

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**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**

**PRESENTADO POR:**

**KATTY CAROL VALERIANO TACCA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO - PERÚ**

**2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

FACULTAD DE CIENCIAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA****TESIS**

**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**

PRESENTADO POR:

**KATTY CAROL VALERIANO TACCA**

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

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:


PRESIDENTE

:

  
Dr. DAVID MOISÉS CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

:

  
Mg. NATALIA GUADALUPE SERRUTO DE SOTOMAYOR

SEGUNDO MIEMBRO

:

  
Mg. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESIS

:

  
Dr. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios

Especialidad: Gerencia y gestión en salud

Puno, 14 de febrero del 2022.

## 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 cariño a mi madre Valentina, quien está velando por mi bienestar y educación.

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

A mi compañero de vida, por animarme diariamente en la lucha por conseguir mis objetivos profesionales.

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: Dr. David Moises Calizaya Zevallos, Mg. Natalia Guadalupe Serruto de Sotomayor, 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 Dr. Heber Nehemias Chui Betancur, por brindarme el apoyo y la orientación en todo momento, para la culminación de la presente investigación.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
INDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>

## 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>19</b>
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	19
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	20
1.2.3. A NIVEL LOCAL	21
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>22</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22

## CAPÍTULO II

**MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
2.1.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS	24

2.1.2. ESTRÉS LABORAL	25
2.1.3. FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS	25
2.1.4. CAUSAS DEL ESTRÉS O ESTRESORES LABORALES	28
2.1.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	32
2.1.6. CARGA LABORAL	34
2.1.7. DIMENSIONES DE LA CARGA LABORAL	35
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>39</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>40</b>
3.2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	40
<b>3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS</b>	<b>41</b>
3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
3.3.3. TÉCNICA	42
3.3.4. INSTRUMENTOS	43
<b>3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>47</b>
<b>3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>48</b>
3.5.1. ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	48
<b>3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>54</b>
3.6.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	54
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Nivel de estrés laboral en la dimensión carga de trabajo	56
<b>Tabla 02:</b> Nivel de estrés laboral en la dimensión muerte y sufrimiento del paciente.	58
<b>Tabla 03:</b> Nivel de estrés laboral en la dimensión preparación insuficiente del personal de enfermería.	59
<b>Tabla 04:</b> Nivel de estrés laboral en la dimensión falta de apoyo del personal de enfermería.	60
<b>Tabla 05:</b> Nivel de estrés laboral en la dimensión incertidumbre respecto al tratamiento del paciente.	62
<b>Tabla 06:</b> Nivel de estrés laboral en la dimensión problemas con la jerarquía	63
<b>Tabla 07:</b> Nivel de estrés laboral en la dimensión problemas entre el personal de enfermería.	64
<b>Tabla 08:</b> Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud	66
<b>Tabla 09:</b> Nivel de carga laboral en la dimensión: Carga física	67
<b>Tabla 10:</b> Nivel de carga laboral en la dimensión: Carga mental	69
<b>Tabla 11:</b> Nivel de carga laboral en la dimensión: Carga psicoafectiva	70
<b>Tabla 12:</b> Nivel de carga laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01:</b> Carga de trabajo del personal de enfermería	95
<b>Figura 02:</b> Muerte y sufrimiento del paciente	95
<b>Figura 03:</b> Preparación insuficiente del personal de enfermería	96
<b>Figura 04:</b> Falta de apoyo del personal de enfermería	96
<b>Figura 05:</b> Incertidumbre respecto al tratamiento del paciente	97
<b>Figura 06:</b> Problemas con la Jerarquía	97
<b>Figura 07:</b> Problemas entre el personal de enfermería	98
<b>Figura 08:</b> Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno 2021.	98
<b>Figura 09:</b> Carga laboral en la dimensión: Carga física	99
<b>Figura 10:</b> Carga laboral en la dimensión: Carga mental	99
<b>Figura 11:</b> Carga laboral en la dimensión: Carga psicoafectiva	100
<b>Figura 12:</b> Nivel de carga laboral	100
<b>Figura 13:</b> Distribución del personal por servicio	101
<b>Figura 14:</b> Condición Laboral	101
<b>Figura 15:</b> Años de servicio	102



## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Consentimiento Informado	85
<b>Anexo 02:</b> Cuestionario: La escala de estrés de enfermería	86
<b>Anexo 03:</b> Cuestionario: Carga laboral	90
<b>Anexo 04:</b> Matriz de consistencia	92
<b>Anexo 05:</b> Solicitud	94
<b>Anexo 06:</b> Gráficos	95

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “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”. Tuvo como objetivo: 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; para tal efecto se realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, 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 dos cuestionarios: La “Escala de Estrés de Enfermería” (The Nursing Stress Scale), para medir el nivel de estrés y “carga laboral” para medir el grado de carga laboral. A través de la estadística descriptiva los resultados son: acerca del nivel de estrés, el 52.2% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral alto, 43.5% estrés medio y 4.3% bajo nivel de estrés. Así mismo con respecto a la dimensiones, los niveles altos de estrés son producidos por situaciones relacionadas con carga de trabajo (100.0%), muerte y sufrimiento del paciente (73.9%) e incertidumbre respecto al tratamiento (78.3%). Respecto a la carga laboral percibida por el profesional de enfermería, el 56.5% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de carga laboral alto, 39.1% nivel medio de carga laboral y 4.3% bajo nivel de carga laboral. Y con respecto a las dimensiones, el nivel alto de carga laboral es producido por la acción de carga mental (47.8%), seguido por la carga física (60.9%). Al contrastar la hipótesis con la correlación Spearman se comprobó que, el nivel de estrés se relaciona significativamente con la carga laboral que presenta el profesional de Enfermería.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Carga laboral, Enfermería, Hospital, Covid-19.

### ABSTRACT

The present research work entitled "Level of stress and its relationship with the workload in the nursing profession in the face of the Covid-19 Pandemic in the services of the Intensive Care Unit (Covid-19 area) and Emergency Hospital III EsSalud - Puno 2021 ". Its objective was: to determine the relationship between the level of stress and the workload in the nursing professional in the face of the Covid-19 pandemic in the services of the Intensive Care Unit (Covid-19 Area) and Hospital Emergency III EsSalud - Puno 2021, for this purpose a descriptive correlational study was carried out, with a cross-sectional design. 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 two questionnaires were applied: The "Nursing Stress Scale", to measure the level of stress and "workload" to measure the degree of workload . Through descriptive statistics the results are: regarding the level of stress, 52.2% of nursing professionals present a high level of work stress, 43.5% medium stress and 4.3% low stress level. Likewise, with regard to dimensions, high levels of stress are produced by situations related to workload (100.0%), death and suffering of the patient (73.9%) and uncertainty regarding treatment (78.3%). Regarding the workload perceived by the nursing professional, 56.5% of the nursing professionals have a high level of workload, 39.1% have a medium level of workload, and 4.3% have a low level of workload. And with respect to dimensions, the high level of workload is produced by the action of mental load (47.8%). When contrasting the hypothesis with the Spearman correlation, it was found that the level of stress is significantly related to the workload presented by the Nursing professional.

**Keywords:** Work stress, Workload, Nursing, Hospital, Covid-19.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad debido a la crisis sanitaria que se está viviendo en nuestro país, al igual que en otros países, no tiene precedentes; la razón es que la pandemia desatada por el SARS-CoV 2, agente etiológico de la enfermedad Covid-19, se ha propagado a nivel mundial y ha sometido al estrés al todo el personal de salud (1). Por lo cual los profesionales de enfermería están sometidos a mucha presión por el entorno de la pandemia en la actualidad, por lo que se considera un trabajo muy estresante que tiene una alta prevalencia de enfermedades mentales relacionadas con el estrés, la insatisfacción laboral y el absentismo. Además la presión laboral es uno de los factores más frecuentes en la actualidad, ya que se requiere del manejo de la situación de emergencia; por los que muchos autores señalan que esta profesión tiene grandes responsabilidades y por ende a la presión laboral, conflictos y cambios constantes (2). Por otro lado, “el trabajo también es una fuente de placer y satisfacción, mejorando la capacidad del ser humano para promover la salud y la vida” (3).

La magnitud de las personas afectadas y la alta carga laboral, exponen particularmente a los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia; así mismo, el profesional de enfermería también está expuesto a riesgos relacionados con su labor en los diferentes servicios. El cuidado de enfermería exige un estrecho contacto con los pacientes, lo que conlleva riesgos biológicos y la alta exposición y posibilidad de contagiarse de la Covid-19, pero también la alta carga emocional de participar en ambientes de cuidado complejo como es la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y en situaciones críticas como es el servicio de Emergencia para pacientes y familias, aumentan el nivel de estrés laboral (4).

La OMS estima 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%” (5). 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 Trujillo, el estudio realizado sobre la sobrecarga laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray; los resultados mostraron que la mayoría presenta una sobrecarga laboral en un nivel alto 98% (6). Así mismo, en Juliaca se realizó una investigación sobre los estresores laborales que se relacionan con el nivel de estrés en profesionales de enfermería los resultados mostraron que el 54% de los profesionales presentan estrés moderado a severo (7).

En una organización de salud como el Hospital III EsSalud de Puno, el profesional de Enfermería que labora en los servicios de la UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) y emergencia, cumple un papel fundamental, por lo que se constituye en el pilar básico para la prestación de servicios, de allí surge la importancia de identificar el nivel de estrés y su relación con la carga laboral en 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; por lo que aumenta el nivel de carga laboral y ante las diferentes situaciones complicadas que enfrenta diariamente debido a la cantidad de pacientes infectados por la Covid-19 y ante el sufrimiento y la muerte del paciente. Cabe resaltar que el profesional de Enfermería conforma el grupo más vulnerable a presentar estrés laboral, ya que trabaja las 24 horas del día con pacientes de todas las edades y en estado crítico.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación, 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, el objetivo general y específico. En el capítulo II “Marco teórico, conceptual e Hipótesis de la investigación”, en donde se citó las referencias teóricas que sustentan el estudio, donde se efectúan algunas precisiones teóricas del estrés y carga laboral, conceptos que permitan comprender estos fenómenos

estudiados. 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 las variables. 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 cada una de las variables 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 pandemia producida por el virus SARS-COV 2, se ha expandido descontroladamente a nivel mundial; en donde la OMS recibió esta noticia por primera vez sobre la existencia del nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al informarse un grupo de casos de “neumonía vírica” en “Wuhan, República Popular China”(8); y el 30 de enero del 2020 fue declarado pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS); debido al brote y la confirmación de casos de Covid-19 en más de 20 países; convirtiéndose así en una emergencia de salud pública de interés internacional (9); frente a la crisis mundial desatada por la pandemia del coronavirus, en el Perú el 6 de marzo se detecta el primer caso y comienza el calvario para el personal de salud y la sociedad en general. Debido a las repercusiones del Covid-19 en el personal de salud en el Perú se da a conocer la “Guía Técnica para Cuidar la Salud mental del Personal de Salud”, donde se hace referencia a que la sobrecarga de trabajo puede desencadenar estrés y accidentes laborales, este exceso de trabajo es ocasionado por la ausencia laboral lo que conlleva a atender mayor cantidad de pacientes (10).

La OMS estima 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”, 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” (5).

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". Por ello se ha reconocido al estrés laboral, como un problema importante; que está presente en todos los trabajos, especialmente en el trabajo asistencial como enfermería (11).

Por tanto el estrés laboral es un término muy común en la actualidad a nivel mundial, ya que afecta en la vida diaria de todos los trabajadores y los profesionales de la salud; así lo demuestran recientes estudios realizados.

En China, Lozano A en el año 2020 realiza un estudio acerca del Impacto de la pandemia del COVID-19 en la salud mental del personal de salud; en donde describe que el profesional de salud se enfrenta a una enorme presión de trabajo en el día a día, dicha presión incluye el estar expuestos a un alto riesgo contagiarse de la COVID-19, siendo así los factores como el temor a infectarse, con sobrecarga de trabajo y agotamiento físico por la cantidad de pacientes atendidos, impotentes al ver a tanta gente morir, esto desencadenó que el personal de salud experimente niveles elevados de estrés por la sobrecarga de trabajo y cansancio emocional (12).

En Lima, Roman R realizó una revisión sistemática acerca del Impacto de la pandemia COVID-19 en la sobrecarga laboral del personal de salud, donde enfatiza que la prevalencia del estrés laboral en áreas críticas de atención de COVID-19 como en la Unidad de Cuidados Intensivos, es de un 66%, y en áreas no críticas como es el servicio de Emergencia un 86% (13).



Si bien es cierto en el Perú, la pandemia ha desnudado fríamente la deficiente y débil situación sanitaria de este país. Además desde que inició la pandemia, se evidencia a lo largo del año pasado hasta la actualidad, la precariedad del débil sistema de salud; se presenta falta de materiales, laboratorios especializados, ventiladores mecánicos, personal y médicos especializados y como nunca, falta de equipos de bioseguridad para el personal de salud. Tomando en cuenta estos datos, se puede asumir que existe un alto nivel de estrés y carga laboral en el profesional de la salud, que puede generar un impacto negativo en la salud y labor del personal de salud.

En relación a ello, los estudios realizados en torno a este tema, describen y señalan a la enfermería como una profesión estresante, ya que experimenta mayor estrés ocupacional que cualquier otro tipo de trabajadores; por el alto compromiso y diversas funciones que han traído consigo los cambios organizacionales a nivel mundial, además la alta responsabilidad que conlleva el cuidado de la vida un paciente, en el cual el sufrimiento es casi propio del profesional de enfermería a lo cotidiano que le toca luchar, no solo con el paciente, sino, también con los familiares, lo cual es inevitable en su labor (14).

Debido a las diversas repercusiones en la salud mental de los trabajadores de salud, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2020, presenta cinco medidas para proteger al personal de salud: a) "Proteger la seguridad del trabajador de salud", para lo cual enfatizan que es importante que se brinde equipos de protección personal, además capacitarlos para el uso adecuado de tal, b) "salvaguardar la salud mental del personal de salud", por la presión laboral, sobrecarga de trabajo, alta exposición y temor al contagio de la Covid-19, c) "Vigilar las horas de trabajo para que no sean excesivas", ya que a nivel mundial el personal de salud experimenta una sobrecarga de trabajo, ya que en el marco de la respuesta al brote de la infección por la Covid-19, el incremento de los números de pacientes es inmenso, d) "Resguardar y Proteger a quienes tienen un contrato de corta duración y a los voluntarios", en donde la OIT propone que dichos trabajadores tengan los mismos beneficios de protección laboral que el resto del personal

que se encuentra con contrato y por último, e) “Aumentar los contratos y formar a más profesionales de salud y capacitarlos constantemente” (15).

La presión laboral durante la pandemia de la Covid-19 a nivel mundial afecta la salud física y mental del profesional de salud, especialmente de enfermería. Según Cremades, el estrés ocurrirá en los servicios de Emergencias, Unidad de Cuidados Intensivos y en Quirófano, debido a ciertos factores que pueden ocasionar estrés, como el exceso de trabajo y falta de personal (16). Actualmente el número de pacientes asignados a cada enfermero(a) cada día es mayor, también existen muchos casos de enfermeros que se infectaron de la Covid-19 en el trabajo, algunos se encuentran en proceso de rehabilitación, otros se encuentran con licencia indeterminada por tener factores de comorbilidad. El soportar la indumentaria del equipo de protección personal, el uso permanente del barbijo, el no poder ingerir algún hidratante mientras se está en jornada laboral es asfixiante, el convivir con las quejas, súplicas y muertes de los pacientes es estar sometidos a factores estresante los mismos genera sobrecarga mental y física (17). Por lo tanto, el enfermero(a) se encuentra frente a una sobrecarga laboral por el exceso de pacientes y también por el ambiente en el que trabaja, y adicional a ello los familiares que presionan y exigen que se cumplan las estrategias.

Por lo cual, preocupan los problemas de salud mental que puede estar experimentando el personal de enfermería, debido a que no solo pueden afectar la calidad de atención que brindan o la capacidad de comprensión clínica, lo que sí podría dificultar en la lucha contra la pandemia del Covid-19, sino que también pueden tener un impacto negativo en su bienestar y calidad de vida. Por tanto, es muy importante proteger la salud mental del profesional de salud para un eficiente control de la pandemia y así mismo para cuidar su salud (18).

Al mismo tiempo la Organización mundial de la salud (OMS), se pronuncia e indica que “para el año 2020 el estrés será la segunda causa de morbilidad en relación a

enfermedades cardiovasculares, endocrinas que llevarán a la jubilación temprana y aumento de los costos médicos de los profesionales de enfermería” (16).

El estrés es una alteración que a nivel mundial 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 la culminación del desarrollo de las prácticas pre profesionales como interna de enfermería en el año 2020-I; fecha donde se diò a conocer el primer caso confirmado de Covid-19 en el Perú, se pudo observar que en pocos días aumentaba y crecía bruscamente el número de casos confirmados; esto llevó a un aumento repentino de nivel de carga laboral, y con ello la gran demanda de atención sanitaria, falta de equipamiento y trabajar en medio de la “amenaza de contagio con COVID-19”, en los servicios de emergencia y la 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. Lo cual es preocupante puesto que la vida de muchos pacientes dependen del eficiente trabajo del enfermero(a), 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 (Área Covid-19).

Determinar el nivel de estrés y su relación con la carga laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la unidad de cuidados intensivos (Área Covid-19) y emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EsSalud - Puno, está abocado a que los resultados proporcione al Hospital a fortalecer la capacitación en habilidades psicológicas del personal de salud, prestando especial atención a los enfermeros(as). Además, se deben desarrollar equipos de intervención psicológica para proporcionar asesoramiento en el afrontamiento y manejo del estrés producido por diferentes causas

en el personal de salud. Y de esta manera poder actuar de 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**

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Existe relación 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?

### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en las dimensiones de: carga laboral 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 los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia?
- ¿Cuál es el nivel de carga laboral en el profesional de Enfermería en las dimensiones de: carga física, mental y psicoafectiva en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia?.
- ¿Cuál es la relación del nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en las dimensiones de: 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, con la carga laboral en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia?.

## 1.2. ANTECEDENTES

### 1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

En Ecuador se realizó una investigación, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés de los licenciados en enfermería, auxiliares de enfermería e internos de enfermería durante la Pandemia de Covid-19 en el hospital Rodríguez Zambrano de Manta en el área de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). 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 muerte y sufrimiento del paciente y la carga laboral son los causantes de mayor índice de estrés laboral (19).

Así mismo, en Colombia se realizó un estudio, 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 (20).

Por otro lado, en el estudio realizado en Nicaragua, que tuvo como propósito determinar la carga laboral en relación al nivel de estrés del personal de enfermería del centro de salud Félix Pedro Picado, León Nicaragua. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta con respuestas cerradas. En los resultados se encontró que el 36.6% de las enfermeras que realizan horas extras presentan estrés moderado y el 26.9% presentan estrés severo. En cuanto a las horas laborales por semana se obtuvo que el 35 % de la población trabaja más de 40 horas semanales, el 16% de la población realiza 1-2 turnos por semana, debido a la sobrecarga de trabajo que desencadena estrés moderado, el

cual afecta al personal de enfermería, encontrando factores relacionados como: jornadas extensas, turnos rotatorios, trabajo nocturno, carga psicológica por el manejo de y situaciones críticas (21).

En cuanto al estrés y calidad de vida, en Bogotá se realizó un estudio, con el objetivo de describir el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud de segundo nivel de Bogotá. Para la recolección de datos se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional que fueron aplicados a 62 trabajadores asistenciales. Los resultados indicaron una severidad alta y moderada del síndrome en el 38.7% de los participantes; no obstante, el alto nivel de realización personal unido a la motivación intrínseca constituyó un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo. La fatiga emocional se correlacionó directamente con la carga laboral e inversamente con la motivación intrínseca (22).

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

En Trujillo realizó una investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la sobrecarga con la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta estructurada, de una escala tipo Likert para la variable satisfacción laboral y una escala dicotómica para la variable sobrecarga laboral. En los resultados se encontró que la mayoría presenta una sobrecarga laboral en un nivel alto 98%. La sobrecarga laboral respecto a la carga física y la carga mental es alta en ambos casos representando un 85%, en tanto el trabajo a turnos presenta un nivel alto de sobrecarga laboral de 91%(6).

Por otro lado, en el estudio realizado en Lima, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre los niveles de estrés laboral y la sobrecarga laboral de las enfermeras del Hospital María Auxiliadora. Para la recolección de datos se utilizó cuestionarios validados para ambas variables. Los resultados mostraron que el estrés laboral, el nivel fue alto del

58,7%, y respecto a la sobrecarga laboral el nivel fue medio de 75,1%, en la dimensión física nivel medio de 55,9%, dimensión psicológico nivel medio 58,7%, dimensión comportamental nivel medio 82,6% y en la dimensión de afrontamiento, nivel medio del 72,8% (23).

Por otra parte, en Arequipa en su estudio realizado, con el objetivo de establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo de EsSalud. Para la recolección de datos se utilizó, Escala de evaluación de la carga de trabajo (EVECTE) y Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los resultados mostraron que respecto a la carga laboral, el 44.7% presentan una carga laboral excesiva, seguido de una carga laboral grande con un 40.0%, y respecto a la variable de Satisfacción laboral el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral. Dentro de las dimensiones de satisfacción laboral la que presentó mayor insatisfacción laboral fueron las condiciones físicas y/o materiales (24).

Así mismo, en el estudio realizado en Andahuaylas, que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área covid-19 del hospital sub regional de Andahuaylas. La recolección de datos fue mediante encuestas diferenciadas para las dos variables en estudio. En donde se obtuvo como resultado la presencia de altos niveles de engagement es de 83% y un nivel moderado de estrés laboral representado por 30% del total de la población encuestada, lo cual el estudio concluye que no existe relación entre las dos variables (25).

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

En la ciudad de Juliaca se realizó una investigación, 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 NSS 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% (7).

Al mismo tiempo, en Puno se realizó una investigación, 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 (26).

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

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

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.

#### **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 los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.

- Identificar el nivel de carga laboral en el profesional de Enfermería en las dimensiones de: carga física, mental y psicoafectiva en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.
- Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería, con la carga laboral en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. DEFINICIÓN DE ESTRÉS

En la época contemporánea el concepto 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” (27).

De acuerdo con 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” (28).

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que el estrés es el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción ante cualquier estresor o situación estresante” (29).

En ese sentido podemos decir que el estrés es todo un conjunto de reacciones que produce el organismo para adaptarse o enfrentar una situación particularmente difícil o estresante, gracias a mecanismos biológicos y psicológicos.

### **2.1.2. ESTRÉS LABORAL**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza que el estrés laboral “es el conjunto de reacciones que pueden tener los trabajadores ante demandas y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”, resultando así en un cuestionamiento de su capacidad para afrontar situaciones; el estrés en el trabajo se percibe sobre todo como un factor negativo para la productividad del trabajador. Cuando se vuelve cotidiano y abrumba al individuo, el estrés en el trabajo puede tener repercusiones en la salud, física o mental, de un trabajador (30).

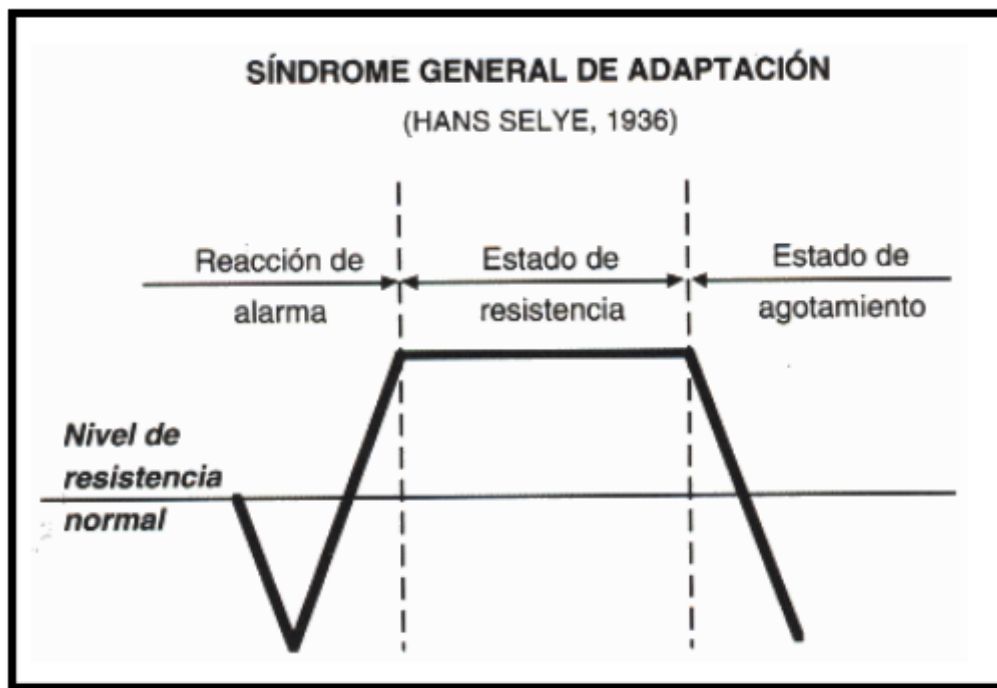
Según Durán, “el estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor(es) laboral(es)” (31).

Para la mayoría de trabajadores, el estrés es un concepto general de una vaga sensación de malestar. Sin embargo, existe una reacción biológica muy real a la estimulación física, psíquica o sensorial externa. Según el trabajo de Hans Selye que data de 1936, hay 3 fases en la reacción al estrés: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento, las cuales serán descritas en el siguiente punto.

### **2.1.3. FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS**

#### **SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN**

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



**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 cardiaca 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 (32).

#### **2.1.4. CAUSAS DEL ESTRÉS O ESTRESORES LABORALES**

Más R, Escribà V, utilizaron el método de traducción y retrotraducción de la Escala NSS (The Nursing Stress Scale que en español es La Escala de Estrés de Enfermería), obteniendo como resultado por medio de la prueba de alfa de cronbach, el coeficiente de 0.92 para la escala total, teniendo una alta consistencia interna y validez del constructo al igual que la versión original americana. 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, estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios.

Los cuales identifican como principales estresores en el personal de enfermería que trabajan en hospitales a: 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 (33).

##### **2.1.4.1. CARGA DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.**

En el contexto actual que se vive, debido a la pandemia de la Covid-19 donde la sobrecarga de trabajo como la falta de personal se siente en muchos servicios del hospital, lo cual conlleva al estrés laboral y de accidentes laborales; que se tratan principalmente de forma interna dentro de los establecimientos, donde se hace un equilibrio entre la mala conducta personal profesional y la atribuible a una carga de trabajo excesiva.

Teniendo en cuenta a Más R, Escribà V, enfatizan que la sobrecarga en el trabajo ha sido identificada como una de las principales causas de estrés en el profesional de enfermería,

el trabajo es físicamente agotador y los turnos rotatorios les generan mayor estrés, en donde la jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Además el trabajo nocturno produce alteraciones en las constantes biológicas, 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. 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 cardiaca (34).

#### **2.1.4.2. MUERTE Y SUFRIMIENTO DEL PACIENTE**

Más R, Escribà V, indican que la muerte, y el nacimiento, son fenómenos naturales de la condición humana, que comparten aspectos biológicos, sociales y culturales, así como psicológico-emocional, 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 (34).

#### **2.1.4.3. PREPARACIÓN INSUFICIENTE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Más R, Escribà 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 (34).

#### **2.1.4.4. FALTA DE APOYO POR LOS MIEMBROS DEL SERVICIO**

Más R, Escribà 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 (34).

#### **2.1.4.5. 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 ámbito hospitalario, este escenario



tecnológico ha influido de manera clara en la atención de los pacientes, como en los Servicios de Medicina Intensiva, 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 grado de beneficio que puede comportar la Medicina Intensiva cuando no hay expectativas razonables de mejora del estado de salud de un paciente, prolongando la vida en situaciones con un pronóstico funesto o de gran deterioro de la calidad de vida (34).

#### **2.1.4.6. 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 (34).

#### **2.1.4.7. 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. El mal clima laboral condiciona la conducta de los trabajadores, puede ser un clima tenso, relajado y cordial. 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 (34).

### 2.1.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Durán(31) y la OMS(30), 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 .

#### 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 psicósomáticos: 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. 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 (31).

### 2.1.6. CARGA LABORAL

Empleando las palabras de el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), define la carga laboral como “el conjunto de requerimientos físicos, mentales y psicoafectivos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral”; es decir, todo ese conjunto de requerimientos que se desarrollen en la actividad laboral; en ese sentido el profesional de enfermería después de una extenuante jornada de trabajo se ponen en evidencia signos cansancio, mal humor, ira, angustia y entre otros; esto puede repercutir negativamente en la salud del profesional de enfermería, como también en la salud del paciente, ya que puede no lograrse brindar un cuidado de calidad al paciente. Cabe recalcar que la carga de trabajo es un factor de riesgo presente en todos los trabajos y en cualquier organización (35).

La sobrecarga de trabajo produce lo que se denomina sobrecarga de rol, que según lo define la OMS es “una forma de conflicto trabajo – familia, al tener mucho que hacer en un lapso determinado de tiempo, cuando el total de demandas en tiempo y energía asociadas a las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares es demasiado grande para desempeñar adecuada o confortablemente dichos roles” (36).

Es necesario considerar también, que para las mujeres se hace más difícil manejar la sobrecarga laboral, debido a que ellas siguen siendo las responsables en la crianza de los hijos, del hogar y el trabajo. La sobrecarga de trabajo y la falta de tiempo por parte de las mujeres muchas veces ocasionan el abandono precoz de la lactancia materna. En otras situaciones las mujeres han decidido asumir directamente los desafíos de la maternidad abandonando su trabajo, sacrificando su desarrollo profesional (37).

Cabe resaltar que la sobrecarga de trabajo está asociada directamente con los accidentes e incidentes en el trabajo, en especial en los trabajadores jóvenes. A pesar de ello causa trastornos que afectan a la integridad física y social de los trabajadores como: alteración del sueño, automedicación, abuso del alcohol y sentimientos de depresión y

ansiedad provocados por el sentimiento de inequidad que produce la sobrecarga laboral(36).

### **2.1.7. DIMENSIONES DE LA CARGA LABORAL**

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), la carga de trabajo puede verse como la "suma" de cargas que son teóricamente distintas pero estrechamente entrelazadas con el trabajo real que se dividen en: carga física, carga mental y carga psicoafectiva (35).

#### **2.1.7.1. CARGA FÍSICA**

Se entiende por carga física el peso a llevar, los movimientos a realizar, la repetitividad del gesto, las fuerzas a ejercer, la postura a mantener, el uso de equipos específicos, el ambiente de los lugares de trabajo (temperatura, iluminación, ruido, vibraciones, exposición a productos tóxicos, presión atmosférica). Estos factores son medibles y pueden dar lugar a los requisitos del Código del Trabajo, regulaciones específicas o incluso recomendaciones que a menudo resultan de estándares ergonómicos. Por ejemplo, es posible determinar el tiempo límite de exposición para un trabajador sometido a restricciones de calor significativas. Es el peso que resiste, forzando y provocando desgarramiento de los músculos estos esfuerzos físicos pueden provocar daño muscular, si está sometido por largas horas (38).

#### **2.1.7.2. CARGA MENTAL**

La carga mental es el nivel de actividad cognoscitiva, que es necesario para desarrollar sus funciones según la complejidad de información para realizar sus tareas; así mismo es el efecto inmediato del estrés mental resultante de todas las influencias de factores externos en un ser humano y que lo afectan mentalmente. Todo trabajo implica una parte de la carga mental, no existe el trabajo de pura ejecución. En términos de prevención, podemos decir que la seguridad ha mejorado en los últimos años, pero las limitaciones físicas siguen presentes y las limitaciones mentales están aumentando (39).

### **2.1.7.3. CARGA PSICOAFECTIVA**

Son los rasgos de personalidad que tiene cada individuo al encontrarse frente a una situación de sobrecarga de trabajo conlleva a generar problemas conductuales y emocionales. Entre los síntomas están la depresión, la ansiedad, la falta de concentración, ciertas formas de agresividad e irritabilidad. La noción de carga psicoafectiva, se debe principalmente al aspecto emocional de la actividad. Ciertas profesiones están particularmente expuestas a ella, como por ejemplo los profesionales del sector de salud. Lidar constantemente con el sufrimiento y la muerte de los pacientes, las dificultades sociales exponen a los trabajadores a niveles muy altos de estrés o agotamiento. Por tanto, adaptar la carga de trabajo individual es fundamental: el estrés está directamente relacionado con la carga de trabajo que experimenta el trabajador (38).

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **DEFINICION DE TERMINOS BASICOS**

#### **CARGA LABORAL**

La carga laboral o de trabajo es “el conjunto de requerimientos físicos, mentales y psicoafectivos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”; es decir, todo ese conjunto de requerimientos que se desarrollen en la actividad laboral (35).

#### **CARGA FÍSICA**

Se entiende por carga física el peso a llevar, los movimientos a realizar, la repetitividad del gesto, las fuerzas a ejercer, la postura a mantener, el uso de equipos específicos, el ambiente de los lugares de trabajo (temperatura, iluminación, ruido, vibraciones, exposición a productos tóxicos, presión atmosférica) (38).

#### **CARGA MENTAL**

La carga mental es el nivel de actividad cognoscitiva, que es necesario para desarrollar sus funciones según la complejidad de información para realizar sus tareas; así mismo es el efecto inmediato del estrés mental resultante de todas las influencias de factores externos en un ser humano y que lo afectan mentalmente (39).

**CARGA PSICOAFECTIVA**

Son los rasgos de personalidad que tiene cada individuo al encontrarse frente a una situación de sobrecarga de trabajo conlleva a generar problemas conductuales y emocionales (38).

**COVID-19**

La COVID-19 es una enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. El virus de la COVID 19 se propaga principalmente a través de las gotículas de saliva o las secreciones nasales que se generan cuando una persona infectada tose o estornuda (8).

**ESTRESORES LABORALES**

Se consideran estresores laborales, a ciertas situaciones que son percibidas como estresantes por el personal de enfermería a nivel hospitalario; la falta de recursos a disposición de los trabajadores para atender las demandas y presiones a las que están sometidos (33).

**ESTRÉS**

El estrés es todo un conjunto de reacciones que produce el organismo para adaptarse o enfrentar una situación particularmente difícil o estresante, gracias a mecanismos biológicos y psicológicos (28,29).

**ESTRÉS LABORAL**

“Es el conjunto de reacciones que pueden tener los trabajadores ante demandas y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (30).

**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.

## **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.

### **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **HIPÓTESIS GENERAL**

El estrés tiene relación con la carga laboral que presenta el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EsSalud - Puno 2021.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- 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 los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia es alto.
- El nivel de carga laboral en el profesional de enfermería en las dimensiones de: carga física, mental y psicoafectiva en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia es alto.
- El estrés laboral se relaciona significativamente con la carga laboral que presenta el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia.



## 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 Céspedes 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  $-12\text{ }^{\circ}\text{C}$  -  $21\text{ }^{\circ}\text{C}$  aproximadamente.

**LÍMITES:** El Hospital limita por el norte con la Av. Francisco Céspedes 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 Y MUESTRA**

La población y muestra del estudio estará conformada por un total de 23 profesionales de enfermería, de los cuales 10 trabajan en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos - Área Covid-19, y 13 trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud.

**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.

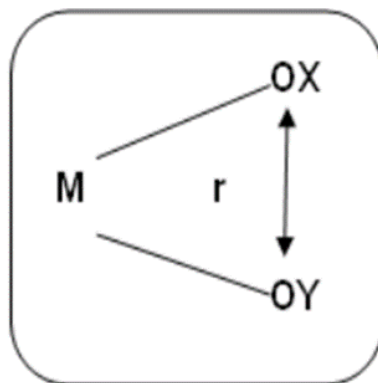
### 3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS

#### 3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, 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. Por lo tanto este tipo de investigación nos permite describir y analizar los niveles de estrés y carga laboral de los profesionales de enfermería en un momento determinado.
- **Correlacional:** Es un tipo de estudio que tiene como objetivo “evaluar la relación que existe entre dos o más variables”. “Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables”. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (40).

Se estudiará la relación de las variables estrés laboral y carga laboral del profesional de enfermería que labora en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia, bajo el siguiente diagrama:

**Donde:**

**M** = Profesionales de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia del Hospital III EsSalud - Puno 2021.

**OX** = estrés laboral.

**OY** = carga laboral.

**r** = Relación entre las variables de estudio (estrés laboral y carga laboral).

**3.3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

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

- **No Experimental:** Este diseño de investigación permite observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.
- **Transversal:** Este diseño de investigación recolecta datos en un único momento, en un tiempo único, con el propósito de describir la variable y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, como una fotografía de algo que sucede en un momento dado (40).

**3.3.3. TÉCNICA: Encuesta**

La técnica que se utilizará para la recolección de datos de ambas variables será la encuesta, mediante dos instrumentos; la “The Nursing Stress Scale (NSS)” (41) y “Carga laboral” (42). Las cuales permitirán recabar la información sobre el nivel de estrés y el nivel de carga laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de

Cuidados Intensivos y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EsSalud - Puno 2021.

### **3.3.4. INSTRUMENTOS: Cuestionarios**

#### **3.3.4.1. ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA**

Para la primera variable en el estudio se utilizará el siguiente instrumento: Cuestionario The Nursing Stress Scale (NSS), 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 los puntajes asignados a cada una de las alternativas de la escala Likert van de 0 a 3 puntos.

**3.3.4.1.1. TÉCNICAS DE ANÁLISIS**

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

---

<b>NUNCA</b>	<b>ALGUNA VEZ</b>	<b>FRECUENTEMENTE</b>	<b>MUY FRECUENTEMENTE</b>
--------------	-------------------	-----------------------	---------------------------

---

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.

---

<b>NUNCA</b>	<b>ALGUNA VEZ</b>	<b>FRECUENTEMENTE</b>	<b>MUY FRECUENTEMENTE</b>
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.

---

<b>CALIFICACIÓN CUALITATIVA</b>	<b>CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</b>
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)

**3.3.4.2. ESCALA DE CARGA LABORAL**

Para la segunda variable se utilizará un segundo instrumento denominado “carga laboral”, la cual fue elaborada por el “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)” en el año 2005, que tiene como propósito medir el grado de carga laboral de los trabajadores. El instrumento fue revalidado en el año 2020 por Velasco R (42), con la participación de 20 profesionales de enfermería; los resultados que se obtuvo por medio de la prueba de alfa de cronbach, el coeficiente fue 0.72 para la escala total, obteniendo así, una alta consistencia interna y validez del instrumento; por lo que se considera útil para poder medir el grado de Carga laboral en los profesionales de enfermería.

**3.3.4.2.1. TÉCNICAS DE ANÁLISIS**

Este instrumento consta de 26 interrogantes, para la evaluación se tendrá tres posibles respuestas tipo Likert; cada una de se calificará con valores (números enteros) que van de 1 a 3 puntos, las cuales permitirán cuantificar los puntajes brutos de cada una de las dimensiones:

<b>SI</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>
1 Puntos	2 Puntos	3 Punto

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

<b>CALIFICACIÓN CUALITATIVA</b>	<b>CALIFICACIÓN CUANTITATIVA</b>
NIVEL BAJO DE CARGA LABORAL	- De 0 a 26 puntos
NIVEL MEDIO DE CARGA LABORAL	- De 27 a 52 puntos
NIVEL ALTO DE CARGA LABORAL	- De 53 a 78 puntos

Respecto a la calificación por dimensiones, están agrupados en tres; el primero carga física, el segundo carga mental y la tercera carga psicoafectiva. Agrupados de la siguiente manera:

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nº DE INTERROGANTE</b>
CARGA FÍSICA	Compuesta por 12 ítems (De la 1 al 12)
CARGA MENTAL	Compuesta por 6 ítems (Del 13 al 18)
CARGA PSICOAFECTIVA	Compuesta por 8 ítems (De la 19 a la 26)



### 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 impreso y 01 virtual en CD.
- 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) en donde se les informó sobre la investigación a realizar.
- Obtenido el acceso del ámbito de estudio, se procedió a entregar a cada profesional de Enfermería, de ambos servicios mencionados el formulario de la encuesta.
- 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.



Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.

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.	Nunca (0 Puntos)
		Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	
		No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	Alguna vez. (01 Punto)
	Falta de apoyo por parte de los miembros del servicio.	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.	Frecuentemente. (02 Puntos)
		No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	Muy frecuentemente.

servicio.

(03 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
		El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.	(0 Puntos)
		El médico no está presente en una urgencia médica.	Alguna vez.
	Problemas con la jerarquía.	Recibir críticas de un médico.	(01 Punto)
		Problemas con su supervisor.	
		Problemas con uno o varios	

---

	médicos.	
	<hr/>	
	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.	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) del servicio.	
	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.	

---

3.5.2. ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA DE MEDIDA	
Variable independiente		El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
		Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
Carga laboral.		Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	Ordinal	
	Carga física		El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	1: No
			Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	2: A veces
			Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	
			El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	3: Si
			El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	
			El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	
			El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	
			Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	
		Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		

---

	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	Ordinal
Carga Mental	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	1: No
	El ritmo de trabajo es por causas externas.	2: A veces
	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	3: Si
	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	
	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.	

---

	El trabajo que se realiza es a turnos.	
	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	
Carga Psicoafectiva	El trabajo implica los turnos nocturnos.	Ordinal
	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	
	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	1: No
	La descripción de un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	2: A veces
	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	3: Si
	La carga de trabajo es menor en el turno noche.	

---

### 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 cada una de las variables e índice de los instrumentos.

#### 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 del estudio.



## 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 información adquirida de la variable en estudio, siendo “El nivel de estrés laboral” comprendida con las dimensiones carga laboral de trabajo del personal de enfermería, muerte y sufrimiento del paciente, preparación insuficiente del personal de enfermería, falta de apoyo del personal de enfermería, incertidumbre respecto el tratamiento, problemas con la jerarquía y problemas entre el personal de enfermería. Como segunda variable se tiene “El nivel de carga laboral” comprendida por las dimensiones de la carga física, carga mental y carga psicoafectiva.

Se obtuvo la información mediante el cuestionario que fue aplicado a la muestra de estudio que comprenden a 23 profesionales de enfermería que corresponden a los servicios de Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y Emergencia.

Posterior a ello se presenta la contrastación de la hipótesis a través de la correlación Spearman el paquete estadístico “IBM Statistics 25”.

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 (41). 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 LAS VARIABLES: ESTRÉS Y CARGA LABORAL POR DIMENSIONES

En el estudio realizado en los profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y Emergencia del Hospital III EsSalud Puno, se encontró diferentes niveles de estrés y carga 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

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	23	100.0%
Nivel Medio	0	0.0%
Nivel Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

Podemos apreciar que, en su totalidad de personas encuestada siendo 23 profesionales en enfermería, que representan el 100.0% de la muestra de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia; manifiestan tener un alto nivel de estrés por la carga de trabajo del personal de enfermería.

## DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Según la dimensión carga de trabajo, en las enfermeras de los servicios de emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) predominó el nivel de estrés laboral alto (100.0%); 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: Betancourt M (19), en su estudio realizado en Ecuador en los licenciados en enfermería y auxiliares de enfermería durante la Pandemia de la Covid-19, en donde reportó que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, siendo el factor que genera más estrés, la carga laboral; así mismo García L (21), en su estudio en Nicaragua muestra que debido a la sobrecarga de trabajo que desencadena estrés moderado (36.6%), y estrés severo (26.9%) el cual afecta al personal de enfermería, encontrando factores relacionados como: jornadas extensas, turnos rotativos, trabajo nocturno, carga psicológica por el manejo de y situaciones críticas; de igual forma Pinto M (7), 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 60%. 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

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	17	73.9%
Nivel Medio	6	26.1%
Nivel Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

Se aprecia que, del total de personas encuestadas de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia; 17 profesionales de enfermería que representan el 73.9% de la población, manifiestan un alto nivel de estrés por la muerte y sufrimiento del paciente, mientras tanto 6 profesionales que representan el 26.1% de la población, manifiestan un nivel de estrés medio por la muerte y sufrimiento del paciente 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 de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia resaltó el nivel alto de estrés (73.9%), 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 en la UCI, y la atención de urgencia, siendo un factor determinante de la presencia del estrés laboral. Así mismo los resultados de otras investigaciones similares: Betancourt M (19),

en su estudio realizado en Ecuador en los profesionales de enfermería durante la Pandemia de la Covid-19, enfatiza que el factor que genera más estrés es la muerte y sufrimiento del paciente es uno de los causantes de mayor índice de estrés laboral, de igual manera Pinto M (7), en su investigación en la ciudad de Juliaca enfatiza que respecto a los estresores laborales percibidos por el profesional de enfermería con impacto fuerte, fue la muerte y sufrimiento del paciente 66%. Ello es relativamente similar con lo que en este estudio se halla.

**TABLA 03.** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN PREPARACIÓN INSUFICIENTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	0	0.0%
Nivel Medio	11	47.8%
Nivel Bajo	12	52.2%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

Observamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia; ningún profesional de enfermería presenta un alto nivel de estrés, en la dimensión preparación insuficiente, mientras que 11 profesionales que representan el 47.8% presentan un nivel de estrés medio y 12 profesionales de salud que representan el 52.2% presentan un nivel bajo nivel 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 las enfermeras de los servicios de emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos (área

Covid-19) predomina el nivel bajo de estrés laboral (52.2%). En cuanto a este factor una de las que se ha manifestado frente a esta crisis sanitaria de la Covid-19; debido a la alta demanda de pacientes y falta de personal de salud, se ha contratado en muchas ocasiones personal nuevo y sin experiencia, ni especialidad para la que se requería, lo cual en muchas ocasiones en el área de hospitalización el profesional de enfermería tiene que tomar decisiones rápidas, para salvar la vida del paciente, que a veces son irreversibles y pueden comprometer el bienestar del paciente. Comparando los resultados con otras investigaciones relativamente similares, Lastre G (20), en su estudio realizado en Colombia, pone en evidencia que el 66% de los profesionales de enfermería mostraron un nivel crítico de estrés; entre las diferentes situaciones estresantes que influyen en el nivel de estrés de los participantes, están el miedo a cometer un error en los cuidados de un paciente, no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado; al comparar ambos estudios, en los resultados obtenidos se encuentran semejanzas.

**TABLA 04.** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN FALTA DE APOYO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	6	26.1%
Nivel Medio	15	65.2%
Nivel Bajo	2	8.7%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

En la siguiente tabla se observa que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 6 profesionales de

enfermería que representan el 26.1% tienen un nivel alto de estrés por falta de apoyo del personal de enfermería, 15 profesionales de enfermería que representan el 65.2% tienen un nivel medio de estrés y solo 2 profesionales de enfermería que representan el 8.7% tienen un nivel bajo de estrés por falta de apoyo del personal de enfermería.

### **DISCUSIÓN DEL RESULTADO**

En cuanto a la dimensión: Falta de apoyo del personal de enfermería, en las enfermeras de los servicios de emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19), predominó el nivel de estrés medio (65.2%). Respecto a esta dimensión, podemos mencionar que el insuficiente apoyo que recibe el profesional de enfermería por parte de sus superiores e incluso por parte de sus compañeros de trabajo, generan dificultad, dentro de las cuales predomina la autoridad, y los problemas entre el personal de enfermería, confirmando así que la dimensión falta de apoyo del personal, no precisamente causa algún nivel de estrés laboral; pero sin embargo realizando comparaciones con otros estudios similares como Garza R (11), en su estudio en México, no coincide con los resultados obtenidos frente a la dimensión; por lo que en su estudio indica que el factor “falta de apoyo del personal de enfermería si genera estrés en profesionales de enfermería en áreas de hospitalización”. Por lo cual los resultados de la presente investigación, es diferente al del autor mencionado, ya que no se llegó a la misma conclusión.

**TABLA 05.** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN INCERTIDUMBRE RESPECTO AL TRATAMIENTO DEL PACIENTE

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	18	78.3%
Nivel Medio	5	21.7%
Nivel Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

En la tabla se observa que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 18 profesionales de enfermería que representan el 78.3% cuentan con un alto nivel de estrés por incertidumbre respecto al tratamiento, 5 profesionales de enfermería que representan el 21.7% tienen un nivel medio de estrés por incertidumbre respecto al tratamiento y no se encontró ningún profesional de enfermería con nivel bajo de estrés, en esta dimensión.

#### DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Con respecto a la dimensión: incertidumbre en el tratamiento del paciente, en las enfermeras de los servicios de emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19), resaltó el nivel alto de estrés (78.3%); lo cual muestra un resultado muy significativo y alarmante, ya que en más del 50.0% del personal de enfermería, este factor ha ocasionado un nivel alto de estrés laboral, por lo que podemos mencionar que situaciones como el sentirse impotente cuando un paciente con el pasar de los días no mejora, el estar en desacuerdo con el tratamiento del paciente y entre otros factores, si causan niveles de estrés laboral. Así mismo Pinto M, en una investigación en la ciudad de Juliaca resalta que uno de los factores que genera más estrés es la incertidumbre respecto al tratamiento 51% (7) y Garza R (11), en su estudio señala que el factor



incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes causa estrés laboral moderado a severo, comparando los resultados obtenidos del estudio con la de los autores mencionados, ambos concuerdan.

**TABLA 06.** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN PROBLEMAS CON LA JERARQUÍA

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	13	56.5%
Nivel Medio	10	43.5%
Nivel Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

Observamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 13 profesionales de enfermería personas que representan el 56.5% manifiestan tener un nivel alto de estrés por problemas con la jerarquía, 10 profesionales de enfermería que representan el 43.5% manifiestan un nivel de estrés medio a consecuencia de los problemas con la jerarquía y no se tiene profesionales con un nivel bajo de estrés en esta dimensión.

### DISCUSIÓN DEL RESULTADO

En cuanto a la dimensión: Problemas con la jerarquía, en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, resaltó el nivel alto de estrés laboral (56.5%); lo cual nos demuestra que 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.

Cabe recalcar que el factor relacionado con el ambiente social incluye el conflicto con médicos; en la encuesta, la interrogante con mayor puntaje fue el de tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está, los enfermeros(as) encuestados ponen en evidencia que este factor es frecuentemente causa de estrés laboral, otra situación como recibir críticas de un superior, suelen ser frecuentemente fuente de estrés. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Pinto M (7) en su estudio realizado en Juliaca enfatiza que los estresores laborales percibidos por el profesional de enfermería con impacto fuerte problemas con la jerarquía 71%. 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

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	7	30.4%
Nivel Medio	13	56.5%
Nivel Bajo	3	13.0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

Observamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 7 profesionales de enfermería que

representan el 30.4% tienen un alto nivel de estrés a causa de problemas entre el personal de enfermería, 13 profesionales en enfermería que representan al 56.5% tienen un nivel de estrés medio y solo 3 profesionales de enfermería que representa el 13% evidencian un nivel bajo de estrés a consecuencia de los problemas entre el personal de enfermería

### **DISCUSIÓN DEL RESULTADO**

Por último, en lo que respecta a la dimensión: Problemas entre el personal de enfermería, en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, predominó en nivel medio de estrés 56.5%; el cual produce distintos niveles de estrés laboral en los individuos, según la susceptibilidad y vulnerabilidad que tenga cada persona.

A ello cabe mencionar que, en el mundo sanitario irónicamente podemos considerar que es uno de los entornos laborales, donde los conflictos pueden ser muy recurrentes; debido a la situación de los pacientes y la presión por parte de los familiares, y al mismo tiempo las emergencias que deben atenderse, puede causar tensión y estrés en el enfermero(a), que puede llevar a conflictos entre el personal de enfermería. Comparando los resultados con otro estudio similar, Pinto M (7) 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

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	12	52.2%
Nivel Medio	10	43.5%
Nivel Bajo	1	4.3%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

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

Observamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 12 profesionales de enfermería que representan el 52.2% se observa que sus niveles de estrés se encuentran en un nivel alto, 10 profesionales que representan el 43.5% presentan un nivel de estrés que se encuentran en un nivel medio y solo un profesional de la salud que representa un 4.3% manifiesta tener un bajo nivel de estrés.

### DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Respecto al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno en el año 2021, en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, destaca el nivel alto (52.2%) y nivel medio de estrés laboral (43.5%); 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 la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia, la enfermera es sometida de forma prolongada a un gran

número de situaciones que resultan estresantes. Así mismo Machicado Y (26), 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 (11), enfatiza que el nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Así mismo Jiménez S (23), Estrada D (25), Pinto M (7) y Machicado Y (26), destacan que los enfermeros(as) en las áreas de hospitalización presentaron un nivel alto y medio de estrés laboral. Según los resultados obtenidos del presente estudio, los profesionales de enfermería de los servicios de emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos presentan un nivel alto de estrés laboral, lo cual atribuye principalmente la demanda cuantitativa de pacientes, por los hospitales colapsados que en la actualidad se debe a la pandemia por el Covid-19. Cabe mencionar que, en la actualidad con la presencia de la Pandemia mundial de la Covid-19, ha afectado notablemente en el aumento de estrés laboral en el personal de salud 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.

**TABLA 09.** NIVEL DE CARGA LABORAL EN LA DIMENSIÓN: CARGA FÍSICA

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Alto	6	26.1%
Nivel Medio	14	60.9%
Nivel Bajo	3	13.0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario “carga laboral (INSHT)”

Apreciamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 6 profesionales de enfermería tienen un nivel alto de carga laboral en las acciones físicas, 14 profesionales de enfermería que representan el 60.9% muestran un nivel medio de carga laboral en las acciones físicas y solo 3 profesionales de enfermería que representan el 13% tienen un bajo nivel de carga laboral en relación a las acciones físicas.

### **DISCUSIÓN DEL RESULTADO**

Respecto a la dimensión: Carga física, en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, resaltó el nivel de carga laboral medio (60.9%); lo cual determina que, el tipo de trabajo y la carga laboral a la que se enfrenta el profesional de enfermería, con el alto nivel de complejidad en el cuidado de los pacientes, como es en la Unidad de Cuidados Intensivos y emergencias. Dentro de los procesos asistenciales que el profesional de enfermería realiza está, la movilización de los pacientes, realización de masajes, cambios de posición y entre otros, que en muchas ocasiones suele ser pesado, debido al peso y la inconsciencia del paciente. Realizando comparaciones con estudios relativamente similares encontramos a Puglisevich S (6), realizó una investigación en Trujillo, donde en los resultados se encontró que la sobrecarga laboral respecto a la carga física es alta representando un 85.0%. Por otro lado, Laredo J (23), en su estudio realizado en Lima nos muestra que, respecto a la sobrecarga laboral en la dimensión física, predominó el nivel medio de carga laboral con 55,9%. Por lo cual los resultados de la presente investigación son similares al estudio de los autores mencionados.

**TABLA 10.** NIVEL DE CARGA LABORAL EN LA DIMENSIÓN: CARGA MENTAL

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Alto	11	47.8%
Nivel Medio	10	43.5%
Nivel Bajo	2	8.7%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario “carga laboral (INSHT)”

Observamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 11 profesionales de enfermería que representan el 47.8% tienen un alto nivel de carga laboral en la acción mental, 10 profesionales en enfermería que representan al 43.5% tienen un nivel medio de carga laboral en la acción mental y 2 profesionales de enfermería que representan el 8.7% evidencian un nivel bajo de carga laboral en relación a la acción mental.

### **DISCUSIÓN DEL RESULTADO**

Respecto a la dimensión: Carga mental, en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, resaltó el nivel de carga laboral alto (47.8%); lo cual nos indica que, la exigencia mental del profesional de enfermería, también se encuentra en una fuente de sobrecarga de trabajo; relacionándose con las últimas tecnologías, el manejo de equipos médicos especializados, la responsabilidad en la toma de decisiones, en pacientes que se encuentran en condiciones críticas, como es la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencias. Además cabe mencionar que el profesional de enfermería en ambos servicios mencionados, trabajan bajo presión del tiempo y la sobrecarga de trabajo debido a la falta de personal, lo cual puede ocasionar frustraciones, bloqueos mentales,

reduciendo así la calidad de vida y afección en la salud mental. En cuanto a esta dimensión, en los estudios similares, mencionamos a Puglisevich S (6), que en su estudio resalta, que la sobrecarga laboral respecto a la carga mental es alta representando un 85.0%. Así mismo Jiménez S (23), en su estudio nos muestra que en cuanto a la dimensión comportamental, resaltó el nivel medio de carga laboral con 82,6%. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

**TABLA 11. NIVEL DE CARGA LABORAL EN LA DIMENSIÓN: CARGA PSICOAFECTIVA**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel Alto	9	39.1%
Nivel Medio	13	56.5%
Nivel Bajo	1	4.3%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario “carga laboral (INSHT)”

Observamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 9 profesionales de enfermería que representan el 39.1% tienen un alto nivel de carga laboral en la acción psicoafectiva, 13 profesionales en enfermería que representan al 56.5% tienen un nivel medio de carga laboral en la acción psicoafectiva y solo un profesional de enfermería que representa el 4.3% evidencia un nivel bajo de carga laboral en relación a la acción psicoafectiva.

## **DISCUSIÓN DEL RESULTADO**

Por último respecto a la dimensión: Carga psicoafectiva, en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, resaltó el nivel de carga laboral medio (56.5%); lo cual pone en evidencia la percepción



de sobrecarga laboral que predice significativamente el malestar psicológico en los profesionales de enfermería que trabajan en áreas de hospitalización. Además cabe resaltar que la enfermería continuamente se enfrenta al entorno de trabajo estresante, que claramente afecta su bienestar físico y psicológico; debido a la carga laboral, turnos nocturnos, y entre otros, son factores que en muchas ocasiones terminan en una intensa carga emocional, lo cual en algunos casos estas situaciones pueden llegar a originar desenlaces negativos, debido al estrés, temor o frustración de parte del enfermero(a).

De igual manera realizando comparaciones con otros estudios relativamente similares, desde la posición de García L (21), considera que debido a la sobrecarga de trabajo que desencadena estrés moderado, el cual afecta al personal de enfermería, encontrando factores relacionados como: la carga psicológica por el manejo de y situaciones críticas, de igual manera como señala Jiménez S (23), respecto a la sobrecarga laboral en la dimensión psicológico nivel medio con 58,7%. El cual es similar a lo que en este estudio se halla.

**TABLA 12.** NIVEL DE CARGA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD PUNO 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	13	56.5%
Nivel Medio	9	39.1%
Nivel Bajo	1	4.3%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada por la investigadora a partir del cuestionario “carga laboral (INSHT)”

Observamos que, del total de personas encuestadas en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, 13 profesionales de enfermería que representan el 56.5% tienen un alto nivel de carga laboral, 9 profesionales en enfermería

que representan al 39.1% tienen un nivel medio de carga laboral y solo un profesional de enfermería que representa el 4.3% evidencia un nivel bajo de carga laboral.

## DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Respecto al nivel de carga laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno en el año 2021, en de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y emergencia, resaltó el nivel de carga laboral alto (56.5%); por lo que podemos sostener que el trabajo que se realiza en la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia, se ve afectado por los diversos factores que damnifican el entorno laboral y la calidad del cuidado asistencial que brinda en este caso el profesional de enfermería. La carga de trabajo a la que se enfrenta el enfermero (a) se relaciona generalmente con el nivel, estado y complejidad del cuidado del paciente. De acuerdo con Caballero I (22), los resultados de su estudio indicaron una severidad alta y moderada, constituyó un factor protector ante la alta carga laboral. Por otro lado Puglisevich S (6), en su estudio resalta que el trabajo a turnos presenta un nivel alto de sobrecarga laboral de 91%. Así mismo Laredo J (23), señala que respecto a la sobrecarga laboral el nivel fue medio de 75,1%. Y Garcia K (24), señala que respecto a la carga laboral, el 44.7% presentan una carga laboral excesiva, seguido de una carga laboral grande con un 40.0%; por lo cual, los estudios de los autores mencionados, son semejantes al presente estudio.

Diversos estudios actualizados muestran una prevalencia alta de estrés psicológico en estos profesionales, ocasionado numerosas veces por una gran responsabilidad sobre la atención y el equilibrio de salud hacia el paciente así como por los propios problemas de organización de la institución sanitaria. Destacan comúnmente afecciones cognitivas hacia el entorno de la organización y sus pacientes, instituyendo este último un importante factor de riesgo en la aparición de altos niveles de estrés.

#### 4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Por lo que el método científico aplicado para la investigación es la correlación Spearman con nivel de significancia del 5%.

#### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**Ho:** El estrés laboral no se relaciona significativamente con la carga laboral que presenta el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EsSalud - Puno 2021.

**Ha:** El estrés laboral se relaciona significativamente con la carga laboral que presenta el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (Área Covid-19) y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EsSalud - Puno 2021.

#### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Realizado en el Programa Estadístico SPSS obtenemos:

CORRELACIÓN DE SPEARMAN – HIPÓTESIS GENERAL

CORRELACIONES		NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	NIVEL DE CARGA LABORAL	
Rho de Spearman	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig.(bilateral)	,770**	
		N	23	
	NIVEL DE CARGA LABORAL	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	
		N	23	23

El grado de significación es ,000 (también llamado p), este es menor que el  $\alpha=0.05$  establecido; por lo tanto, se concluye: que estadísticamente hay evidencia para “rechazar Ho, y se ACEPTA la Ha”, en otras palabras, Ha El nivel de estrés se relaciona significativamente con la carga laboral que presenta el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EsSalud - Puno 2021.

Obtenemos la correlación de Spearman para medir el nivel de relación de las variables estrés laboral y la carga laboral, obteniendo el valor de **0.770**, siendo considerada una correlación positiva fuerte, por ello se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, que la carga laboral **se relaciona significativamente** con el estrés laboral.

## CONCLUSIONES

Las diferentes situaciones que el personal de enfermería que labora en unidades de cuidados intensivos y emergencia experimenta, las expone a niveles de estrés crítico afectando su salud física y mental.

**PRIMERO:** El nivel alto de estrés laboral se evidenció en un 52.2% en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y Emergencia. En donde los factores con mayor nivel de estrés son producidos por situaciones relacionadas con carga de trabajo 100.0%, muerte y sufrimiento del paciente 73.9% e incertidumbre respecto al tratamiento 78.3%.

**SEGUNDO:** El nivel alto de carga laboral se evidenció en un 56.5% en el profesional de enfermería de los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y Emergencia. En donde los niveles altos de carga laboral son producidos por la acción de carga mental 47.8%, seguido de la carga física 60.9%.

**TERCERO:** A través de la correlación Spearman se comprobó que, el nivel de estrés se relaciona significativamente con la carga laboral que presenta el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos (área Covid-19) y Emergencia.

## RECOMENDACIONES

### AL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD - PUNO:

- Teniendo en consideración algunas experiencias que se realizan en otros países, se hace necesario que en esta época de pandemia COVID – 19 se puedan implementar programas en gestión emocional y percepción del riesgo.
- 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 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.

## BIBLIOGRAFÍA

1. González A, Vázquez T. Los servicios de Urgencias y Emergencias ante la Pandemia por SARS CoV-2. *Emergencias* 2020;32:155-156.
2. Reyes S. Estrés y calidad de cuidado de la enfermera al paciente en el Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. [Tesis Posgrado]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; [Internet] 2019. [citado el 10 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://-estres-calidad-cuidado-enfermera-paciente-hospital-victor-guardia>.
3. Lopes F, Ferraz E. Estrés de los enfermeros de UCI en Brasil. *Enferm.Glob.* [Internet]. 2011;10(22):1-9. [citado el 5 de Junio del 2021]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo=sci\\_arttext&pid=0004](https://scielo.isciii.es/scielo=sci_arttext&pid=0004)
4. Fuentes G. Enfermería y COVID-19: reconocimiento de la profesión en tiempos de adversidad. *Rev Colomb de Enf.* 2019;10(1):1-4.
5. Donald A. El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. [Internet]. 2009 [citado 5 de junio del 2021]. Disponible en: <http://abcrecursoshumanos.el-estres-laboral-en-los-paises.html>.
6. Puglisevich S. Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Tesis Posgrado]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; [Internet] 2018. [citado el 11 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
7. Pinto M. Estresores Laborales y Nivel de Estrés en Profesionales de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca. [Tesis pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; [Internet] 2016. [citado el 13 de Junio del 2021]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe//UNAP//Pinto\\_Condori\\_Mary\\_Angela.pdf](http://repositorio.unap.edu.pe//UNAP//Pinto_Condori_Mary_Angela.pdf)
8. Organización Mundial de la Salud. Información básica sobre la COVID-19. [Internet] 2020. [citado el 22 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/-/detail/coronavirus-disease-covid-19>
9. OPS/OMS. La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. [Internet]. 2020.



[citado el 5 de Junio del 2021]. Disponible en:

<https://www.paho.org/es/noticias/oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

10. MINSA, Peru. Guía técnica para el cuidado de la Salud Mental del personal de salud en el contexto del COVID-19. [Internet]. 2020 [citado el 5 de junio del 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
11. Garza R, Meléndez C, Castañeda H, et al. Nivel de estrés en Enfermeras que laboran en Áreas de Hospitalización. Desarrollo Cientif Enferm. [Internet]. 2011;19(1):15-19. [citado el 5 de Junio del 2021]. Disponible en: <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>
12. Lozano A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Rev Neuropsiquiatr. [Internet]. 2020;83(1):51-56. [citado el 5 de Junio del 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>
13. Roman R. Impacto de la pandemia COVID-19 en la sobrecarga laboral del personal de salud: revisión sistemática [Tesis Posgrado]. Lima: Universidad César Vallejo; [Internet] 2020. [citado el 5 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57262>
14. Guerrero F, Bianchi E. Estrés de los enfermeros de UCI en Brasil. Rev. Enfermería Global. 2011;22:1-9.
15. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Cinco formas de proteger al personal de salud durante la crisis del COVID-19. [Internet]. 2020. [citado el 5 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/--es/index.htm>
16. Medina A. Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil [Tesis Posgrado]. Guayaquil: Universidad católica de Santiago de Guayaquil; [Internet] 2017. [citado el 8 de Junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8987>

17. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Desarrollo de la salud y Recursos Humanos. Editorial Cidepsa, El Salvador, 2016.
18. Carranza E, Mamani O, et al. Preocupación por el contagio de la COVID-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en personal de salud del Perú. Rev Colomb de Psiquiat. [Internet]. 2021;1-22. [citado el 20 de Septiembre del 2021]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/>
19. Betancourt M, Domínguez W, et al. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid-19. Rev Cient Multidisciplinaria. [Internet]. 2020;4(3):41-50. [citado el 9 de Junio del 2021]. Disponible en: [https://www.estres\\_laboral\\_durante\\_la\\_pandemia\\_de\\_covid\\_19](https://www.estres_laboral_durante_la_pandemia_de_covid_19)
20. Lastre G, Gaviria G, Herazo G, estresores laborales en el personal de enfermería de Unidades de Cuidados Intensivos. Rev Lat Hipert. [Internet]. 2018;13(5):323-329. [citado el 9 de Junio del 2021]. Disponible en: [http://www.revhipertension.com/estresores\\_laborales\\_en\\_el\\_personal.pdf](http://www.revhipertension.com/estresores_laborales_en_el_personal.pdf)
21. García L. Carga laboral y nivel de estrés del personal de enfermería en León, Nicaragua. Rev Esp de Enf de Sal Ment. [Internet]. 2018;6(6):42-50. [citado el 9 de Junio del 2021]. Disponible en: <http://www.reesme.com/index.php/REESM-AEESME/article/view/44/38>
22. Caballero I, Contreras F, et al. Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. Rev Cient Inf Psicol. [Internet]. 2017;17(1):87-105. [citado el 10 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/756>
23. Jiménez S, Laredo J. Nivel de estrés laboral y su relación con la sobrecarga laboral en las enfermeras en el Hospital María Auxiliadora. [Tesis pregrado]. Lima: Universidad César Vallejo; [Internet] 2020. [citado el 11 de junio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58151>
24. Garcia K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio

- de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud. [Tesis pregrado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; [Internet] 2018. [citado el 12 de junio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/nce=1&isAllowed=y>
25. Estrada D. Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área Covid - 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. [Tesis Posgrado]. Lima: Universidad César Vallejo; [Internet] 2021. [citado el 13 de Junio del 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pea\\_RDD-SD.pdf?sequence=y](https://repositorio.ucv.edu.pea_RDD-SD.pdf?sequence=y)
26. 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. [Tesis pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; [Internet] 2016. [citado el 13 de Junio del 2021]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/Machicado\\_Huaycani\\_pdf](http://repositorio.unap.edu.pe/Machicado_Huaycani_pdf)
27. Florencia M. Psicobiología del Estrés. [Trabajo Práctico]. Universidad de Buenos Aires; [Internet] 2012. [citado el 18 de Junio del 2021]. Disponible en: [http://www.carrerasdegrado/psicologia\\_catedras/electivas\\_estres.pdf](http://www.carrerasdegrado/psicologia_catedras/electivas_estres.pdf)
28. Organización Internacional de Trabajo (OIT). Estrés en el trabajo. [Internet] 2016. [citado el 18 de Junio del 2021]. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
29. Mamani A, Obando R, et al. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencias. Rev Per Obst Enf. [Internet]. 2007;3(1):50-57. [citado el 18 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/4>
30. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Houtman editor. Francia: Catalogación por la biblioteca de la OMS; [Internet] 2008. [citado 18 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/spa.pdf?sequence=1>
31. Duran M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto

- laboral. Rev nac adm. [Internet]. 2010;1(1):71-84. [citado el 19 de Junio del 2021].  
Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?=32>
32. Sánchez J. Estrés laboral. Costa Rica. Hidrogénesis. 2010;8(2): 55-63
33. Más R, Escribà V. La versión castellana de la escala "the nursing stress scale".  
proceso de adaptación transcultural. Rev esp en Salud Púb. 1998 Noviembre -  
Diciembre; 72(6).
34. Mas R, Escribà V, Cárdenas M. Estresores laborales percibidos por el personal de  
enfermería hospitalario. Arch Prev Riesgos Labor. [Internet]. 1999;2(4):159-167.  
[citado el 20 de Junio del 2021]. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>
35. Beltran P. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Man bás de seg  
y sal en el trab. [Internet]. Bloq II, Und 3. [citado el 20 de Junio del 2021].  
Disponible en: <https://invassat.gva.es/documentsLacargadetrabajo>
36. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos  
y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte.  
[Internet] 2010. [citado el 20 de Junio del 2021]. Disponible en:  
[https://www.who.int/occupational\\_health/spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/spanish.pdf)
37. Esteras P, Esparcia A. Influencia de la conciliación familiar y laboral sobre la salud.  
Act Pediatr Esp. [Internet]. 2010;68(8):398-402. [citado el 22 de Junio del 2021].  
Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?=321>
38. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. Prevención  
de riesgos ergonómicos. [Internet]. [citado el 22 de Junio del 2021]. Disponible en:  
<https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
39. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Carga mental. Ed 2019  
Madrid. [Internet]. [citado el 22 de Junio del 2021]. Disponible en:  
<https://www.insst.es/documents/CargaMentaleneltrabajoUNE>
40. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta ed.  
España McGraw-Hill Interamericana Editores; 2014.

41. 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).
42. Velasco R. Carga laboral y desgaste profesional del personal asistencial frente a la Pandemia Covid-19 del Hospital San Juan de Lurigancho. [Tesis Posgrado]. Lima: Universidad César Vallejo; [Internet] 2020. [citado el 23 de Junio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.5>

**ANEXOS**

## ANEXO 01

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante la firma de este documento para participar de manera voluntaria en la presente investigación “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”.

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 02: 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	Frecu entem ente	Muy Frecue nteme nte
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 03**

**CUESTIONARIO: CARGA LABORAL**

Estimado (a) personal de salud, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la carga laboral donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

**ESCALA VALORATIVA**

<b>SI</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>
1 Puntos	2 Puntos	3 Punto

	<b>CARGA LABORAL</b>	<b>S</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
	<b>Dimensión 1: Carga física</b>			
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.			
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.			
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.			
4	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.			
5	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.			
6	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.			
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.			
8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.			
9	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.			
10	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.			
11	El profesional está informado sobre la correcta manipulación de cargas.			

12	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.			
	<b>Dimensión 2: Carga mental</b>			
13	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.			
14	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo.			
15	El ritmo de trabajo es por causas externas.			
16	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un profesional con experiencia.			
17	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.			
18	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.			
	<b>Dimensión 3: Carga psicoafectiva</b>			
19	El trabajo que se realiza es por turnos.			
20	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.			
21	Los turnos nocturnos implica menos trabajo			
22	Se respeta el ciclo sueño/vigilia en el turno nocturno.			
23	El número de noches de trabajo consecutivas es mínimo.			
24	La descripción de un turno nocturno es inferior a un turno diurno.			
25	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.			
26	La carga de trabajo es menor en el turno noche.			

## ANEXO 04

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
¿Existe relación entre el estrés laboral y la carga laboral en el profesional en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EssSalud -Puno 2021?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la carga laboral en el profesional en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EssSalud -Puno 2021.	El estrés laboral se relaciona significativamente con la carga laboral que presenta el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia frente a la pandemia Covid-19 del Hospital III EssSalud - Puno 2021.	<b>Variable independiente:</b> Carga laboral	-Carga física -Carga mental -Carga psicoafectiva	<b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo Correlacional <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal <b>Área de Estudio:</b> Hospital III EssSalud Puno <b>Población y muestra:</b> 23 profesionales de enfermería. <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>				
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia?	Identificar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.				

<p>¿Cuál es el nivel de carga laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia?</p>	<p>Valorar el nivel de carga laboral en el profesional de Enfermería en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.</p>	<p>¿Cuál es la relación del nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería con la carga laboral en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia?</p>	<p>Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería con la carga laboral en los servicios de la Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.</p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Estrés Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Carga de trabajo.</li> <li>-Muerte y sufrimiento.</li> <li>-Preparación insuficiente.</li> <li>- Falta de apoyo.</li> <li>- Incertidumbre en el tratamiento.</li> <li>- Problemas con los médicos.</li> <li>- Problemas con otros miembros.</li> </ul>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



## ANEXO 05

## SOLICITUD

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

SEÑOR: Dr. Ángel Martín Álvaro Ordoñez  
GERENTE DEL HOSPITAL III BASE ESSALUD PUNO  
ATENCIÓN: Lic. Alida Chávez Cortéz  
JEFA DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN  
Y DOCENCIA DE ESSALUD PUNO



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 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"; requisito solicitado para la obtención del grado académico de Licenciada 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 (área Covid-19) y Emergencia.

Esperando que acceda a mi solicitud, por ser el trabajo de investigación que permitirá 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 mencionados, a su vez aprovecho para reiterarle mis mayores consideraciones.

Se adjunta:

- Copia del Proyecto de investigación (01 en CD, 01 en físico).

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Katty Carol Valeriano Tacca", written over a horizontal line.

Katty Carol Valeriano Tacca



ANEXO 06

GRÁFICOS

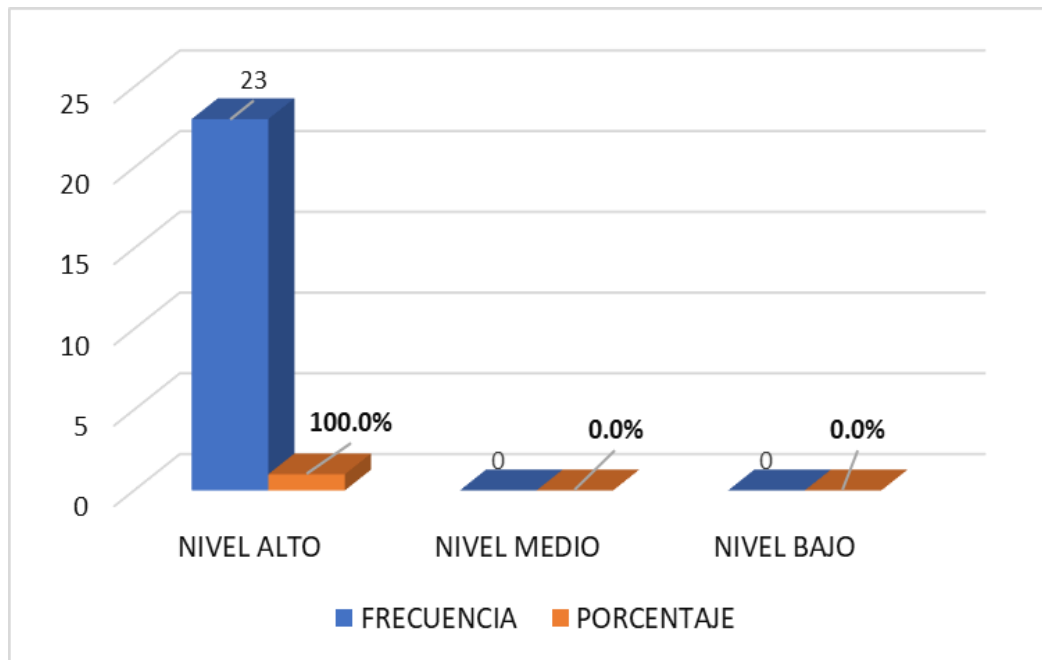


Figura 1. Carga de trabajo del personal de enfermería

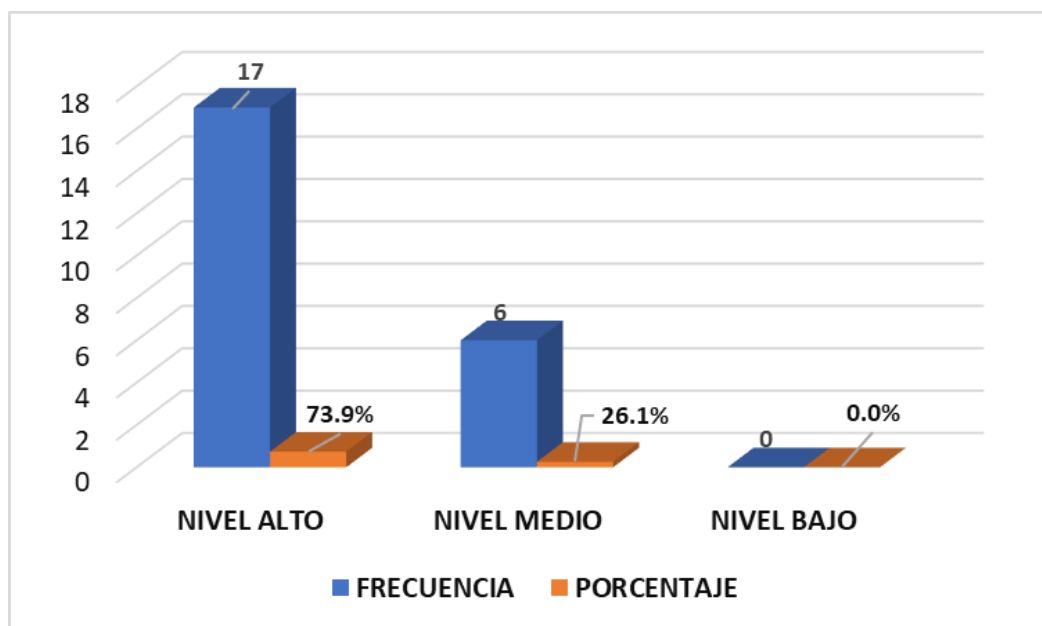
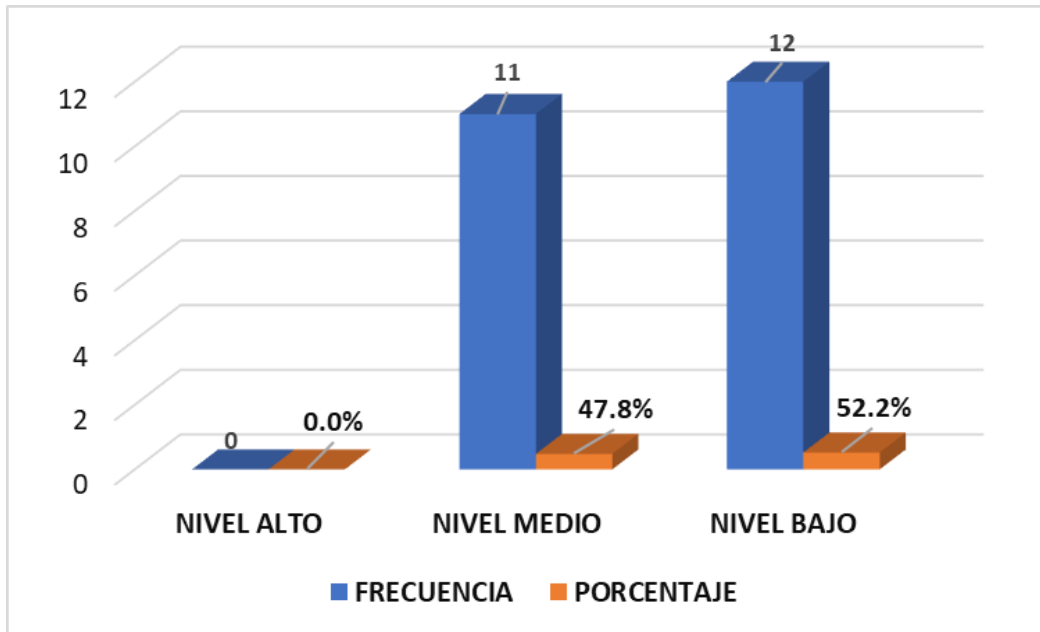
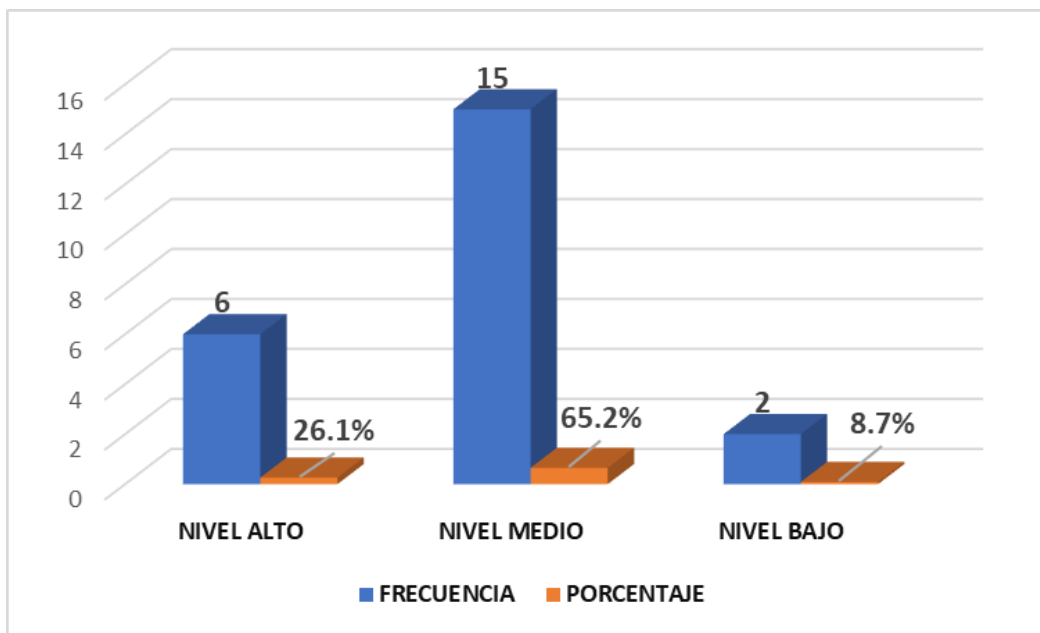


Figura 2. Muerte y sufrimiento del paciente



**Figura 3.** Preparación insuficiente del personal de enfermería



**Figura 4.** Falta de apoyo del personal de enfermería

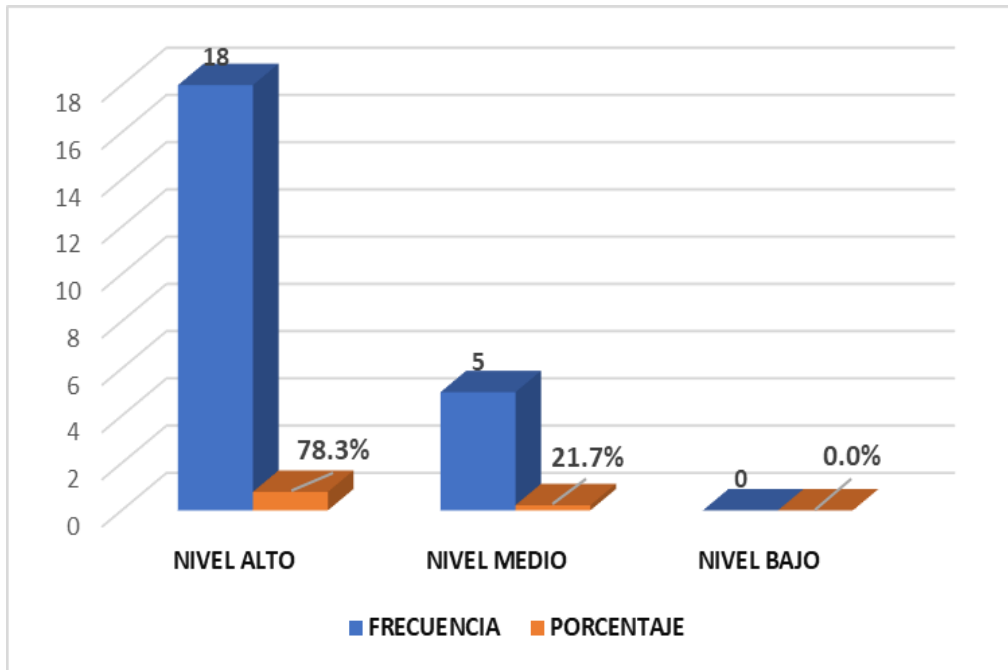


Figura 5. Incertidumbre respecto al tratamiento del paciente.

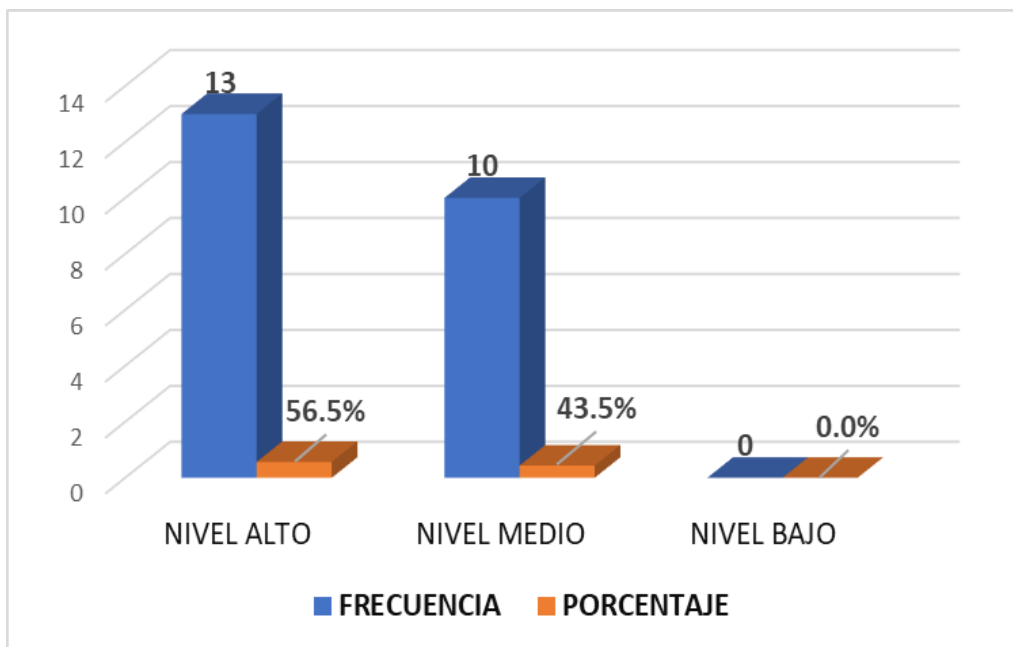


Figura 6. Problemas con la Jerarquía

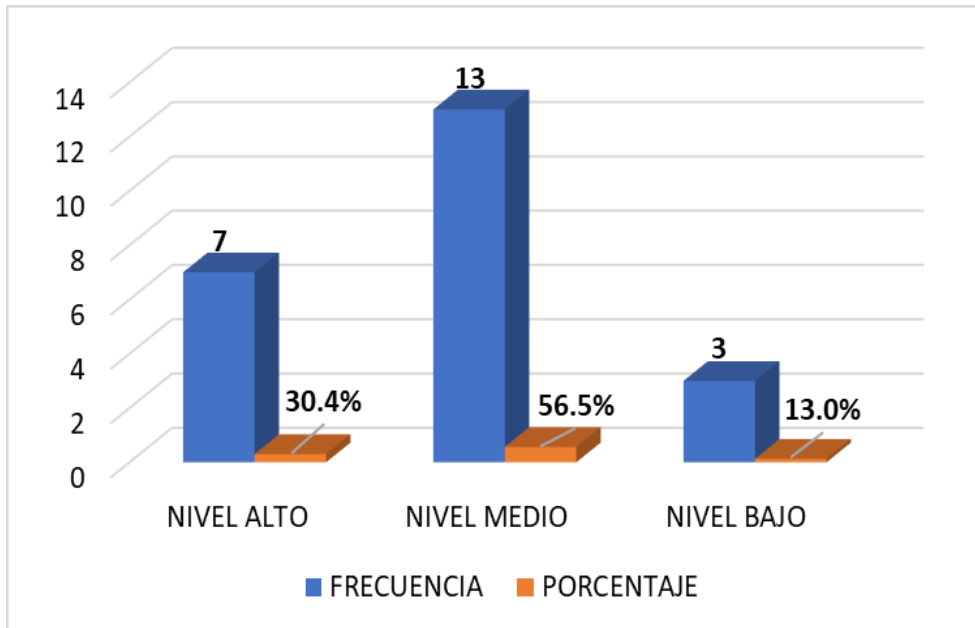


Figura 7. Problemas entre el personal de enfermería

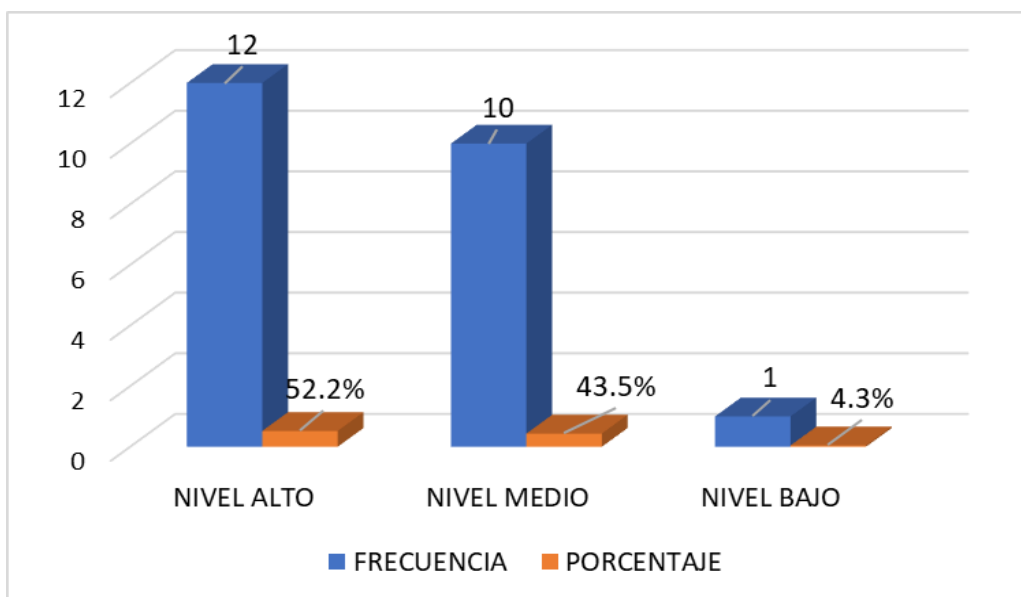


Figura 08. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno 2021.

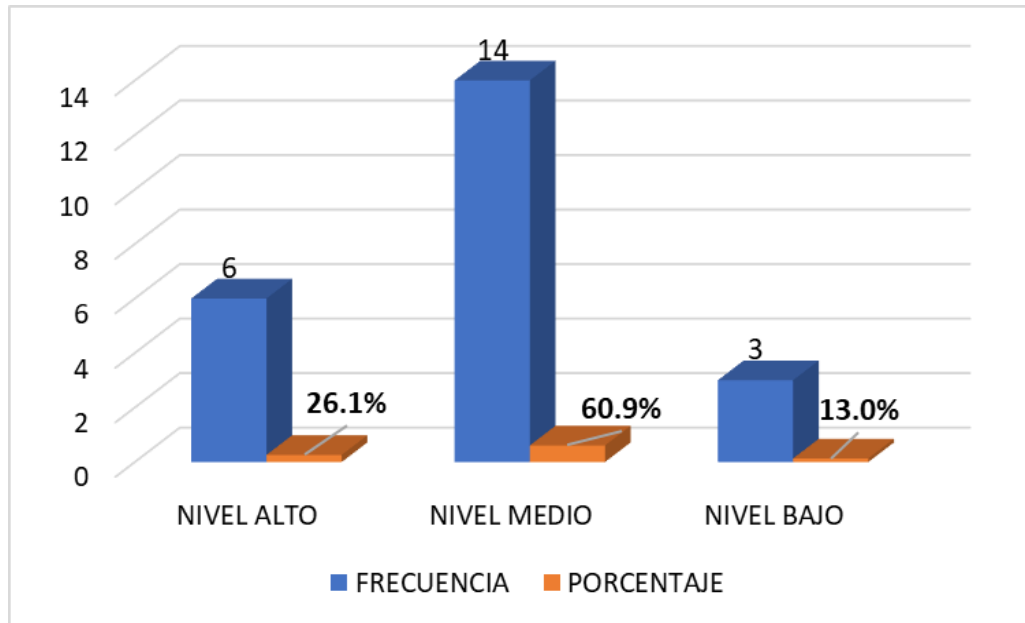


Figura 09. Carga física.

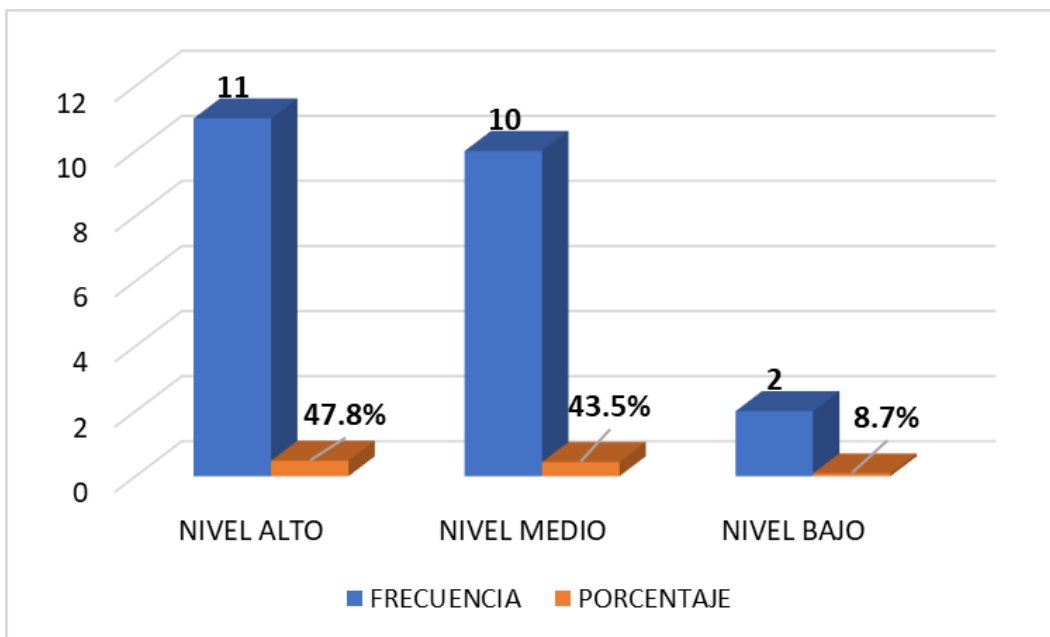


Figura 10. Carga mental.

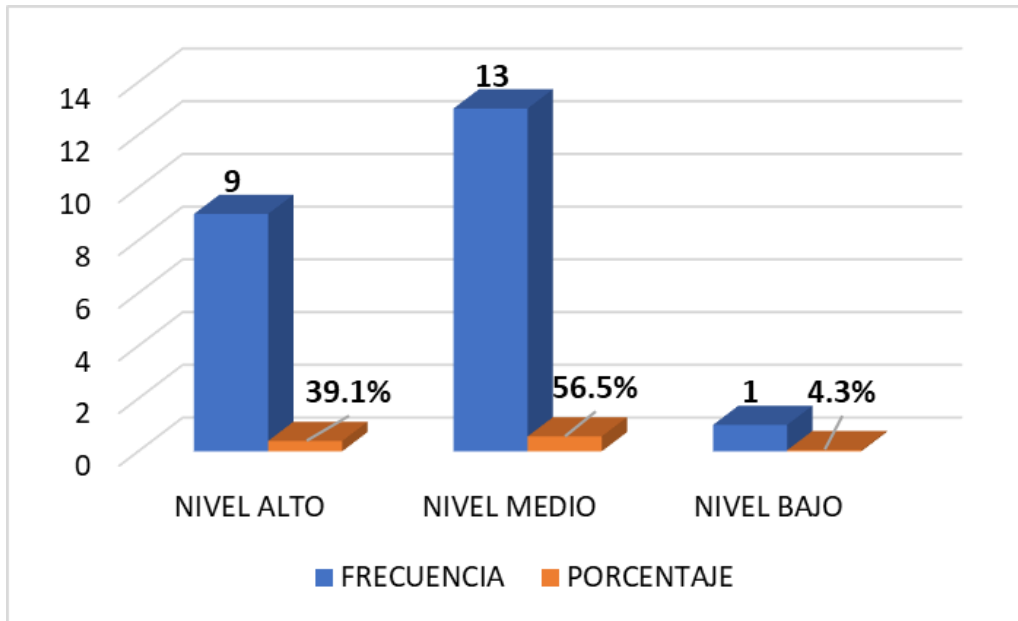


Figura 11. Carga laboral en la acción psicoafectiva.

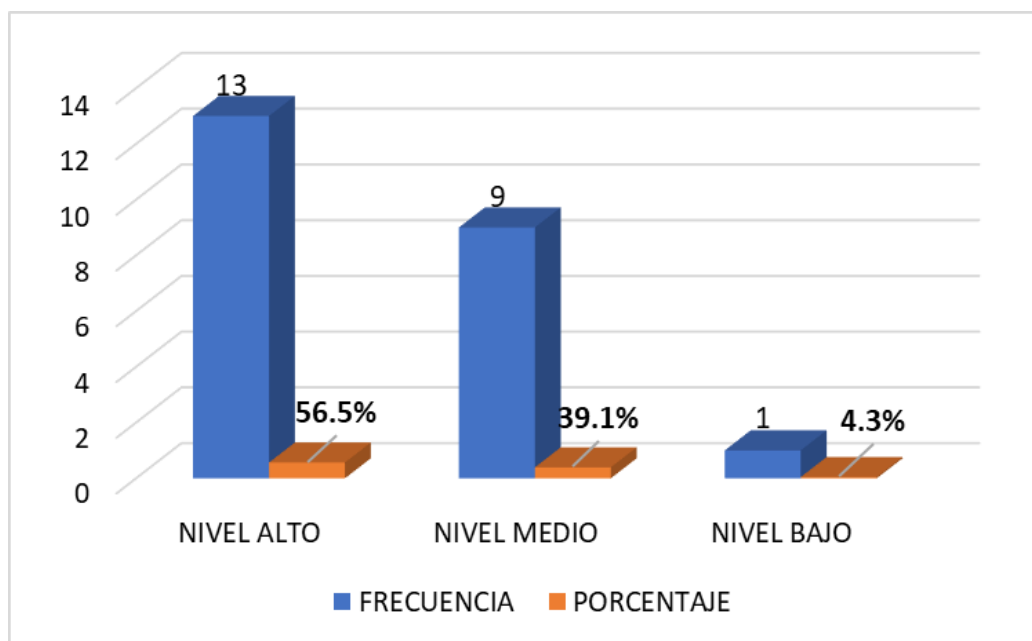


Figura 12. Nivel de carga laboral.

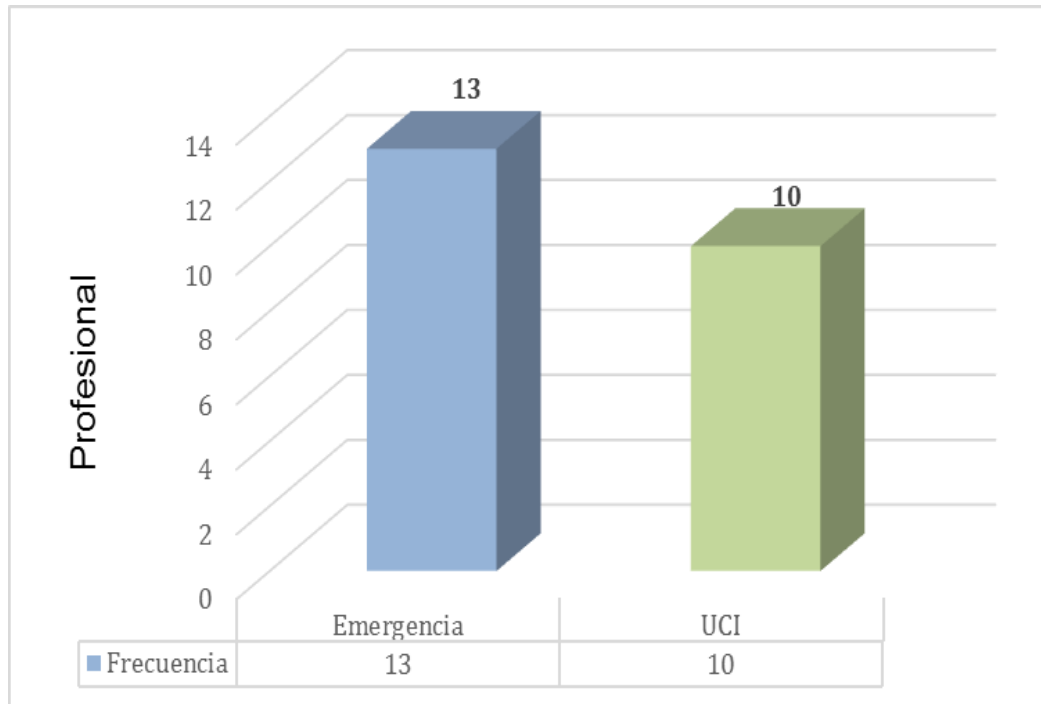


Figura 13. Distribución del personal por servicio.

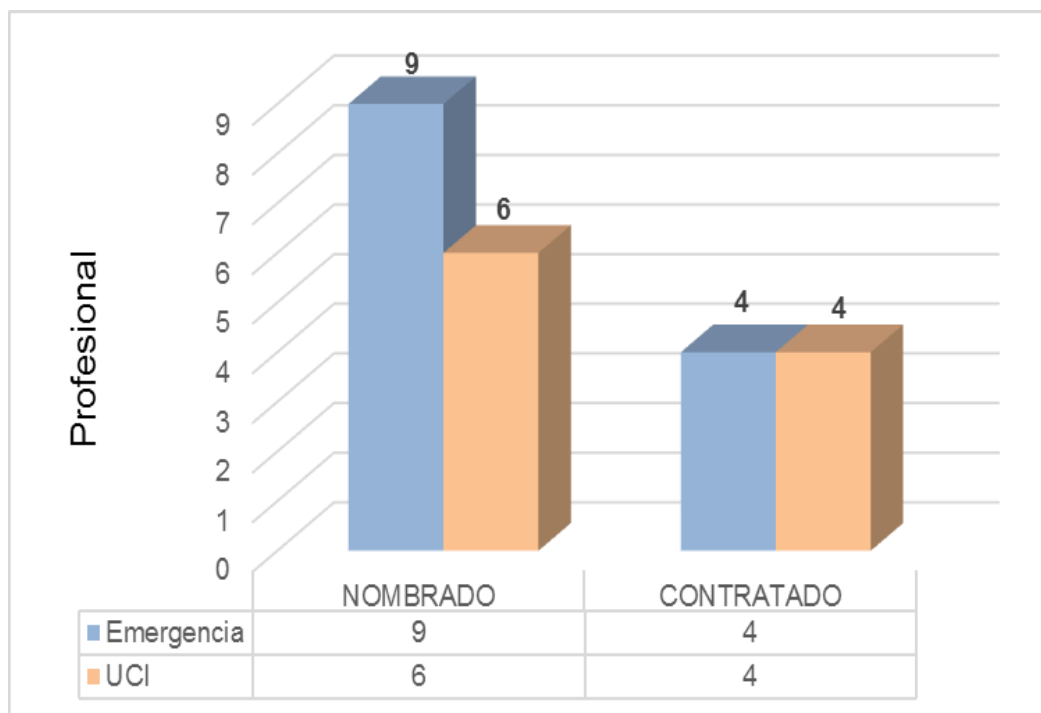


Figura 14. Condición Laboral.

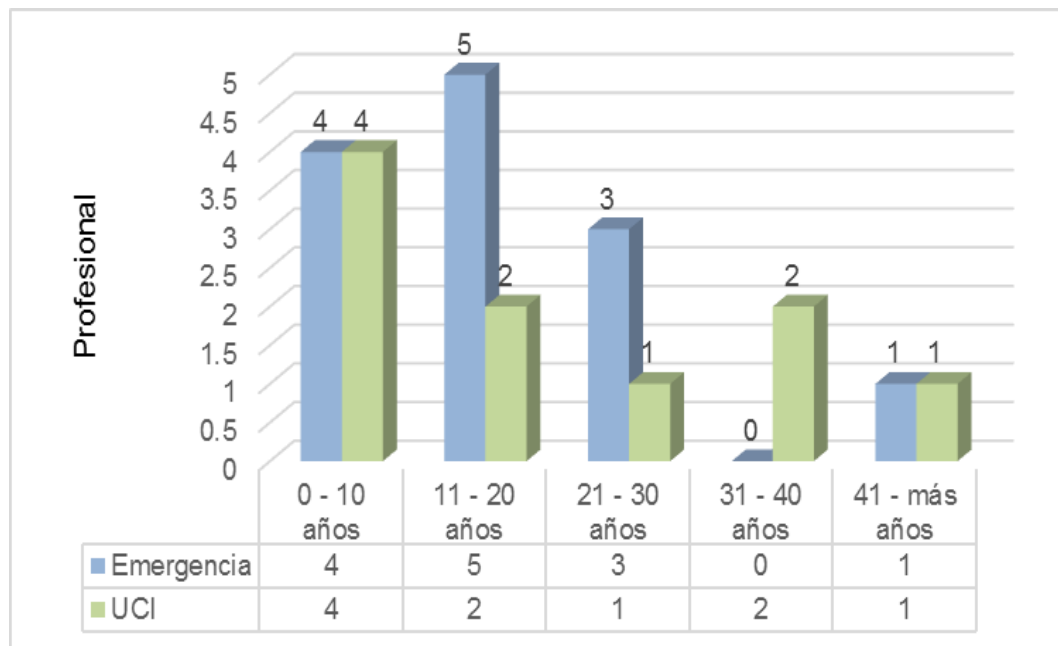


Figura 15. Años de servicio.