

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**FACTORES LABORALES Y GRADO DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL "CARLOS CORNEJO  
ROSELLÓ VIZCARDO", AZÁNGARO 2023**

**PRESENTADA POR:**

**SHIRLEY CAROLINA PANIURA CONDORI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)



6.24%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 2 MAY 2023, 9:04 AM

### Scanned Text

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

● IDENTICAL  
1.34%

● CHANGED TEXT  
4.89%

## Report #17143763

SHIRLEY CAROLINA PANIURA CONDORI FACTORES LABORALES Y GRADO DE ESTRS DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL CARLOS CORNEJO ROSELL VIZCARDI, AZNGARO 2023 RESUMEN El presente trabajo tiene como ttulo: Factores laborales y grado de estrs de los trabajadores del servicio de emergencia, del hospital Carlos Cornejo Rosell Vizcardo, Azngaro 2023, en el presente estudio se tuvo como objetivo general; determinar la relacin de los factores laborales con el grado de estrs de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la ciudad de Azngaro durante el ao 2023, la metodologa aplicada en la investigacin fue de tipo no experimental, de carcter descriptivo, se ha utilizado el diseo de investigacin descriptivo simple de corte transversal, bajo el enfoque cuantitativo, se utiliz la tcnica de la entrevista cuyo instrumento que se aplic fueron el cuestionario donde se ha detallado los factores laborales que estuvo conformado por 20 preguntas, segn la escala de Likert donde se utiliza una escala de calificacin para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema, un segundo cuestionario aplicado para valorar el grado de estrs bajo el modelo de Maslach Burnout donde se describen 22 tems separados por 3 dimensiones el cual tiene una fiabilidad del 0.9, la muestra obtenida fue mediante el sistema probabilstico y estuvo conformada por 54 profesionales de la

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**TESIS**

**FACTORES LABORALES Y GRADO DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL “CARLOS CORNEJO  
ROSELLÓ VIZCARDO”, AZÁNGARO 2023**

**PRESENTADA POR:**

**SHIRLEY CAROLINA PANIURA CONDORI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:



\_\_\_\_\_  
Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

PRIMER MIEMBRO

:



\_\_\_\_\_  
Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREYRA

SEGUNDO MIEMBRO

:



\_\_\_\_\_  
M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS

ASESOR DE TESIS

:



\_\_\_\_\_  
Mg. IBETH MAGALI CHURATA QUISPE

Área: Ciencias Médicas y Ciencias de Salud.

Sub Área: Ciencias de la Salud.

Línea de investigación: Salud pública.

Puno, 09 de mayo del 2023.

**DEDICATORIA**

A mis Padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, y por su incondicional apoyo y sus consejos para ser mejor persona y profesional.

A mi esposo, por haber tenido una palabra de aliento en los momentos difíciles y por todo su apoyo incondicional, que han sido incentivos en mi vida.

A mi futuro bebe por ser mi fuente de inspiración y alumbrar siempre mi camino.

**SHIRLEY CAROLINA.**

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, el que en todo momento está conmigo ayudándome aprender de mis errores y no cometerlos otra vez.

Al destacado jurado conformado por: Dra. Noemi Elida Miranda Ramos; Mg. Maritza Karina Herrera Pereira y la M.Sc. Marlene Cusi Montesinos por sus aportes para la mejora en dicha investigación.

A mi asesora M.Sc. Ibeth Magali Churata Quispe, por creer en mí y por haberme dado la oportunidad de crecer profesionalmente, quien con su experiencia contribuyó en el desarrollo de esta investigación.

**SHIRLEY CAROLINA.**

## ÍNDICE GENERAL

	Pàg.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>

## CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA  
INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1.1. Problema general	15
1.1.2. Problema específico	15
<b>1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>15</b>
1.2.1. Antecedentes internacional	15
1.2.2. antecedentes nacional	17
1.2.3. Antecedentes local	19
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>21</b>
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos	21

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1.1. El estrés como enfermedad	22
2.1.2. El estrés laboral	22
2.1.3. Fisiopatología del estrés	22
2.1.4. Causas por la que se da el estrés laboral	23
2.1.5. Las consecuencias del estrés laboral en la persona	24
2.1.6. Los síntomas que presenta una persona que viene padeciendo de estrés	26
2.1.7. Respuestas sobre el estrés que viene padeciendo el paciente	26
2.1.8. Los tipos de estrés que puede padecer la persona	27
2.1.9. Duración del estrés	27
2.1.10. Factores laborales	28
2.1.11. Sobrecarga laboral	28
2.1.12. Condición laboral	29
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>30</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>31</b>
2.3.1. Hipótesis general	31

**CAPÍTULO III****METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>32</b>
<b>3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>33</b>
3.2.1. Población	33
3.2.2. Muestra	33
3.2.3. Criterios de selección	33
3.2.4. Unidad de análisis	34
<b>3.3. MÉTODOS, DISEÑO, TIPO, TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>34</b>
3.3.1. Método	34

3.3.2. Diseño de investigación	34
3.3.3. Tipo de investigación	34
3.3.4. Técnica de investigación	35
3.3.5. Instrumento de la investigación	35
<b>3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS</b>	<b>35</b>
<b>3.5. ASPECTOS ÉTICOS</b>	<b>36</b>
<b>3.6. FORMULARIO DE ENCUESTA</b>	<b>36</b>
<b>3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>36</b>
<b>3.8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>36</b>
<b>3.9. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS SOMETIDAS AL ESTUDIO</b>	<b>36</b>
<b>3.10. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pàg.
<b>Tabla 01:</b> Factor laboral en la dimensión sobre carga laboral del personal del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro	39
<b>Tabla 02:</b> Factor laboral en la dimensión condición laboral del personal del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro	43
<b>Tabla 03:</b> Grado de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional	45
<b>Tabla 04:</b> Grado de estrés laboral en la dimensión relación laboral	48
<b>Tabla 05:</b> Grado de estrés laboral en la dimensión despersonalización	51
<b>Tabla 06:</b> Factores laborales y grado de estrés laboral del personal del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro	53
<b>Tabla 07:</b> Factores laborales en la dimensión sobrecarga laboral y su relación con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo".	55
<b>Tabla 08:</b> Factores laborales en la dimensión condición laboral y su relación con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pàg.
<b>Figura 01:</b> Mapa de ubicación de la provincia de Azángaro	32
<b>Figura 02:</b> Factor laboral en la dimensión sobre carga laboral del profesional médico.	40
<b>Figura 03:</b> Factor laboral en la dimensión condición laboral del profesional médico.	43
<b>Figura 04:</b> Grado de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional	45
<b>Figura 05:</b> Grado de estrés laboral en la dimensión relación laboral	48
<b>Figura 06:</b> Grado de estrés laboral en la dimensión despersonalización	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pàg.
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia	69
<b>Anexo 02:</b> Instrumento utilizado en la investigación	70
<b>Anexo 03:</b> Consentimiento informado	74
<b>Anexo 04:</b> Documentos administrativos de la investigación	75
<b>Anexo 05:</b> Base de datos de respuestas	77

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como título: Factores laborales y grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia, del hospital “Carlos Cornejo Roselló Vizcardo”, Azángaro 2023, en el presente estudio se tuvo como objetivo general; determinar la relación de los factores laborales con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” de la ciudad de Azángaro durante el año 2023, la metodología aplicada en la investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo, se ha utilizado el diseño de investigación descriptivo simple de corte transversal, bajo el enfoque cuantitativo, se utilizó la técnica de la entrevista cuyo instrumento que se aplicó fueron el cuestionario donde se ha detallado los factores laborales que estuvo conformado por 20 preguntas, según la escala de Likert donde se utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema, un segundo cuestionario aplicado para valorar el grado de estrés bajo el modelo de Maslach Burnout donde se describen 22 ítems separados por 3 dimensiones el cual tiene una fiabilidad del 0.9, la muestra obtenida fue mediante el sistema probabilístico y estuvo conformada por 54 profesionales de la salud que laboran en el servicio de emergencia del nosocomio referido, en la presente investigación se ha llegado a la conclusión: Se ha logrado demostrar en el presente estudio según la prueba estadística de CHI-cuadrado de Pearson que existe una relación significativa entre los factores laborales y el grado de estrés que presentan los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, donde se ha obtenido un valor en la CHI-cuadrada con de 4.635, que a resultado superior al valor crítico obtenido de 3.734, y un  $p = 0,029$  que es menor  $p = 0,05$  en consecuencia se ha rechazado la hipótesis nula bajo un significado asintótica (bilateral) de 0,029, en consecuencia los factores laborales presentan una relación significativa con el grado de estrés

**Palabras Claves:** estrés, factores, hospital, nivel profesional.

### ABSTRACT

The present work has the title: Labor factors and degree of stress of the workers of the emergency service, of the hospital "Carlos Cornejo Roselló Vizcardo", Azángaro 2023, in the present study the general objective was; To determine the relationship of labor factors with the degree of stress of the workers of the emergency service of the "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" hospital in the city of Azángaro during the year 2023, the methodology applied in the investigation was non-experimental, of descriptive character, the simple descriptive cross-sectional research design has been used, under the quantitative approach, the interview technique was used whose instrument was applied was the questionnaire where the labor factors have been detailed, which consisted of 20 questions, according to the Likert scale where a rating scale is used to determine the level of agreement and disagreement of people on a subject, a second questionnaire applied to assess the degree of stress under the Maslach Burnout model where 22 items separated by 3 dimensions which has a reliability of 0.9, the sample obtained was through the probabilistic system and was made up of 54 health professionals who work in the emergency service of the referred hospital, in the present investigation the conclusion has been reached: It has been possible to demonstrate in the present study according to Pearson's Chi-square statistical test that There is a significant relationship between labor factors and the degree of stress presented by the workers of the emergency service of the "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" hospital, where a CHI-square value of 4.635 has been obtained, which is a result higher than obtained critical value of 3,734, and a p value = 0.029, which is lower than  $p = 0.05$ . Consequently, the null hypothesis has been rejected under an asymptotic (bilateral) significance of 0.029, consequently, labor factors present a significant relationship with the degree of stress

**Keywords:** stress, factors, hospital, level, professional.

## INTRODUCCIÓN

Debemos de tener en consideración que la OMS según los estudios realizados ha llegado a demostrar que el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados vienen padeciendo de estrés laboral. Por lo tanto esta enfermedad viene afectando de forma creciente a nivel mundial. Así mismo se ha llegado a concebir que el 80% del profesional de enfermería quienes vienen trabajando en diferentes establecimientos de salud viene sufriendo de estrés laboral. Teniendo como base esta situación analizada el presente trabajo se ha demostrado mediante una información detallada que el estrés laboral es una enfermedad de índole social que viene actualmente siendo un problema clínico en las personas. Mediante la presente investigación se ha llegado a concebir los resultados que van a permitir generar conocimientos y los roles que deben de cumplir el paciente que viene padeciendo de estrés laboral y la forma como se manifiesta en su diario actuar en su centro laboral, por lo tanto esta situación va a permitir generar medidas de prevención en busca de su bienestar de su salud, que conlleve a promover la cura del paciente que padece de estrés laboral, así como aspectos de prevención para evitar la enfermedad. También mediante el presente estudio de tipo descriptivo correlacional se han analizado las variables que se presentan donde se han relacionado para generar el grado de relación que hay entre ellas, con el propósito de generar una conciencia en el profesional de enfermería, para obtener evitar caer en el estrés laboral. Por lo tanto, esta investigación ha resultado importante por que se ha observado el hecho generador del estrés laboral en los profesionales de enfermería, para poder evitar la enfermedad, así como poder desarrollar de forma óptima el tratamiento en el paciente en los profesionales de la salud.

El estudio que se presenta está constituido en base a 4 capítulos, que dan a conocer los diferentes ítems de la investigación, en consecuencia se tiene en el:

**CAPÍTULO I:** Se establece cada uno de los problemas de la investigación, así como los objetivos y los antecedentes que se tiene sobre el estudio realizado.

**CAPÍTULO II:** En el presente capítulo se da a conocer de forma selecta el marco teórico

que sirve como base de la investigación, también se da a conocer el marco conceptual y las hipótesis que se han planteado en el estudio.

**CAPÍTULO III:** Se considera la parte metodológica que ha sido utilizada en la investigación.

**CAPÍTULO IV:** En esta parte de la investigación doy a conocer los resultados obtenidos. También es necesario hacer notar que en la investigación también se tiene las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos que respaldan al estudio.

## CAPÍTULO I

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

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de lo referido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha conceptualizado al estrés laboral como el hecho de realizar exigencias y presiones laborales que se da dentro del entorno de trabajo, bajo criterios de conocimiento y capacidades de los profesionales, por lo tanto el estrés laboral ha sido considerado relativo a la persona en razón a la exigencia psicológica donde muchas veces no llegan a ajustarse a los conocimientos y recursos del trabajador, así mismo se pone en práctica la puesta de la solución de los problemas laborales por parte del colaborador de la empresa o entidad.

(1)

Por otro lado, según la OMS (Organización Mundial de la Salud) ha referido que a nivel del todo el mundo existe entre el 5% y el 10% de los trabajadores de los países llamados desarrollados que vienen padeciendo de estrés laboral, así mismo en los países llamados industrializados se tiene al 20% y el 50% de trabajadores afectados con el estrés laboral, dentro de los países que repercute con mayor razón es en la China con un 73% de trabajadores estresados, seguido de Suiza con un 68% de su clase trabajadora, así también se tiene a Estados Unidos con un 50% de trabajadores estresados, seguido de Noruega y Suecia con un 31% de trabajadores que padecen de estrés laboral todo ello debido a la sobrecarga en su puesto laboral. (2)

En América del Sur, el padecimiento de estrés laboral va en crecida de forma anual, y la más afectada es Argentina con un 65% de sus trabajadores afectado con el estrés

laboral; dentro de los principales estresores que se han podido identificar son lo que labran en el sector salud ya que estos trabajadores están con constante contacto con los pacientes donde muchas veces son testigos del sufrimiento y la muerte de los mismos, así también se tiene la sobrecarga de trabajo, los problemas con su entorno, y la falta de apoyo por parte de los familiares en el tratamiento del paciente. (3)

Dentro del hospital se tiene expuestos a los profesionales a sufrir este tipo de enfermedad en especial en el servicio de emergencia, donde el entorno de trabajo es muy estresantes, ya que la atención que se le brinda a los pacientes son relativamente de alto riesgo y de una supervisión de forma permanente, donde también tienen que lidiar con la manipulación del equipamiento médico y el seguimiento de las funciones vitales del paciente. (4)

Por otro lado debemos de describir al grado estrés y factores laborales como una alteración emocional que afecta a la persona, esto como respuesta natural y automática del organismo como causa de diferentes situaciones que pueden resultar desafiantes. Dentro de mis actividades realizadas durante mis prácticas como estudiante de enfermería pude apreciar que en el servicio de enfermería del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la ciudad de Azángaro el trabajo es bastante y muy tenso para los trabajadores de salud ya que se presenta situaciones como la falta de personal, la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descanso, exigencia por parte de los pacientes y familiares, situaciones que resultan muy estresante para los trabajadores de salud . En consecuencia resulta necesario el de prestarle mucha atención a este problema de salud que afecta a los trabajadores, donde refleja el estrés mediante comportamientos de irritabilidad, mal humor, cansancio, entre otros aspectos, que va a generar sin duda un clima aparente de insatisfacción por parte de los pacientes y familiares que critican duramente a estas profesionales de la salud. También debemos de manifestar que la enfermera actualmente cumple un rol realmente elemental en la prevención, recuperación, rehabilitación del paciente y la promoción de la salud; donde la enfermera tiene contacto directo con el paciente y sus familiares, donde muchas veces son víctimas

de la frustración, la angustia, el cansancio y entre otros, que sin duda va a influir en el desempeño profesional que va a flaquear en la calidad de atención del paciente.

### **1.1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de los factores laborales con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles son los factores laborales de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023?
- ¿Cuál es la relación de los factores laborales en su dimensión sobrecarga laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023?
- ¿Cuál es la relación de los factores laborales en su dimensión condición laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023?

## **1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Antecedentes Internacional**

En el estudio realizado por Cortaza L. & Torres F, en el año 2014 en la ciudad de Veracruz - México, donde se tuvo como objetivo general el hecho de “determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un Hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México”, donde los investigadores han logrado utilizar como instrumento para recolectar la información el sistema del “Nursing stress scale”. Así mismo al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Del 100% de los enfermeros y enfermeras que han sido sometidos a estudio viene padeciendo de estrés laboral en diferente escala e intensidad, así mismo se ha podido observar que el principal factor que genera de forma

frecuente el estrés es la carga de trabajo que se tiene en el puesto laboral o en el área donde desempeña funciones el profesional de la salud esto ha sido determinado en un (48,8%), otro factor que ha determinado el estrés laboral es que observa la muerte y el sufrimiento del paciente esto lo padecieron el (29,3%) de enfermeras; el otro factor que provoca el estrés en las enfermeras es la incertidumbre en el tratamiento médico así lo han reflejado el (29,3%). (5)

Por otro lado se tiene la investigación realizada por Lastre G, et al en el año 2018 dicho estudio se ha desarrollado en Colombia, el objetivo fundamental fue: Determinar los estresores laborales que afectan al personal de enfermería que labora en unidades de cuidados intensivo en la ciudad de Barranquilla - Colombia. El instrumento que se ha utilizado para poder recoger información fue mediante el cuestionario estresores laborales para Enfermería dado por el (The Nursing Stress Scale). Al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones, que del total de enfermeras sometidas a estudio se tiene al 66% de los participantes mostraron un nivel crítico de estrés. También se ha podido determinar que dentro de los principales cuadros estresores que influyen en el nivel de estrés de las personas sometida a estudio se tiene el miedo a cometer un error en los cuidados del paciente; así como no conversar con otras enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería sobre cada uno de los problemas que se presenta en el servicio del hospital; así como también el no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado por falta de adiestramiento o inducción al manejo del equipo; y por último se tuvo la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio esto debido a una programación deficiente del rol de turnos de los profesionales que laboran en dicha unidad. (6)

También se tiene la investigación realizada por Garza R. & Meléndez C en el 2011, dicha investigación fue realizada en la ciudad de México, donde se tuvo como objetivo fundamental el hecho de poder: Identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud. Dentro de la investigación se ha

utilizado para poder recoger la información la encuesta “The Nursing Stress Scale” (NSS), donde se tuvo una muestra de 148 enfermeras y enfermeros. Al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Dentro del estudio se ha evidenciado que en mayor porcentaje de las personas sometidas a estudio fue del sexo femenino bajo una edad de 42 años, donse se ha concebido que la mayor parte estaba ya casada, así como en su mayoría tenía una antigüedad en su trabajo de más de 11 años. Por lo tanto el nivel de estrés laboral que se ha llegado a descubrir por la frecuencia de estresores laborales este ha reportado un estrés moderado. Así mismo cada uno de los factores que dan paso a un mayor estrés son los que se relacionan con la muerte y el sufrimiento del paciente, así como la carga laboral, así como también la preparación insuficiente de la profesional de enfermería, la deficiencia en el tratamiento médico que se le da al paciente enfermo y la falta de cooperación de los compañeros de trabajo de la unidad. (7)

### **1.2.2. Antecedentes Nacional**

Dentro de la investigación que ha sido realizada por Morales M. en el 2018, la cual fue realizada en la ciudad de Lima, cuyo objetivo principal fue el de: “identificar el nivel de estrés y determinar su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador durante el año 2018”. donde se ha utilizado para poder recoger la información la encuesta NSS de Escala de estrés, así como la guía de observación, al culminar el estudio el investigador se ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha logrado demostrar que el 50% de las profesionales de enfermería tienen la edad de entre 31 a 40 años, así mismo el 15% tienen entre la edad de 41 a 50 años y el 35% tiene menos de 30 años. También se ha llegado a demostrar que el 60% son enfermeras y están casadas, mientras que el 83% ya tiene hijos. Cabe resaltar que en razón al nivel de estrés se tiene que el 54% de enfermeras han mostrado tener un nivel medio de estrés, así mismo el 31% y 15% de enfermeras sometidas al estudio han logrado mostrar un nivel de estrés alto y bajo respectivamente según la información recabada en la investigación. (8)

Dentro de la investigación realizada por Chung K, & Salas J, en el 2018 la investigación que ha sido desarrollada en la ciudad de Trujillo, el cual tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo. El instrumento para poder recoger la información se logró aplicar dos cuestionarios, que ha permitido medir el nivel de estrés mediante el cuestionario de The Nursing Stress Scale (NSS), también se ha utilizado la ficha de observación no participativa para poder determinar el desempeño laboral. Al culminar la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Cada uno de los resultados ha logrado demostrar el nivel del estrés laboral donde se observó que el 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y el 53% presenta un nivel de estrés medio; así mismo en relación al desempeño profesional se ha logrado observar que el 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, mientras que el 53% tiene un desempeño laboral muy bueno y el 41% de enfermeras tiene un desempeño laboral excelente. (9)

En el estudio que ha sido desarrollado por Morales M en el 2018, en la ciudad de Lima, donde se ha tenido el objetivo general el de "Identificar el nivel de estrés y determinar su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa El Salvador durante el año 2018". Dentro de esta investigación se ha utilizado la encuesta NSS de donde se observa el nivel de estrés y también se utilizó como instrumento la guía de observación. Al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Según los resultados se ha observado que el 50% de las enfermeras(os) tienen una edad de entre 31 a 40 años, mientras que el 15% de las enfermeras una edad entre 41 a 50 años y solo el 35% es menor de 30 años. Con relación al nivel de estrés que presentan se ha llegado a observar que el 54% de enfermeras tiene un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 31% y 15% de enfermeras tiene un nivel de estrés laboral alto y bajo. (10)

Asimismo se tiene la investigación realizada por Chung K, & Salas J, en el 2018 dicho estudio se ha realizado en la ciudad de Trujillo, en el estudio se ha trazado como objetivo

general el hecho de: Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo. En esta investigación se ha logrado utilizar como instrumento dos cuestionarios, el primero para medir el nivel de estrés para ello se utilizó el cuestionario de The Nursing Stress Scale (NSS) y también se ha utilizado la ficha de observación no participativa para que se pueda evaluar el desempeño laboral. Al concluir la presente investigación se ha llegado a la conclusión: Que el nivel de estrés laboral fueron, en el 47% de los enfermeros se ha observado un nivel de estrés bajo, mientras que en el 53% se logró observar un nivel de estrés laboral medio; así mismo en relación al desempeño profesional se ha logrado observar que el 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional en su campo laboral, mientras que el 53% tiene un desempeño laboral de muy bueno y el 41% tiene un desempeño laboral excelente respectivamente. (11)

### **1.2.3. Antecedentes local**

Influencia de los factores laborales en los estilos de vida de los profesionales de enfermería en el hospital III ESSALUD, Puno 2021. El presente estudio se ejecutó en la ciudad de Puno, con el siguiente objetivo: "Determinar la influencia de los factores laborales en los estilos de vida de los profesionales de enfermería" en el hospital III ESSALUD, Puno 2021". Se trata de una investigación no experimental, descriptiva, observacional, con el diseño correlacional, se trabajó con una muestra de 40 profesionales, aplicando la técnica de muestreo no probabilístico. Resultados: Respecto a las características personales, 35.00% de los profesionales fluctúan entre las edades de 36 a 45 años, 40.00% son casadas, el 30.00% tienen 2 hijos. En referencia a las características laborales, 75.00% de las profesionales laboran en el área de cirugía, 62.50% son contratados, el 37.50% es nombrada, 32.50% tienen menos de 3 años de servicio, el 52.50% perciben exigencia laboral, 47.50% manifiestan que el clima laboral es regular. El 55.00% presenta estilos de vida muy saludables, 22.50% saludable y 22.50% poco saludables. Conclusiones: Los factores laborales influyen significativamente en los "estilos" de "vida" de los profesionales de enfermería en el hospital III ESSALUD,  $p < 0.05$ .

(32)

Dentro de la investigación realizada por Pinto M. en el 2016, en la ciudad de Juliaca, en el estudio se ha planteado como objetivo fundamental 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. Para poder recolectar la información se ha utilizado la técnica de la encuesta, así mismo se ha aplicado dos cuestionarios para poder medir la escala de medición de estresores y test de vulnerabilidad al estrés. Al concluir la investigación el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: De los resultados que se han obtenido se ha logrado demostrar que el 54% de los profesionales de enfermería vienen presentando un nivel de estrés moderado, mientras que el 43% tiene un nivel de estrés severo y el 3% de enfermeras presenta un nivel de estrés leve. Asimismo en relación a los estresores laborales que se ha podido percibir en el profesional de enfermería son los siguientes: Las enfermeras que tienen estrés laboral se da a consecuencia de la muerte y sufrimiento del paciente en 66% así lo han manifestado, mientras que la carga de trabajo la vienen padeciendo el 60% de enfermeras, den otra parte se tiene el factor de la incertidumbre respecto al tratamiento médico donde el 51% de enfermeras la viene padeciendo los cuales vienen padeciendo un impacto regular, así mismo la falta de apoyo del personal de enfermería se ha tenido el padecimiento del 83% de enfermeras, por la preparación insuficiente del personal de enfermería se tiene a un 80% de profesionales de enfermería y problemas con problemas de jerarquía en el área se tiene al 71% de enfermeras que viene padeciendo de estrés laboral. (12)

De otro lado se tiene la investigación de Machicado en el 2016 en la ciudad de Puno, en esta investigación se ha tenido como objetivo fundamental: 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. En el presente estudio se procedió a utilizar la técnica de encuesta para la recolección de la información, donde también se

aplicó el instrumento del cuestionario en un número de dos el primero para determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el otro para determinar la evaluación del nivel de estrés. En consecuencia, el investigador ha llegado a las siguientes conclusiones: Según los resultados se ha llegado a demostrar que el nivel de estrés al 50% de profesionales de Enfermería del servicio de emergencia y el 40% de profesionales enfermería del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos han venido presentando un nivel alto de estrés laboral. (13)

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de los factores laborales con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los factores laborales de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023.
- Valorar el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023.
- Determinar la relación de los factores laborales en su dimensión sobrecarga laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023
- Determinar la relación de los factores laborales en su dimensión condición laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. El estrés como enfermedad

El término estrés deriva del latín, que representa "adversidad" o "aflicción", el cual va a producir diferentes grados de tensión que influyen a nivel de la mente y cuerpo de las personas. (14)

Por lo tanto se debe entender por estrés a los diferentes factores de riesgo psicosocial que va a permitir generar una respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor. (15).

##### 2.1.2. El estrés laboral

Se debe entender por este tipo de estrés que se da en el trabajo por diferentes factores, esta se va a adquirir porque la persona percibe que en su entorno de trabajo no es grata o puede existir una carga laboral, hostigamiento laboral o exceso de responsabilidades. (16)

Según Durán M, hace referencia que el estrés laboral viene hacer un desequilibrio percibido dentro de la empresa donde el trabajador tiene poca capacidad para afrontar diversos aspectos estresores en el espacio de trabajo, o también conocido como los estresores laborales. (17)

##### 2.1.3. Fisiopatología del estrés

El estrés como enfermedad que ataca a la persona presenta la siguiente fisiopatología, donde se presenta tres fases en el modo de producción del estrés: (18)

**a. La reacción de alarma**

En esta fase se manifiesta cuando el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, de alguna acción o estímulo estresante. Por lo tanto en esta fase se procede a activar el sistema nervioso simpático donde se presenta signos como por ejemplo: la dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, también existe el aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica. Al mismo tiempo se da una activación psicológica, donde aumenta la capacidad de atención y concentración para centrar la acción del estrés.

**b. El estado de resistencia**

Cuando la persona es sometida a ciertas amenazas de tipo físico, químico, biológico o social, el organismo de la persona va a motivar adaptarse a dichas circunstancias de su entorno social en muchas ocasiones puede ver que haya una disminución de sus capacidades con relación a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. En esta situación se puede dar un equilibrio dinámico entre el medio ambiente interno y externo de la persona.

**c. La Fase de agotamiento**

Esta fase se da cuando la adaptación que realiza el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida ya que el organismo disminuye el estrés prolongado que conduce a un estado de deterioro, donde existe la pérdida de las diferentes capacidades fisiológicas; aquí se va a observar el agotamiento de la persona. (18)

**2.1.4. Causas por la que se da el estrés laboral**

Dentro de ellos tenemos tres niveles de análisis que son: Los estresores individuales, los estresores de entorno o extra organizativos y los estresores organizativos.

**a. Estresores individuales**

Estas se manifiestan cuando se presenta el estrés laboral bajo consecuencia:

- **Cognitivo y afectivo:** Este tipo de estresores se manifiesta mediante creencias y valores propios.

- **Los criterios conductuales:** Donde se dan las habilidades, tolerancia a la ambigüedad.

- **Los criterios demográficos:** Donde se da la edad, género, educación de la persona.

#### **b. Los estresores del entorno o extra organizativos**

Está comprendidas los factores políticos, económicos, sociales y familiares que van a incidir en el ánimo de la persona, aquí también se presentan las deudas financieras, problemas familiares entre otros aspectos del propio entorno de la persona.

#### **c. Estresores organizativos**

Se dan mediante los siguientes criterios:

- Estresores donde se manifiestan mediante el exceso de luz, exceso de ruido entre otros aspectos.
- Estresores de nivel individual, donde destaca la sobrecarga de trabajo, conflictos en la empresa y la ambigüedad de los roles de los trabajadores.
- Estresores de nivel interpersonal, donde se manifiesta el conflicto grupal, presiones del grupo, la presión de los propios compañeros de trabajo, existe el acoso en sus diferentes formas.
- También se tiene a los estresores organizativos donde se tiene las siguientes dimensiones:
  - Se dan rotación del personal de la empresa de forma involuntaria.
  - Existe inestabilidad en el puesto laboral, o existe la rotación involuntaria de turnos de trabajo.
  - Existe el trabajo fragmentado, repetitivo y monótono en la labor cotidiana.
  - La no existencia de una remuneración equitativa en la empresa ni mucho menos una carga de responsabilidades de forma equitativa. (19)

#### **2.1.5. Las consecuencias del estrés laboral en la persona**

Las consecuencias que se tiene por el estrés laboral en las personas son las siguientes:

##### **a. En el ámbito personal**

- **Salud física**

- Se presentan diferentes trastornos gastrointestinales.
- Se presentan trastornos cardiovasculares como el aumento del ritmo cardíaco, aumento de la hipertensión arterial.
- Se presentan trastornos respiratorios y puede haber la existencia de asma bronquial.
- Existirá la presencia de trastornos endocrinos como el aumento en la producción y secreción de adrenalina, hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, entre otras patologías.
- Puede haber la aparición de trastornos sexuales, donde se manifieste mediante impotencia sexual, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso entre otros síntomas.
- Puede existir trastornos dermatológicos, con la presencia de dermatitis atópica, sudoración excesiva, entre otras patologías propias de la piel.
- Puede haber la existencia de trastornos musculares, donde se vea el aumento de la tensión muscular, sudoración, calambres y contracturas.
- Puede haber la presencia de trastornos psicósomáticos, donde puede manifestar la presencia de insomnio, trastornos neurovegetativos, cefaleas, entre otros aspectos clínicos.

- **Salud Mental**

Se presentan las siguientes consecuencias:

- Hay la presencia de reacciones cognitivas, donde se ve afectada la atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos de episodios entre otros aspectos.
- Existen reacciones conductuales con la disminución de la productividad, aumento en el consumo de cigarrillos, entre otras adicciones.

- **Afectación a los aspectos conductuales**

- Donde se presentan reacciones emocionales como el miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad entre otros aspectos.

- **Afectación a la dimensión Social**

En la cual se va a presentar el distanciamiento en las relaciones de pareja, con la familia,

los amigos y compañeros de trabajo por parte de la persona que sufre de estrés laboral.

#### **b. En el aspecto de organización laboral de la persona**

Se van a dar las siguientes consecuencias:

- Se va a dar el incremento de la tardanza.
- Se va a disminuir el empleo.
- No existirán utilidades.
- La calidad de trabajo descenderá.
- Se incrementan los accidentes de trabajo.
- Se incrementan las quejas de los clientes.
- Deficiencias en el reclutamiento de los trabajadores.
- Malos comentarios de la empresa frente a la competencia. (20)

#### **2.1.6. Los síntomas que presenta una persona que viene padeciendo de estrés**

El estrés se manifiesta a nivel:

- **Del aspecto físico**

El paciente que padece de estrés presenta opresión en el pecho, hormigueo o mariposas en el estómago, sudor en las palmas de las manos, dificultad para respirar, sequedad en la boca, tensión en el cuello, dolor de espalda, entre otros síntomas .

- **Sobre el aspecto emocional del paciente con estrés**

El paciente presenta nerviosismo, angustia, deseos de llorar, irritabilidad, enojo constante, entre otros síntomas.

- **Dentro del aspecto conductual**

Presentará la sensación de moverse constantemente, risa nerviosa, rechinar los dientes, así como los problemas sexuales, fumar con mayor frecuencia, entre otros síntomas propios de la conducta de la persona. (21)

#### **2.1.7. Respuestas sobre el estrés que viene padeciendo el paciente**

Los cuales se puede manifestar de la siguiente manera bajo el aspecto conductual, emocional y fisiológico que pueda presentar la persona, a saber:

- **A nivel conductual.-** Se presenta poca concentración en las actividades que realiza y

se preocupa más en los problemas que lo aquejan. Va a presentar agresividad pues la persona se dedica a atacar a sus semejantes. Por el mismo hecho de que la persona al sentirse mal físicamente no se encontrará concentrada, también debe de entenderse por afrontamiento al proceso psicológico que se pone en marcha cuando dentro del entorno del sujeto se va a producir cambios no deseados que serán acompañadas bajo emociones negativas.

- **A nivel emocional.**- El estrés va a generar en las personas cambios en razón a las relaciones interpersonales conflictivas lo cual va a conllevar a cambios de su aspecto cultural.
- **A nivel fisiológico.**- Como consecuencia de padecer el estrés se padecerá de cambios fisiológicos que se va a manifestarse mediante el agotamiento de los recursos justamente con la aparición de algún trastorno psicofisiológico. (22)

#### **2.1.8. Los tipos de estrés que puede padecer la persona**

Se consideran 2 tipos:

- **El distrés o también llamado estrés negativo**

Este tipo de estrés se da consecuencia del exceso de esfuerzo en relación a la carga laboral que se tiene, así mismo irá acompañado de un desorden fisiológico, psicológico y conductual, que produce inseguridad y tensión mental. por lo tanto habrá disminución de la capacidad intelectual de las personas.

- **El estrés o también llamado el estrés positivo**

Este tipo de estrés hace que el individuo tenga su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio frente a sus semejantes y contexto social. (23)

#### **2.1.9. Duración del estrés**

La duración del estrés se puede dar de la forma siguiente:

- **El estrés laboral agudo**

Este tipo de estrés presenta los siguientes síntomas: Irritabilidad, dolor de cabeza, el cual

puede durar en la persona en razón de su padecimiento de 2 semanas a 1 mes, este tipo de estrés es manejable terapéuticamente.

- **El estrés laboral agudo episódico**

Las personas la padecen de forma frecuente donde los síntomas que presentan son: El mal carácter, personas irritables, ansiosas y tensas, por lo general toma varios meses en recuperarse pero estudios han demostrado que este estrés dura aproximadamente 6 meses en el paciente.

- **El estrés laboral crónico**

Este tipo de estrés en la persona presenta un hecho agotador en sus actividades cotidianas este desgaste es a largo plazo, por lo general el paciente requiere tratamiento médico. (24)

#### **2.1.10. Factores laborales**

Son aquellas características o situaciones detectables, que pueden ser o no modificables, a su vez originan o determinan una acción específica, se encuentran en el ámbito laboral. (25)

A los aportes mencionados, diversos estudios han concluido que derivado de los términos: peligro, daño y riesgo existente en el trabajo, y que estos al no ser controlados generarán consecuencia como, accidentes laborales y enfermedades profesionales, aludido a la existencia de un gran número de dolencias psicosomáticas, producto de los constreñimientos y exigencias de la sociedad actual, muy especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo.(25)

#### **2.1.11. Sobrecarga laboral**

El contexto del trabajo del “profesional médico y no médico” en particular está expuesto a alto riesgo, por la elevada responsabilidad durante la atención a los pacientes en el servicio de emergencia, todo esto se incrementa según la complejidad, la presión en el trabajo, sobrecarga laboral, condiciones laborales, recursos insuficientes y la inseguridad laboral; son situaciones que “influyen” en la “sobrecarga laboral”. (26)

- **Horas extras**

La Organización ha luchado constantemente por establecer normas que garanticen y protejan el derecho de los trabajadores a percibir un salario justo. Según la Constitución de la OTI "la garantía de un salario vital adecuado" es uno de los objetivos cuya consecución es más urgente. Los salarios representan algo muy diferente para trabajadores y empleadores. Para estos últimos, aparte de ser un elemento del costo, es un medio que permite motivar a los trabajadores. En cambio, para los trabajadores representa el nivel de vida que pueden tener, un incentivo para adquirir calificaciones y, por último, una fuente de satisfacción frente al trabajo realizado. (25)

- **Ausencia de personal**

También son factores que repercuten en el desarrollo profesional y laboral como una débil cultura organizacional en la institución, dificultades en la comunicación entre los trabajadores, tiempo restringido para instruir y proporcionar un soporte emocional y espiritual a los usuarios. También tiene que ver con las características del propio trabajo como cambio de los turnos, trabajos nocturnos, limitado tiempo para participar en eventos o compartir con sus colegas, por otro lado, de igual manera influye y crea incertidumbre el cambio de las rotaciones sin considerar la habilidad del profesional en las diferentes áreas. (25)

#### **2.1.12. Condición laboral**

La condición laboral es la seguridad y permanencia que tiene el trabajador en su lugar de trabajo medido por las remuneraciones, sueldos, entre otros. según la Organización Internacional del Trabajo (OTI-2007), hace mención que el empleo pleno y productivo y libremente elegido es esencial para la dignidad humana. El trabajo permite la independencia económica, la participación activa en la sociedad y la posibilidad de brindar a la familia un nivel de vida decente. La elección del mejor modo de aprovechar sus talentos sin ser obligados a realizar determinado tipo de trabajo entraña dignidad y autonomía. (26)

- **Falta de insumos (EPP)**

Se debe considerar las habilidades del personal, en cuanto al conocimiento y la práctica para la operación de los equipos, a lo largo del tiempo se vuelve monótono, estereotipada y hasta lo mismo; tanto el conocimiento, equipos y materiales son necesarios para cumplir con las responsabilidades; sin embargo, los recursos muchas veces son insuficientes. En cambio, las buenas condiciones laborales facilitan la adaptación al lugar de trabajo en servicios de salud de cualquier complejidad, mejoran la productividad y el rendimiento. (26)

- **Consistencia del rol**

Se refiere a las actividades y cargo que desempeñan los trabajadores en la institución donde laboran desde los cargos en dirección, hasta ser personal de apoyo, por lo que se indica que aquellas personas que trabajan en prestar servicio de salud y cumplen un rol que tiene sobrecarga de responsabilidades. (26)

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad de vida.-** Es la forma de gozar por parte de la persona bajo un contexto de su cultura y sistemas de valores donde debe destacar un medio ambiente adecuado y óptimo. (27)
- **Despersonalización.-** Son el padecimiento de los enfermos mentales, donde se sienten extraños a sí mismos y su contexto social. (28)
- **Emergencia.-** El servicio de emergencia brinda los servicios en primer orden en caso de urgencias para el paciente. (29)
- **El estrés.-** Es la reacción fisiológica del mismo cuerpo que permite enfrentar serias situaciones conflictivas. (30)
- **Health education authority.-** Es la autoridad de salud que permite fomentar la educación y la promoción de la salud que recibe el financiamiento del Reino Unido. (31)
- **Presión laboral.-** Es la exigencias que el empleador impone al trabajador en el cumplimiento de sus actividades cotidianas en razón de tiempo. carga laboral y calidad

en el trabajo. (32)

- **Sobrecarga laboral.**- Es la abrumadora responsabilidad que le otorga al trabajador por parte del empleador bajo tiempos cortos. (33)
- **Trastorno.**- Es la alteración en el funcionamiento de un organismo que va a afectar el aspecto psíquico de una persona. (33)

## 2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.3.1. Hipótesis general

- **Hipótesis alterna**

Existe una relación directa de los factores laborales y grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro,2023.

- **Hipótesis nula**

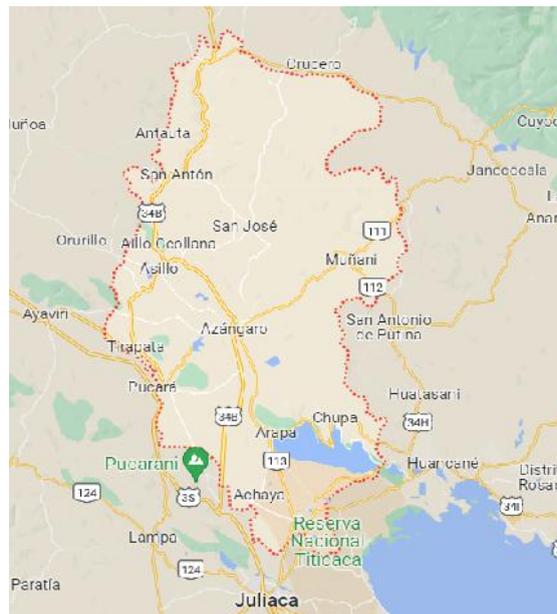
No existe una relación directa de los factores laborales y grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro,2023.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La zona de estudio donde se realizó fue el distrito de Azángaro, actualmente comprendida en la provincia de Azángaro tiene una población de 5,190 habitantes y una densidad poblacional de 74.4 personas por km<sup>2</sup>, según el último censo de INEI. El clima del distrito es seco y muy frígido, llegando a temperaturas muy bajas en época de invierno, ello debido a la altitud en la que se encuentra.



**Figura 01:** Mapa de ubicación de la provincia de Azángaro.

**Fuente:** Google.map.

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 54 trabajadores asistenciales médicos y no médicos del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro.

TRABAJADORES	Nro.
MÉDICOS	12
ENFERMERAS	18
TECNICOS EN ENFERMERIA	16
OBSTETRICES	8
<b>Total</b>	<b>54</b>

#### 3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de la población que trabaja en el servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", siendo 54 personas dentro de ellos se tendrá en cuenta al personal médico, no médico.

**Tipo de muestreo:** El tipo de muestreo fue, **no probabilístico**, por conveniencia de la tesista.

TRABAJADORES	Nro.
MÉDICOS	12
ENFERMERAS	18
TECNICOS EN ENFERMERIA	16
OBSTETRICES	8
<b>Total</b>	<b>54</b>

#### 3.2.3. Criterios de selección

- **Criterios de inclusión**

Personal médico y no médico asistencial con vínculo laboral con el servicio de

emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro 2023.

- **Criterios de exclusión**

- Personal administrativo que labora en el servicio de emergencia.
- Personal médico y no médico que no cuenta con vínculo laboral con el servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro 2023.

### 3.2.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por el personal médico y no médico que labora en el servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azangaro, 2023.

## 3.3. MÉTODOS, DISEÑO, TIPO, TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 3.3.1. Método

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método de una investigación cuantitativa, descriptiva debido a que no se manipularon variables, se pretende describir y analizar tal cómo se encuentren las mismas.

### 3.3.2. Diseño de investigación

El diseño de estudio que se utilizó fue el de una investigación no experimental y transversal.

- **No Experimental**

Este diseño de investigación ha permitido observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

- **Transversal**

Este diseño de investigación permitió recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único.

### 3.3.3. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo descriptivo.

- **Descriptivo**

La investigación descriptiva, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas o fenómenos que se someten a un análisis.

### 3.3.4. Técnica de investigación

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la cual permitió recoger información sobre los factores laborales y el grado de estrés laboral en el servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo".

### 3.3.5. Instrumento de la investigación

- **Cuestionario**

El primer cuestionario ha detallado los factores laborales estuvo conformado por 20 preguntas cerradas según, la escala de Likert es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema. Creada en 1932 por el psicólogo americano Rensis Likert, la escala pretende no limitar las respuestas (Anexo 02).

El segundo cuestionario aplicado para valorar el grado de estrés (inventario de Maslach Burnout Inventory) el cual está dado por dos partes: en la primera parte se describe los datos generales o sociodemográficos y en la segunda se describen 22 ítems separados por 3 dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización el cual tiene una fiabilidad del 0.9 (Anexo 02).

## 3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

La evaluación del instrumento, fue de la siguiente forma:

- **Para determinar el nivel de estrés**

Nivel Bajo (5 - 18)

Nivel medio (19 - 32)

Nivel Alto (33 - 45)

- **Técnicas de análisis e interpretación de datos**

Para poder obtener el análisis de los datos, luego de tener las respuestas, se procede a volcar toda la información a una hoja de Excel para luego ser analizado por el software SPSS versión 25.0, para la reconversión de variables a niveles, rangos y brindar los informes respectivos, la estadística utilizada para poder obtener los resultados fue mediante la correlación de Pearson, bajo el valor de la CHI- cuadrada.

### **3.5. ASPECTOS ÉTICOS**

Se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Permiso del establecimiento de las autoridades del Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de la ciudad de Azángaro, asimismo el proyecto será aprobado por las autoridades de la Universidad Privada San Carlos.

### **3.6. FORMULARIO DE ENCUESTA**

El instrumento es absolutamente confidencial y anónimo, pues no lleva el nombre de los participantes, la información que se pretende obtener pertenece solo a los fines de la investigación. Se indica que la participación de los pacientes será voluntaria, anónima confirmando con el documento de consentimiento informado, asimismo por tal sus respuestas no serán divulgadas y por ende una vez tabulados la información estos serán incinerados para evitar su mal uso.

### **3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Se ha solicitado al director del Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de la ciudad de Azángaro para la aplicación del instrumento de estudio. Así mismo previa autorización se ha coordinado con el médico, así como el personal a quien se les ha sometido a estudio previa aceptación se aplicó la encuesta.

### **3.8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La información recogida fue ingresada en una base de datos generada dentro del software MS Excel para luego ser ingresados al software SPSS 21.0 para realizar los cálculos respectivos y generar la medición de la variable que se ha utilizado en la presente investigación.

### **3.9. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS SOMETIDAS AL ESTUDIO**

- La información obtenida es de carácter confidencial y se ha utilizado solo con fines académicos.
- La información que fue obtenida se ha codificado para evitar la identificación de las personas que han sido sometidas a estudio todo ello para preservar su intimidad.

- Cada una de los cuestionarios que han sido llenados fueron destruidos al momento de ser ingresados y tabulados en el sistema.

3.10. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CATEGORÍAS	NIVEL Y RANGO
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> <b>FACTORES LABORALES</b>	sobrecarga laboral	horas extra ausencia de personal falta de insumos	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13,	nunca(o) casi nunca (1) algunas	inadecuado (≥66%: 52-80) regular (≥44%, <75%: 35-51)
	condición laboral	consistencia del rol falta de protección para el personal relaciones sociales en el trabajo	P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20	veces (2) casi siempre (3) siempre (4)	adecuado (<44%: 0-34)
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> <b>GRADO DE ESTRÉS</b>	agotamiento emocional	reacción de alarma	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11,	nunca(o) casi nunca (1) algunas	nivel bajo (5-13) nivel medio (14-22) nivel alto (23-30)
	relación personal	el estado de resistencia	P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22	veces (2) regularmente (3) bastantes veces (4) casi siempre (5) siempre (6)	nivel bajo (5-18) nivel medio (19-32) nivel alto (33-45) nivel bajo (5-11) nivel medio (12-18) nivel alto (19-25)

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

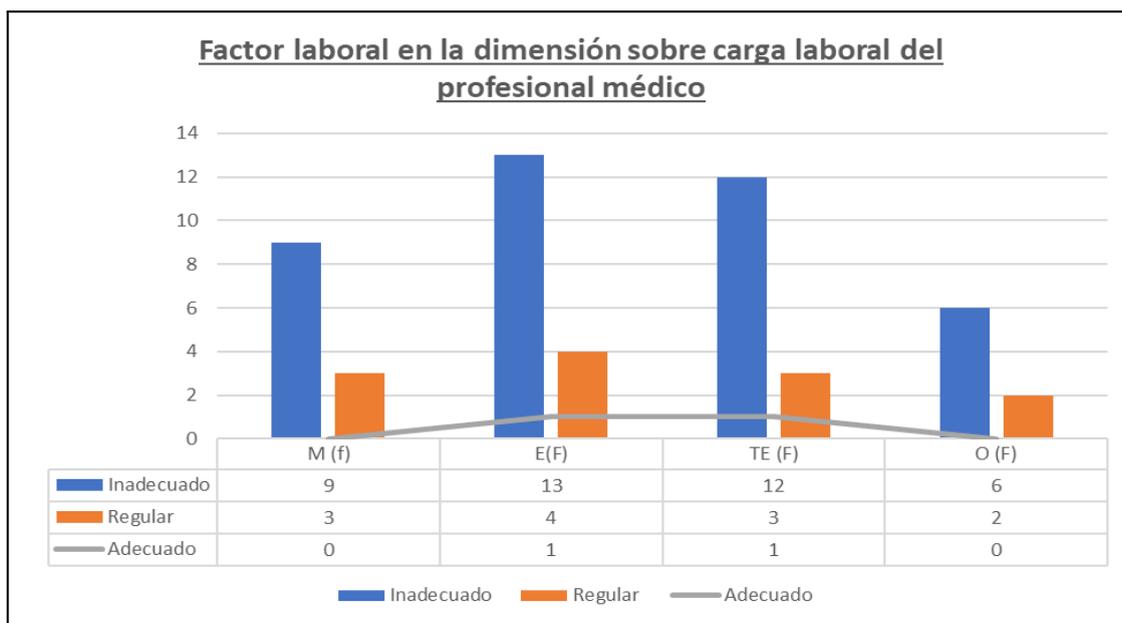
## EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

## 4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 01:** Factor laboral en la dimensión sobre carga laboral del personal del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro.

<b>Factor laboral</b>	<b>M (f)</b>	<b>(%)</b>	<b>E(F)</b>	<b>(%)</b>	<b>TE (F)</b>	<b>(%)</b>	<b>O (F)</b>	<b>(%)</b>	<b>T(F)</b>	<b>(%)</b>
<b>Inadecuado</b>	09	16.6 %	13	24.1 %	12	22.2 %	06	11.1 %	40	74.1 %
<b>Regular</b>	03	5.6%	04	7.3%	03	5.5%	02	3.7%	12	22.2 %
<b>Adecuado</b>	00	00%	01	1.9%	01	1.9%	00	00%	02	3.7%
<b>Total</b>	12	22.2 %	18	33.3 %	16	29.6 %	08	14.8 %	54	100 %

**Fuente:** Encuesta realizada.



**Figura 02:** Factor laboral en la dimensión sobre carga laboral del profesional médico.

**Fuente:** Encuesta aplicada.

En la tabla 01 se tiene los resultados que fueron obtenidos sobre la carga laboral que presenta el personal de salud es así que el 09 médicos presentan una carga laboral inadecuada, mientras que 03 médicos presentan una regular carga laboral; mientras que 13 enfermeras presentan una inadecuada carga laboral, mientras que 04 enfermeras presentan una regular carga laboral, así mismo 01 enfermera presentan una adecuada carga laboral; así mismo 12 técnicos en enfermería presentan una inadecuada carga laboral, mientras que 03 técnicos en enfermería presentan una regular carga laboral y 01 técnico en enfermería presenta una carga laboral adecuada; por otro lado se tiene a 06 obstetras quienes presentan una inadecuada carga laboral, 02 obstetras presentan una carga laboral regular.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en estos últimos tiempos han dado a conocer la promoción de cambios bajo el contexto del espacio laboral. Donde se aprecian diferentes exigencias en un puesto de trabajo dentro de una institución, para nuestro caso en el hospital donde se vienen presentando una serie de problemas en la salud de las personas que cumplen su actividades laborales. Es por ello que los problemas de sobrecarga laboral son generados

por factores como: las exigencias del puesto laboral, la falta de adaptación del trabajador frente al trabajo que debe realizar el profesional y así mismo la capacidad de decisión que tiene el profesional de la salud para resolver un determinado problema; así mismo a esta situación se suma la presión de tiempo, el procesamiento de la información, las exigencias contradictorias y la insuficiencia de recursos logísticos que puedan observarse en los centros de salud. No cabe duda que el trabajo es un componente esencial de la vida humana que permite lograr la satisfacción de las necesidades de tipo social bajo un contexto personal, pero que si no se toma las consideraciones puede producir una determinada enfermedad en especial producir el estrés, que sin duda va a alterar la salud de la persona. Dentro de estos últimos tiempos se han desarrollado diferentes aspectos que llaman la atención de poder generar la mejoría de la seguridad en la prestación de servicios referidos a la salud, por lo que desde los diferentes estamentos se viene impulsando una Política de Seguridad del Paciente, es decir donde se prevea disminuir el riesgo en la atención en salud brindada a los pacientes, prevenir la ocurrencia de eventos adversos y coordinar los diferentes actores del sistema hacia mejoras en la calidad de la atención, considerando que esta situación se logra brindando a los trabajadores un clima acomodado para que puedan realizar sus labores cotidianas. Pero debemos de ser conscientes que el escenario laboral para los profesionales de la salud ha sufrido importantes cambios en los últimos años, esto debido a las reglas del mercado, como efectos de la globalización económica y las nuevas tendencias de los modelos de gestión en el sector salud, que vienen promoviendo cambios en el comportamiento de los profesionales de salud, lo que debe de conllevar a mantener su nivel de vida y de ingresos de forma ostensible, y de capacitarlo para que pueda responder frente a las obligaciones que le demandan su puesto laboral; es por ello después de analizar esta situación de los factores que determinan el grado de estrés laboral del personal de salud podemos referir que los antecedentes considerados guardan relativa relación con los resultados que se muestran en la presente tabla, es así que podemos citar al estudio realizado por Cortaza L, Torres F, en la ciudad de Veracruz - México durante el año 2014,

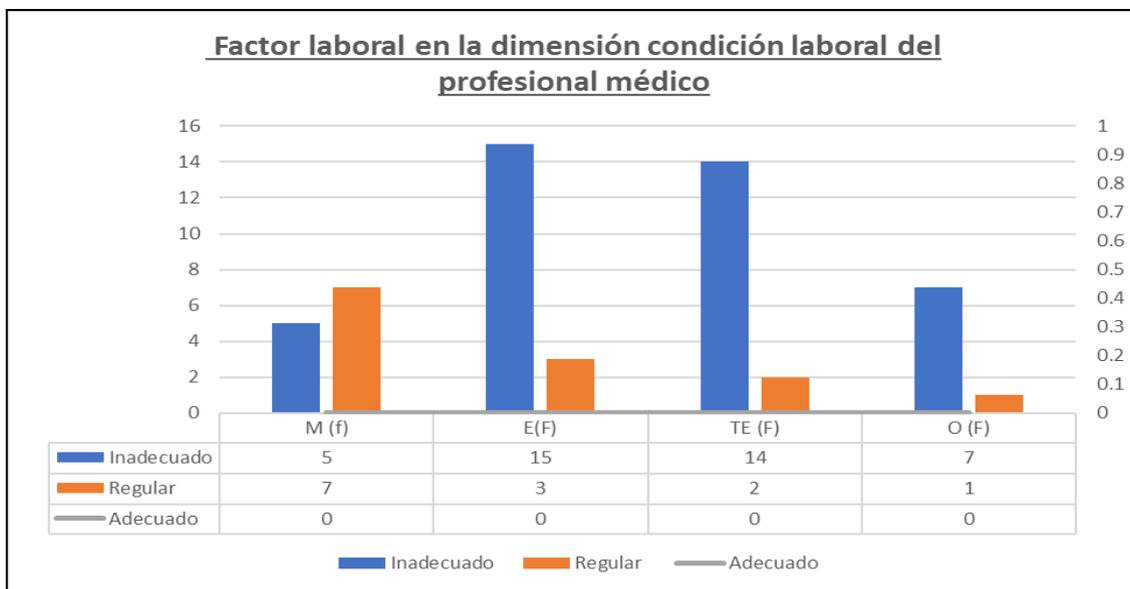
donde se tuvo como objetivo general el hecho de “determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un Hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México”, donde los investigadores han logrado utilizar como instrumento para recolectar la información el sistema del “Nursing stress scale”. Así mismo al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Del 100% de los enfermeros y enfermeras que han sido sometidos a estudio viene padeciendo de estrés laboral en diferente escala e intensidad, así mismo se ha podido observar que el principal factor que genera de forma frecuente el estrés es la carga de trabajo que se tiene en el puesto laboral o en el área donde desempeña funciones el profesional de la salud esto ha sido determinado en un (48,8%), otro factor que ha determinado el estrés laboral es que observa la muerte y el sufrimiento del paciente esto lo padecieron el (29,3%) de enfermeras; el otro factor que provoca el estrés en las enfermeras es la incertidumbre en el tratamiento médico así lo han reflejado el (29,3%). Por otro lado se tiene la investigación realizada por Lastre G, Gaviria G, Herazo G, dicho estudio se ha desarrollado en Colombia durante el año 2018, el objetivo fundamental fue: “Determinar los estresores laborales que afectan al personal de enfermería que labora en unidades de cuidados intensivo en la ciudad de Barranquilla - Colombia”. El instrumento que se ha utilizado para poder recoger información fue mediante el cuestionario estresores laborales para Enfermería dado por el (The Nursing Stress Scale). Al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones, que del total de enfermeras sometidas a estudio se tiene al 66% de los participantes mostraron un nivel crítico de estrés. También se ha podido determinar que dentro de los principales cuadros estresores que influyen en el nivel de estrés de las personas sometida a estudio se tiene el miedo a cometer un error en los cuidados del paciente; así como no conversar con otras enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería sobre cada uno de los problemas que se presenta en el servicio del hospital; así como también el no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado por falta de adiestramiento o inducción al manejo del equipo; y por último se tuvo la falta de

personal para cubrir adecuadamente el servicio esto debido a una programación deficiente del rol de turnos de los profesionales que laboran en dicha unidad.

**Tabla 02:** Factor laboral en la dimensión condición laboral del personal del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro.

Factor laboral	M (f)	(%)	E(F)	(%)	TE (F)	(%)	O (F)	(%)	T(F)	(%)
<b>Inadecuado</b>	05	9.3%	15	27.7%	14	25.9%	07	12.9%	41	75.9%
<b>Regular</b>	07	12.9%	03	5.6%	02	3.7%	01	1.9%	13	24.1%
<b>Adecuado</b>	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
<b>Total</b>	12	22.2%	18	33.3%	16	29.6%	08	14.8%	54	100%

Fuente: Encuesta realizada.



**Figura 03:** Factor laboral en la dimensión condición laboral del profesional médico.

Fuente: Encuesta aplicada.

Dentro de la tabla 02 bajo interpretación se tiene los resultados que fueron obtenidos sobre la condición laboral del personal de salud, es así que 05 médicos han presentan una condición laboral inadecuada, mientras que 07 médicos presentan una condición

laboral regular; así mismo se tiene a 15 enfermeras quienes presentan una inadecuada condición laboral, mientras que 03 enfermeras presentan una regular condición laboral; por otro lado se presenta a 14 técnicos en enfermería quienes presentan una inadecuada carga laboral, mientras que 02 técnicos en enfermería presentan una regular condición laboral; así mismo se presentan a 07 obstetras quienes presentan una inadecuada condición laboral, mientras que solo 01 obstetra presenta una regular condición laboral.

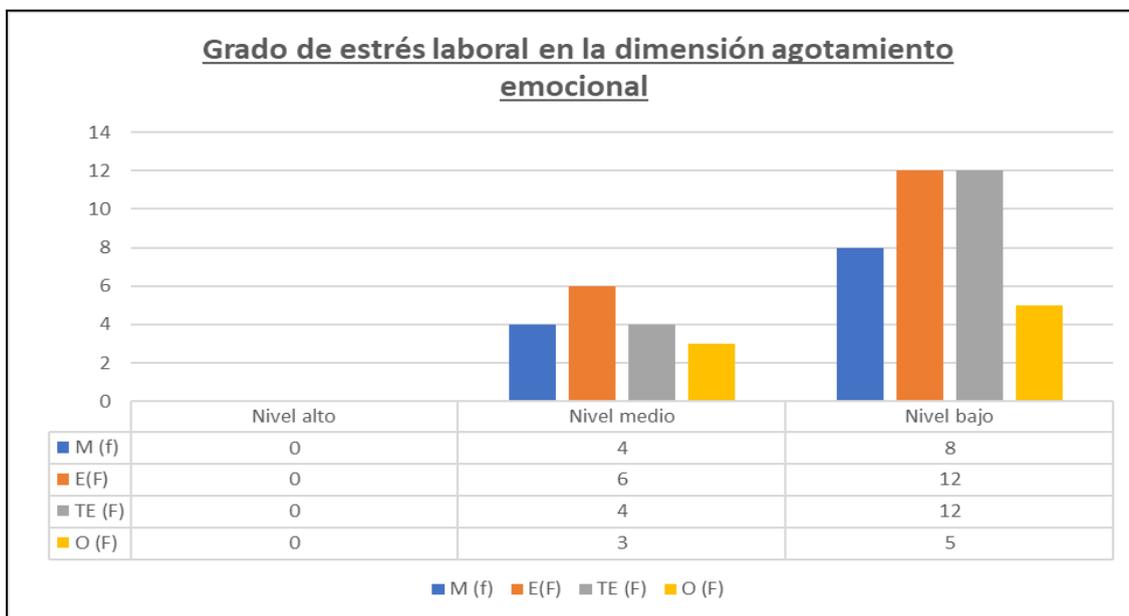
Bajo esta consideración las condiciones laborales del recurso humano dentro del sector salud se ha venido deteriorando de un tiempo a esta parte ya que muchas veces el profesional de salud ve que la remuneración que viene ganado no es acorde a las exigencia del puesto laboral en la que se viene desarrollando, a pesar de que se viene ofertando puestos de trabajo con el afán de poder ampliar la cobertura de salud en el Perú. No debemos olvidar que los profesionales de salud son los que tienen mayores ofertas y demanda en el país, ya que su trabajo se desarrolla bajo las las más altas presiones laborales al tratarse de promover el tratamiento del ser humano frente a alguna anomalía en su salud, es por ello que la presión laboral es bastante grande para el profesional de la salud, en consecuencia los resultados que han sido obtenidos en el presente estudio guardan semejanza con los resultados que han sido considerados en los antecedentes que forman parte de la presente investigación, es así que la investigación realizada por Chung K, Salas J, dicho estudio se ha realizado en la ciudad de Trujillo durante el año 2018, en el estudio se ha trazado como objetivo general el hecho de: "Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo". En esta investigación se ha logrado utilizar como instrumento dos cuestionarios, el primero para medir el nivel de estrés para ello se utilizó el cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) y también se ha utilizado la ficha de observación no participativa para que se pueda evaluar el desempeño laboral. Al concluir la presente investigación se ha llegado a la conclusión: Que el nivel de estrés laboral fueron, en el 47% de los enfermeros se ha observado un nivel de estrés bajo, mientras que en el 53% se logró observar un nivel de estrés laboral

medio; así mismo en relación al desempeño profesional se ha logrado observar que el 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional en su campo laboral, mientras que el 53% tiene un desempeño laboral de muy bueno y el 41% tiene un desempeño laboral excelente respectivamente.

**Tabla 03:** Grado de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional.

Grado de estrés	M (f)	(%)	E(F)	(%)	TE (F)	(%)	O (F)	(%)	T(F)	(%)
Nivel alto	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
Nivel medio	04	7.3%	06	11.1%	04	7.3%	03	5.6%	17	31.5%
Nivel bajo	08	14.8%	12	22.2%	12	22.2%	05	9.2%	37	38.5%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>22.2%</b>	<b>18</b>	<b>33.3%</b>	<b>16</b>	<b>29.6%</b>	<b>08</b>	<b>14.8%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada.



**Figura 04:** Grado de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional.

**Fuente:** Encuesta aplicada.

Dentro de la tabla 03 bajo interpretación se tiene los resultados que fueron obtenidos sobre el agotamiento emocional por el estrés laboral que presenta el personal de salud,

es por ello que se tiene a 08 médicos quienes presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que 04 médicos presentan un nivel medio de agotamiento emocional; así mismo se tiene a 12 enfermeras quienes presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que 06 enfermeras presentan un regular agotamiento emocional; por otro lado se tiene a 12 técnicos en enfermería quienes presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que 04 técnicos en enfermería presentan un regular agotamiento emocional; así mismo se tiene a 05 obstetras quienes han presentado un nivel bajo de agotamiento emocional y 06 obstetras presentan un nivel medio a agotamiento emocional.

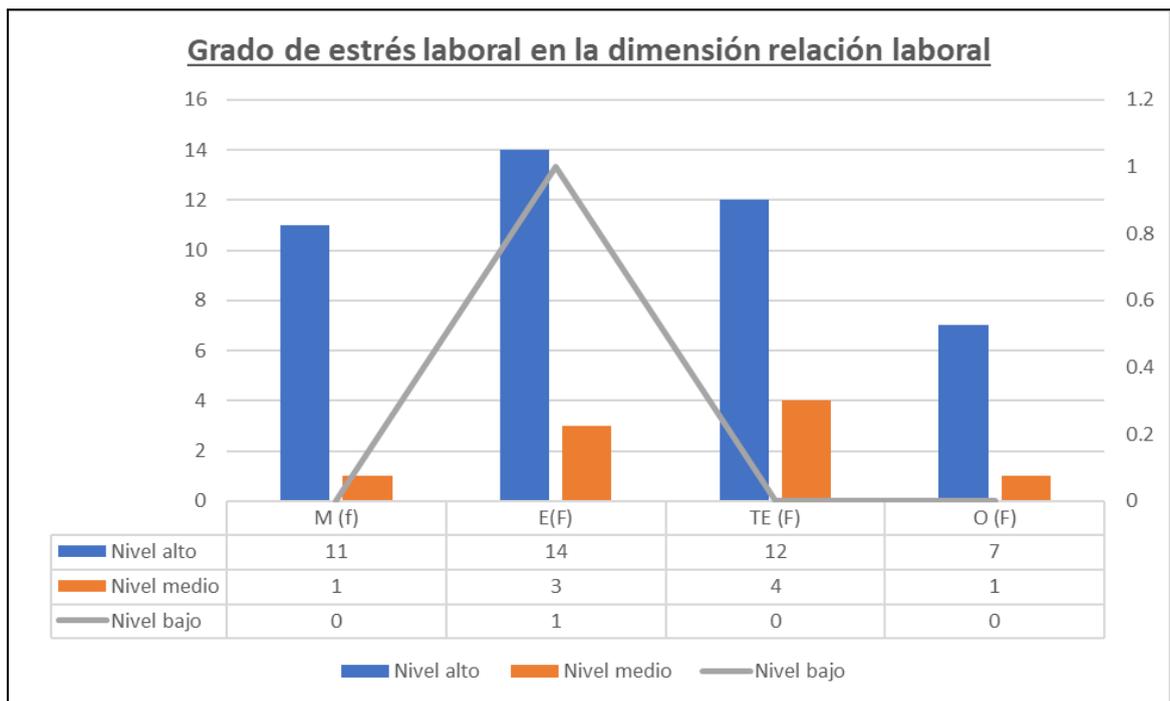
Se debe entender por agotamiento emocional al estado donde el profesional de salud llega a consecuencia de la sobrecarga de esfuerzo psíquico. Así mismo también podemos referir que no solo debemos considerar al exceso laboral, sino el hecho de que el profesional tiene que hacer frente a los conflictos, responsabilidades o estímulos laborales que sin duda van a generar el agotamiento emocional. Aunque el agotamiento emocional se le conoce también como el cansancio mental, este tipo de cansancio está siempre acompañado de una gran fatiga física donde la persona siente que no se va a recuperar. Asimismo le sobreviene una sensación de pesadez, de imposibilidad de seguir adelante. Las causas que ocasionan el agotamiento emocional en el personal de salud pueden ser por que la persona sufre un desequilibrio entre lo que damos y lo que recibimos, así mismo las personas no ponen límites al trabajo todo sienten decir ya, así mismo la persona se autoexige frente a ciertas responsabilidades asumidas, otra causa que se debe considerar es que la persona no recibe el reconocimiento, el afecto o la consideración que merece de acuerdo al esfuerzo emprendido, dentro de los síntomas que ocasiona el agotamiento emocional suelen ser, el cansancio físico, dificultad para dormir, dolor de cabeza, siente que todo le da vueltas, se molesta ante cualquier situación, pierde el control de sus acciones, presenta mal humor y es demasiado sensible a cualquier crítica, no presenta una motivación adecuada frente a situaciones de trabajo, va a generar un distanciamiento afectivo frente a sus colegas de trabajo, presenta olvido

de las situaciones, no le permite discernir con claridad las cosas, es por ello que haciendo referencia a los antecedentes que están en el presente estudio podemos decir que sus resultados guardan relación frente a lo analizado en los resultados mostrados en la presente tabla, es así que la investigación realizada por Garza R. & Meléndez C, dicha investigación fue realizada en la ciudad de México durante el año 2011, donde se tuvo como objetivo fundamental el hecho de poder: "Identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud". Dentro de la investigación se ha utilizado para poder recoger la información la encuesta "The Nursing Stress Scale" (NSS), donde se tuvo una muestra de 148 enfermeras y enfermeros. Al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Dentro del estudio se ha evidenciado que en mayor porcentaje de las personas sometidas a estudio fue del sexo femenino bajo una edad de 42 años, donde se ha concebido que la mayor parte estaba ya casada, así como en su mayoría tenía una antigüedad en su trabajo de más de 11 años. Por lo tanto el nivel de estrés laboral que se ha llegado a descubrir por la frecuencia de estresores laborales este ha reportado un estrés moderado. Así mismo cada uno de los factores que dan paso a un mayor estrés son los que se relacionan con la muerte y el sufrimiento del paciente, así como la carga laboral, así como también la preparación insuficiente de la profesional de enfermería, la deficiencia en el tratamiento médico que se le da al paciente enfermo y la falta de cooperación de los compañeros de trabajo de la unidad.

**Tabla 04:** Grado de estrés laboral en la dimensión relación laboral.

Grado de estrés	M (f)	(%)	E(F)	(%)	TE (F)	(%)	O (F)	(%)	T(F)	(%)
<b>Nivel alto</b>	11	20.3 %	14	25.9 %	12	22.2 %	07	12.9 %	44	81.5 %
<b>Nivel medio</b>	01	1.9%	03	5.5%	04	7.4%	01	1.9%	09	16.6 %
<b>Nivel bajo</b>	00	00%	01	1.9%	00	00%	00	00%	01	1.9%
<b>Total</b>	12	22.2 %	18	33.3 %	16	29.6 %	08	14.8 %	54	100 %

Fuente: Encuesta realizada.



**Figura 05:** Grado de estrés laboral en la dimensión relación laboral.

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 04 se muestran los resultados el grado de estrés por la relación laboral que se presenta dentro de la institución del hospital de la ciudad de Azángaro, es por ello que se ha logrado observar a 11 médicos quienes presentan un nivel alto de estrés laboral por la

relación laboral, mientras que 01 medico presentan un nivel medio de estrés laboral por la relación laboral; así mismo se tiene a 14 enfermeras quienes ha mostrado un nivel alto de estrés laboral por la relación laboral, mientras que 03 enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral por la relación laboral; también se tiene a 12 técnicos de enfermería han mostrado un nivel alto de estrés laboral por la relación laboral, mientras que 04 técnicos de enfermería han mostrado tener un nivel medio de estrés laboral por la relación laboral; por otro lado se tiene a 07 obstetras han presentado un nivel alto de estrés laboral por la relación laboral, mientras que 01 obstetra presenta un nivel medio de estrés laboral por la relación laboral.

Cuando hablamos del comportamiento de los profesionales de la salud debemos enmarcarlo dentro de las complejas interacciones personales que tienen que lidiar en su diario devenir en el ejercicio profesional, por lo tanto estas relaciones van a tener una trascendencia bajo cuestiones meramente individuales que deben de dar paso al respeto mutuo, al diálogo y la comunicación. Por otro lado el profesional de la salud tiene como misión el hecho de cumplir y alcanzar cada uno de los objetivos que son trazados bajo aspectos y principios bioéticos. No debemos olvidar que estas relaciones que se establecen entre los trabajadores dentro del ámbito de la salud, van a influir de forma directa en la calidad de la asistencia a los pacientes. Por lo tanto la conducta y la forma de realizar las tareas dentro del hospital tendrá sin duda una repercusión inmediata en las personas que la rodean, el cual tendrá una influencia donde se considere el bienestar del propio profesional de la salud así como de los paciente y de sus familiares; es por ello que los resultados analizado en el presente estudio guardan relación con la investigación realizada por Pinto M, investigación realizada en la ciudad de Juliaca durante el año 2016, en el estudio se ha planteado como objetivo fundamental “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”. Para poder recolectar la información se ha utilizado la técnica de la encuesta, así mismo se ha aplicado dos cuestionarios para poder medir la escala de

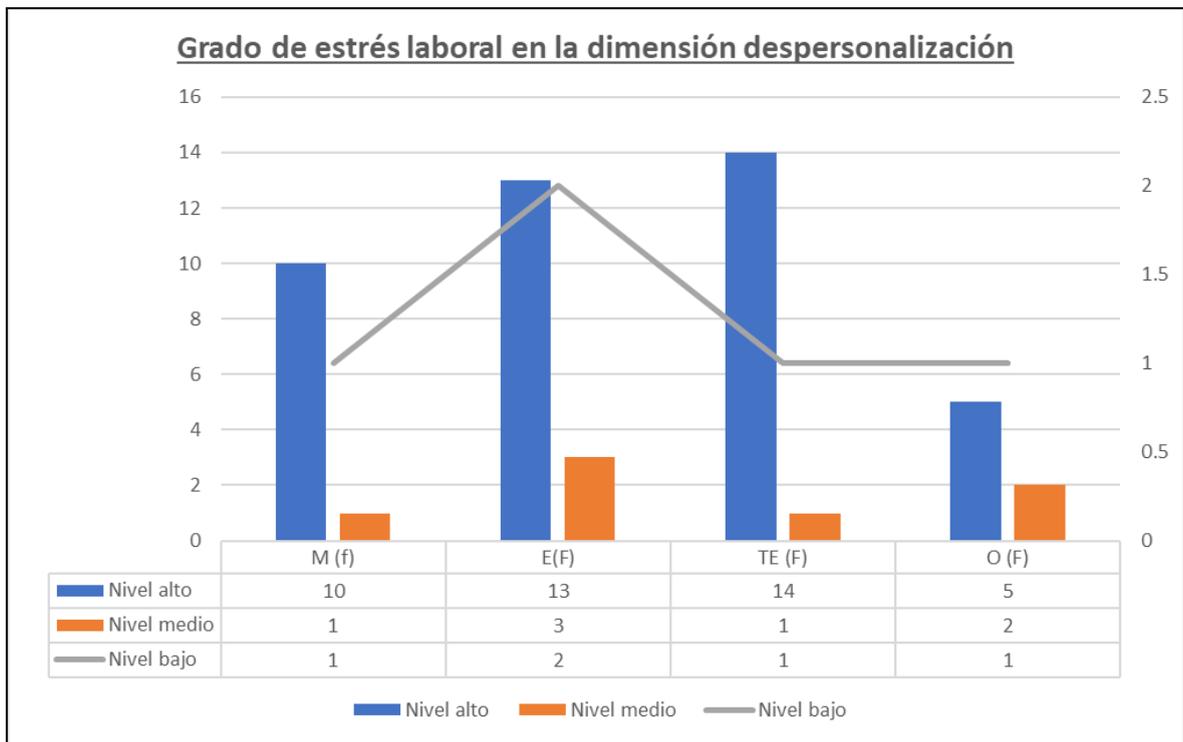
medición de estresores y test de vulnerabilidad al estrés. Al concluir la investigación el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: De los resultados que se han obtenido se ha logrado demostrar que el 54% de los profesionales de enfermería vienen presentando un nivel de estrés moderado, mientras que el 43% tiene un nivel de estrés severo y el 3% de enfermeras presenta un nivel de estrés leve. Asimismo en relación a los estresores laborales que se ha podido percibir en el profesional de enfermería son los siguientes: Las enfermeras que tienen estrés laboral se da a consecuencia de la muerte y sufrimiento del paciente en 66% así lo han manifestado, mientras que la carga de trabajo la vienen padeciendo el 60% de enfermeras, den otra parte se tiene el factor de la incertidumbre respecto al tratamiento médico donde el 51% de enfermeras la viene padeciendo los cuales vienen padeciendo un impacto regular, así mismo la falta de apoyo del personal de enfermería se ha tenido el padecimiento del 83% de enfermeras, por la preparación insuficiente del personal de enfermería se tiene a un 80% de profesionales de enfermería y problemas con problemas de jerarquía en el área se tiene al 71% de enfermeras que viene padeciendo de estrés laboral. Asimismo se tiene la investigación que ha sido realizada por Morales M, la cual fue realizada en la ciudad de Lima durante el año 2018, cuyo objetivo principal fue el de: "identificar el nivel de estrés y determinar su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador durante el año 2018". donde se ha utilizado para poder recoger la información la encuesta NSS de Escala de estrés, así como la guía de observación, al culminar el estudio el investigador se ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha logrado demostrar que el 50% de las profesionales de enfermería tienen la edad de entre 31 a 40 años, así mismo el 15% tienen entre la edad de 41 a 50 años y el 35% tiene menos de 30 años. También se ha llegado a demostrar que el 60% son enfermeras y están casadas, mientras que el 83% ya tiene hijos. Cabe resaltar que en razón al nivel de estrés se tiene que el 54% de enfermeras han mostrado tener un nivel medio de estrés, así mismo el 31% y 15% de enfermeras sometidas al estudio han logrado mostrar un nivel de estrés alto y bajo respectivamente según la información

recabada en la investigación.

**Tabla 05:** Grado de estrés laboral en la dimensión despersonalización.

Grado de estrés	M (f)	(%)	E(F)	(%)	TE (F)	(%)	O (F)	(%)	T(F)	(%)
Nivel alto	10	18.5 %	13	24.1 %	14	25.9 %	05	9.3%	42	77.8 %
Nivel medio	01	1.9%	03	5.6%	01	1.9%	02	3.6%	07	12.9 %
Nivel bajo	01	1.9%	02	3.7%	01	1.9%	01	1.9%	05	9.3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>22.2 %</b>	<b>18</b>	<b>33.3 %</b>	<b>16</b>	<b>29.6 %</b>	<b>08</b>	<b>14.8 %</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta realizada.



**Figura 06:** Grado de estrés laboral en la dimensión despersonalización.

**Fuentes:** Encuesta aplicada.

Dentro de la tabla 05 se muestra los resultados sobre la despersonalización del personal de salud a consecuencia del grado de estrés laboral que presenta el personal de salud;

es así que se tiene a 10 médicos quienes han presentando un nivel alto de despersonalización a consecuencia del estrés laboral, mientras que 01 medico ha presentadoun nivel medio de despersonalización a consecuencia del estrés laboral, asi mismo 01 medico presenta un nivel bajo de despersonalización a consecuencia del estrés laboral; por otro lado se tiene a 13 enfermeras quienes han presentado un nivel alto de despersonalización a consecuencia del estrés laboral, mientras que 03 enfermeras han presentado un nivel medio de despersonalización a consecuencia del estrés laboral, asimismo 02 enfermeras presentan un nivel bajo de despersonalización a consecuencia del estrés laboral; dentro de los resultados se ha podido observar a 14 tecnicos de enfermeria quienes presentan un nivel alto de despersonalización a consecuencia del estrés laboral, mientras que 01 tecnico de enfermeria ha presentado un nivel medio de despersonalización a consecuencia del estrés laboral y 01 tecnico de enfermeria a presentado un nivel bajo de despersonalización a consecuencia del estrés laboral; mientras que 05 obstetras han presentado un nivel alto de despersonalización a consecuencia del estrés laboral, mientras que 02 obstetras prersentan un nivel medio de despersonalización a consecuencia del estrés laboral y 01 obstetra ha presentado un nivel bajo de despersonalización a consecuencia del estrés laboral.

Cuando se habla de despersonalización se puede tambien referir al hecho de la deshumanización en la cual se hace referencia a la aparición de sentimientos y actitudes negativas en la persona que estan orientadas a la labor que cumple dentro de su centro de labores, por lo tanto la prevalencia este tipo de síndrome actualmente vienen atacando a los profesionales de la salud que va desde un 15% hasta un 50% de profesionales; es por ello que dentro de los profesionales de la salud se tiene a un grupo de alto riesgo de forma sensible al Síndrome de Burnout, esto a consecuencia a la gran cantidad de estresores diarios que forman parte del trabajo clínico que debe enfrentar el profesional de la salud, junto a ello debe de observar el sufrimiento humano, la enfermedad, la invalidez y la muerte de una persona; sumado a ello la cantidad de horas diarias que el profesional de salud debe de laborar y estar frente a un determinado paciente, es por ello

que los resultados que se muestran dentro de la tabla bajo discusión guardan relación con los resultados que han sido considerados en los antecedentes que forman parte de la investigación, es así que se tiene la investigación de Machicado investigación realizada en la ciudad de Puno, durante el año 2016, en esta investigación se ha tenido como objetivo fundamental: “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”. En el presente estudio se procedió a utilizar la técnica de encuesta para la recolección de la información, donde también se aplicó el instrumento del cuestionario en un número de dos el primero para determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el otro para determinar la evaluación del nivel de estrés. En consecuencia, el investigador ha llegado a las siguientes conclusiones: Según los resultados se ha llegado a demostrar que el nivel de estrés al 50% de profesionales de Enfermería del servicio de emergencia y el 40% de profesionales enfermería del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos han venido presentando un nivel alto de estrés laboral.

**Tabla 06:** Factores laborales y grado de estrés laboral del personal del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” Azángaro.

	VALOR	GL	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	4,635	1	0,029
<b>N de casos válidos</b>	54		
X <sup>2</sup> Calcular = 4.635 >		X <sup>2</sup> Tabular (1 gl, 0.05) = 3.734	
Además se tiene que p = 0,029 < p = 0,05, en tal sentido presentan significancia			

La tabla 06 presenta los resultados que han sido obtenidos bajo la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson que ha servido para poder realizar la contratación de la hipótesis general, después de haber procesado los datos se ha demostrado que existe

una relación significativa entre los factores laborales y el grado de estrés que presentan los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de la ciudad de Azángaro, de acuerdo a la Chi - cuadrada con un valor de 4.635 que es superior al valor crítico obtenido de 3.734, y un p valor = 0,029 que es menor  $p = 0,05$  donde se rechaza la hipótesis nula bajo un significado asintótica (bilateral) de 0,029 donde se indica que los factores laborales presentan una relación significativa con el grado de estrés (una depende de la otra), ya que cuando los factores laborales tengan mayor incidencia el grado de estrés se incrementa en razón a su nivel. Al respecto Pinto M, investigación realizada (2016), en el estudio se ha planteado como objetivo fundamental "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". Para poder recolectar la información se ha utilizado la técnica de la encuesta, así mismo se ha aplicado dos cuestionarios para poder medir la escala de medición de estresores y test de vulnerabilidad al estrés. Al concluir la investigación el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: De los resultados que se han obtenido se ha logrado demostrar que el 54% de los profesionales de enfermería vienen presentando un nivel de estrés moderado, mientras que el 43% tiene un nivel de estrés severo y el 3% de enfermeras presenta un nivel de estrés leve. Asimismo en relación a los estresores laborales que se ha podido percibir en el profesional de enfermería son los siguientes: Las enfermeras que tienen estrés laboral se da a consecuencia de la muerte y sufrimiento del paciente en 66% así lo han manifestado, mientras que la carga de trabajo la vienen padeciendo el 60% de enfermeras, den otra parte se tiene el factor de la incertidumbre respecto al tratamiento médico donde el 51% de enfermeras la viene padeciendo los cuales vienen padeciendo un impacto regular, así mismo la falta de apoyo del personal de enfermería se ha tenido el padecimiento del 83% de enfermeras, por la preparación insuficiente del personal de enfermería se tiene a un 80% de profesionales de enfermería y problemas con problemas

de jerarquía en el área se tiene al 71% de enfermeras que viene padeciendo de estrés laboral.

Según los resultados obtenidos y los antecedentes hacen referencia a la relación de los factores laborales con el grado de estrés en el personal de servicio de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo puedo concluir que si bien es cierto el estrés genera alteraciones en la salud mental los cuales pueden repercutir en una deficiente praxis profesional infiriendo en las alteraciones de la salud de las personas por tanto se debe priorizar mejorar las condiciones de los factores laborales para de esta forma fomentar el nivel de calidad de vida saludable de los pacientes.

**Tabla 07:** Factores laborales en la dimensión sobrecarga laboral y su relación con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023.

ITEMS		Sobrecarga Laboral	Grado de Estrés
<b>Factores Laborales: Dimensión Sobrecarga Laboral</b>	Correlación de Pearson	1	,438*
	Sig. (bilateral)		,042
	<b>N</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>Grado de Estrés</b>	Correlación de Pearson	,558*	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	<b>N</b>	<b>54</b>	<b>54</b>

En la tabla 07 se observa la relación de los factores laborales en su dimensión sobre laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023, teniendo como Chi cuadrada = 0,

042 y  $p$  valor = 0,050 >  $\alpha = 0,05$ , rechaza la hipótesis nula y cuyo coeficiente de Pearson su correlación es = ,438 indicando que existe relación entre la variable con la dimensión .Al respecto Cortaza L, (2014), donde se tuvo como objetivo general el hecho de “determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un Hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México”, donde los investigadores han logrado utilizar como instrumento para recolectar la información el sistema del “Nursing stress scale”. Así mismo al culminar la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Del 100% de los enfermeros y enfermeras que han sido sometidos a estudio viene padeciendo de estrés laboral en diferente escala e intensidad, así mismo se ha podido observar que el principal factor que genera de forma frecuente el estrés es la carga de trabajo que se tiene en el puesto laboral o en el área donde desempeña funciones el profesional de la salud esto ha sido determinado en un (48,8%), otro factor que ha determinado el estrés laboral es que observa la muerte y el sufrimiento del paciente esto lo padecieron el (29,3%) de enfermeras; el otro factor que provoca el estrés en las enfermeras es la incertidumbre en el tratamiento médico así lo han reflejado el (29,3%).

Entonces se puede afirmar por los resultados y los antecedentes que la sobrecarga laboral es un condicionante del estrés eso genera en el personal asistencial del servicio de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo, disconformidad en el cumplimiento de sus funciones, el cual se percibe por ciertos grados de insatisfacción de parte de los pacientes. Actitudes que no contribuyen en la mejoría de la calidad de atención es por ello que se debería de mejorar la planificación para así evitar la sobrecarga laboral por ende el estrés.

**Tabla 08:** Factores laborales en la dimensión condición laboral y su relación con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023

TEMS		Condición Laboral	Grado de Estrés
<b>Factores Laborales: Dimensión Condición Laboral</b>	Correlación de Pearson	1	,558*
	Sig. (bilateral)		,038
	<b>N</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>Grado de Estrés</b>	Correlación de Pearson	,558*	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	<b>N</b>	<b>54</b>	<b>54</b>

En la tabla 08 se observa la relación de los factores laborales en su dimensión condición laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, Azángaro, 2023, teniendo como Chi cuadrada = 0,038 y p valor= 0,050 >  $\alpha = ,05$ , rechaza la hipótesis nula y la prueba de Pearson cuyo coeficiente de correlación = ,558 indicando que existe relación entre la variable con la dimensión. Para Morales M, la cual fue realizada (2018), cuyo objetivo principal fue el de: “identificar el nivel de estrés y determinar su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador durante el año 2018”. donde se ha utilizado para poder recoger la información la encuesta NSS de Escala de estrés, así como la guía de observación, al culminar el estudio el investigador se ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha logrado

demostrar que el 50% de las profesionales de enfermería tienen la edad de entre 31 a 40 años, así mismo el 15% tienen entre la edad de 41 a 50 años y el 35% tiene menos de 30 años. También se ha llegado a demostrar que el 60% son enfermeras y están casadas, mientras que el 83% ya tiene hijos. Cabe resaltar que en razón al nivel de estrés se tiene que el 54% de enfermeras han mostrado tener un nivel medio de estrés, así mismo el 31% y 15% de enfermeras sometidas al estudio han logrado mostrar un nivel de estrés alto y bajo respectivamente según la información recabada en la investigación.

Entonces podemos afirmar que las condiciones laborales si tiene relación en el estrés que Presenta el personal de emergencia en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo, es por ello que se hace necesario la implementación de Proyectos que permitan mejorar las condiciones laborales, Además de establecer terapias laborales que permitan reducir el grado de estrés en el personal.

## CONCLUSIONES

**Primero:** Se ha logrado demostrar en el presente estudio según la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson que existe una relación significativa entre los factores laborales y el grado de estrés que presentan los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", donde se ha obtenido un valor en la chi - cuadrada con de 4.635, que a resultado superior al valor crítico obtenido de 3.734, y un p valor = 0,029 que es menor  $p = 0,05$  en consecuencia se ha rechazado la hipótesis nula bajo un significado asintótica (bilateral) de 0,029, en consecuencia los factores laborales presentan una relación significativa con el grado de estrés (una depende de la otra).

**Segundo:** Se ha logrado identificar que los factores laborales que conllevan a un grado de estrés laboral dentro de ellos tenemos a la carga laboral donde se ha demostrado que 09 médicos, 13 enfermeras, 12 técnicos en enfermería, 06 obstetras presentan una inadecuada carga laboral, por otro lado se tiene al factor condición laboral, es así que se encontró a 05 médicos, 15 enfermeras, 14 técnicos en enfermería y 07 obstetras quienes presentan una inadecuada condición laboral.

**Tercero:** Se ha determinado valorar que el mayor grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo, se presenta en la dimensión de despersonalización, donde se ha logrado a observar a 10 médicos, 13 enfermeras 14 técnicos de enfermería y 05 obstetras han presentado un nivel alto de despersonalización a consecuencia del estrés laboral.

**Cuarto:** Se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre los factores laborales bajo la dimensión sobrecarga laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", donde se

presenta una relación significativa donde se ha podido observar que cuando existe una sobrecarga laboral con mayor incidencia el grado de estrés se incrementa en razón a su nivel.

**Quinto:** Se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre los factores laborales bajo la dimensión condición laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", donde se presenta una relación significativa donde se ha podido observar que cuando existe una inadecuada condición laboral con mayor incidencia el grado de estrés se incrementa en razón a su nivel.

**Sexto:** los factores laborales en su dimensión sobrecarga laboral se relacionan con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023, teniendo como Chi cuadrada = 0,042, con coeficiente de Pearson de 44%.

**Séptimo:** Los factores laborales en su dimensión condición laboral se relacionan con grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023, teniendo como Chi cuadrada = 0,038, con coeficiente Pearson de 56% .

## RECOMENDACIONES

1. Una vez que se ha probado la relación que existe entre los factores laborales y el grado de estrés en los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de la ciudad de Azángaro, se recomienda realizar constantes capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo, asimismo se motive a liberar el estrés a través de charlas psicológicas todo ello con el propósito de disminuir el grado de estrés laboral en los profesionales de la salud.
2. Se recomienda a las autoridades del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de la ciudad de Azángaro, a que puedan desarrollar un monitoreo periódico que conlleve a la identificación de los factores laborales que determinan el grado de estrés en los profesionales de la salud del servicio de emergencia.
3. Se recomienda a los profesionales de la salud del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" a fin de que puedan acudir a los programas de relajación a fin de poder controlar su nivel de estrés dentro de su espacio laboral el cual conlleve a una mejora en su entorno laboral y por ende influya en un mejor desempeño laboral.
4. Se recomienda a los profesionales de la salud del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" a que se pueda promover la realización de talleres prácticos sobre la forma de liberar la sobrecarga laboral que conlleve al control de su nivel de estrés laboral.
5. Se recomienda a los profesionales de la salud del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", a que puedan desarrollar una mejor planificación en la distribución de los roles y turno de guardia en el servicio de emergencia a fin de poder

tener una mejor condición laboral que conlleve a evitar el incremento del estrés laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. [Online].; Tercera edición. Houtman, editor. Francia: Catalogación por la biblioteca de la OMS; 2008 [citado 24 de Junio del 2020]. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1)
2. Donald A.El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. [Online].; 2009 [citado 24 de Junio del 2020]. Disponible en: <http://abcrecursoshumanos.blogspot.com/2009/07/el-estres-laboral-en-los-paises.html>.
3. Escribá V, Más R, Cárdenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: "The nursing stress scale". Gaceta Sanitaria. 1999;13:191-200.
4. Rodríguez V, Ferreira S. Factores generadores de estrés en las enfermeras Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2011; 19.
5. Cortaza L, Torres F. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería. [Online].; 2014 Enero;4(1). [citado 3 de Julio del 2020]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
6. Lastre G, Gaviria G, Herazo G, estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de Cuidados Intensivos. Rev Lat Hipert. [Online].; 2018; 13(5). [citado 04 de Julio del 2020]. Disponible en: [http://www.revhipertension.com/rlh\\_5\\_2018/estresores\\_laborales\\_en\\_el\\_personal.pdf](http://www.revhipertension.com/rlh_5_2018/estresores_laborales_en_el_personal.pdf)
7. Garza R, Meléndez C, Castañeda H, Aguilera A, Acevedo G, Rangel S. Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización. Desarrollo Científ Enferm. 2011 Enero-Febrero; 19( 1).
8. Soto S. Factores que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en el servicio de cuidados intensivos Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú 2015

- (tesis de post-Grado).[Online].; 2015 [citado 19 de Julio del 2020]. Disponible en:  
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5075/Soto\\_Huere\\_Sarita\\_Delia\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5075/Soto_Huere_Sarita_Delia_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Machicado Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno - 2016. (Tesis de Pre-Grado).[Online].; 2016 [citado 01 de Agosto del 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado\\_Huaycani\\_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado_Huaycani_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Morales M. Nivel de Estrés y su Vínculo con el Desempeño Profesional del Personal de Enfermería del Servicio de UCI Adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador - 2018 (Tesis de Pregrado).[Online].; 2018 [citado 14 de Julio del 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3342/MORALES%20VILLAGOMEZ\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3342/MORALES%20VILLAGOMEZ_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Chung K, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del Servicio de Emergencia – Hospital Regional Docente de Trujillo 2018. (Tesis de Pre-Grado).[Online].; 2018 [citado 19 de Julio del 2020]. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE\\_ENFE\\_KAROL.CHUNG\\_JENNY.SALAS\\_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF)
12. Pino M. Estresores Laborales y Nivel de Estrés en Profesionales de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca-2016 (Tesis de Pregrado).[Online].; 2016 [citado 28 de Julio del 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4526/Pinto\\_Condori\\_Mary\\_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4526/Pinto_Condori_Mary_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Machicado Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno - 2016. (Tesis de Pre-Grado).[Online].;

- 2016 [citado 01 de Agosto del 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado\\_Huaycani\\_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado_Huaycani_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Slipak O. Estrés y perfiles de personalidad. ALCMEON. 1994; 2(2):18–23
  15. Florencia M. Biología del comportamiento. [Online]. Trabajo Práctico. Universidad de Buenos Aires, Psicología; 2012. [citado el 10 de Agosto del 2020]; Disponible en:  
[http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
  16. Dolan S, García S, Díez Piñol M. Autoestima, Estrés y Trabajo. 1ra ed. España: McGraw-Hill Interamericana de España; 2006.
  17. Duran M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Rev nac adm. [Online]. 2010 Enero - Junio [citado el 11 de febrero del 2021]; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
  18. Sánchez J. Estrés laboral. Costa Rica 2010. [citado el 11 de Febrero del 2021]; Hidrogénesis Vol 8 (2): 55-63
  19. Duran M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Rev nac adm. [Online]. 2010 Enero - Junio [citado el 11 de febrero del 2021]; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
  20. Organización Internacional de Trabajo. Estrés en el trabajo.; [Online]. 2016. [citado el 8 de febrero del 2020]. Disponible en:  
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
  21. Diccionario de la Real Academia Española. (2001). Recuperado el 25 de octubre de 2011, de <http://www.Rae.es>. (2001).
  22. Bieberach. C.F.(2008) "Psicología", Editorial e Imprenta DESA. Lima – Perú 1978.
  23. Slipak O. Estrés y perfiles de personalidad. ALCMEON. 1994; 2(2):18–23.
  24. Lemes y Bean. (2013). El aprendizaje en las relaciones humanas. Edic. Edit. McGraw - Hill. México.

25. Influencia De Los Factores Laborales En Los Estilos De Vida De Los Profesionales De Enfermería En El Hospital Iii Essalud, Puno 2021.  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/T036\\_41950157\\_T\\_%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/T036_41950157_T_%20(1).pdf)
26. Factores Personales Y Laborales Del Profesional De Enfermería Con Síndrome De Burnout En Establecimientos De Salud De Primer Nivel De Atención De Las REDES De Salud Puno En El Año 2012.  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/pending-1677066845Jorge\\_Calsin\\_Yessy\\_Soledad.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/pending-1677066845Jorge_Calsin_Yessy_Soledad.pdf)
27. Lastre G, Gaviria G, Herazo G, estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de Cuidados Intensivos. Rev Lat Hipert. [Online].; 2018; 13(5). [citado 04 de Julio del 2020]. Disponible en:  
[http://www.revhipertension.com/rlh\\_5\\_2018/estresores\\_laborales\\_en\\_el\\_personal.pdf](http://www.revhipertension.com/rlh_5_2018/estresores_laborales_en_el_personal.pdf)
28. Bieberach. C.F.(2008) "Psicología", Editorial e Imprenta DESA. Lima – Perú 1978.
29. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta ed. España McGraw-Hill Interamericana Editores; 2014.
30. Mamani A, Obando R, Uribe A, Vivanco M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencias. Rev Per Obst Enf 2007; 3(1):50-57. [Online]. [citado el 8 de febrero de 2020]. Disponible en:  
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/4>
31. Duran M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Rev nac adm. [Online]. 2010 Enero - Junio [citado el 11 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
32. Vallejo, A. L. (2011) en su estudio: Relación entre estrés y rendimiento académico en estudiantes de la UNAM. Tesis. Maestría. (Universidad Nacional Autónoma de México), 2011, México D.F.
33. Lastre G, Gaviria G, Herazo G, estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de Cuidados Intensivos. Rev Lat Hipert. [Online].; 2018; 13(5). [citado 04 de Julio del 2020]. Disponible en:

[http://www.revhipertension.com/rlh\\_5\\_2018/estresores\\_laborales\\_en\\_el\\_personal.pdf](http://www.revhipertension.com/rlh_5_2018/estresores_laborales_en_el_personal.pdf)

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación de los factores laborales con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> - Determinar la relación de los factores laborales con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis alterna</b> - Existe una relación directa de los factores laborales y grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro, 2023. <b>Hipótesis nula</b> - No existe una relación directa de los factores laborales y grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" Azángaro, 2023.</p>	<p><b>V. Independiente</b> Factores laborales.</p>	<p>Sobrecarga laboral.</p> <p>Condición laboral.</p>	<p>Horas extra ausencia de personal.</p> <p>Falta de insumos.</p> <p>Consistencia del rol.</p> <p>Falta de protección para el personal.</p>	<p>Cuestionario.</p>
<p><b>Problema específico</b> - ¿Cuáles son los factores laborales de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023? - ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023? - ¿Cuál es la relación de los factores laborales en su dimensión sobrecarga laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023? - ¿Cuál es la relación de los factores laborales en su dimensión sobrecarga laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico</b> - Identificar los factores laborales de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023. - Valorar el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023. - Determinar la relación de los factores laborales en su dimensión sobrecarga laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023. - Determinar la relación de los factores laborales en su dimensión condición laboral con el grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", Azángaro, 2023.</p>	<p><b>V. Dependiente</b> Grado de estrés.</p>	<p>Agotamiento emocional.</p> <p>Relación personal.</p> <p>Despersonalización.</p>	<p>Relaciones sociales en el trabajo.</p> <p>Reacción de alarma.</p> <p>El estado de resistencia.</p> <p>Fase de agotamiento.</p>	<p>Relaciones sociales en el trabajo.</p> <p>Reacción de alarma.</p> <p>El estado de resistencia.</p> <p>Fase de agotamiento.</p>	<p>Relaciones sociales en el trabajo.</p> <p>Reacción de alarma.</p> <p>El estado de resistencia.</p> <p>Fase de agotamiento.</p>

Anexo 02: Instrumento utilizado en la investigación.

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Este cuestionario incluye de 20 preguntas cerradas según la escala de **Likert**.

**OBJETIVO:** para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X** de acuerdo a la opción elegida.

**(0)** Siempre **(1)** casi siempre **(2)** algunas veces **(3)** casi nunca **(4)** nunca

N°	ITEMS	OPCIONES				
		0	1	2	3	4
1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades					
3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades del hospital					
5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					
6	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales					
7	Tengo libertad de decir cómo hacer mi trabajo					
8	Su trabajo le facilita el implemento necesario para su jornada					
9	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo					
10	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizo					
11	Las personas con las que trabajo se interesan por mi					
12	Las personas con las que trabajo son amistosas					
13	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas					
14	Las personas con las que trabajo facilitan la relación del trabajo					
15	requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
16	Su trabajose caracteriza por ser una tarea compleja					
17	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
18	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					

19	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
20	Su trabajo le facilitan equipos de protección					
<b>Preguntas de valoración inversa: nunca (4), casi nunca (3), algunas veces (2), casi siempre (1), siempre (0)</b>						

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Este cuestionario incluye 22 ÍTEMS según **MASLACH BURNOUT**.

**OBJETIVO:** para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X** de acuerdo a la opción elegida.

**(0)** Siempre **(1)** casi nunca **(2)** algunas veces **(3)** regularmente **(4)** bastantes veces **(5)** casi siempre **(6)** siempre

Nro.	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento cansada.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	Creo que trato algunos pacientes con indiferencia.							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan.							
8	Siento que el trabajaren contacto directo con las personas me cansa.							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
10	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.							
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
15	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.							
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
19	Siento que me vuelvo más duro con la gente.							
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.								
22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.								

**Anexo 03:** Consentimiento informado.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada FACTORES LABORALES Y GRADO DE ESTRÉS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL “CARLOS CORNEJO ROSELLÓ VIZCARDÓ”, AZÁNGARO 2023, éste es un proyecto de investigación que cuenta con el respaldo y financiamiento del propio de la tesista que es bachiller en enfermería por la Universidad Privada San Carlos. Entiendo que este estudio busca conocer factores laborales y grado de estrés en el servicio de emergencia del hospital “Carlos Cornejo Roselló Vizcardo” de la ciudad de Azángaro, en el horario de la mañana de 8:00 a 1:00 de la tarde y consistirá en responder una encuesta que demora alrededor de 15 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

---

Firma participante:

Fecha:

**Anexo 04:** Documentos administrativos de la investigación.

*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Azangaro, 13 de marzo de 2023

Solicito: Autorización para la ejecución del proyecto de investigación.

**SEÑOR** : MC. Yerzonr Coaquira Alania  
**DIRECTOR DE REDESS AZANGARO**  
 Presente

**ASUNTO** : Solicito autorización para realizar trabajo de implementación de informe final de tesina.

**FECHA** : 13 de marzo 2023.

**REFERENCIA** : MEMORANDO MULTIPLE N° 834- 2021 UPSC-DUI/CIFC

Es grato dirigirme a Ud., con la finalidad de poner en conocimiento que mi persona viene realizando implementación del informe final de tesina.

**TITULADO: FACTORES LABORALES Y GRADO DE ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL "CARLOS CORNEJO ROSELLÓ VIZCARDÓ", AZÁNGARO 2023**

Sin otro particular, seguros de su aceptación al presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle nuestras consideraciones más distinguidas.

Atentamente



Shirley Carolina Paniura Condori

DNI: 76080934

Bachiller en Enfermería





“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Azángaro ,13 de marzo 2023.

**OFICIO N° 002-2022/REDESS-AZANGARO-C.S.ANANEA**

Srta.: Shirley Carolina Paniura Condori

Egresada de la EP de Enfermería de la UP San Carlos – Puno

**PRESENTE:**

**ASUNTO** : Autorización para ejecución de su proyecto con factores laborales y grado de estrés de los trabajadores del servicio de emergencia, del hospital “Carlos Cornejo Roselló Vizcardo”, Azángaro 2023

**REF:** Solicitud presentada por la interesada

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente, deseándole éxitos, bendiciones y expresar lo siguiente:

Que, viendo su solicitud para ejecutar el informe final de su proyecto de tesis, nuestra administración concede realizar el plan de proyecto.

Sin otro particular, seguros de su aceptación al presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle nuestras consideraciones más distinguidas.



Shirley Carolina Paniura Condori  
LIC. ENFERMERIA  
CEP 43568



Miriam Mariani Zamora  
LIC. ENFERMERIA  
N° CEP. 58169

Anexo 05: Base de datos de respuestas.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	<b>Tabla MASLACH BURNOUT (MEDICOS)</b>								
2	Nro.	Preguntas del cuestionario	NUNCA	CASI	ALGUNAS VECES	REGULARM	BASTANTES	CASI	SIEMPR
3	1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	9	3	0	0	0	0	0
4	2	Al final de la jornada me siento agotado.	9	3	0	0	0	0	0
5	3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento cansada.	5	7	0	0	0	0	0
6	4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	5	7	0	0	0	0	0
7	5	Creo que trato algunos pacientes con indiferencia.	5	7	0	0	0	0	0
8	6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	4	8	0	0	0	0	0
9	7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan.	9	3	0	0	0	0	0
10	8	Siento que el trabajaren contacto directo con las personas me	8	4	0	0	0	0	0
11	9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	8	4	0	0	0	0	0
12	10	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.	6	6	0	0	0	0	0
13	11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis	6	6	0	0	0	0	0
14	12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	7	5	0	0	0	0	0
15	13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	9	3	0	0	0	0	0
16	14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	9	3	0	0	0	0	0
17	15	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	6	6	0	0	0	0	0
18	16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	9	3	0	0	0	0	0
19	17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	5	7	0	0	0	0	0
20	18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	5	7	0	0	0	0	0
21	19	Siento que me vuelto más duro con la gente.	5	7	0	0	0	0	0
22	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	5	7	0	0	0	0	0
23	21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	5	7	0	0	0	0	0
24	22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.	5	7	0	0	0	0	0
25									

A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	<b>Tabla MASLACH BURNOUT (ENFERMERAS)</b>								
2	Nro.	Preguntas del cuestionario	NUNCA	CASI	ALGUNAS VECES	REGULARM	BASTANTES	CASI	SIEMPR
3	1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	13	4	1	0	0	0	0
4	2	Al final de la jornada me siento agotado.	12	5	1	0	0	0	0
5	3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento cansada.	13	4	1	0	0	0	0
6	4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	13	5	0	0	0	0	0
7	5	Creo que trato algunos pacientes con indiferencia.				0	0	0	0
8	6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	13	4	1	0	0	0	0
9	7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan.	13	4	1	0	0	0	0
10	8	Siento que el trabajaren contacto directo con las personas me	13	4	1	0	0	0	0
11	9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	13	4	1	0	0	0	0
12	10	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.	13	4	1	0	0	0	0
13	11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis	13	5	0	0	0	0	0
14	12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	13	5	0	0	0	0	0
15	13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	12	5	1	0	0	0	0
16	14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	12	5	1	0	0	0	0
17	15	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	12	5	1	0	0	0	0
18	16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	12	5	1	0	0	0	0
19	17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	13	4	1	0	0	0	0
20	18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	13	4	1	0	0	0	0
21	19	Siento que me vuelto más duro con la gente.	13	4	1	0	0	0	0
22	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	13	4	1	0	0	0	0
23	21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	13	5	0	0	0	0	0
24	22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.	13	5	0	0	0	0	0
25									

A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	<b>Tabla MASLACH BURNOUT (Tecnicos en Enfermeria)</b>								
2	Nro.	Preguntas del cuestionario	NUNCA	CASI	ALGUNAS VECES	REGULARM	BASTANTES	CASI	SIEMPR
3	1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	12	3	1	0	0	0	0
4	2	Al final de la jornada me siento agotado.	14	2	0	0	0	0	0
5	3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento cansada.	14	2	0	0	0	0	0
6	4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	12	3	1	0	0	0	0
7	5	Creo que trato algunos pacientes con indiferencia.	12	3	1	0	0	0	0
8	6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	12	3	1	0	0	0	0
9	7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan.	12	3	1	0	0	0	0
10	8	Siento que el trabajaren contacto directo con las personas me	12	3	1	0	0	0	0
11	9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	12	3	1	0	0	0	0
12	10	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.	12	3	1	0	0	0	0
13	11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis	12	3	1	0	0	0	0
14	12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	14	2	0	0	0	0	0
15	13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	12	3	1	0	0	0	0
16	14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	14	2	0	0	0	0	0
17	15	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	14	2	0	0	0	0	0
18	16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	14	2	0	0	0	0	0
19	17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	14	2	0	0	0	0	0
20	18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	14	2	0	0	0	0	0
21	19	Siento que me vuelto más duro con la gente.	12	3	1	0	0	0	0
22	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	12	3	1	0	0	0	0
23	21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	12	3	1	0	0	0	0
24	22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.	14	2	0	0	0	0	0

A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	<b>Tabla MASLACH BURNOUT (OBSTETRAS)</b>								
2	Nro.	Preguntas del cuestionario	NUNCA	CASI	ALGUNAS VECES	REGULARM	BASTANTES	CASI	SIEMPR
3	1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	6	2	0	0	0	0	0
4	2	Al final de la jornada me siento agotado.	7	1	0	0	0	0	0
5	3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento cansada.	6	2	0	0	0	0	0
6	4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	6	2	0	0	0	0	0
7	5	Creo que trato algunos pacientes con indiferencia.	6	2	0	0	0	0	0
8	6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	6	2	0	0	0	0	0
9	7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan.	6	2	0	0	0	0	0
10	8	Siento que el trabajaren contacto directo con las personas me	6	2	0	0	0	0	0
11	9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	7	1	0	0	0	0	0
12	10	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.	7	1	0	0	0	0	0
13	11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis	7	1	0	0	0	0	0
14	12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	7	1	0	0	0	0	0
15	13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	7	1	0	0	0	0	0
16	14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	7	1	0	0	0	0	0
17	15	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	7	1	0	0	0	0	0
18	16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	7	1	0	0	0	0	0
19	17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	6	2	0	0	0	0	0
20	18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	6	2	0	0	0	0	0
21	19	Siento que me vuelto más duro con la gente.	6	2	0	0	0	0	0
22	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	7	1	0	0	0	0	0
23	21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	7	1	0	0	0	0	0
24	22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.	7	1	0	0	0	0	0

A	B	C	D	E	F	G	
1	<b>TABLA LICKET (MEDICOS)</b>						
2							
3	<b>Nro.</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
4	1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo	0	4	8	0	0
5	2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades	0	4	8	0	0
6	3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	0	4	8	0	0
7	4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades del hospital	0	4	8	0	0
8	5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo	0	4	8	0	0
9	6	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	0	4	8	0	0
10	7	Tengo libertad de decir cómo hacer mi trabajo	0	4	8	0	0
11	8	Su trabajo le facilita el implemento necesario para su jornada	0	4	8	0	0
12	9	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	11	1	0	0	0
13	10	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizo	11	1	0	0	0
14	11	Las personas con las que trabajo se interesan por mi	11	1	0	0	0
15	12	Las personas con las que trabajo son amistosas	11	1	0	0	0
16	13	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	11	1	0	0	0
17	14	Las personas con las que trabajo facilitan la relación del trabajo	11	1	0	0	0
18	15	requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)	11	1	0	0	0
19	16	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja	11	1	0	0	0
20	17	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado	11	1	0	0	0
21	18	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas	11	1	0	0	0
22	19	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo	11	1	0	0	0
23	20	Su trabajo le facilitan equipos de protección	11	1	0	0	0
24							

A	B	C	D	E	F	G	
1	<b>TABLA LICKET (ENFERMERAS)</b>						
2							
3	<b>Nro.</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
4	1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo	0	6	12	0	0
5	2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades	0	6	12	0	0
6	3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	0	6	12	0	0
7	4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades del hospital	0	6	12	0	0
8	5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo	0	6	12	0	0
9	6	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	0	6	12	0	0
10	7	Tengo libertad de decir cómo hacer mi trabajo	0	6	12	0	0
11	8	Su trabajo le facilita el implemento necesario para su jornada	0	6	12	0	0
12	9	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	0	6	12	0	0
13	10	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizo	0	6	12	0	0
14	11	Las personas con las que trabajo se interesan por mi	0	6	12	0	0
15	12	Las personas con las que trabajo son amistosas	0	6	12	0	0
16	13	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	14	3	1	0	0
17	14	Las personas con las que trabajo facilitan la relación del trabajo	14	3	1	0	0
18	15	requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)	14	3	1	0	0
19	16	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja	14	3	1	0	0
20	17	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado	14	3	1	0	0
21	18	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas	14	3	1	0	0
22	19	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo	14	3	1	0	0
23	20	Su trabajo le facilitan equipos de protección	14	3	1	0	0
24							

A	B	C	D	E	F	G	
1	<b>TABLA LICKET (TECNICOS EN ENFERMERIA)</b>						
2							
3	<b>Nro.</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
4	1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo	0	4	12	0	0
5	2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades	12	4	0	0	0
6	3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	12	4	0	0	0
7	4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades del hospital	0	4	12	0	0
8	5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo	0	4	12	0	0
9	6	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	0	4	12	0	0
10	7	Tengo libertad de decir cómo hacer mi trabajo	0	4	12	0	0
11	8	Su trabajo le facilita el implemento necesario para su jornada	0	4	12	0	0
12	9	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	0	4	12	0	0
13	10	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizo	0	4	12	0	0
14	11	Las personas con las que trabajo se interesan por mi	0	4	12	0	0
15	12	Las personas con las que trabajo son amistosas	0	4	12	0	0
16	13	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	12	4	0	0	0
17	14	Las personas con las que trabajo facilitan la relación del trabajo	12	4	0	0	0
18	15	requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)	12	4	0	0	0
19	16	Su trabajose caracteriza por ser una tarea compleja	12	4	0	0	0
20	17	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado	12	4	0	0	0
21	18	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas	12	4	0	0	0
22	19	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo	12	4	0	0	0
23	20	Su trabajo le facilitan equipos de protección	12	4	0	0	0
24							

A	B	C	D	E	F	G	
1	<b>TABLA LICKET (OBSTETRAS)</b>						
2							
3	<b>Nro.</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
4	1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo	0	3	5	0	0
5	2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades	0	3	5	0	0
6	3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)	0	3	5	0	0
7	4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades del hospital	0	3	5	0	0
8	5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo	0	3	5	0	0
9	6	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	0	3	5	0	0
10	7	Tengo libertad de decir cómo hacer mi trabajo	0	3	5	0	0
11	8	Su trabajo le facilita el implemento necesario para su jornada	0	3	5	0	0
12	9	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	0	3	5	0	0
13	10	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizo	0	3	5	0	0
14	11	Las personas con las que trabajo se interesan por mi	0	3	5	0	0
15	12	Las personas con las que trabajo son amistosas	0	3	5	0	0
16	13	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	7	1	0	0	0
17	14	Las personas con las que trabajo facilitan la relación del trabajo	7	1	0	0	0
18	15	requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)	7	1	0	0	0
19	16	Su trabajose caracteriza por ser una tarea compleja	7	1	0	0	0
20	17	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado	7	1	0	0	0
21	18	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas	7	1	0	0	0
22	19	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo	7	1	0	0	0
23	20	Su trabajo le facilitan equipos de protección	7	1	0	0	0
24							