

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de la información se realizó las siguientes actividades:

COORDINACIÓN:

- Se presentó una solicitud a la Dirección del Hospital mediante mesa de partes,

dirigida al Gerente del Hospital III EsSalud Puno, solicitando autorización para aplicar encuesta para la recolección de datos de trabajo de investigación, adjuntando 01 ejemplar del proyecto de investigación aprobado.

- En respuesta al documento, la Dirección del hospital derivó el documento a la Oficina de de la unidad de capacitación, investigación y docencia, que junto a la Jefatura del Departamento de Enfermería emitieron un oficio de autorización para la ejecución del proyecto dirigido a las Jefaturas de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

- Previo a la recolección de datos de la investigación, se realizaron las coordinaciones correspondientes, con el jefe de cada servicio: Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia; quienes facilitaron los números telefónicos o en algunos casos los correos electrónicos del personal de enfermería de los servicios mencionados para la aplicación del instrumento.
- Obtenido el acceso del ámbito de estudio se efectuó por medio virtual vía un cuestionario de “Formularios de Google” (Google Forms), dando indicaciones e instrucciones necesarias para tener datos veraces. Previamente presentándose la ejecutora e informando sobre la investigación a realizar; se envió el enlace del cuestionario “The Nursing Stress Scale” a los números telefónicos mediante la aplicación Whatsapp o en algunos casos a los correos electrónicos.
- Asimismo la aplicación del instrumento se realizó con el consentimiento informado de los profesionales de enfermería, agregando en el formulario como primer punto.
- Una vez aceptado el consentimiento informado, se explicaron las instrucciones del cuestionario, para luego proceder a ser llenadas; finalmente se agradeció al profesional de Enfermería por su participación. Completada esta fase, se inició con la exposición y análisis de los resultados.

3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE

3.5.1. ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA DE MEDIDA
<p>Variable independiente:</p> <p>Estrés laboral.</p> <p>Se define como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desequilibrio que altera su bienestar incluso su salud.</p>	<p>Carga de trabajo del profesional de enfermería.</p>	<p>Personal y turno imprevisible.</p>	<p>Nunca</p> <p>(0 Puntos)</p>
		<p>Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)</p>	
		<p>No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.</p>	
		<p>No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.</p>	
		<p>Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.</p>	
	<p>Muerte y sufrimiento del paciente.</p>	<p>Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.</p>	<p>Alguna vez.</p> <p>(01 Punto)</p>
		<p>Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.</p>	
		<p>La muerte de un paciente.</p>	
		<p>Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.</p>	
		<p>Ver a un paciente sufrir.</p>	
	<p>Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.</p>	<p>Frecuentemente.</p> <p>(02 Puntos)</p>	
	<p>Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.</p>		
		<p>Muy frecuentemente.</p> <p>(03 Puntos)</p>	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA DE MEDIDA
		Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de los pacientes.	
	Preparación insuficiente del profesional de enfermería.	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	
		Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	Nunca (0 Puntos)
		No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	
		No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.	Alguna vez. (01 Punto)
	Falta de apoyo por parte de los miembros del servicio.	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	Frecuentemente. (02 Puntos)
		No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
		El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	
		Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.	
	Incertidumbre en el tratamiento del paciente.	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	Nunca (0 Puntos)
		El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.	
		El médico no está presente en una urgencia médica.	Alguna vez. (01 Punto)
	Problemas con la jerarquía.	Recibir críticas de un médico. Problemas con su supervisor.	
		Problemas con uno o varios médicos.	Frecuentemente. (02 Puntos)
	Problemas con otros miembros del equipo de enfermería.	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	
		Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	

3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

El análisis estadístico fue descriptivo y analítico, el cual permitió recolectar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y en un espacio para la variable e índice del instrumento.

3.6.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Al término de la recolección de datos se procedió a realizar las siguientes acciones:

- Traslado de la información al formato digital Excel (base de datos) para posteriormente procesarlos en el programa estadístico SPSS versión 25.
- Posteriormente se elaboraron los cuadros y gráficos de acuerdo a los objetivos.
- Para el análisis de la información se usó la estadística descriptiva porcentual, donde se elaboraron cuadros correspondientes a cada dimensión según los objetivos.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación expresada en base a la variable de estudio; el cual comprende medir el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital III EsSalud de la ciudad de Puno, en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos, a través de los indicadores. Los cuáles serán detallados de forma descriptiva en las siguientes tablas y figuras.

Según Más R. los principales factores causantes de estrés identificados en el profesional de enfermería que laboran en áreas de hospitalización son: carga de trabajo del profesional de enfermería, muerte y sufrimiento del paciente, preparación insuficiente del profesional de enfermería, falta de apoyo por los miembros del servicio, incertidumbre en el tratamiento del paciente, problemas con la jerarquía y problemas con otros miembros del equipo de enfermería (19). Estas describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el profesional de enfermería a nivel hospitalario.

4.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL POR SERVICIO Y DIMENSIONES

En el estudio realizado en los profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno, se

encontró diferentes niveles de estrés laboral en cada uno de los profesionales, en relación a los indicadores mencionados de los cuales a continuación se presentan:

TABLA 01

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	10	43.5%	7	30.4%	17	73.9%
Nivel Medio	3	13.0%	3	13.0%	6	26.1%
Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

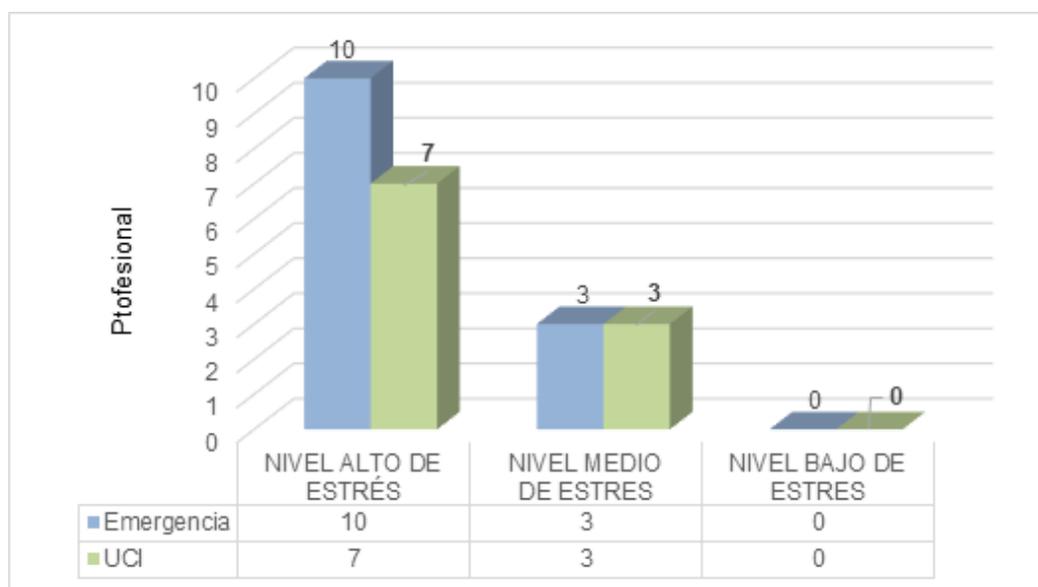


Figura 1. Carga de trabajo del personal de enfermería

Se observa en el cuadro que, del total de profesionales encuestados, 17 profesionales

que representan el 73.9% de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel alto de estrés y 6 profesionales que representan el 26.1%, de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés en relación a la carga de trabajo del personal.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Según la dimensión carga de trabajo, en las enfermeras del servicio EMG predominó el nivel de estrés laboral alto (43.5%), mientras que en el servicio de UCI resaltó el mismo nivel de estrés, pero con un porcentaje menos (30.4%); siendo esta dimensión unos de los principales factores que generan estrés en los trabajadores. La sobrecarga en el trabajo ha sido identificada como una de las principales causas de estrés laboral en las enfermeras, porque conforman el grupo más vulnerable a presentar estrés laboral, ya que trabajan las 24 horas del día con pacientes de todas las edades, en estado crítico; y actualmente frente a la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19 y el deficiente sistema de salud en el Perú, hizo que el sistema hospitalario vaya más allá de sus capacidades, con pacientes esperando en los pasillos de los servicios de emergencias, lo cual produce un desgaste físico y mental para el profesional de la salud, y evita que actúe frente a las situaciones estresantes. Comparando los resultados con otras investigaciones relativamente similares: Zambrano G. en su estudio realizado en Colombia en el personal de enfermería que labora en la UCI, reportó que los niveles altos y máximos de estrés son producidos por situaciones de la sobrecarga laboral (6), así mismo Cortaza L, en su estudio en México muestra que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, siendo el factor que genera más estrés la carga de trabajo (7), de igual forma Pinto M, en su investigación en la ciudad de Juliaca enfatiza que respecto a los estresores laborales percibidos por el profesional de enfermería con impacto fuerte la carga de trabajo (14). Estos autores expresan que la carga de trabajo condiciona un nivel de estrés laboral alto; por lo tanto, los resultados obtenidos del estudio son semejantes a los estudios mencionados.

TABLA 02

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN MUERTE Y SUFRIMIENTO DEL PACIENTE

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	6	26.1%	6	26.1%	12	52.2%
Nivel Medio	7	30.4%	4	17.4%	11	47.8%
Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

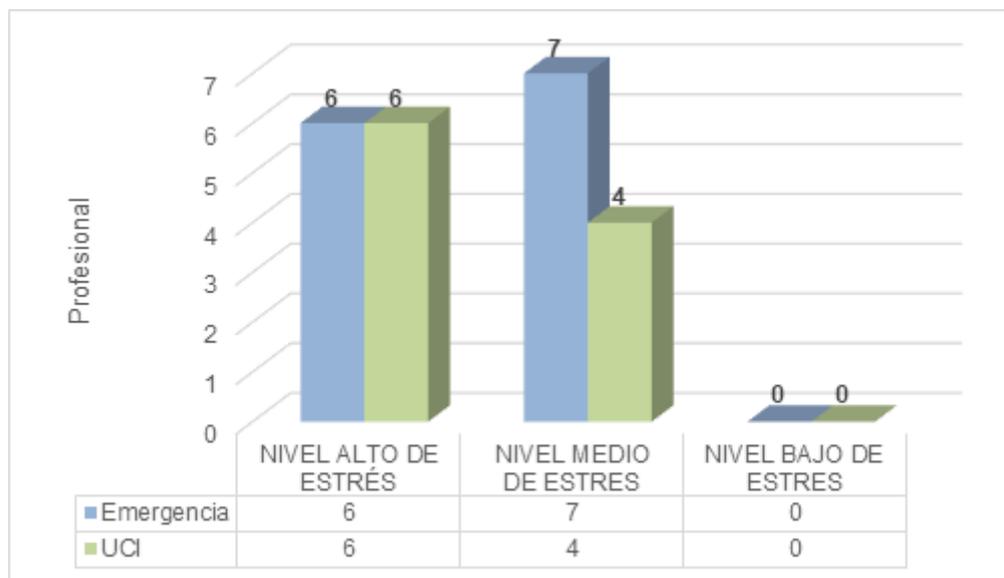


Figura 2. Muerte y sufrimiento del paciente

En la dimensión de la muerte y sufrimiento del paciente se observa que, del total de profesionales encuestados, 12 profesionales que representan el 52.2% de las Áreas de Emergencia y UCI causa un nivel alto de estrés, 11 profesionales que representan el 47.8%, de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés y no

encontrando profesionales con un nivel bajo de estrés.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Con respecto a la dimensión: muerte y sufrimiento del paciente, en las enfermeras del servicio de UCI resaltó en nivel alto de estrés (26.1%), mientras en EMG prevalece el nivel medio de estrés (30.4%), a pesar de ello el profesional de enfermería en general se muestra satisfecho con la atención a los pacientes. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, salud y el cuidado de los pacientes en los servicios de hospitalización como UCI y EMG, generan fuertes tensiones, ya que tienen características importantes por el tipo de pacientes que atienden continuamente, como cuidados de alta complejidad (UCI), atención de urgencia (EMG), siendo un factor determinante de la presencia del estrés laboral. Así mismo los resultados de otras investigaciones similares: Francisco M, destaca en una investigación en México, el segundo factor que genera más estrés es la muerte y el sufrimiento del paciente (7), de igual forma Pinto M, muestra que los estresores laborales percibidos por el profesional de enfermería con impacto fuerte es la muerte y sufrimiento del paciente, así mismo Zambrano G en su estudio realizado en Colombia en el año 2005, indica que los niveles altos de estrés son producidos por situaciones relacionadas como contacto con el dolor y la muerte. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

TABLA 03

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN PREPARACIÓN INSUFICIENTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	4	17.4%	3	13.0%	7	30.4%
Nivel Medio	7	30.4%	7	30.4%	14	60.9%
Nivel bajo	2	8.7%	0	0.0%	2	8.7%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

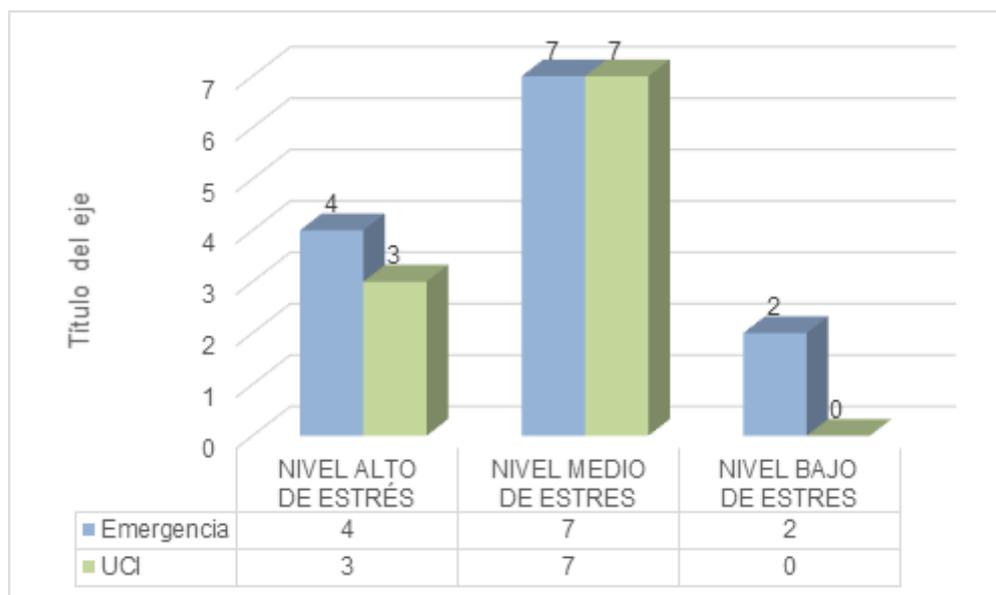


Figura 3. Preparación insuficiente del personal de enfermería

Se observa que, del total de profesionales encuestados, 7 profesionales que representan el 30.4% de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel alto de estrés, 14 profesionales que representan el 60.9%, de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés y solo 2 profesionales del Área de emergencia tiene un nivel bajo de estrés en relación a la preparación insuficiente del personal de enfermería.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

En cuanto a la dimensión: preparación insuficiente del profesional de enfermería, en el servicio de UCI y EMG predomina en nivel de estrés laboral medio (30.4%). En cuanto a este factor una de las que se ha manifestado frente a esta crisis sanitaria de la Covid-19, el personal de las organizaciones no conocen en tiempo real la disponibilidad de camas en su territorio; así mismo en muchas ocasiones en el área de hospitalización el profesional de enfermería tiene que tomar decisiones rápidas, para salvar la vida del paciente, que en ocasiones son irreversibles y pueden comprometer el bienestar de tal, al igual que Cortaza L, en su estudio en México, muestra que el estresor preparación insuficiente desencadena niveles de estrés y así mismo Lastre G (8), en un estudio en Colombia, evidencia que las diferentes situaciones que influyen en el nivel de estrés está, el no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado; al comparar ambos estudios se encuentra semejanzas.

TABLA 04

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN FALTA DE APOYO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nivel Medio	8	34.8%	2	8.7%	10	43.5%
Nivel bajo	5	21.7%	8	34.8%	13	56.5%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

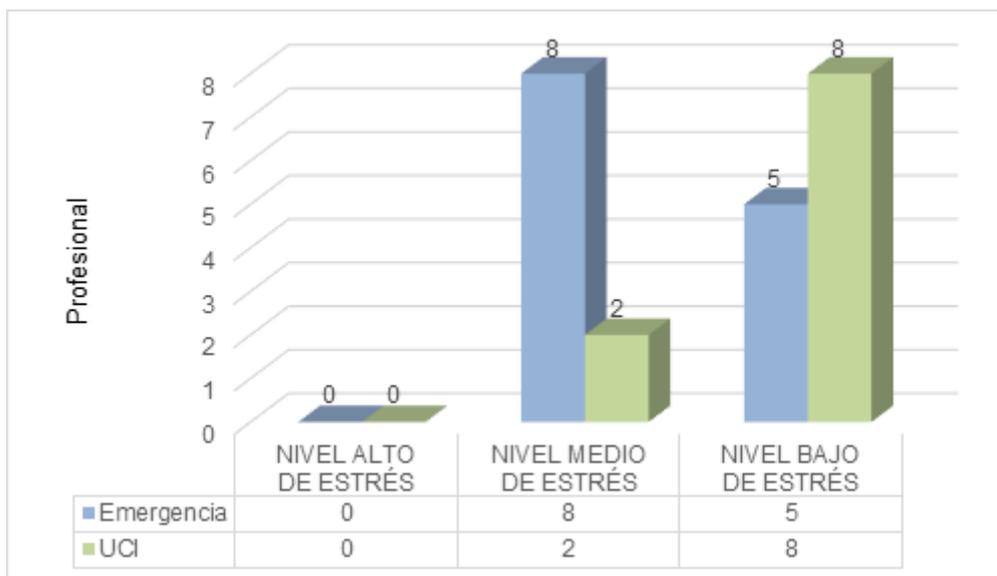


Figura 4. Falta de apoyo del personal de enfermería

En relación a la Falta de apoyo del personal de enfermería se puede apreciar que, del total de profesionales encuestados, 10 profesionales que representan el 43.5% de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés, 13 profesionales que representan el 56.5%, de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel bajo de estrés y por lo que podemos observar no contamos con profesionales con un nivel alto de estrés.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

En cuanto a la dimensión: Falta de apoyo del personal, en las enfermeras del servicio de EMG predominó el nivel de estrés medio (34.8%), mientras que en el servicio de UCI resaltó el nivel bajo de estrés representando el mismo porcentaje (34.8%); siendo esta la primera dimensión en donde no se encuentra un nivel de estrés alto. Estas situaciones existentes en organizaciones generan dificultad, dentro de las cuales predomina la autoridad, y problemas entre el personal de enfermería, confirmando que la dimensión falta de apoyo del personal no precisamente causa algún nivel de estrés laboral, pero sin embargo Garza R (5), en su estudio en México, no coincide con los resultados obtenidos frente a la dimensión; por lo que en su estudio indica que el estresor falta de apoyo del

personal de enfermería si genera estrés en profesionales de enfermería en áreas de hospitalización.

TABLA 05

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN INCERTIDUMBRE RESPECTO AL TRATAMIENTO DEL PACIENTE

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	10	43.5%	5	21.7%	15	65.2%
Nivel Medio	3	13.0%	5	21.7%	8	34.8%
Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

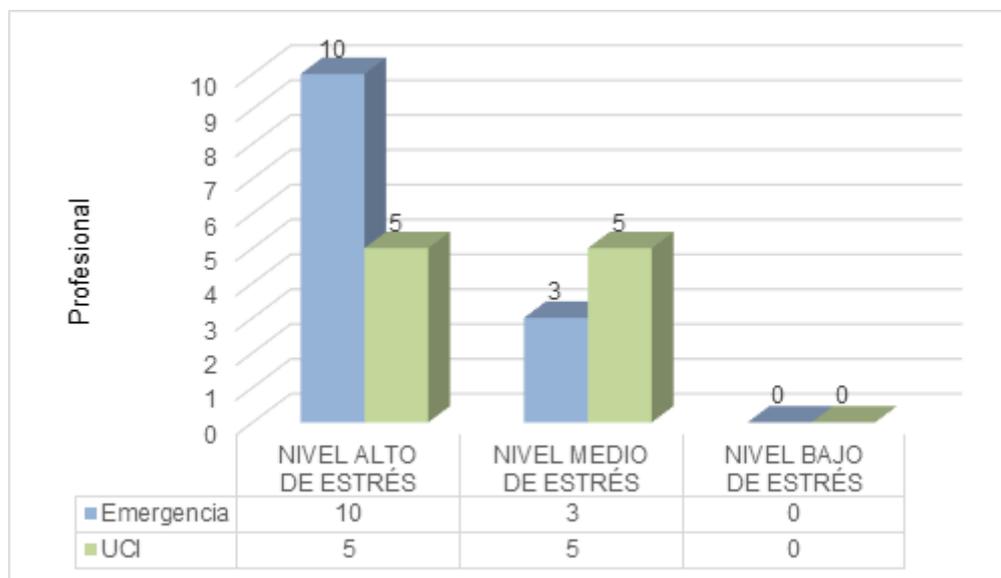


Figura 5. Incertidumbre respecto al tratamiento del paciente.

En el cuadro se observa que, del total de profesionales encuestados, 15 profesionales que representan el 65.2% de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel alto de

estrés, 8 profesionales que representan el 34.8%, de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés y no contamos con profesionales con un nivel bajo de estrés en relación a la Incertidumbre respecto al tratamiento del paciente.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Con respecto a la dimensión: incertidumbre en el tratamiento del paciente, en las enfermeras de EMG resaltó en nivel alto de estrés (43.5%), y en las enfermeras de UCI predominó un nivel medio de estrés (21.7%); lo cual muestra un resultado significativo, ocasionando un nivel alto y medio de estrés laboral, situaciones como el sentirse impotente cuando un paciente que no mejora, estar en desacuerdo con el tratamiento del paciente. Así mismo Cortaza L, en una investigación en México resalta que uno de los factores que genera más estrés es la incertidumbre en el tratamiento (7) y Garza R, señala que el factor incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes causa estrés laboral moderado a severo (5), comparando los resultados obtenidos del estudio con la de los autores mencionados, concuerda con los resultados de este estudio.

TABLA 06

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN PROBLEMAS CON LA JERARQUÍA

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	9	39.1%	2	8.7%	11	47.8%
Nivel Medio	4	17.4%	8	34.8%	12	52.2%
Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

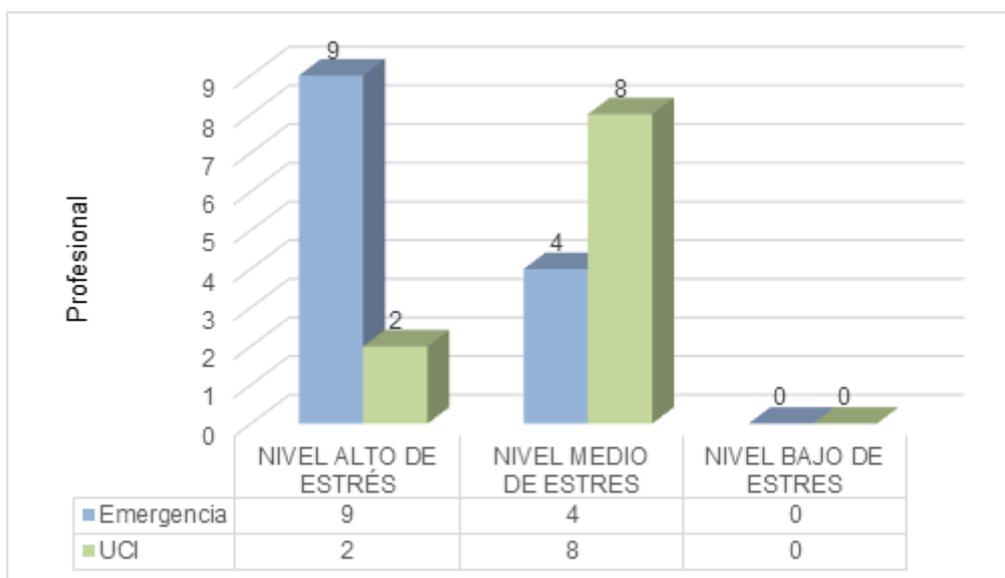


Figura 6. Problemas con la Jerarquía

Con respecto a la dimensión problemas con la jerarquía se evidencia que, del total de profesionales encuestados, 11 profesionales que representan el 47.8% de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel alto de estrés, 12 profesionales que representan el 52.2%, de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés y no se tiene profesionales con un nivel bajo de estrés.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

En cuanto a la dimensión: Problemas con la jerarquía, en las enfermeras de EMG destaca el nivel alto de estrés (39.1%), y en las enfermeras de UCI predominó un nivel medio de estrés (34.8%); la percepción del profesional de enfermería es alto, debido a que las organizaciones comúnmente están estructuradas a base de una jerarquía de autoridad, es decir en ellas cada persona deberá someterse a las órdenes impartidas por otra persona de jerarquía superior, esa persona está automáticamente autorizada a supervisar el trabajo de profesionales situados desde el punto de vista jerárquico en un nivel inferior, ello influye una situación de conflicto con el modelo profesional. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Zambrano G (6) en su estudio realizado en Colombia en el personal de enfermería que labora en la UCI, los niveles altos y

máximos de estrés son producidos por situaciones relacionadas con conflicto con los superiores. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

TABLA 07

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN PROBLEMAS ENTRE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	5	21.7%	0	0.0%	5	21.7%
Nivel Medio	7	30.4%	10	43.5%	17	73.9%
Nivel bajo	1	4.3%	0	0.0%	1	4.3%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

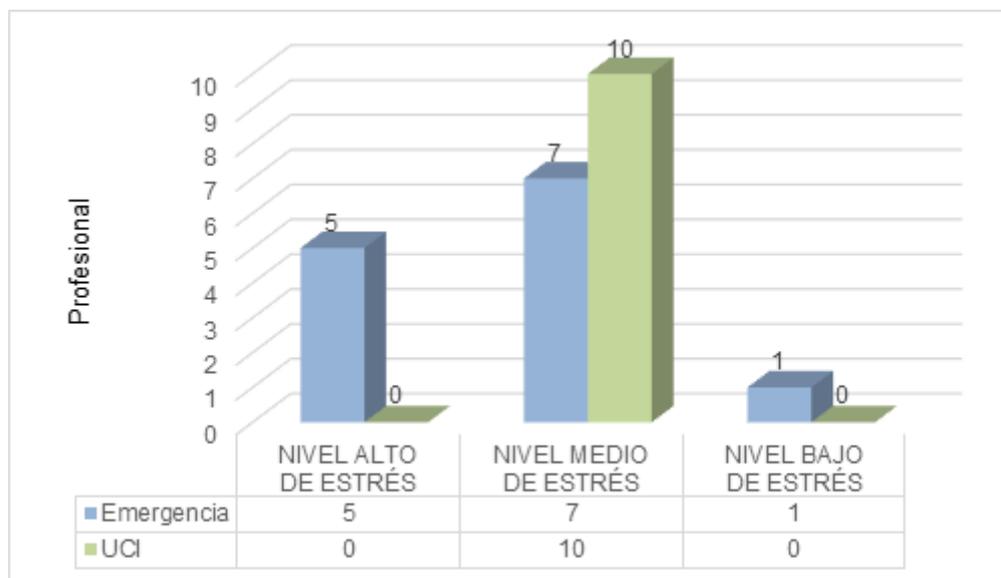


Figura 7. Problemas entre el personal de enfermería

Por último en relación a los problemas entre el personal de enfermería se muestra que, del total de profesionales encuestados, 5 profesionales que representan el 21.7% del Área de Emergencia cuentan con un nivel alto de estrés, 17 profesionales que representan el 73.9%, de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés y solo 1 profesional que representa el 4.3% tiene un nivel bajo de estrés.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

En lo que respecta a la dimensión: Problemas entre el personal de enfermería, en las enfermeras de EMG resaltó el nivel medio de estrés (30.4%), mientras que en el servicio de UCI resaltó el mismo nivel de estrés, pero con un porcentaje mayor (43.5%); ello produce distintos niveles de estrés laboral en los individuos, según la susceptibilidad y vulnerabilidad que tenga cada persona. Comparando los resultados con otro estudio similar, Pinto M (14) en una investigación en la ciudad de Juliaca sostiene que los estresores laborales percibidos por el profesional de enfermería con percepción de impacto débil: problemas entre el personal de enfermería 23%. En este estudio, no se encuentran esos resultados.

TABLA 08

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
III ESSALUD PUNO 2021

Nivel de Estrés	Emergencia	%	UCI	%	Total	Total %
Nivel Alto	8	34.8%	6	26.1%	14	60.9%
Nivel Medio	5	21.7%	4	17.4%	9	39.1%
Nivel bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%

Fuente: encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario "The Nursing Stress Scale"

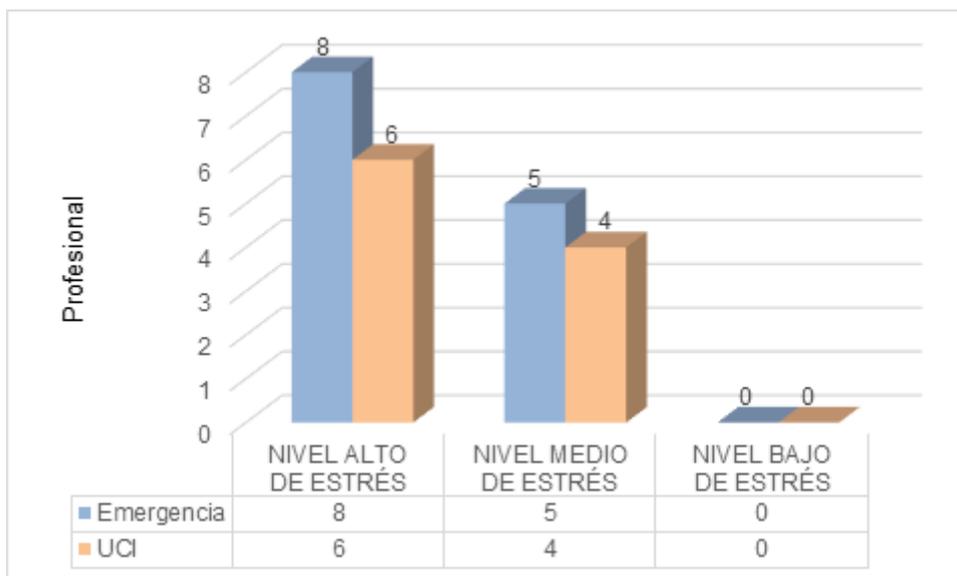


Figura 08. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno 2021.

Se observa que el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de cuidados Intensivos y Emergencia del hospital III EsSalud Puno 2021 que, del total de profesionales encuestados, 14 profesionales que representan el 60.9 % del Área de Emergencia y UCI cuentan con un nivel alto de estrés, 9 profesionales que representan el 39.1% de las Áreas de Emergencia y UCI cuentan con un nivel medio de estrés y no se cuenta con profesionales que tengan un nivel bajo de estrés en relación a todos los indicadores mencionados.

DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Respecto al nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería, en las enfermeras de EMG destaca el nivel alto de estrés (34.8%), y de igual manera en las enfermeras de UCI predominó un nivel alto de estrés con un porcentaje menor (26.1%); lo cual determina que se encuentra en una fase de resistencia, debido a que el cuerpo trata de hacer frente a los factores estresantes y limitar los efectos a la menor zona del cuerpo. En las condiciones de vida como las que actualmente se vive por la emergencia sanitaria del Covid-19, la carga de trabajo por la falta de personal y saturación de los servicios con mayor demanda como son UCI y EMG, la enfermera es sometida de forma prolongada a

un gran número de situaciones que resultan estresantes. Así mismo Machicado Y, en su estudio en Puno sostiene respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto. Contrastando los resultados con otras investigaciones diferentes: Garza R, enfatiza que el nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado, así mismo Morales M (10), Laguna J (11) y Soto S (12), destacan que las enfermeras de los servicios de emergencia y la unidad de cuidados intensivos presentaron un nivel medio de estrés laboral, seguido de un nivel bajo según Chung K (13). Según los resultados obtenidos, las enfermeras del servicio de EMG presentan en mayor porcentaje un nivel alto de estrés laboral a comparación a las enfermeras de UCI, esta diferencia se atribuye principalmente la demanda cuantitativa de pacientes, por los hospitales colapsados que en la actualidad se debe a la pandemia por el Covid-19, y en menor grado también se atribuye a las demandas emocionales, las relaciones sociales inadecuadas y la falta de reconocimiento y compensación en el trabajo; el estrés laboral afecta la salud del profesional, la calidad de atención que brinda al paciente, así como el desempeño laboral en la institución.

CONCLUSIONES

PRIMERO: El nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia es alto; existiendo diferencias de porcentajes mínimos en ambas áreas de trabajo.

SEGUNDO: El nivel de estrés laboral que alcanzó mayor porcentaje en los profesionales de enfermería en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos fueron en las dimensiones de: Carga de trabajo, muerte y sufrimiento del paciente e incertidumbre respecto al tratamiento.

TERCERO: El nivel de estrés laboral que alcanzó mayor porcentaje en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia fueron en las dimensiones de: Carga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento y problemas con la jerarquía.

RECOMENDACIONES

AL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD - PUNO:

- Fomentar programas educativos y/o estrategias orientados a fortalecer en el profesional de Enfermería las técnicas sobre la prevención, manejo y afrontamiento del estrés laboral, que permita una mayor satisfacción en el trabajador y principalmente brinde una mejor atención de calidad a los pacientes.
- Así mismo fomentar actividades recreativas que involucren al profesional de Enfermería, para disminuir la carga laboral y favorecer una relación positiva, un buen clima laboral y un estado de bienestar psicológico y físico.
- A fin de reducir los niveles de estrés laboral, debe implementarse los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores, esto con la finalidad de ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema.

A LA OFICINA DE SALUD OCUPACIONAL:

- Implementar y aplicar un sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional, sobre el estrés laboral, con el compromiso personal y directo de la Dirección del hospital, coordinación permanente de los especialistas y participación del personal de Enfermería, a fin de llegar a un diagnóstico completo para su prevención e intervención oportuna.

A LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA:

- realizar investigaciones similares al presente en otros servicios de hospitalización, previa prueba piloto de los instrumentos para su validación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. [Online]. 3ra ed. Houtman, editor. Francia: Catalogación por la biblioteca de la OMS; 2008 [citado 24 de Junio del 2020]. Disponible en: https://ndle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1
2. Donald A.El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. [Online].; 2009 [citado 24 de Junio del 2020]. Disponible en: <http://abcrecursoshumanos.blogspotl-estres-laboral-en-los-paises.html>.
3. Escribá V, Más R, Cárdenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: "The nursing stress scale". Gaceta Sanitaria. 1999;13:191-200
4. Rodríguez V, Ferreira S. Factores generadores de estrés en las enfermeras Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2011; 19(4).
5. Garza R, Meléndez C, Castañeda H, Aguilera A, Acevedo G, Rangel S. Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización. Desarrollo Cientif Enferm. 2011 Enero-Febrero; 19(1).
6. Zambrano G. Estresores en las Unidades de Cuidado Intensivo (Tesis de Pregrado).[Online].; 2006 [citado 27 de Junio del 2020]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/89/183>
7. Cortaza L, Torres F. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería. [Online].; 2014 Enero;4(1). [citado 3 de Julio del 2020]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.comestres-laboral-en-enfermeros-veracruz-mexico/>
8. Lastre G, Gaviria G, Herazo G, estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de Cuidados Intensivos. Rev Lat Hipert. [Online].; 2018; 13(5). [citado 04 de Julio del 2020]. Disponible en: http://www.revhipertension.com/rlh/_estresores_laborales_en_el_personal.pdf

9. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S, Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). Salud Uninorte. [Online].; 2014;30(1). [citado 13 de Julio del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850005.pdf>
10. Morales M. Nivel de Estrés y su Vínculo con el Desempeño Profesional del Personal de Enfermería del Servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador - 2018 (Tesis de Pregrado).[Online].; 2018[citado 14 de Julio del 2020]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/hVILLAGOMEZ_TESIS2DA_seq
11. Laguna J. Nivel de Estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen Lima-Perú-2013 (Tesis de Post-Grado).[Online].; 2013 [citado 14 de Julio del 2020]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/Laguna_Bocanegra_Jhaydy_2014.pdf?
12. Soto S. Factores que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en el servicio de cuidados intensivos Hospital Guillermo Almenara Irgoyen Lima-Perú 2015 (tesis de post-Grado).[Online].; 2015 [citado 19 de Julio del 2020]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe//Soto_Huere_Sarita_Delia_2015.pdf?sequence
13. Chung K, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del Servicio de Emergencia – Hospital Regional Docente de Trujillo 2018. (Tesis de Pre-Grado).[Online].; 2018 [citado 19 de Julio del 2020]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.NIVEL.DE.ESTRES>
14. Pino M. Estresores Laborales y Nivel de Estrés en Profesionales de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca-2016 (Tesis de Pregrado).[Online].; 2016 [citado 28 de Julio del 2020]. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/UNAP/4526/Pinto_Condori_Mary_Angela.

15. Machicado Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno - 2016. (Tesis de Pre-Grado).[Online].; 2016 [citado 01 de Agosto del 2020]. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/Machicado_Huaycani_Yamali.wed=y
16. Slipak O. Estrés y perfiles de personalidad. ALCMEON. 1994; 2(2):18–23
17. Florencia M. Biología del comportamiento. [Online]. Trabajo Práctico. Universidad de Buenos Aires, Psicología; 2012. [citado el 10 de Agosto del 2020]; Disponible en: http://www.carrerasdegrado/psicologia_catedras/electivas_estres.pdf
18. Dolan S, García S, Díez Piñol M. Autoestima, Estrés y Trabajo. 1ra ed. España: McGraw-Hill Interamericana de España; 2016.
19. Más R, Escribà V. La versión castellana de la escala "the nursing stress scale". proceso de adaptación transcultural. Revista especializada en Salud Pública. 1998 Noviembre - Diciembre; 72(6).
20. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta ed. España McGraw-Hill Interamericana Editores; 2014.
21. Organización Internacional de Trabajo. Estrés en el trabajo.; [Online]. 2016. [citado el 8 de febrero del 2020]. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/.pdf>
22. Mamani A, Obando R, Uribe A, Vivanco M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencias. Rev Per Obst Enf 2007; 3(1):50-57. [Online]. [citado el 8 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/4>
23. Duran M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Rev nac adm. [Online] 2010. [citado el 11 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
24. Federación de Sanidad y Sectores sociosanitarios de Castilla y León: Guía Básica de riesgos laborales específicos en el sector sanitario. [Online]. 1era ed. León JdCy. León: Valladolid; 2011 [citado 11 de febrero del 2021]. Disponible en:

http://www.sanidad.ccoo.es/comunes/recursos/15617/doc142620_Guia_Basica_d_e_riesgos_laborales_en_el_sector_sanitario.pdf

25. Mas R, Escribà V, Cárdenas M. Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario. Arch Prev Riesgos Labor [Online]. 1999 [citado 11 de febrero del 2021]; 2(4):159-167. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7436098>

26. Sánchez J. Estrés laboral. Costa Rica 2010. [citado el 11 de Febrero del 2021]; Hidrogénesis. 8(2): 55-63

ANEXOS

ANEXO 01: CUESTIONARIO

LA ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA

ESTIMADO SEÑOR (A) ENFERMERO (A):

Estamos realizando un estudio acerca del Nivel de Estrés laboral en el Profesional de Enfermería del Hospital III EsSalud Puno, es por ello que le pedimos que evalúe su percepción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario.

Este cuestionario es **anónimo y confidencial**, por lo que se ruega su máxima sinceridad en las respuestas. Para garantizar la validez de sus respuestas es muy importante que se contesten todas las preguntas del cuestionario, a fin de poder llegar a conclusiones más sólidas y válidas, se ruega dedique un poco de su tiempo y pueda ayudar con su experta y valiosa opinión.

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, marque con un aspa (X).

DATOS GENERALES

Servicio: -----

Edad: ----- Sexo: F () M ()

Tiempo de Servicio: -----

Situación laboral: Nombrado(a) () Contratado(a) ()

N°	ITEMS	Nunca	Algun a Vez	Frecue nteme nte	Muy Frecuen temente
1	¿Le afectan las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas?				
2	¿Le afecta recibir críticas de un médico?				
3	¿Le afecta realizar cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes?				
4	¿Le afecta si un paciente no mejora?				

5	¿Le afecta cuando tiene problemas con su supervisor(a)?				
6	¿Le afecta escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana?				
7	¿Le afecta no tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio?				
8	¿Le afecta la muerte de un paciente?				
9	¿Le afecta tener problemas con uno o varios médicos?				
10	¿Le afecta cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente?				
11	¿Le afecta no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio?				
12	¿Le afecta la muerte de un paciente con quien ha llegado a tener una relación estrecha?				
13	¿Le afecta cuando el médico no está presente si un paciente se está muriendo?				
14	¿Le afecta estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente?				
15	¿Le afecta sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente?				
16	¿Le afecta no tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio, sus sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)?				
17	¿Le afecta recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente?				
18	¿Le afecta no disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente?				
19	¿Le afecta tomar una decisión sobre un paciente				

	cuando el médico no está disponible?				
20	¿Le afecta pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal?				
21	¿Le afecta ver a un paciente sufrir?				
22	¿Le afecta tener dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios?				
23	¿Le afecta sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente?				
24	¿Le afecta recibir críticas de un supervisor(a)?				
25	¿Le afecta que se presente personal y turno imprevisible?				
26	¿Le afecta si un médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente?				
27	¿Le afecta realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)?				
28	¿Le afecta no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente?				
29	¿Le afecta cuando tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio?				
30	¿Le afecta no tener tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería?				
31	¿Le afecta a Ud. cuando el médico no está presente en una urgencia médica?				
32	¿Le afecta no saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento?				
33	¿Le afecta no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado?				
34	¿Le afecta la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio?				

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento para participar de manera voluntaria en la presente investigación “Nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón - Puno 2021”.

Mi participación consiste en responder algunas preguntas, asimismo se me dijo que los datos que yo proporcione serán confidenciales y exclusivamente para fines de la investigación en mención, sin haber la posibilidad de identificación individual, también que yo puedo dejar de participar en esta investigación en el momento en que lo desee.

.....

Firma del Entrevistado

.....

Firma del investigador

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PREGUNTA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EssSalud - Puno 2021?	OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III EssSalud - Puno 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Nivel de estrés laboral.	1. Carga de trabajo del profesional de enfermería. 2. Muerte y sufrimiento del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal y turno imprevisible. - Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería. - No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. - No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería. - Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio. - Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas. 	Nunca (0 Puntos)	"The Nursing Stress Scale (NSS)"
				<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. - La muerte de un paciente. - Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. - Ver a un paciente sufrir. - Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes. - Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora. 	Alguna vez. (01 Punto)	
					Frecuentemente (02 Puntos)	

			<p>3. Preparación insuficiente del profesional de enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de los pacientes. - Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente. -Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente. - No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. - No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio. - No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio. - No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. - El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo. 	<p>Muy frecuentemente. (03 Puntos)</p>	
		<p>4. Falta de apoyo por parte de los miembros del servicio.</p>				
			<p>5. Incertidumbre en el tratamiento del paciente.</p>			

			6. Problemas con la jerarquía.	<ul style="list-style-type: none"> - Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente. - Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible. - El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente. - El médico no está presente en una urgencia médica. 		
			7. Problemas con otros miembros del equipo de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir críticas de un médico. - Problemas con su supervisor. - Problemas con uno o varios médicos. - Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios. - Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio. - Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal. 		

ANEXO 04

SOLICITO: Autorización para aplicar encuesta para la recolección de datos de trabajo de investigación.

SEÑOR: Dr. Juan Carlos Mendoza Velásquez
GERENTE DEL HOSPITAL III BASE ESSALUD PUNO
ATENCION: Lic. Alida Chávez Cortéz
JEFA DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA DE ESSALUD PUNO

**EsSalud**
RED ASISTENCIAL PUNO
TRÁMITE DOCUMENTARIO
Puno. 22 FEB 2021
HORA:
N° DOCUMENTO:

Yo, KATTY CAROL VALERIANO TACCA, con DNI 71378738. Egresada de la Universidad Privada San Carlos – Puno, domiciliada en el Jr. Arequipa N° 360 de esta ciudad, ante usted me presento y expongo:

Que teniendo la necesidad de realizar mi trabajo de investigación, titulado: "Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III Base EsSalud Puno 2021", requisito solicitado para la obtención del grado académico de Bachiller en Enfermería de la Universidad Privada San Carlos Puno, para lo cual solicito su autorización de su digna Dirección, para que ordene a quien corresponde se me otorgue la autorización para poder encuestar a los profesionales de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia mediante Formularios de Google, los cuales serán enviados a través de los números telefónicos mediante la aplicación WhatsApp o correos electrónicos del personal de enfermería de las áreas mencionadas.

Esperando que acceda a mi solicitud, por ser el trabajo de investigación que permitirá determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital III Base EsSalud Puno, para lo cual adjunto la encuesta y aprovecho para reiterarle mis mayores consideraciones.

Atentamente,



Katty Carol Valeriano Tacca