

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL “RAFAEL ORTIZ

RAVINES” JULI - 2023

PRESENTADA POR:

ANDREA BRENILDA ALFARO RAMOS

PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:

BACHILLER EN ENFERMERÍA

PUNO - PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://Universidad Privada San Carlos) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



15.55%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 21 MAR 2025, 12:33 PM

### Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
2.63%

● CHANGED TEXT  
12.92%

## Report #25360459

ANDREA BRENILDA ALFARO RAMOS // NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS D EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL “RAFAEL ORTIZ RAVINES” JULI - 2023 RESUMEN El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli - 2023”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras de los servicios de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravines” Juli; **3 5 12 39** para tal efecto se realizó un estudio de tipo descriptivo simple, que corresponde al diseño de investigación no experimental de corte transversal. Se trabajó con una población y muestra de 21 (100%) enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó el cuestionario “test de Miller y Smith”, el cual consta de 16 preguntas, las cuales proporcionan información sobre el nivel de estrés laboral. En tal sentido, los resultados que se obtuvieron son: el 85.7% de las enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli experimenta estrés leve, mientras que un 14.3% enfrenta estrés moderado y ninguna enfermera muestra signos de estrés severo. Por otro lado, el estrés moderado representa un pequeño porcentaje indica áreas donde se podría implementar

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE**  
**EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL “RAFAEL ORTIZ**  
**RAVINES” JULI - 2023**  
**PRESENTADA POR:**  
**ANDREA BRENILDA ALFARO RAMOS**  
**PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:**  
**BACHILLER EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

  
Dra. FIORELA LILIANA ASECNCIO SILLO

PRIMER MIEMBRO

:

  
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

ASESOR DE TESIS

:

  
Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub área: Ciencias de la Salud

Línea de investigación: Salud Pública

Puno, 28 de marzo del 2024

## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme cumplir mi deseo, a mi  
esposo, mis hijas Gaby, Giuliana, Ibeth por su  
comprensión y a salir adelante.

*Andrea*

## AGRADECIMIENTO

- ❖ Mi Mayor agradecimiento a nuestra Universidad Privada “San Carlos Puno” por haberme dado la oportunidad de estudiar en sus aulas, a la plana docente de la escuela profesional de enfermería por su dedicación en beneficio de nuestra formación profesional.
- ❖ Mi agradecimiento a mi asesora que con su apoyo constante me ayudó a lograr cumplir mi anhelado deseo, y a todas las personas que contribuyeron en la conclusión del presente estudio.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>16</b>
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	16
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	18
1.2.3. A NIVEL LOCAL	19
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>21</b>

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
2.1.1. ESTRÉS	23
2.1.2. ESTRÉS LABORAL	23
2.1.3. LOS ESTRESORES LABORALES	26
2.1.4. ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA	26
2.1.5. NIVELES DE ESTRÉS	27

2.1.6. DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL	28
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>29</b>
2.2.1. AMBIENTE LABORAL	29
2.2.2. ENFERMERÍA	29
2.2.3. ESTRÉS	29
2.2.4. ESTRÉS LABORAL	30
2.2.5. RELACIONES INTERPERSONALES	30
2.2.6. SERVICIO DE EMERGENCIA	30
2.2.7. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	30
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>31</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>31</b>
3.2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
<b>3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS</b>	<b>32</b>
3.3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	32
3.3.3. TÉCNICA	32
3.3.4. INSTRUMENTO	32
3.3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	33
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE</b>	<b>34</b>
3.4.1. ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	34
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>34</b>
3.5.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	35
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.</b>	
<b>4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL</b>	<b>36</b>
4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	38
4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	40

4.1.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	41
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>44</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>51</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01:</b> Operacionalización de las variables	34
<b>Tabla 02:</b> Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de Emergencia y Hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli 2023.	36
<b>Tabla 03:</b> Nivel de agotamiento laboral, en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravines” – Juli 2023.	38
<b>Tabla 04:</b> Nivel de tiempo de servicio profesional en Enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023	40
<b>Tabla 05:</b> Condición laboral y recursos en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01:</b> Nivel de estrés laboral del personal de enfermería.	59
<b>Figura 02:</b> Agotamiento laboral.	59
<b>Figura 03:</b> Tiempo de servicio profesional.	60
<b>Figura 04:</b> Condición laboral y recursos	60

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia interna	52
<b>Anexo 02:</b> Cuestionario	54
<b>Anexo 03:</b> Base de datos	56
<b>Anexo 04:</b> Evidencias	57
<b>Anexo 05:</b> Figuras de resultados	59
<b>Anexo 06:</b> Solicitud de autorización para la recolección de datos	61
<b>Anexo 07:</b> Evidencias fotográficas	62

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli - 2023”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras de los servicios de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravines” Juli; para tal efecto se realizó un estudio de tipo descriptivo simple, que corresponde al diseño de investigación no experimental de corte transversal. Se trabajó con una población y muestra de 21 (100%) enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó el cuestionario “test de Miller y Smith”, el cual consta de 16 preguntas, las cuales proporcionan información sobre el nivel de estrés laboral. En tal sentido, los resultados que se obtuvieron son: el 85.7% de las enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli experimenta estrés leve, mientras que un 14.3% enfrenta estrés moderado y ninguna enfermera muestra signos de estrés severo. Por otro lado, el estrés moderado representa un pequeño porcentaje indica áreas donde se podría implementar soporte adicional, como programas de manejo del estrés o bienestar laboral, para prevenir que el agotamiento laboral progrese a niveles más severos. Se considera fundamental que la administración del hospital siga monitoreando y apoyando la salud mental y física de sus profesionales para mantener un ambiente de trabajo saludable y sostenible.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Carga laboral, Enfermería, Hospital.

## ABSTRACT

The present research work entitled “Level of occupational stress in nurses of the emergency department of the Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli - 2023”. Its objective was to determine the level of occupational stress in nurses of the emergency services of the Hospital “Rafael Ortiz Ravines” Juli; for this purpose, a simple descriptive study was carried out, which corresponds to the non-experimental research design of cross-sectional cut. We worked with a population and sample of 21 (100%) nurses of the Emergency and Hospitalization Service of the Rafael Ortiz Ravines Juli Hospital. The technique for data collection was the survey, and the “Miller and Smith test” questionnaire was applied, which consists of 16 questions, which provide information on the level of work stress in the population under study. Through descriptive statistics, the results are that 85.7% experience mild stress, while 14.3% face moderate stress and no nurse shows signs of severe stress. On the other hand, moderate stress represents a small percentage indicating areas where additional support, such as stress management or work wellness programs, could be implemented to prevent job burnout from progressing to more severe levels. It is considered essential that hospital management continues to monitor and support the mental and physical health of its professionals to maintain a healthy and sustainable work environment.

**Keywords:** Work stress, Workload, Nursing, Hospital,

## INTRODUCCIÓN

La enfermería es una actividad compleja que exige esfuerzo, tiempo, aptitudes y habilidades, con un enfoque humano y cálido hacia la atención de los pacientes. En áreas como emergencia, el trabajo de las enfermeras está expuesto a diversas fuentes de estrés debido a las demandas físicas, emocionales y éticas que conlleva. Factores como la gravedad de los pacientes, la toma de decisiones críticas y el contacto frecuente con la muerte aumentan la vulnerabilidad al estrés laboral, convirtiendo a las enfermeras en uno de los grupos profesionales más propensos al desgaste.

Estudios previos concluyen que el personal de enfermería enfrenta niveles de estrés laboral más altos que en otros sectores. Esto es especialmente relevante en contextos de trabajo con recursos limitados, como la falta de personal o materiales médicos, y un número elevado de pacientes, lo que añade una carga adicional sobre la salud física y mental de las enfermeras. El estrés constante y las condiciones laborales inadecuadas afectan no sólo su bienestar, sino también la calidad del servicio prestado.

En Perú, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han señalado el estrés laboral como una de las principales preocupaciones de salud profesional. En hospitales de regiones vulnerables, el personal de enfermería se enfrenta a riesgos psicosociales que requieren intervención. El Hospital Rafael Ortiz Ravines, en Juli, es uno de estos centros de referencia en el segundo nivel de atención, donde la identificación de factores de riesgo psicosocial resulta fundamental para mejorar la calidad de vida del personal y optimizar el servicio.

Este trabajo de investigación, dividido en cuatro capítulos. El capítulo I expone el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación. En el capítulo II se presenta el marco teórico, conceptual, incluyendo las bases teóricas sobre el estrés laboral y las hipótesis. El capítulo III detalla la metodología empleada, el contexto de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las variables estudiadas. Finalmente, en el capítulo IV se analiza e interpreta los resultados obtenidos, concluyendo con un resumen sobre la relevancia de los hallazgos

para el bienestar y desempeño del personal de enfermería.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Vivimos en una era donde el ritmo de vida es cada vez más rápido, y las exigencias de la sociedad moderna en diversas esferas de la vida humana están conectadas con fenómenos sociales que son tan comunes y frecuentes hoy que se puede mencionar el abandono familiar pobreza, desempleo y diversas formas de violencia que provocan cambios dramáticos en el individuo, un ritmo de vida significativamente acelerado y mayores exigencias de competencia y especialización, iniciativa, seguridad y capacidad para crear nuevas situaciones que las enfermeras deben enfrentar todos los días estrés y sus posibles consecuencias negativas. El estrés laboral es causado por la naturaleza o intensidad de las demandas laborales o problemas organizacionales. Los empleados experimentan síntomas relacionados, con la situación laboral, como apatía hacia el trabajo, en relaciones interpersonales, reducido productividad laboral, depresión, tristeza síntomas psicósomáticos que conducen a la presencia de ciertos trastornos psicofisiológicos y en el trabajo se empiezan a tener experiencias negativas, insatisfacción.

La situación actual en el lugar de trabajo refleja un tercio de las actividades laborales para adultos. Si consideramos no solo la cantidad de horas, días y años que una persona dedica al trabajo, sino a la cantidad de su vida en el trabajo, podemos entender su impacto en la salud, independientemente de que el trabajador sea en su persona, familia, comunidad y entorno. Respecto a esto último, cabe señalar que la condición del



trabajador depende de la actividad laboral que realiza, de la realidad social y del tipo de producción que impone. Con base en esto, se puede decir que la salud se pierde cuando las condiciones de trabajo son inadecuadas lo que se evidencia en cambios psicológicos como es el estrés, que a su vez es una de las principales causas de incapacidad laboral y que afecta la capacidad laboral de los empleados. Para que los seres humanos funcionen satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos biológica, psicológica, social o espiritual.

En ese sentido, enfermería es una profesión que tiene una responsabilidad directa en el cuidado de la salud de los pacientes, el estrés laboral es un factor crítico. La carga de trabajo, la necesidad de tomar decisiones rápidas y de alto impacto, el trabajo por turnos, incluidos los nocturnos, y la exposición constante a situaciones emocionalmente intensas, contribuyen a un ambiente altamente estresante. Este estrés no solo afecta su salud, sino que también puede disminuir la calidad del servicio que ofrecen, provocando fatiga, agotamiento físico, irritabilidad y otros síntomas que comprometen su capacidad laboral.

A nivel internacional, múltiples estudios han revelado que el estrés laboral en las profesiones sanitarias no solo es frecuente, sino que sus consecuencias son especialmente graves y visibles. La constante exposición pública de su labor, combinada con el compromiso inherente de servicio hacia los pacientes, hace que este grupo sea particularmente vulnerable a los efectos adversos del estrés. En el contexto de América Latina, investigaciones realizadas en países como México, Brasil y Chile muestran cifras similares, con niveles de estrés laboral en el personal de enfermería con niveles de estrés laboral en el personal de enfermería que oscilan entre el 30% y el 50% (1).

En Perú, el estudio realizado por Acosta-Román et al., ha demostrado que los trabajadores de la salud, incluidas las enfermeras, experimentan niveles elevados de estrés. Según este estudio, el 23.1% de los trabajadores reporta un nivel alto de estrés, mientras que el 76.9% presenta un nivel medio. Estos datos revelan la magnitud del problema y la necesidad urgente de abordar el estrés laboral en este grupo profesional.

En un contexto hospitalario, las enfermeras de servicios críticos como Emergencia y Hospitalización están particularmente expuestas a altos niveles de presión (2).

En el ámbito local, específicamente en el Hospital "Rafael Ortiz Ravines" de Juli, se ha observado que las enfermeras, especialmente después de la mitad de su jornada laboral, presentan signos evidentes de cansancio y fatiga, lo que puede afectar su trato hacia los pacientes y la calidad de la atención. Estas condiciones, si no son atendidas de manera oportuna, pueden tener consecuencias negativas tanto para el personal como para los pacientes.

El Hospital "Rafael Ortiz Ravines" de Juli fue seleccionado para este estudio debido a las condiciones que enfrenta. Este hospital, ubicado en la zona sur de la región de Puno, con recursos limitados, tiene una alta demanda de atención, lo que genera una carga de trabajo intensa para el personal de enfermería. Además, la infraestructura y la disponibilidad de recursos no siempre son suficientes para atender a la cantidad de pacientes que ingresan. Esta situación agrava los niveles de estrés entre las enfermeras, quienes deben gestionar múltiples responsabilidades en turnos prolongados, lo que las expone a un desgaste físico y emocional significativo. Estas condiciones particulares hacen que el análisis del estrés laboral en este contexto sea prioritario, ya que su impacto puede afectar tanto a las enfermeras como a la calidad del servicio que ofrecen. Por tanto, este estudio es crucial para identificar las problemáticas locales y ofrecer soluciones que mejoren el bienestar del personal y, en consecuencia, la atención hacia los pacientes.

#### **1.1.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel del estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli 2023?

#### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de agotamiento laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli 2023?

- ¿Cuál es el tiempo de servicio profesional en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli 2023?
- ¿Cuál es la condición laboral y recursos en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023?

## 1.2. ANTECEDENTES

### 1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Díaz et al. (2024), en su tesis denominada “Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19”. Su objetivo general fue evaluar la asociación entre calidad de vida y estrés laboral en enfermeros durante la pandemia por Covid19. La metodología es de enfoque cuantitativo y fue de estudio analítico y transversal. La población es de un total de 150 enfermeros. La muestra es la misma totalidad de la población. Como resultado el 52.22% de los participantes tenía entre 18 y 30 años; 84.78% eran mujeres; y 81.64% trabajaban como auxiliares de enfermería, mientras que el 18.46% eran enfermeros profesionales. El estrés agudo fue más alto en los enfermeros profesionales (media=51) que en auxiliares (media=43.43,  $p=0.020$ ). En conclusión, el estrés laboral agudo se correlaciona negativamente con la calidad de vida, afectando principalmente dimensiones relacionadas con la salud. Cada aumento en el estrés reduce la calidad de vida en 0,3, lo que resalta la necesidad de políticas que promuevan un ambiente laboral saludable y un trato justo para los trabajadores de la salud (3).

Cortez et al. (2022), en su tesis titulada “Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México”. El objetivo fue analizar el nivel de estrés de los enfermeros, identificando sus causas, efectos y proponiendo estrategias para mejorar su bienestar laboral y la calidad del servicio prestado. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional con diseño no experimental. La población y muestra fue de 115 profesionales. Como resultado el 91.3% ( $f=105$ ) son mujeres, el 43.5% ( $f=50$ ) están casados y el 37.4% ( $f=43$ ) no tienen hijos. En los turnos, el 45.2% ( $f=52$ ) trabaja en el matutino, el 29.6% ( $f=34$ ) en el vespertino y el 25.2% ( $f=29$ ) en el nocturno. En cuanto al estrés, el 48.1% ( $f=25$ ) del turno matutino y el

41.2% (f=14) del vespertino no presentan estrés; el 34.5% (f=8) del turno nocturno tiene estrés leve. El 40.9% (f=47) muestra niveles de estrés medio y el 10.4% (f=47) estrés alto. En conclusión, el estrés laboral en los enfermeros de un hospital de tercer nivel es bajo (4).

Felón & Sáez (2023), en su investigación denominada “Estresores laborales en el profesional de enfermería de los servicios asistenciales de un hospital de Montería, 2023”. El objetivo fue determinar los estresores laborales que afectan a los enfermeros de los servicios asistenciales de un hospital de Montería en el 2023. La metodología es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y transversal. La población es de 22 enfermeros. La muestra es la misma totalidad de la población. Como resultado el 86.4% son mujeres y el 13.6% hombres, evidenciando una mayor prevalencia del sexo femenino. El 59.1% de los profesionales de enfermería tiene entre 30 y 40 años, y el 54.5% pertenece al estrato socioeconómico 2. En cuanto al estado civil, el 36.4% son casados y el 27.3% están en unión libre, y el 91% tiene entre 0 y 2 hijos. La mayoría, el 81.8%, tiene un contrato de prestación de servicios, lo que podría afectar su bienestar. En términos de estrés, los niveles predominantes son bajos y medios, siendo el 45.5% de los participantes que reportan estrés "muy frecuentemente". En conclusión, la carga de trabajo, la muerte y la preparación insuficiente como los principales estresores en enfermería. La falta de personal y los contratos temporales aumentan la incertidumbre laboral y el estrés, siendo los profesionales mayoritariamente mujeres casadas con niveles de estrés medio. Además, el servicio de Urgencias muestra los niveles más altos de estrés debido a su complejidad (5).

García et al., (2020), desarrollaron un estudio denominado “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia Covid-19”, el estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de estrés laboral y los factores estresantes principales que afectan al personal de enfermería durante la pandemia de COVID-19. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal en 126 enfermeras que trabajaron durante la pandemia, a quienes se les aplicó un cuestionario

estructurado en línea. El cuestionario incluyó una cédula para registrador de datos personales y laborales, así como la Escala de Estrés en Enfermeras (NSS), con una confiabilidad de 0.91. Los resultados indicaron que el 81% de los participantes eran mujeres, la mayoría con turno nocturno; un 58,7% reportó jornadas de 12 horas, el 44,4% se ocupaba de 7 o más pacientes, y un 16% había contraído COVID-19. En cuanto al nivel de estrés, predominó un nivel medio, asociado especialmente con las largas jornadas laborales de 12 horas. Como conclusión, se destaca la presencia de niveles significativos de estrés en el personal de enfermería, señalando la necesidad de implementar estrategias efectivas de afrontamiento para reducir su impacto en el bienestar de estos profesionales (6).

### **1.2.2. A NIVEL NACIONAL**

Alarcón (2024), en su tesis titulada “Estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital San José, Callao, 2023”. Su objetivo es determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La población y muestra fue de 35 enfermeros. Como resultado el 54.3% presentó niveles bajos de estrés laboral y el 45.7% niveles medios, predominando los bajos. En la dimensión de ambientes físicos, el 74.3% reportó niveles de estrés medios, el 17.1% bajos y el 8.6% altos. En cuanto al ambiente psicológico, el 54.3% mostró niveles bajos y el 45.7% medios, mientras que, en el ambiente social, el 74.3% experimentó niveles bajos de estrés y el 25.7% medios. En conclusión, los enfermeros de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023, predominan los niveles bajos de estrés laboral en general, con una notable tendencia a niveles medios en los ambientes físicos. Los entornos psicológicos y sociales presentan principalmente niveles bajos de estrés, lo que sugiere una percepción de menor carga estresante en esas dimensiones (7).

Loaiza (2020), en su tesis denomina “Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020”. El objetivo

fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho en el año 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La población y muestra es de un total de 80 enfermeros, Como resultado se experimentan niveles de estrés bajos en general (54.3%). Sin embargo, en la dimensión de ambientes físicos, predominaron los niveles de estrés medios (74.3%), mientras que, en los ambientes psicológicos y sociales, se encontraron principalmente niveles bajos de estrés, con 54.3% y 74.3%, respectivamente. En conclusión, los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el hospital de San Juan de Lurigancho experimentan principalmente niveles bajos de estrés laboral, influenciado por factores como el entorno físico y social (8).

Cieza (2024), en su investigación titulada “Estrés y desempeño laboral de los enfermeros de emergencia: una revisión bibliográfica”. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los enfermeros en el servicio de emergencia. La metodología es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de diseño no experimental. La población es de 45 enfermeros y la muestra de 20 enfermeros. Como resultado los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería en emergencias del hospital de San Juan de Lurigancho predominan en niveles bajos y medios. Para la dimensión física, un 74.3% presenta estrés medio. En el aspecto psicológico, un 54.3% presenta niveles bajos y en el aspecto social, el estrés es bajo para el 74.3% del personal. En conclusión, el estrés laboral afecta el desempeño de los enfermeros de emergencia, destacando la importancia de mejorar el ambiente físico, cuidar la salud mental y fomentar relaciones sociales saludables para reducir sus efectos negativos (9).

### **1.2.3. A NIVEL LOCAL**

Valeriano (2022), en su investigación denominada “Nivel de estrés y su relación con la carga laboral en el profesional de enfermería frente a la pandemia covid-19 en los servicios de la unidad de cuidados intensivos (área covid-19) y emergencia del hospital III ESSALUD - Puno 2021”. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de

estrés y la carga laboral en el profesional de enfermería frente a la pandemia Covid-19 en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia del Hospital III EsSalud - Puno 2021. La metodología es de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y descriptivo con diseño no experimental y transversal. La población y muestra fue de 23 enfermeros. Como resultado el 100% presenta un alto nivel de estrés por la carga de trabajo. Además, el 73.9% manifiesta estrés alto por la muerte y sufrimiento del paciente, mientras que el 26.1% reporta estrés medio. En conclusión, el 52.2% de los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y Emergencia experimentan un alto nivel de estrés laboral, siendo los principales factores la carga de trabajo (100.0%), la muerte y sufrimiento del paciente (73.9%) y la incertidumbre sobre el tratamiento (78.3%). Además, un 56.5% presenta un alto nivel de carga laboral, con un 60.9% atribuido a la carga física y un 47.8% a la carga mental. La correlación Spearman confirma una relación significativa entre el estrés y la carga laboral de estos profesionales (10).

Madriaga (2022), en su investigación titulada “Factores de riesgo laboral y nivel de estrés en enfermeras de áreas críticas del hospital III Salcedo ESSALUD - Puno 2020”. El objetivo fue determinar los factores de riesgo laboral y nivel de estrés en enfermeras de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra fue de 33 enfermeros. La muestra es la misma totalidad de la población. Como resultado se observa que el 52% de las enfermeras en áreas críticas presenta un alto nivel de estrés, mientras que el 33% muestra un estrés medio. El 82% considera que el factor ambiental es un riesgo muy alto para el estrés laboral. Los factores biológicos, psicológicos y sociales tienen niveles medios de influencia en el estrés, representando el 67%, 85% y 58%, respectivamente. En conclusión, el factor ambiental es el principal riesgo que genera un alto nivel de estrés en enfermeras de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud. Los factores social, biológico y psicológico tienen un riesgo medio. Las dimensiones de agotamiento emocional y falta de realización

personal están en niveles medios, mientras que la despersonalización se presenta en un nivel alto, evidenciando actitudes negativas hacia pacientes y colegas (11).

Pizarro (2024), en su tesis titulada “Estrés y afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia covid – 19 en el hospital regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2021”. El objetivo fue determinar la relación del estrés en el afrontamiento de las enfermeras del servicio de emergencia COVID – 19 en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno, 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y corte transversal con nivel descriptivo y correlacional. La población es de 49 enfermeros. La muestra es de un total de 39 enfermeros. Como resultado el 48,7% de las enfermeras presenta un estrés medio, con un 43,6% de afrontamiento malo. El 48,7% tiene un estrés bajo, donde el 30,8% muestra un afrontamiento regular. El 74,4% reporta un agotamiento emocional medio, con un 46,2% de afrontamiento malo. El 71,8% tiene despersonalización baja y un 25,6% nivel medio. Finalmente, el 71,8% presenta baja realización personal, con un 28,2% de afrontamiento malo. En conclusión, existe una relación significativa entre el estrés, el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal con el afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia COVID-19, evidenciando que, a mayor estrés y agotamiento emocional, el afrontamiento disminuye, mientras que un aumento en la realización personal también afecta negativamente el afrontamiento (12).

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli 2023.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar el nivel de agotamiento laboral, en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravines” – Juli 2023.
2. Identificar el tiempo de servicio profesional en Enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023.



3. Identificar la condición laboral y recursos en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. ESTRÉS

En la época contemporánea, el fisiólogo Hans Selye, de Montreal, introdujo por primera vez el concepto de estrés en el ámbito de la salud en 1935. Lo definió como "la respuesta general del organismo frente a cualquier estímulo estresante o situación de estrés", es decir, una reacción inespecífica del organismo ante cualquier demanda que se le presente (13).

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que el estrés es el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción ante cualquier estresor o situación estresante" (14)

En este sentido, el estrés se entiende como un conjunto de reacciones generadas por el organismo para adaptarse o afrontar una situación específica de dificultad o tensión, mediante la activación de mecanismos biológicos y psicológicos.

##### 2.1.2. ESTRÉS LABORAL

A lo largo de la historia, diversos autores han definido el concepto de "estrés" desde diferentes enfoques. El término tiene su origen etimológico en el griego *stringere*, que significa "estimulación de tensión". Con el tiempo, la palabra evolucionó en inglés, dando lugar a variantes como *estrés*, *estrése*, *srest* o *straisse*" (15)

A finales del siglo XVII, Robert Hooke, en el campo de la Física y calculando en la Ley de Elasticidad, señaló que el estrés provocaba deformaciones en el metal. De forma general, el estrés puede entenderse como la exigencia externa que se impone al cuerpo,

generando desgaste tanto físico como mental. Algunos autores lo describen como el "agotamiento de la energía nerviosa".

Desde una perspectiva biopsicológica, en 1867, el fisiólogo Claude Bernard destacó que los agentes externos pueden causar desequilibrios en el organismo, y subrayó la capacidad del cuerpo para mantener su estabilidad. Según Bernard, el estrés surge cuando se rompe este equilibrio, desencadenando sus efectos sobre el organismo. Walter Cannon en 1915 definió el concepto al estrés como un número de síntomas que aparecen de forma simultánea y son característicos de un cuadro patológico que ocasiona una lucha, huida y planteó que una respuesta fisiológica ante la aparición de una situación de emergencia, permite que el cuerpo reaccione con todo nuestro potencial, superando la amenaza y lograr un proceso de adaptación homeostática (16).

Según Durán, "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)" (17).

#### 2.1.2.1 Síntomas

Los síntomas se clasifican según las reacciones que puedan manifestarse, ya sean emocionales o físicas (18).

- **Reacción emocional:** Se presenta como alteraciones en el estado de ánimo o cambios en el comportamiento. Algunas de estas reacciones son visibles, mientras que otras pueden ser ocultadas por la persona, ya sea por temor al rechazo o para evitar causar preocupación en su entorno.
- **Reacción física:** Ocurre cuando el estrés afecta el funcionamiento del organismo, provocando problemas en el sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular.

#### 2.1.2.2. Causas

Las causantes del estrés son muy variadas (19)

- La cantidad y el ritmo de trabajo.
- Realización de tareas monótonas.

- Inseguridad o inestabilidad en el empleo.
- Incremento de responsabilidades.
- Participación en actividades peligrosas o poco saludables.
- Falta de apoyo o colaboración en el entorno laboral.
- Experiencias de acoso en el ámbito laboral.
- Gestión inadecuada de posiciones de autoridad.
- Reconocimiento insuficiente del desempeño laboral.
- Entornos laborales desfavorables.

#### 2.1.2.3. Consecuencias

El estrés laboral impacta tanto al empleado, a nivel físico y psicológico, como al empleador (20).

En las consecuencias del empleador se encuentran:

- Aparición de sinergias negativas.
- Incremento del ausentismo laboral.
- Deterioro en la salud ocupacional.
- Disminución en la productividad.
- Aumento de quejas e insatisfacción.

El estrés laboral surge del desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad para enfrentarlas. Aprender a gestionar estas situaciones no solo contribuye a superar el estrés, sino que también fomenta el aprendizaje y la optimización de los recursos personales, permitiendo al individuo adquirir experiencia. Desde la perspectiva organizacional los estresores ocupacionales más estudiados han sido conflictos y ambigüedades relacionadas con el rol y el exceso de trabajo. También se ha estudiado la falta de recursos disponibles, la responsabilidad sobre terceros, la poca colaboración para tomar decisiones y la influencia del clima laboral o del soporte social en el trabajo (20).

#### 2.1.2.4 Otros agentes estresantes

Reconocidos por el personal de salud son expectativas inadecuadas en los usuarios y de los propios sanitarios, las constantes interrupciones del trabajo, más carga de trabajo administrativo y la interferencia del trabajo con la vida familiar (21).

### 2.1.3. LOS ESTRESORES LABORALES

- **Por conflictos laborales:** es comprensible que existan demandas contrapuestas e incompatibles al realizar las tareas laborales. En el cuidado del paciente, este conflicto se manifiesta al elegir entre los principios éticos aprendidos en la universidad, la ausencia de recursos de enfermería disponibles y las restricciones financieras que afectan la toma de decisiones en la práctica diaria.
- **Debido a la ambigüedad de la obra:** la incertidumbre impuesta sobre la tarea y cómo se logra el resultado deseado es comprensible. En la práctica clínica, el estrés, la incertidumbre en el diagnóstico y tratamiento, así como la confusión en los roles de los médicos y el personal de enfermería, se presentan de manera especialmente marcada.
- **Aumento de la carga de trabajo:** esto se refiere a la carga de trabajo excesivo, trabajo que es difícil de realizar debido a limitaciones de tiempo o urgencia. Cuando el trabajo excede nuestra capacidad para resolver problemas de manera oportuna y eficiente, los profesionales de la salud a menudo se enfrentan a pacientes que amenazan la vida en comparación con aquellos que se sienten importantes, inseguros y frustrados (22).

### 2.1.4. ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA

Los profesionales de enfermería representan el 60% de la fuerza laboral en el ámbito de la salud, especialmente en roles de atención y en hospitales. Este grupo de profesionales es el que experimenta niveles más altos de estrés en comparación con otros, lo cual impacta su esperanza de vida. Debido a sus características particulares, la enfermería es una profesión que involucra varios factores de riesgo para el estrés laboral. Tanto las características del trabajo como el entorno en el que se desempeñan han demostrado que el personal de enfermería tiene una mayor probabilidad de desarrollar trastornos

relacionados con el estrés. La razón fundamental es que los profesionales de salud, en gran proporción realizan su trabajo administrando cuidados directos a personas con sufrimiento físico y psicológico y sobre todo los que trabajan cuidando a enfermos. Es por eso que se encuentra con frecuencia al personal de enfermería con pérdida de motivación, descenso del rendimiento deterioro de la calidad del trato ofrecido (23).

#### 2.1.5. NIVELES DE ESTRÉS

Gallegos, en su investigación, cita a Miller y Smith (1993), quienes desarrollaron un instrumento de evaluación para medir el estrés, el cual lo clasifican en cuatro niveles distintos (24).

**a). Estrés severo:** El individuo enfrenta problemas graves en su trabajo, entorno familiar y salud, generando una sobrecarga emocional que no sabe cómo manejar. Este nivel de estrés puede llevar a síntomas como depresión, pasividad, sensación de pérdida de control y problemas físicos como síntomas gastrointestinales. Los efectos negativos pueden producir trastornos psicosomáticos con daño orgánico evidente, y el rendimiento laboral suele ser muy bajo debido a la incapacidad de afrontar adecuadamente el estrés.

**b). Estrés marcado:** El individuo experimenta un estrés continuo, intensificado por problemas diarios en el trabajo y el hogar. Los síntomas incluyen irritabilidad, tensión muscular, insomnio, cambios de humor y dificultades para concentrarse, lo que refleja una forma de afrontamiento poco efectiva ante el estrés. Aunque el rendimiento laboral puede ser adecuado inicialmente, con el tiempo se produce un leve descenso que, de prolongarse, puede afectar la salud y el desempeño.

**c). Estrés moderado:** Se considera óptimo para la productividad, ya que permite que el individuo se esfuerce en sus labores sin experimentar un estrés constante. Las tensiones propias del trabajo se alternan con momentos de relajación, lo cual facilita un manejo positivo del estrés. Este equilibrio entre presión y tranquilidad permite mantener la salud y un buen rendimiento laboral, ya que el estrés es moderado y manejable.

**d). Estrés leve:** El individuo se encuentra en un entorno tranquilo y sin grandes cambios, lo cual puede resultar en una falta de motivación y aspiraciones. Esta monotonía y

estabilidad pueden hacer que el individuo se refugie en la seguridad del trabajo sin encontrar verdadera satisfacción en él, lo que reduce su rendimiento al mínimo. Este nivel de estrés, refleja una baja intensidad y escaso desafío.

### **2.1.6. DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL**

#### **2.1.6.1. Agotamiento laboral:**

El agotamiento laboral es una de las dimensiones más críticas del síndrome de agotamiento laboral. Se caracteriza por una profunda fatiga emocional, física y mental, que resulta de la exposición prolongada a altos niveles de estrés en el lugar de trabajo. Esta condición puede manifestarse en problemas físicos como dolores de cabeza, insomnio y trastornos gastrointestinales, así como en una mayor susceptibilidad a enfermedades virales. A nivel emocional, el agotamiento laboral puede llevar a una disminución de la motivación, una actitud negativa hacia el trabajo y la vida en general, y en casos extremos, a depresión y ansiedad (25).

#### **2.1.6.2. Tiempo de servicio:**

Con el paso del tiempo, las demandas y el estrés acumulados en el trabajo pueden aumentar el riesgo de presentar estrés, especialmente en profesiones de alto estrés como los servicios socio-sanitarios. La experiencia laboral prolongada puede llevar a una mayor exposición a situaciones estresantes, lo que sin una gestión adecuada, puede resultar en un agotamiento laboral progresivo. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones implementen estrategias para apoyar a los empleados a lo largo de su carrera (26).

#### **2.1.6.3. Condición laboral y recursos:**

La condición laboral y la disponibilidad de recursos son fundamentales en la prevención y el manejo del estrés laboral. Una condición laboral caracterizada por sobrecarga de trabajo, tanto cuantitativa como cualitativa, un ambiente de trabajo tenso y autoritario, y la inseguridad laboral, pueden exacerbar el agotamiento laboral. Por otro lado, la disponibilidad de recursos personales, como habilidades de manejo del estrés, y recursos organizacionales, como apoyo de supervisores y políticas de bienestar laboral, es

esencial para mitigar el estrés y prevenir el agotamiento laboral. Las organizaciones que invierten en el bienestar de sus empleados y proporcionan un ambiente de trabajo saludable pueden reducir significativamente los niveles de agotamiento laboral (27).

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. AMBIENTE LABORAL**

El ambiente laboral se refiere al entorno en el que se desempeñan los trabajadores durante su jornada laboral, incluyendo aspectos físicos y psicosociales. "El ambiente laboral, también conocido como clima laboral o ambiente de trabajo, se refiere al entorno en el que se desempeñan los empleados durante su jornada laboral. Este entorno incluye aspectos físicos, como la infraestructura y el diseño de la oficina, y aspectos psicosociales. , como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales y la comunicación entre los miembros de la empresa" (33).

### **2.2.2. ENFERMERÍA**

La enfermería comprende la prestación de cuidados, tanto de manera autónoma como en colaboración, dirigida a personas de todas las edades, así como a familias, grupos y comunidades, ya sea que se encuentren en estado de salud o enfermedad, y en cualquier contexto. Su labor incluye fomentar la salud, prevenir enfermedades y atender a quienes están enfermos, tienen alguna discapacidad o están en etapa terminal. Entre las funciones fundamentales de la enfermería se encuentran la promoción de entornos seguros, la realización de investigaciones, la participación en políticas de salud, la gestión de pacientes y sistemas sanitarios (28).

### **2.2.3. ESTRÉS**

Se define como la respuesta fisiológica, psicológica y comportamental que surge cuando un individuo percibe que las demandas de su entorno superan sus recursos y capacidades. "El estrés se produce cuando las demandas laborales, como la carga de trabajo, los plazos ajustados, y las expectativas de desempeño, superan las capacidades y recursos del trabajador" (27).



#### **2.2.4. ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral es una forma específica de estrés que se origina en el lugar de trabajo. Se produce cuando las demandas laborales superan las capacidades y recursos del trabajador, afectando significativamente la salud y el bienestar de los empleados, reduciendo la satisfacción laboral y disminuyendo la productividad (20).

#### **2.2.5. RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones interpersonales son fundamentales para el bienestar y el rendimiento de los empleados. “Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas” (29).

#### **2.2.6. SERVICIO DE EMERGENCIA**

El Servicio de Emergencia es un área operativa o funcional en hospitales, dedicada a ofrecer atención médico-quirúrgica de urgencia de manera constante y durante las 24 horas del día. Su propósito es asistir a todas las personas cuya vida o salud esté en riesgo debido a una situación de emergencia. Según el nivel de complejidad del hospital, puede atender diversas categorías de afecciones (30).

#### **2.2.7. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN**

El servicio de hospitalización ofrece atención médica constante, con tratamientos estructurados y múltiples, integrando diversas actividades terapéuticas y el trabajo conjunto de un equipo de especialistas. Está diseñado para pacientes que necesitan cuidados diarios y directos, brindando una estancia completa. La calidad y efectividad de este servicio se basa en la atención continua brindada por el equipo médico y paramédico. La duración de la hospitalización varía según el estado clínico de cada paciente y se reduce gradualmente conforme mejora su condición (31).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se realizó en los servicios de emergencia y hospitalización del hospital Rafael Ortiz Ravines Juli, ubicado en la provincia de Chucuito, una de las 13 provincias del departamento de Puno y administrada por el gobierno regional de Puno.

El Hospital "Rafael Ortiz Ravines" en Juli es una institución de salud de nivel II-1 en la región, que actúa como centro de referencia para todos los centros de salud de la Red de Salud Chucuito. Estos establecimientos brindan, como mínimo, los siguientes servicios: consulta externa, emergencias, hospitalización, centro obstétrico, quirófano, medicina de rehabilitación, diagnóstico por imágenes, patología clínica, farmacia, nutrición, dietética, entre otros.

#### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

##### 3.2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo compuesta por 21 enfermeras profesionales que desempeñan sus funciones en los servicios de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines, Juli.

En cuanto a la muestra ha sido seleccionada a través de un muestreo censal no probabilístico, lo cual significa que se incluyó a la totalidad de los individuos de la población para lograr una muestra completa y exhaustiva.

En cuanto a las características de la población, se trata de enfermeras profesionales con formación en el manejo de pacientes en situaciones de emergencia y hospitalización, lo

cual requiere un alto nivel de preparación y capacidad para responder eficazmente ante situaciones de alta presión.

- **Criterios de inclusión**

- Enfermeras que acepten ser partícipes firmando el consentimiento informado.
- Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia y hospitalización.

- **Criterios de exclusión**

- Enfermeras que no acepten ser partícipes firmando el consentimiento informado.
- Enfermeras que no laboren en el servicio de emergencia u hospitalización.

### **3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS**

#### **3.3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método empleado fue el deductivo. Respecto a este método implica partir de una conclusión general para identificar y analizar las premisas particulares relacionadas con el fenómeno en estudio. Este método permitirá estructurar el análisis de manera lógica y sistemática, orientando la investigación hacia la comprensión de los elementos específicos que sustentan el tema general.

El presente estudio es de tipo descriptivo simple, con enfoque cuantitativo ya que la información recolectada es de la situación actual.

El estudio es de nivel básico o teórico. Según Muntané indica que el objetivo es incrementar los conocimientos científicos pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (32)

#### **3.3.3. TÉCNICA**

- **Encuesta**

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, que facilitó la obtención de información sobre el nivel de estrés experimentado por los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia y Hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli.

#### **3.3.4. INSTRUMENTO**

- **Cuestionario**

Para la medición de datos se utilizó el cuestionario el cual nos permitió identificar el nivel de estrés laboral para el cual está diseñado, se aplicó un cuestionario de forma individual con consentimiento informado, cuya finalidad fue recolectar datos

### **TEST DE VULNERABILIDAD AL ESTRÉS, DE L. H. MILLER Y A. D. SMITH**

El Test de Miller y Smith consta de 16 proposiciones, cada una con tres posibles respuestas que permiten clasificar los niveles de estrés. Las preguntas se centran en actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y en su relación con las personas a las que atiende. Este instrumento se considera válido para el estudio, ya que ha sido utilizado en investigaciones previas con profesionales de enfermería.

La puntuación asignada a cada opción es la siguiente:

- 3 puntos para la primera alternativa casi siempre
- 2 puntos para la segunda alternativa a veces
- 1 punto para la tercera alternativa. nunca

Una vez sumadas las respuestas, se compara el total con la siguiente escala:

- Nivel IV (estrés severo) = 33 a 48 puntos
- Nivel III (estrés marcado) =29 a 32 puntos
- Nivel II (estrés moderado) =25 a 28 puntos
- Nivel I (estrés leve) =16 a 24 puntos

### **3.3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.**

El Test de Vulnerabilidad al Estrés (MILLER Y SMITH) fue desarrollado en la Universidad de Boston por LH Miller y Ad Smith. Su propósito es evaluar el grado de vulnerabilidad al estrés, así como identificar factores relacionados con el estilo de vida del individuo y el apoyo social que podrían influir en su susceptibilidad al estrés. La prueba consta de 16 ítems, y cada uno se responde utilizando una escala de puntuación que va de 3 (casi siempre) 2 (a veces ) 1 (nunca), dependiendo de la frecuencia con la que el individuo se identifique con cada afirmación. Este instrumento tiene un coeficiente alfa de Cronbach de 0,875, lo que indica una buena confiabilidad.

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE

#### 3.4.1. ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 01: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Estrés laboral	Agotamiento laboral	- Inquietud	1,2,8,9,10	Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
		- Cansancio físico y emocional		
	- Interferencia del trabajo en la vida personal			
Estrés laboral	Tiempo de servicio	- Confianza en la gestión de conflictos	3,7,13,16	
		- Satisfacción en el área de servicio		
	- Expectativas salariales			
Estrés laboral	condición laboral y recursos	- Ambiente de trabajo	4,5,6,11,12,13,1 4,15	
		- Disponibilidad de recursos		
	- Satisfacción con horarios y salario			

### 3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

El análisis estadístico utilizado fue de tipo descriptivo, lo que permitió examinar la información tal como fue obtenida, en un tiempo y espacio determinado, según la variable medida con el instrumento.

### **3.5.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos recolectados al finalizar el trabajo de investigación fueron codificados y luego introducidos manualmente en una base de datos. Posteriormente, se cargaron en un programa estadístico, específicamente en la versión 25 de SPSS. Se aplicó las estadísticas descriptivas para el análisis estadístico. Con lo cual se determinó el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización de acuerdo a los resultados obtenidos, a partir de ellos se formuló las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

#### 4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

**Tabla 02:** Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de Emergencia y Hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli 2023.

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
<b>Estrés leve</b>	21	100.0
<b>Moderado</b>	0	0.0
<b>Marcado</b>	0	0.0
<b>Severo</b>	0	0.0
<b>Total</b>	21	100.0

En la tabla 2 y figura 01 se aprecia que el estrés laboral en enfermeras del servicio de Emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines en Juli revela que el 100% de las enfermeras experimentan estrés leve, sin haber profesionales en otros niveles, por lo tanto, se muestra que las enfermeras participantes tienen carga laboral, cuentan con recursos materiales para el trabajo y su desempeño laboral es bueno en lo que respecta al área de servicio de Emergencia y hospitalización.

#### Discusión

Por ende, dichos resultados guardan relación con lo señalado por Cortez et al. (2022)

quienes identificaron que el estrés en un hospital de tercer nivel es mayormente bajo, aunque los turnos nocturnos tienden a presentar más casos de estrés leve. Por su parte, Felón y Sáez (2023) resaltaron que los contratos de periodos cortos como de 3 meses, en hospitales de Montería incrementan la incertidumbre laboral, siendo las cargas de trabajo y la preparación insuficiente los principales estresores. García et al. (2020) también observaron niveles significativos de estrés, especialmente en enfermeras que enfrentaron jornadas largas de trabajo, lo que indicó la urgencia de implementar estrategias de afrontamiento efectivo. En este sentido, diversos autores destacan diferentes factores relacionados con el estrés: Cortez et al. subrayan que las horas por la noche tienden a tener mayores niveles de estrés, Felón y Sáez se centran en la estabilidad laboral como un elemento que reduce el estrés; y García et al. identifican como factores influyentes las condiciones laborales, la estabilidad y el apoyo para enfrentar turnos desafiantes.

Estas conclusiones nos permiten identificar que en servicio de Emergencia y Hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli, presentan bajos niveles de estrés, alineados con los hallazgos de Cortez, Felón y García. Por ello, también se sugiere mejorar los factores que inciden directamente en los niveles de estrés. Asimismo, el estudio actual muestra que el personal encuestado no manifiesta inquietud en sus trabajos, no percibe dificultad en trabajos pesados, toma precauciones con las sustancias contaminantes, se desenvuelve adecuadamente en la asignación de servicios y equilibra las relaciones personales con el trabajo, evitando que estos interfieren entre sí.



#### 4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

**Tabla 03:** Nivel de agotamiento laboral, en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravines” – Juli 2023.

Agotamiento laboral	Frecuencia	Porcentaje
<b>Leve (5-12)</b>	18	85.7%
<b>Moderado (13 - 18)</b>	3	14.3%
<b>Severo (19 - 25)</b>	0	0.0%
<b>Total</b>	21	100.0%

En la tabla 03 y figura 02 se muestra el nivel de agotamiento laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines en Juli muestra que un 85.7% de las enfermeras experimentan agotamiento laboral leve, mientras que un 14.3% reportan agotamiento laboral moderado. No se registran casos de agotamiento laboral severo. Estos datos indican que la mayoría de las enfermeras experimentan agotamiento, el problema no llega a ser grave. Sin embargo, la presencia de agotamiento moderado en una minoría, indica la necesidad de implementar estrategias de apoyo y bienestar para prevenir el agotamiento laboral severo y mejorar la calidad laboral de las enfermeras.

#### Discusión

En contraste con los estudios, se presenta una imagen variada del agotamiento laboral entre las enfermeras. Madriaga (2022) muestra niveles medios de agotamiento laboral, mientras Valeriano (2022) reporta que el 56.5% de las enfermeras presentan una alta carga laboral. Cieza (2024) encuentra que el 74.3% de las enfermeras experimentan estrés medio en la dimensión física, sugiriendo un impacto notable en su bienestar físico. Asimismo, Cortez et al. (2022) revelaron que el agotamiento laboral en un hospital de tercer nivel es moderado, aunque los turnos nocturnos muestran una mayor prevalencia

de agotamiento laboral leve, indicando la necesidad de estrategias específicas para este grupo. Por otro lado, en el estudio de Felón y Sáez (2023), los contratos temporales y la insuficiencia de personal emergen como principales desencadenantes de carga laboral, con el área de Urgencias como la más afectada debido a su alta complejidad, evidenciando la relación directa entre las condiciones laborales y el agotamiento. Asimismo, García et al. (2020) documentaron que las jornadas laborales más de 12 horas y la alta carga de pacientes durante la pandemia exacerbaron el agotamiento laboral, afectando el bienestar del personal. Por consiguiente, la mayoría de los estudios señalan que el agotamiento laboral se presenta entre niveles leves y moderados. Esto se debe a que, en ciertas temporadas o ante situaciones sociales y de salud específicas, el agotamiento del personal tiende a incrementarse.

Por otro lado, el presente estudio destaca que predomina un nivel leve de agotamiento. Este resultado se atribuye, en gran medida, a que el personal se sienta satisfecho con el trabajo que realiza, controla adecuadamente sus emociones, evita que las relaciones interpersonales interfieran con su trabajo, y, aunque ocasionalmente experimente temor a no poder manejar ciertas situaciones, logra mantener un equilibrio general en sus funciones.

#### 4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

**Tabla 04:** Nivel de tiempo de servicio profesional en Enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023

		Frecuencia	Porcentual
<b>Año de servicio</b>	<b>&lt;= 10</b>	7	33.3%
	<b>11 - 18</b>	3	14.3%
	<b>19 - 27</b>	4	19.0%
	<b>28+</b>	7	33.3%
<b>Total</b>		21	100.0%

Los datos que se muestran en la tabla 04, son el tiempo de servicio de las enfermeras del servicio de Emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines en Juli. De todas las categorías de años de servicio, el 33.3% de las enfermeras tiene 10 años de servicio o menos, así también el 14.3% de las enfermeras tienen entre 11-18 años de servicio, de igual manera el 19% de las enfermeras tienen entre 19-27 años de servicio y finalmente otro 33.3% de las enfermeras tienen 28 años de servicio o más. Estos resultados sugieren que el estrés leve es una experiencia común a lo largo de las diferentes etapas de la carrera profesional de las enfermeras en el servicio de Emergencia y hospitalización, aunque hay una variabilidad ligera en los porcentajes.

#### **Discusión**

Díaz et al. (2024) identificaron que los enfermeros profesionales, quienes suelen tener mayor responsabilidad y posiblemente mayor antigüedad en el servicio, reportaron niveles significativamente más altos de estrés agudo en comparación con los auxiliares, lo que sugiere que el tiempo de experiencia puede estar asociado con una mayor carga emocional y laboral. Por otro lado, Felón y Sáez (2023) subrayan que el estrés es más

prevalente en servicios complejos como Urgencias, donde el tiempo de servicio acumulado puede amplificar el impacto de la carga laboral, especialmente entre aquellos con contratos temporales. Finalmente, García et al. (2020) destacaron que las largas jornadas de trabajo y el cuidado de múltiples pacientes durante la pandemia exacerbaron el estrés, particularmente entre quienes enfrentaron estas condiciones de manera prolongada. Estos estudios consideran la necesidad de ajustar las condiciones laborales según el tiempo de servicio y las demandas específicas del entorno, promoviendo un equilibrio entre experiencia profesional y bienestar personal, esto debido a que la inseguridad de trabajo en relación con las necesidades económicas que tienen las enfermeras.

#### 4.1.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

**Tabla 05:** Condición laboral y recursos en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023

Condición laboral y recursos	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bueno (8 - 19)</b>	21	100.0
<b>Regular (20 - 29)</b>	0	0.0%
<b>Malo (30 - 40)</b>	0	0.0%
<b>Total</b>	21	100.0%

En la tabla 04 se aprecia la condición laboral y los recursos entre las enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli, el cual muestra un valor notablemente positivo. Donde, todos los encuestados el cual representa el 100% califican su condición laboral y los recursos disponibles como bueno. Este resultado sugiere que las enfermeras tengan satisfacción laboral para una atención de

calidad. La ausencia de opiniones negativas indica que la gestión del hospital ha logrado crear un entorno laboral que cumple ampliamente con las expectativas y necesidades del personal de enfermería. Por ende, estos datos dan indicativos de una administración eficaz y de un entorno de trabajo bien equilibrado, lo que a su vez podría contribuir a un alto rendimiento y satisfacción laboral entre las enfermeras.

### **Discusión**

García et al. (2020) destacaron que las largas jornadas laborales y la atención simultánea de múltiples pacientes durante la pandemia aumentaron significativamente los niveles de estrés, lo que demuestra la necesidad de recursos adecuados y un entorno laboral favorable. En conjunto, estos estudios subrayan que mejorar las condiciones laborales, asegurar contratos estables y proporcionar recursos adecuados son estrategias clave para mitigar el estrés laboral y mejorar la calidad del servicio en enfermería. Asimismo, Alarcón (2024) indica que al predominar niveles bajos de estrés en general, el ambiente físico representa un factor crítico, con un 74.3% de los encuestados reportando niveles medios de estrés causados por la insuficiencia de recursos. De manera similar, Loiza (2020) encontró que los ambientes físicos eran la principal fuente de estrés medio (74.3%) para los enfermeros del servicio de emergencia en un hospital de San Juan de Lurigancho. Por su parte, Cieza (2024) resaltó que, el desempeño de los enfermeros, se ve afectado por el estrés físico, lo que sugiere la implementación de mejoras en la infraestructura y recursos laborales. Estos estudios coinciden en señalar que el entorno físico, asociado a la carga laboral, falta de personal y recursos insuficientes, son un factor clave que requiere atención prioritaria para reducir el estrés y mejorar las condiciones laborales, garantizando así un desempeño óptimo y un servicio de calidad.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se determinó que el 100% de las enfermeras experimentan estrés leve, por lo que, no se registraron casos de estrés moderado, ni severo.

**SEGUNDA:** Se identificó que el 85.7% de las enfermeras experimentan agotamiento laboral leve y un 14.3% es moderado. Mostrando así un agotamiento moderado en menor magnitud.

**TERCERA:** Se identificó que el 33.3% de las enfermeras tiene 10 años de servicio o menos, el 14.3% tiene entre 11 y 18 años, el 19% tiene entre 19 y 27 años, y otro 33.3% tiene 28 años o más. Se concluye que el estrés leve no está vinculado a un tiempo específico de servicio, afectando a las enfermeras independientemente de su experiencia laboral, por lo que las estrategias de gestión del estrés deben ser universales.

**CUARTA:** Se identificó que el 100% de las enfermeras califican su condición laboral y los recursos disponibles como bueno, lo que indica que la gestión del hospital ha logrado crear un entorno laboral que cumple con las expectativas y necesidades del personal de enfermería.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al director del hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli implementar estrategias preventivas y programas de apoyo que mantengan el nivel de estrés en un rango leve, evitando que evolucione hacia estados moderados o severos. Esto puede lograrse mediante actividades de relajación, gestión emocional y espacios de diálogo que permitan a las enfermeras expresar sus preocupaciones y recibir apoyo.

**SEGUNDA:** Se sugiere al director con el apoyo del encargado del área recursos humanos del hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli, fortalecer los programas de bienestar laboral enfocados en prevenir el agotamiento laboral, priorizando intervenciones específicas para las enfermeras con niveles moderados. Además, se deben implementar estrategias como rotación de tareas, pausas activas y talleres de manejo del agotamiento para mantener el bienestar general del personal y reducir la aparición de agotamiento más severo.

**TERCERA:** Se recomienda al director con el apoyo del encargado del área de recursos humanos del hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli implementar programas de bienestar laboral enfocados en la gestión del estrés, independientemente de los años de servicio, y promover talleres de desarrollo personal que aborden resiliencia y autocuidado en el entorno hospitalario. Además, es esencial realizar evaluaciones periódicas del nivel de estrés para identificar necesidades específicas y aplicar estrategias efectivas que beneficien a todo el personal de enfermería, sin importar su antigüedad.

**CUARTA:** Se recomienda al director con el apoyo del encargado del área de recursos humanos del hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli mantener y fortalecer las políticas que aseguren condiciones laborales óptimas y recursos adecuados, promoviendo la satisfacción del personal de enfermería. Asimismo, es fundamental realizar reuniones

periódicas para evaluar la percepción de las condiciones laborales y fomentar la mejora continua, destacando el compromiso de la gestión hospitalaria y promoviendo la participación activa del personal en la construcción de un entorno saludable.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Vásquez S, González YV. EL ESTRÉS Y EL TRABAJO DE ENFERMERÍA: FACTORES INFLUYENTES. Más Vita [Internet]. 29 de agosto de 2020 [citado 14 de noviembre de 2024];2(2):51-9. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/85>
2. Acosta-Román M, Saldaña-Chafloque CF, Poma-Poma DI, Olivas-Alvarez AB, Nieva-Villegas LM. Estrés laboral en la unidad de cuidados intensivos de un hospital de la sierra peruana. Rev Vive [Internet]. 25 de septiembre de 2023 [citado 14 de noviembre de 2024];6(18). Disponible en: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/386>
3. Díaz MA, Gorrostola AP, Mendoza D. Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19. Rev Cuid [Internet]. 2024 [citado 25 de octubre de 2024];(1). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/3042>
4. Cortez-González LC, Pantoja-Herrera M, Cortes-Montelongo DB, Tello-García MA, Nuncio-Domínguez JL. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Investig Pensam Crít [Internet]. 2022 [citado 27 de octubre de 2024];10(2):1-15. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/333/3332947005/html/>
5. Falon OD, Saez DA. Estresores laborales en el profesional de enfermería de los servicios asistenciales de un hospital de Montería, 2023 [Internet]. Universidad de Córdoba; 2023 [citado 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/8186>
6. García P, Jiménez A, Hinojosa L, Gracia G, Cano L, Abeldaño R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. Rev Salud Pública [Internet]. 2020 [citado 28 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>
7. Alarcon LJ. Estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023 [Internet]. Tesis de pregrado, Universidad de San

- Martin de Porres; 2024. Disponible en:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP\\_ceccfe9f36434069d4a88e91d36ee6f1/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_ceccfe9f36434069d4a88e91d36ee6f1/Details)
8. Loiza M. Nivel de estrés del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020 [Internet]. Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en:  
[ybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4131/Garcilazo\\_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4131/Garcilazo_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  9. Cieza EJ. Estrés y desempeño laboral de los enfermeros de emergencia: una revisión bibliográfica [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2024 [citado 27 de octubre de 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/15267>
  10. Valeriano KC. Nivel de estrés y su relación con la carga laboral en el profesional de enfermería frente a la pandemia Covid-19 en los servicios de la Unidad de cuidados intensivos (área covid-19) y emergencia del Hospital III Essalud - Puno 2021. Univ Priv San Carlos [Internet]. 14 de febrero de 2022 [citado 27 de octubre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe:8080/handle/UPSC S.A.C./44>
  11. Madriaga Pineda BF. Factores de riesgo laboral y nivel de estrés en enfermeras de áreas críticas del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno 2020 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano. Repositorio Institucional - UNAP; 2022 [citado 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18711>
  12. Pizarro PE. Estrés y afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia COVID - 19 en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2021 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano. Repositorio Institucional - UNAP; 2024 [citado 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21120>
  13. Zabaleta KDMM. Inteligencia emocional y Estrés laboral en el personal de enfermería de la empresa Global PreventOSH de la Unidad Minera San Rafael, Antauta, Puno [Internet]. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Union; 2022. Disponible en:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dddd029c-65d1-4b91-b803-cabf2c20a2f8/content>

14. Organización Mundial de la Salud. Estrés [Internet]. 2024. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwg-24BhB\\_EiwA1ZOx8uiYZgazVpPGnYji6Xvzq7BMZ2y509wPdFK8XELJXVgLDzXk6s-xoRoCSEEQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwg-24BhB_EiwA1ZOx8uiYZgazVpPGnYji6Xvzq7BMZ2y509wPdFK8XELJXVgLDzXk6s-xoRoCSEEQAvD_BwE)
15. Garcia A. Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud [Internet]. Tesis doctoral, Universidad de Málaga; 2011. Disponible en: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4905/TDR%20GARCIA%20GUERRERO.pdf>
16. Ministerio de Salud. Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la Salud en el contexto del Covid - 19 [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/473389-guia-tecnica-para-el-cuidado-de-la-salud-mental-del-personal-de-la-salud-en-el-contexto-del-covid-19>
17. Durán MM. BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL. Rev Nac Adm [Internet]. 31 de diciembre de 1969 [citado 25 de octubre de 2024];1(1):71-84. Disponible en: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>
18. Román RY. Impacto de la pandemia COVID-19 en la sobrecarga laboral del personal de salud: revisión sistemática [Internet]. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57262/Roman\\_CRY-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57262/Roman_CRY-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
19. Coduti PS, Gattás YB, Sarmiento SL, Schmid RA. ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL. Univ Nac Cuyo. 2013;
20. Rodríguez R, Rivas SD. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Med Segur Trab

- [Internet]. 2011 [citado 25 de octubre de 2024];57:72-88. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
21. García-Moran M de C, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona [Internet]. 2016 [citado 25 de octubre de 2024];(19):11-30. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>
  22. Molina-Chailán PM, Muñoz-Coloma M, Schlegel-SanMartín G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med Segur Trab [Internet]. julio de 2019 [citado 25 de octubre de 2024];65(256):177-85. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  23. Trujillo CO, Quispe ACQ. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. Rev Cuid Salud Pública [Internet]. 31 de diciembre de 2021 [citado 25 de octubre de 2024];1(2):46-53. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/25>
  24. Gallegos HG. El estrés y su influencia en el desempeño del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitalares, nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca del departamento de Puno-2014. Tesis de doctorado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2017.
  25. Castillo Ramírez S. El Síndrome de «Burn Out» o Síndrome de Agotamiento Profesional. Med Leg Costa Rica [Internet]. marzo de 2001 [citado 28 de octubre de 2024];17(2):11-4. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
  26. Garcia-Moran M de C, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud.
  27. Pérez JP. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Rev Salud Uninorte [Internet].

- 2019 [citado 28 de octubre de 2024];35(1):156-84. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
28. ICN - International Council of Nurses [Internet]. [citado 30 de noviembre de 2024]. Definiciones actuales de enfermería. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/recursos/definiciones-de-enfermeria/definiciones-actuales-de-enfermeria>
29. Hanco Gomez MS, Carpio Maraza A, Laura Castillo ZJ, Flores Mamani E, Hanco Gomez MS, Carpio Maraza A, et al. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción [Internet]. julio de 2021 [citado 29 de octubre de 2024];12(3):186-94. Disponible en: [http://rg.peorg.peorg.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2219-71682021000300186&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://rg.peorg.peorg.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682021000300186&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
30. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia [Internet]. 2007 [citado 30 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/417851/117933904798456740620191106-32001-yhk5it.pdf?v=1573077740>
31. Angios [Internet]. 2023 [citado 30 de noviembre de 2024]. Servicio de Hospitalización. Disponible en: <https://angios.com/hospitalizacion/>
32. Muntané-Relat J. Introducción a la investigación básica. Rapd Online [Internet]. 2010;33(3). Disponible en: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

## ANEXOS

**Anexo 01:** Matriz de consistencia interna

**ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL “RAFAEL ORTIZ RAVINES” JULI - 2023**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel del estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el nivel del agotamiento laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines de Juli 2023?</p> <p>¿Cuál es el tiempo de servicio profesional en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital Rafael Ortiz Ravines Juli 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar el nivel de agotamiento laboral, en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravines” – Juli 2023.</p> <p>Identificar el tiempo de servicio profesional en Enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>No corresponde al ser un estudio descriptivo.</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>: Agotamiento laboral</p> <p>Tiempo de servicio</p> <p>Condición laboral y recursos</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El estudio es tipo básico o teórico.</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Corresponde al no experimental.</p> <p><b>Enfoque de la investigación</b></p> <p>El enfoque del estudio es cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Población, muestra</b></p> <p>La población estuvo conformada por 21 enfermeras</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>Ortiz Ravines de Juli 2023?</p> <p>¿Cuál es la condición laboral y recursos en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023?</p>	<p>Identificar la condición laboral y recursos en enfermeras del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital “Rafael Ortiz Ravinez” – Juli 2023..</p>			
--	---	--	--	--



**Anexo 02:** Cuestionario

**CUESTIONARIO**

SERVICIO DONDE LABORA..... AÑOS DE SERVICIO.....

EDAD..... SEXO..... ESTADO CIVIL .....

FECHA.....

N°		Casi siempre	A veces	Nunca
1	Permanece inquieta durante sus labores.			
2	Los trabajos pesados los realiza con alguna dificultad.			
3	Ante un conflicto Ud. Tiene miedo de no poder manejarlo.			
4	Le agrada su ambiente de trabajo.			
5	Ud. Es cuidadoso con las sustancias contaminantes.			
6	Ud. hace todo lo posible para tener un buen desempeño laboral.			

7	El trabajo que realiza en el servicio que le han designado le agrada.			
8	En situaciones desagradables Ud. Controla sus emociones.			
9	El trabajo interfiere sus relaciones personales.			
10	Al realizar sus actividades siente Ud. Insatisfacción laboral.			
11	Cuenta Ud. Con recursos materiales para el trabajo que realiza.			
12	Ud. Está de acuerdo con el salario que percibe.			
13	Ud está de conforme con la situación laboral actual.			
14	Ud. está de acuerdo en el servicio que labora.			
15	Ud. está de acuerdo con las horas de trabajo y los turnos que le programan.			
16	Frente a sus deudas y necesidades económicas Ud. Pediría un aumento de salario.			

Anexo 03: Base de datos

N	Servicio donde labora 1=Efermería 2=Hospitalización 3= Otro	Año de servicio	Edad	Género 1= Masculino 2= Femenino	Estado Civil 1=Soltero 2=Casado 3=Conviviente 4=viudo 5=Divorciado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	V1	D1	D2	D3
1	1	30	60	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	33	10	8	17
2	1	33	63	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	39	9	10	23
3	1	30	58	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	40	10	10	23
4	1	35	67	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	40	13	9	19
5	1	10	47	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	40	9	11	23
6	1	25	59	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	41	11	10	23
7	1	26	54	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	37	11	9	19
8	1	9	33	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	42	13	10	22
9	1	26	60	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	38	10	9	21
10	1	15	65	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	1	33	7	9	20
11	1	32	60	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	39	10	10	21
12	2	27	46	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	36	9	9	19
13	2	10	65	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	36	9	9	19
14	2	18	45	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	37	10	9	19
15	2	1	31	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	3	3	35	10	9	18
16	2	15	50	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	34	6	10	20
17	2	5	30	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	3	2	35	7	8	22
18	2	10	38	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	42	11	10	24
19	2	2	29	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	38	10	8	23
20	2	29	59	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	38	8	10	23
21	2	20	42	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	36	8	9	21

Anexo 04: Evidencias



UNIVERSIDAD PRIVADA  
"SAN CARLOS"

CUESTIONARIO

SERVICIO DONDE LABORA... *Emergencia del Hospital "ROR" Juli*

AÑOS DE SERVICIO... *33 años*

EDAD... *63* SEXO... *F* ESTAD CIVIL... *Soltera*

FECHA... *30/09/23*

N°		Casi siempre	A veces	Nunca
1	Permanece inquieta durante sus labores.		X	
2	Los trabajos pesados los realiza con alguna dificultad.			X
3	Ante un conflicto Ud. Tiene miedo de no poder manejarlo.			X
4	Le agrada su ambiente de trabajo.	X		
5	Ud. Es cuidadosa con las sustancias contaminantes.	X		
6	Ud. Hace todo lo posible para tener un buen desempeño laboral.	X		
7	El trabajo que realiza en el servicio que le han designado le agrada.	X		
8	En situaciones desagradables Ud. Controla sus emociones.	X		
9	.El trabajo interfiere sus relaciones personales.		X	
10	.Al realizar sus actividades siente Ud. Insatisfacción laboral.			X
11	.Cuenta Ud. Con recursos materiales para el trabajo que realiza.	X		

12	Ud. Esta de acuerdo con el salario que percibe.		X	
13	.Ud. esta de conforme con la situación laboral actual.	x		
14	.Ud. esta de acuerdo en el servicio que labora.	x		
15	.Ud. esta de acuerdo con las horas de trabajo y los turnos que le programan.	X		
16	Frente a sus deudas y necesidades económicas Ud. Pediría un aumento de salario.	X		

### Anexo 05: Figuras de resultados

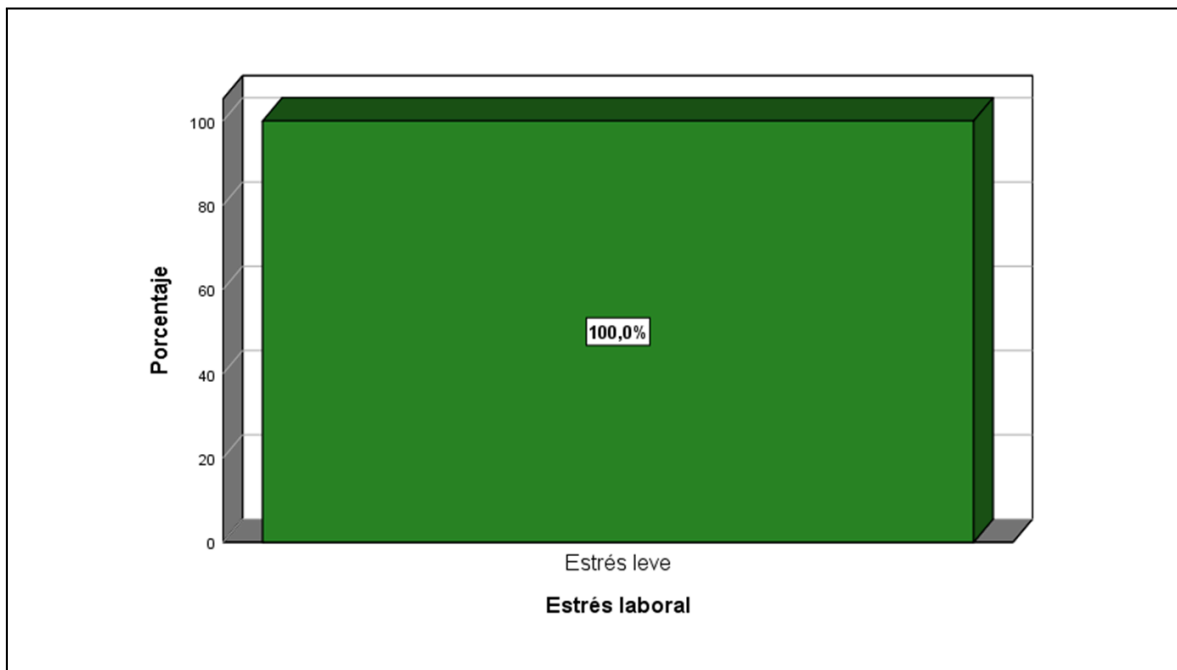


Figura 01: Nivel de estrés laboral del personal de enfermería.

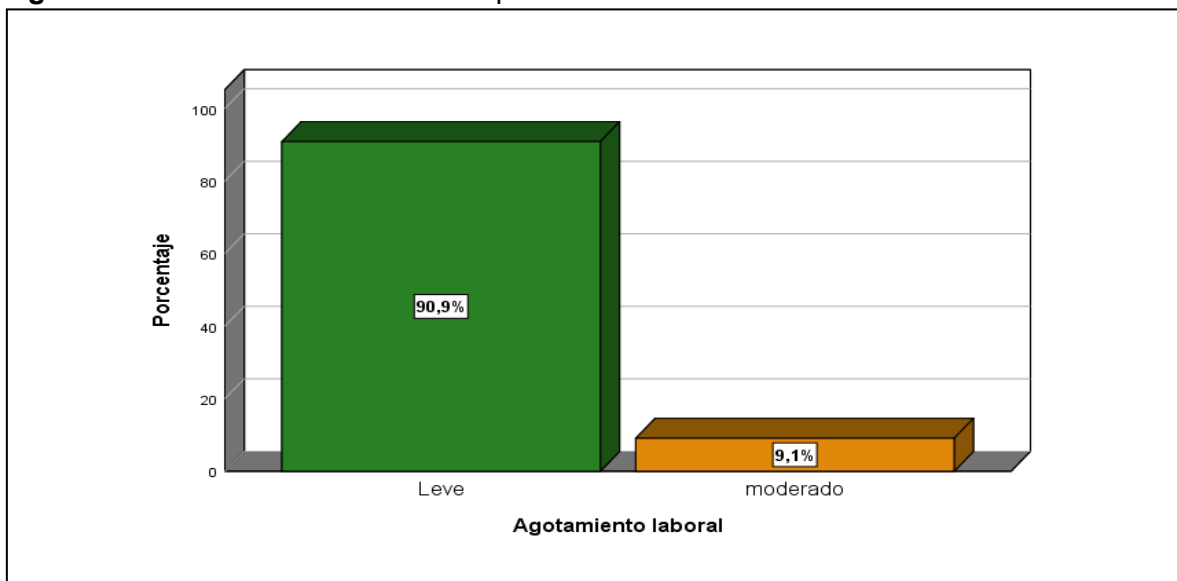
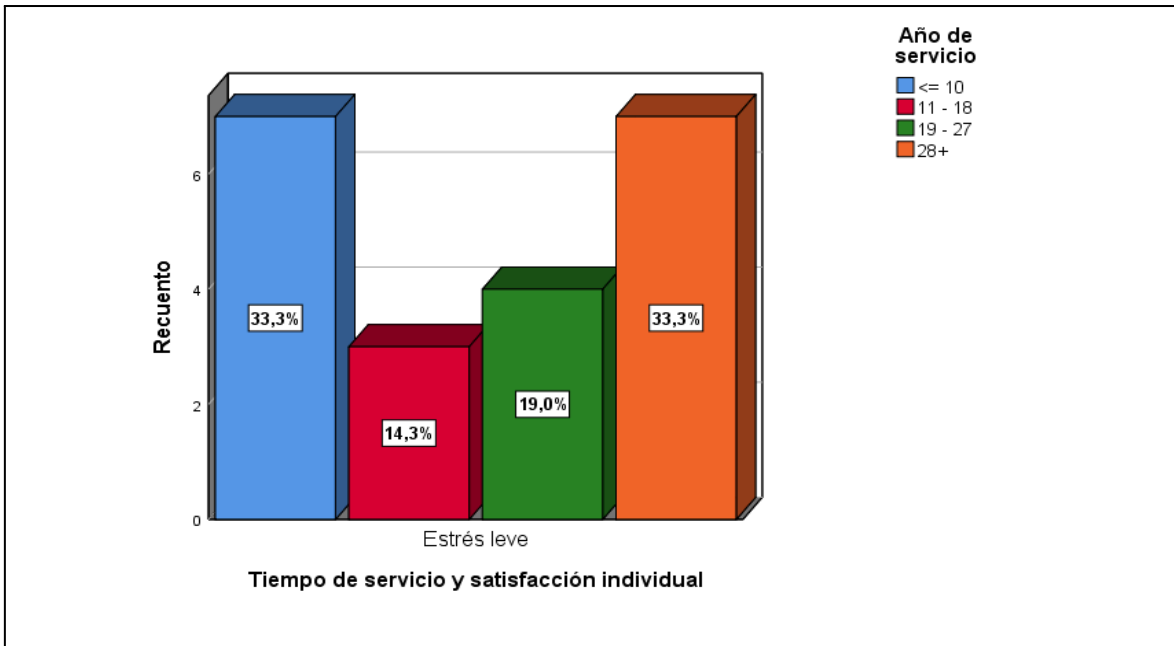
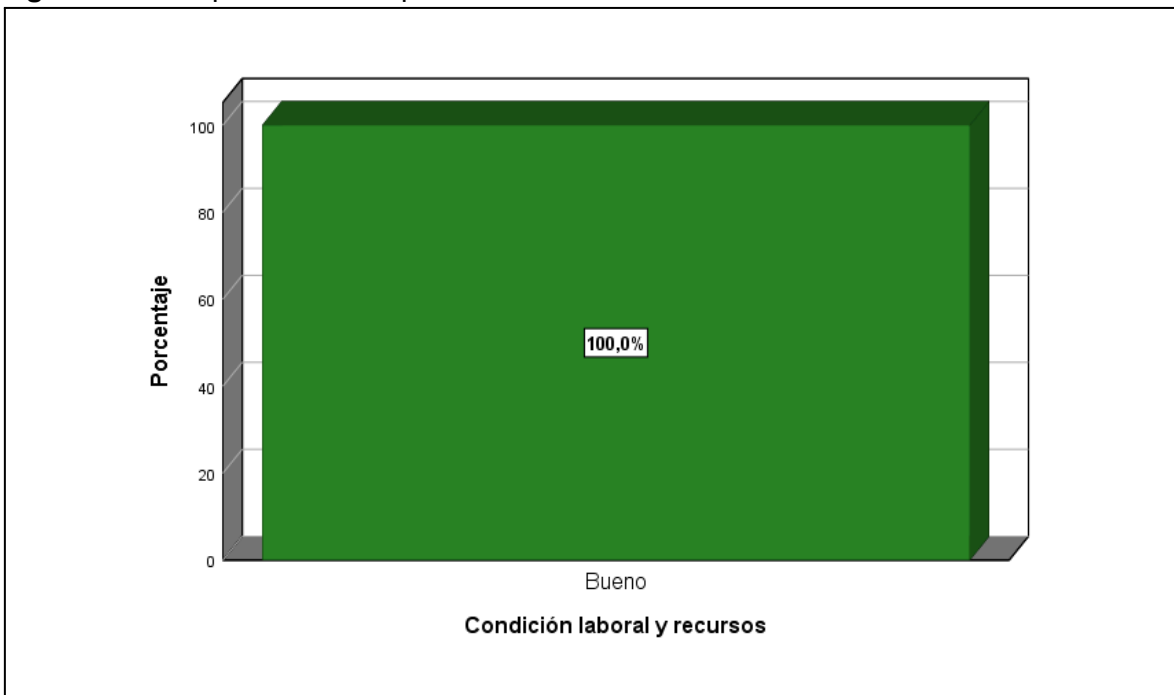


Figura 02: Agotamiento laboral.



**Figura 03:** Tiempo de servicio profesional.



**Figura 04:** Condición laboral y recursos

## Anexo 06: Solicitud de autorización para la recolección de datos

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

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL "RAFAEL ORTIZ RAVINEZ" JULI.

S.D. HOSPITAL "RAFAEL ORTIZ RAVINEZ" - JULI

TRAMITE DOCUMENTARIO	
FECHA: 14 AGO 2023	
Nº REG. 0559	NORA 13:30
FOLIO 01	FIRMA

Yo, ANDREA BRENILDA ALFARO RAMOS,

Con D.N.I. N° 01770382, egresada de la Universidad Privada San Carlos-Puno domiciliado en el Jr. Arequipa N° 310 de esta ciudad, ante Ud. me presento y expongo:

Que teniendo la necesidad de realizar mi trabajo de investigación titulado "Nivel de estrés laboral en enfermeras de Emergencia y Hospitalización del Hospital "Rafael Ortiz Ravinez" – Juli 2023. 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 poder aplicar una encuesta a los profesionales de Enfermería de los servicios de Emergencia y Hospitalización.

POR LO EXPUESTO

Esperando que acceda a mi solicitud, por ser el trabajo de investigación que permitirá determinar el nivel de estrés laboral en Enfermeras de los servicios mencionados a la vez aprovecho para reiterarle mis mayores consideraciones.

Juli, 14 de Agosto de 2023.

  
Andrea B. ALFARO RAMOS.  
D.N.I. N° 01770382.



### Anexo 07: Evidencias fotográficas

