

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



TESIS

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE APOYO PICHANAKI, CHANCHAMAYO, JUNIN; 2021”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN
SERVICIOS DE SALUD

AUTOR: Chipana Chávez, Marino Ismael

ASESOR: Chamorro Huete, Luis Joel

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud publica
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud

Código del Programa: P22

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46709791

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22412707

Grado/Título: Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible

Código ORCID: 0000-0002-5049-5887

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Palacios Zevallos, Juana Irma	Doctora en ciencias de la salud	22418566	0000-0003-4163-8740
2	Rodríguez Acosta, Gladys Liliana	Doctora en ciencias de la salud	22404125	0000-0002-4021-2361
3	Angulo Quispe, Luz Idalia	Magister en odontología	22435547	0000-0002-9095-9682

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 horas del día 27 del mes de julio del año 2022, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

- Dra. Juana Irma Palacios Zevallos
- Dra. Gladys Liliana Rodríguez De Lombardi
- Mg. Luz Idalia Angulo Quispe

Nombrados mediante resolución N° 342-2022 -D-EPG-UDH de fecha 25 de julio del 2022; para evaluar la tesis intitulada "**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PICHANAKI, CHANCHAMAYO, JUNIN; 2021**". Presentado por la Bach. **Marino Ismael CHIPANA CHAVEZ**, para optar el grado de maestro en Ciencias de la Salud, con mención en Gerencia en servicios de salud.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobado** por **Unanimidad** con calificativo cuantitativo de **17** y cualitativo de **Muy Bueno**.

Siendo las 11:00 horas del día 27 de julio del año dos mil 2022, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.



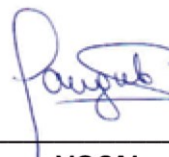
PRESIDENTA

Dra. Juana Irma Palacios Zevallos



SECRETARIA

Dra. Gladys Liliana Rodríguez de
Lombardi



VOCAL

Mg. Luz Idalia Angulo Quispe

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada con amor y gratitud a mis señores padres, quienes con esfuerzo y dedicación fueron una palanca para el logro de este meta académico profesional.

A mi hijo Aaron Ysmael quien es motor y motivo para seguir escalando en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha guiado y dado fortaleza para llevar adelante este proyecto.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional durante este proceso.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
PRESENTACIÓN.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	11
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema General:	12
1.2.2. Problemas Específicos:.....	12
1.3. Objetivo General:.....	12
1.4. Objetivos Específicos:.....	12
1.5. Trascendencia y justificación de la investigación:.....	13
1.5.1. A nivel teórico:.....	13
1.5.2. A nivel práctico:.....	13
1.5.3. A nivel metodológico:	13
1.6. Limitaciones de la investigación:.....	13
1.7. Viabilidad de la investigación:.....	14
CAPÍTULO II	15
2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1. Antecedentes Internacionales:	15
2.1.2. Antecedentes Nacionales:.....	18
2.1.3. Antecedentes Locales:	21
2.2. Bases teóricas:	23
2.3. Definiciones conceptuales:	24
2.4. Sistema de hipótesis.....	25

2.4.1. Hipótesis General:	25
2.4.2. Hipótesis Específicas:	25
2.5. Sistema de variables:	25
2.5.1. Variable de Observación:	25
2.5.2. Variable de caracterización:	25
2.6. Operacionalización de variables	28
CAPÍTULO III	29
3. MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. Tipo de investigación:	29
3.1.1. Enfoque:	29
3.1.2. Alcance o nivel:	29
3.1.3. Diseño:	29
3.2. Población y muestra:	30
3.2.1. Población:	30
3.2.2. Muestra:	30
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de información:	31
3.5. Aspectos éticos:	32
CAPÍTULO IV	33
4. RESULTADOS	33
4.1. Resultados descriptivos:	33
4.2. Conjunto de argumentos organizados	39
4.3. Análisis estadístico	42
CAPÍTULO V	44
5. DISCUSIÓN	44
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal de enfermería del servicio de emergencia según edad ...	33
Tabla 2. Personal de enfermería del servicio de emergencia según género	34
Tabla 3. Personal de enfermería del servicio de emergencia según procedencia	35
Tabla 4. Personal de enfermería según Estado civil	36
Tabla 5. Personal de enfermería del servicio de según grupo ocupacional ..	37
Tabla 6. Personal de enfermería según tiempo de servicio	38
Tabla 7. Personal de enfermería del servicio de emergencia según dimensiones de estrés laboral	39
Tabla 8. Nivel de estrés global	41
Tabla 9. Prueba Chi Cuadrado Global	42
Tabla 10. Prueba Chi Cuadrado según agotamiento emocional	42
Tabla 11. Chi Cuadrado según Despersonalización	43
Tabla 12. Chi Cuadrado según Realización personal	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Personal de enfermería del servicio de emergencia según edad	33
Gráfico 2. Personal de enfermería del servicio de emergencia según género	34
Gráfico 3. Personal de enfermería del servicio de emergencia según procedencia	35
Gráfico 4. Personal de enfermería según Estado civil	36
Gráfico 5. Personal de enfermería del servicio de según grupo ocupacional	37
Gráfico 6. Personal de enfermería según tiempo de servicio	38
Gráfico 7. Personal de enfermería del servicio de emergencia según nivel de agotamiento emocional	39
Gráfico 8. Nivel de estrés según nivel de despersonalización personal	40
Gráfico 9. Nivel de estrés según realización personal	40
Gráfico 10. Nivel de estrés laboral global	41

RESUMEN

El estrés es un estado cada vez más frecuente en la vida pos moderna, pero cuando se presenta también en el ámbito laboral incrementa el riesgo de alterar negativamente la conducta de la sociedad. El presente estudio tuvo como propósito determinar el nivel de estrés laboral que presentan los recursos humanos enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki Chanchamayo, Junín; 2021. **Métodos:** Correspondió a un estudio de nivel descriptivo centrado en la variable de observación; enfoque cuantitativo ya que sus hallazgos fueron presentados en tablas de frecuencia, porcentaje y sometidos a contrastación estadística. Así mismo de tipo prospectivo, transversal y de diseño descriptivo simple. **Resultados:** Se reportó que el 50% del personal del servicio de enfermería que labora en el área de emergencia, presenta un nivel leve de estrés en el cumplimiento de sus funciones cotidianas. Por otro lado, un 66% mostró agotamiento emocional, en tanto que un 50% registró falta de realización y despersonalización.

Conclusión: El estudio concluyó afirmando que existe estrés en el desempeño de las funciones laborales de los recursos humanos a cargo del servicio de emergencia, lo cual representa una situación que puede afectar la calidad de los servicios de salud, así como a los prestadores de servicios de salud; situación que debe ser contemplada en la gestión de salud de dicho nosocomio.

Palabras Claves: Estrés, agotamiento emocional, realización, despersonalización.

ABSTRACT

Stress is an increasingly frequent state in post-modern life, but when it also occurs in the workplace, it increases the risk of negatively altering the behavior of society. The purpose of this study was to determine the level of work stress presented by nursing human resources in the emergency service of the Pichanaki Chanchamayo Support Hospital, Junín; 2021. Methods: It corresponded to a descriptive level study focused on the observation variable; quantitative approach since its findings were presented in tables of frequency, percentage and subjected to statistical contrast. Also prospective, cross-sectional and simple descriptive design. Results: It was reported that 50% of the nursing service personnel who work in the emergency area present a slight level of stress in the fulfillment of their daily functions. On the other hand, 66% showed emotional exhaustion, while 50% registered lack of accomplishment and depersonalization.

Conclusion: The study concluded by stating that there is stress in the performance of the work functions of human resources in charge of the emergency service, which represents a situation that can affect the quality of health services, as well as service providers. of health; situation that must be contemplated in the health management of said hospital.

Keywords: Stress, emotional exhaustion, fulfillment, depersonalization.

PRESENTACIÓN

El estrés laboral expresa un **problema que** puede afectar el comportamiento y las relaciones de los profesionales de salud, así como la calidad de los servicios que se brinda a la población, de allí que la realización del presente estudio tuvo la siguiente distribución:

En el capítulo I; se hizo referencia al planteamiento de la investigación, describiendo, formulando el problema y señalando aspectos de justificación y viabilidad de la misma.

En el capítulo II, se precisaron aspectos referidos al marco teórico consignando investigaciones vinculantes realizadas en el ámbito internacional, nacional y local; así como las bases teóricas y definiciones conceptuales empleadas.

En el capítulo III, se consigna los aspectos metodológicos que sustentan el rigor científico del estudio; valorando el nivel, tipo, enfoque y diseño de la investigación; así como la definición de la población, muestra y las técnicas e instrumentos empleados en el recojo de datos requeridos.

En el capítulo IV, se señala los resultados obtenidos luego del procedimiento de la investigación; se consigna tablas de frecuencia y porcentaje, así como el procedimiento estadístico que ha permitido validar las hipótesis de estudio.

Finalmente. En el capítulo V se precisa la discusión de los hallazgos de investigación en relación a otros estudios antes citados, arribando a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es contemporáneamente entendido en un mundo globalizado como una condición presente en el día a día de las personas, sin embargo, según señala la Organización Mundial de la Salud, puede cobrar especial importancia cuando ello puede conducir a las personas a presentar disfunciones físicas y mentales que impactan en su interrelación familiar y social e incluso en la productividad laboral. (1)

Los profesionales de la salud representan uno de los segmentos más expuestos a situaciones de estrés laboral debido a la permanente exposición al dolor propio de su trabajo y que demandan de constante interacción con los pacientes y sus familiares, así como las necesidades de actualización constante de conocimientos para el uso de nuevas tecnologías y las carencias del sistema de salud. (1)

El presente estudio focaliza dicha problemática focalizándola al campo de la prestación de servicios de salud por parte de recursos humanos del área de enfermería en el servicio de emergencia brindado en el Hospital de Apoyo Pichanaki, Junín durante el año 2021; con el propósito de determinar el nivel de estrés que presentan el personal de salud de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, ubicado en provincia de Chanchamayo, departamento de Junín.

Metodológicamente, se planteó una investigación de nivel descriptivo, centrada en la descripción de la variable referida al nivel de estrés laboral. El enfoque correspondió al cuantitativo y el tipo fue transversal, retrospectivo (periodo enero-diciembre del año 2021). La población correspondió a 24 recursos humanos enfermeros y técnicos de enfermería. La muestra fue también de 24, es decir la totalidad de la población

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario aplicado a dicha muestra de estudio.

Los resultados de la investigación dieron cuenta de que existe un nivel leve de estrés laboral en el 50% de los recursos humanos observados; en el

66% se halló agotamiento emocional y en el 50% falta de realización y despersonalización.

La investigación ha permitido concluir en que existe estrés laboral en los recursos humanos del servicio de emergencia situación que debe ser contemplada en la gestión de salud de salud institucional.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El estrés laboral es un problema que aqueja a la humanidad en general, más aún en el mundo globalizado y agitado por las tecnologías de información, comunicación y la vida cada vez más agitada. Respecto a ello es que la Organización para la salud había señalado ya que el estrés laboral ya no es extraño para nadie sino que más bien debe imponernos retos innovadores para evitar que llegue a mermar las habilidades y capacidades de las personas. (2)

De igual manera, la Organización Mundial de la Salud, hapreciado que el estrés laboral puede llegar a causar en las personas serias disfunciones físicas y emocionales que pueden dañar sus relaciones interpersonales y el rendimiento laboral. (3)

En el Perú, la encuesta nacional elaborada por Trabajando.com halló que el 70% de los peruanos había tenido estrés laboral crónico agudizado ello sin duda por el contexto de la pandemia por Covid 19. (4)

En la región Junín, ya la Diresa ha señalado que la salud mental del personal de salud se ha visto afectada por la incertidumbre y el estrés que ha causado la pandemia por covid-19, entendiendo la necesidad desafiante de intervenciones de soporte emocional y control del estrés. (5)

En el ámbito del Hospital de Apoyo Pichanaki, ubicado en la provincia de Chanchamayo, región Junín, el servicio de emergencia presenta gran demanda de la población, de allí que el personal de enfermería está permanentemente expuesto al dolor de pacientes y familiares, sus carencias, necesidades y el riesgo aún latente de Covid 19. Definitivamente este contexto genera en los recursos humanos situaciones de estrés que pueden expresarse en agotamiento

emocional, despersonalización e insatisfacción por la realización personal que pueden afectar su tranquilidad y sus relaciones interpersonales.

Es sobre la base de esta problemática que formulamos las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki – Chanchamayo - Junín- 2021?

1.2.2. Problemas Específicos:

1. ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional del personal de enfermería del servicio de emergencia?
2. ¿Cuál es el nivel de despersonalización personal de los recursos humanos enfermeros del servicio de emergencia?
3. ¿Cuál es el nivel de realización personal de los recursos humanos enfermeros del servicio de emergencia?

1.3. Objetivo General:

Determinar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki – Chanchamayo - Junín- 2021.

1.4. Objetivos Específicos:

1. Identificar el nivel de agotamiento emocional del personal de enfermería del servicio de emergencia.
2. Identificar el nivel de despersonalización personal de los recursos humanos del área de enfermería del servicio de emergencia.
3. Conocer el nivel de autorealización personal de los recursos humanos del área de enfermería del servicio de emergencia.

1.5. Trascendencia y justificación de la investigación:

1.5.1. A nivel teórico:

El estudio encuentra trascendencia teórica en el hecho de que existe suficiente evidencia científica en la que se ahonda para demostrar que el estrés laboral es una condición que puede llegar a afectar el bienestar físico y emocional de las personas; impactando en la manera en la que se relacionan en la familia, el trabajo y la comunidad y puede impactar negativamente causando agotamiento laboral y despersonalización afectando la autorealización de los recursos humanos.

1.5.2. A nivel práctico:

Los resultados de la investigación se constituyen en evidencia científica local institucional como un aporte para la comunidad científica local, por cuanto responde a una problemática de actualidad en el que hacer laboral de los profesionales de la salud y enfoca una problemática existente en el ámbito de estudio, que puede llegar a afectar la calidad de la prestación del servicio de salud en el área de emergencia. Es además útil como evidencia científica para reorientar acciones de gestión de los servicios de salud en el hospital y contribuye a su vez en la mejora de las condiciones laborales valorando alternativas para minimizar el estrés laboral.

1.5.3. A nivel metodológico:

El estudio ha planteado criterios de rigurosidad científica de acuerdo al nivel, tipo, enfoque y diseño de la mismas, así como respecto a los criterios para la selección de la muestra y los procedimientos para obtener y procesar los datos obtenidos a partir de definir antes técnicas e instrumento adecuados a los fines de la investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación:

- Aunque la prestación de los servicios de salud en un hospital de nivel II, es compleja y alcanza diversas áreas; el estudio se limitó únicamente a

observar las condiciones de estrés laboral en los recursos humanos que laboran en el servicio de emergencia. Estimamos de suma importancia ampliar a estudios posteriores la condición de estrés laboral a nivel institucional.

- Considerando la multidisciplinaridad de los recursos humanos, el estudio se ubicó únicamente como marco muestral a cada uno de los recursos humanos del área de enfermería.

1.7. Viabilidad de la investigación:

Para la realización del presente estudio se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- Se contó con un documento de autorización de la dirección general institucional a fin de tener conocimiento y se brinde las facilidades del caso.
- Se contó con acceso a las fuentes de datos primarios.
- Se contó con accesibilidad geográfica al ámbito de estudio.
- Los costos de la investigación fueron cubiertos en su totalidad por el investigador.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

- En España. Aranga, G. et al. (2018). Presentaron el estudio titulado: “Evaluación de la eficacia de un programa de Mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el desgaste en profesionales sanitarios de atención primaria”. (6)

Objetivo: Estimar la efectividad de dicho programa en los niveles de estrés y Burnout en profesionales sanitarios de atención primaria.

Metodología: Desarrollaron un estudio tipo ensayo clínico aleatorizado y controlado en una muestra de 48 profesionales de la salud distribuidos en 25 como grupo expuesto al programa en donde se abordó aspectos de autocompasión, estrés y Burnout y 23 no expuestos (grupo control).

Resultados: Los investigadores reportaron que se logró mejorar en el grupo experimental la condición de estrés ($p < 0,001$); autocompasión: bondad propia $p < 0,001$, humanidad compartida $p = 0,004$, atención plena $p = 0,001$; y burnout: cansancio emocional ($p=0,046$). La comparación con el grupo control mostró diferencias significativas en mindfulness ($p < 0,001$), estrés percibido ($p < 0,001$), bondad hacia uno mismo ($p < 0,001$) y fatiga emocional ($p = 0,032$).

Conclusiones: El estudio concluyó afirmando que existe estrés laboral en los profesionales de la salud, sin embargo es favorable realizar intervenciones para mejorar las condiciones de estrés laboral en el entorno sanitario.

- En España. Pérula, Luis et al (2019). Presentaron el estudio: “Ensayo clínico controlado para comparar la eficacia de dos programas para reducir el estrés laboral y el agotamiento en médicos y enfermeras de medicina familiar y comunitaria.” (7)

Objetivo: Evaluar la eficacia de ambos programas en la reducción del estrés laboral de los profesionales de salud.

Metodología: Plantearon un ensayo controlado aleatorio multicéntrico con grupos: Experimental 1, Experimental 2 y Grupo Control en una muestra de 132 profesionales de la salud. A los grupos de experimento se les aplicó un programa de reducción del estrés durante 8 sesiones. Al grupo experimental 2 se le brindó un programa de 4 sesiones y al grupo control ninguna intervención. Los instrumentos aplicados (pre y pos) de la intervención fueron un cuestionario de estrés percibido, un inventario de agotamiento y la escala de ansiedad-depresión de Goldberg.

Resultados: La evidencia científica se orienta a aseverar que el programa de mindfulness para la reducción del estrés durante 8 sesiones es tan efectivo como el programa estándar.

Conclusiones: Los investigadores concluyeron en señalar que este tipo de intervenciones son necesarias para atender institucionalmente el problema del estrés laboral en profesionales de la salud.

- En Estados Unidos. Botha, Elmarie., Teri Gwin y Purpora Cristina. (2015) Presentaron el estudio: “La efectividad de los programas basados en mindfulness en la reducción del estrés de las enfermeras en entornos hospitalarios para adultos”.(8)

Objetivo: Identificar la efectividad de los programas basados en atención plena; para reducir el estrés de las enfermeras que laboran en la atención de pacientes adultos hospitalizados.

Metodología: Desarrollaron un estudio de metaanálisis revisando la aplicación de diversos programas de intervención con atención plena dirigidos a profesionales de salud con problemas de estrés laboral.

Resultados: Se reportó que los programas basados en mindfulness (atenciones plenas), son muy efectivos pues además de favorecer la reducción del estrés, también pueden mejorar la capacidad de atención y concentración de las enfermeras mejorando a su vez el sentido de conciencia del momento presente.

Conclusiones: Los investigadores concluyeron en el programa ha sido eficaz para reducir el estrés, mejorar la calidad de vida y aumentar la autocompasión en las enfermeras, por lo que las intervenciones de atención plena reducen eficazmente cuadros de estrés, ansiedad y depresión en profesionales de la salud.

- En Italia. Marota, Marco; Gorini, Francesca; Parlanti, Alessandra; Berti, Sergio y Vassalle Cristina (2021). Presentaron el estudio titulado: "Efecto de la reducción del estrés basada en Mindfulness sobre el bienestar, el agotamiento y el estrés de los profesionales sanitarios italianos durante la pandemia de COVID-19". (9)

Objetivo: Evaluar el nivel de estrés pre y pos pandemia y relacionarlo con los resultados de un programa de basado en la atención plena para reducir el estrés y el agotamiento en profesionales de la salud.

Metodología: Plantearon un estudio de nivel relacional, logitudinal, de enfoque cuantitativo y diseño correlacional. Se aplicó a los profesionales de salud el cuestionario "miedo al COVID-19" (FCV-19S) que participan en el programa basado en la atención plena posterior a la emergencia.

Resultados: Se reportó cuadros de angustia moderada en ambos grupos y se redujeron los niveles de angustia y el nivel de miedo a la COVID-19, excepto por la despersonalización, que aumentó, mientras que el agotamiento emocional disminuyó después del entrenamiento pos pandemia.

Conclusiones: Los investigadores concluyeron que frente a situaciones de estrés laboral de los profesionales de salud, los entrenamientos o capacitaciones basados en atención plena o integral han contribuido a reducir el nivel de estrés y agotamiento pero ha mostrado menor efectividad para reducir la despersonalización.

- En España. Carrillo, César, Ríos María, Escudero, Laura y Martínez, María. (2018). Presentaron el estudio: "Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo". (10)

Objetivos: Se centró en el análisis del nivel de estrés laboral del personal de enfermería del Hospital General Universitario.

Metodología: Desarrollaron un estudio de nivel observacional y de tipo transversal en una muestra de 38 enfermeras a quienes se les aplicó un cuestionario validado para enfermería hospitalaria.

Resultados: Se reportó que una media de $2,59 \pm 0,47$ referida a apoyo social. Una media de $3,26 \pm 0,47$ en demandas psicológicas en el trabajo y de $2,87 \pm 0,40$ para control sobre el trabajo. Se identificó un nivel moderado de estresores con déficit de apoyo social ($2,89$ vs $2,49$; $p < 0,05$). Ninguna de los aspectos se asoció a variables socio-laborales como el sexo, la edad, los turnos, ni a la adscripción y tipo de vinculación al hospital.

Conclusiones: Los investigadores concluyeron señalando que existe una percepción moderada de estresores laborales entre los que destaca el escaso apoyo social de los superiores.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

- En Lambayeque. Sánchez, Yina y Fernández, Roxana. (2021). Presentaron la tesis titulada: "Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo". (11)

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras del ámbito de estudio señalado.

Metodología: Corresponde a un estudio no experimental, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de tipo transversal en una muestra de 30 enfermeras a quienes se les aplicó como encuesta la escala de inventario de Maslach.

Resultados: Se reportó que el 60,0% de enfermeras presenta nivel medio, 20% nivel alto y bajo respectivamente. Respecto al agotamiento emocional el 53,3% se ubicó en el nivel medio, 26,7% en el nivel alto y 20% en el nivel bajo. Respecto a la despersonalización el 76,6% se

ubicó en el nivel medio 16,7% en el nivel bajo y 6,7% en el nivel alto. Finalmente, respecto a la realización personal, el 40,0% se ubicó en el nivel medio, 33,3% en el nivel alto y 26,7% en el nivel bajo.

Conclusión: Las investigadoras concluyeron en que existen diferentes niveles de estrés, y en todos los casos puede generarles alteraciones físicas y psíquicas, por lo que estimaron necesario realizar talleres de afrontamiento.

- En el Callao. Quispe Abdel y Trujillo, Carmina. (2021). Presentaron el estudio: “Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton”. (12)

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del ámbito de estudio valorando aspectos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Metodología: Correspondió a un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo simple y de tipo transversal en una muestra de 50 enfermeras que laboran durante el COVID-19. La técnica empleada fue la encuesta virtual y el instrumento un cuestionario.

Resultados: Se reportó 52% de profesionales de enfermería con problemas de despersonalización, 30% con agotamiento emocional y 20% con percepción de falencias en su realización personal. Finalmente halló un nivel de estrés severo, moderado y leve respectivamente.

Conclusiones: Los investigadores concluyeron en afirmar que la condición de estrés identificada demanda de intervenciones sanitarias para reducirlas.

- En Piura. Morales, Romel (2021). Presentó el estudio: “Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas Covid del Hospital Cayetano Heredia – Piura.” (13)

Objetivo: Conocer el nivel de estrés laboral que presenta el personal de enfermería asignado a las áreas Covid.

Metodología: Correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y de tipo transversal, prospectivo en una muestra de 85 enfermeras del área Covid. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento una escala de estrés en la percepción de exposición a estresores.

Resultados: Se reportó que el 60% de licenciados en enfermería presenta nivel de estrés medio, 37.65% alto nivel y 2.35%, estrés bajo.

Conclusiones: El investigador concluyó afirmando que el nivel de estrés que presentan los licenciados en enfermería es considerable desde el punto de vista porcentual como así desde la perspectiva de los efectos negativos tanto como prestadores de salud como en su vida personal, familiar y social; de allí que debe desarrollarse programas alternativos de ayuda.

- En Lima. Sánchez, Katy; Loli, Rudy y Sandoval, Miguel. (2021). Presentaron la tesis titulada: "Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud". (14)

Objetivos: Determinar la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del ámbito señalado.

Metodología: Correspondió a un estudio de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y de tipo observacional y transversal en una muestra de 158 profesionales de la salud. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y el Inventario de Maslach Burnout Inventory.

Resultados: Se identificó que un promedio de 67% de estrés laboral en los profesionales de salud y diferencias según la edad: 77,3% en el grupo de 27 a 30 años de edad y 63,7 a 65,2% en mayores de 30 años.

Conclusiones: Los investigadores concluyeron en que la prevalencia de estrés laboral hallado en la muestra de estudio es alto, situación que

debe ser tomada en cuenta institucionalmente para plantear intervenciones que reduzcan dicha problemática.

2.1.3. Antecedentes Locales:

- En Huánuco. Ramos, Luis. (2017). Presentó el estudio titulado: Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco”. (15)

Objetivo: Determinar la relación te entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de la salud del ámbito de estudio.

Metodología: Se planteó un estudio de nivel relacional, transversal y de enfoque cuantitativo con diseño correlacional en una muestra de 41 profesionales de la salud.

Resultados: Se identificó que el 78% de los profesionales de la salud presentó un nivel de estrés medio en el 78,0% y el 22,0% un nivel bajo de estrés.

Conclusiones: El investigador concluyó en que los niveles de estrés en el cumplimiento de las funciones de los profesionales de la salud son considerables y estos pueden afectar el rendimiento laboral.

En Huánuco. Guillen, Karina. (2019). Presentó el estudio: “Estrés laboral en profesionales de enfermería que realizan guardias nocturnas en el Hospital Tingo María”. (16)

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral que presentan los profesionales de enfermería a cargo de guardias nocturnas en el Hospital de Tingo María.

Metodología: Planteó un estudio de tipo observacional, prospectivo, transversal y de nivel descriptivo en una muestra de 52 profesionales de enfermería. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario.

Resultados: Se identificó un promedio de 30 a 40 años de edad en el 50% de la muestra. 78,8% son mujeres y el 71,1% está casado y el 92,3% son nombrados. El 53,8% mostró agotamiento emocional. El 42,3% alcanza estrés leve en despersonalización. El 48,0% tiene estrés moderada en realización personal y el 46,1% tiene estrés global leve.

Conclusiones: El investigador concluyó en que los profesionales de enfermería objeto de estudio presentan un nivel de estrés leve.

- En Huánuco. Clemente, Shayra. (2015). Presentó el estudio titulado: "Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de Amarilis". (17)

Objetivo: Determinar el nivel de estrés, ansiedad y depresión de los enfermeros en el nivel de atención primaria de la salud.

Metodología: Se planteó un estudio de nivel descriptivo, de tipo observacional, prospectivo y transversal con diseño descriptivo simple en una muestra de 36 enfermeras que laboran en la micro red de salud Amarilis. La técnica fue la encuesta y los instrumentos empleados fueron cuestionarios. Para medir Ansiedad, depresión y estrés.

Resultados: Se reportó que el 83,3% presentaron estrés moderado, el 66% ansiedad mínima y 33,3% depresión leve.

Conclusiones: El investigador concluyó en que predomina el estrés moderado con ansiedad mínima con menos casos de depresión leve; frente a ello debe brindarse soporte ahondando en aspectos causales.

En Huánuco. Cisneros, Katy. (2016). Presentó el estudio: "Efecto de un programa terapéutico aplicado al estrés en los profesionales de salud de la Micro Red Margos". (18)

Objetivo: El estudio buscó determinar el efecto del programa en la reducción del estrés en los profesionales de salud del ámbito de estudio.

Metodología: Correspondió a un estudio de tipo prospectivo, longitudinal de diseño experimental en su variante pre experimental con

pre y post test en una muestra de 30 profesionales de salud que vivieron la experiencia de un programa terapéutico cognitivo conductual.

Resultados: Se identificó una media de 142.5 en el pre test, desviación estándar de 14.4. En el post test fue de 69.4 con desviación estándar de 25.34.

Conclusiones: El investigador concluyó en que la terapia cognitivo conductual es eficaz para mejorar el estrés de los profesionales de salud.

2.2. Bases teóricas:

Generalidades:

El estrés ha devenido en uno de los síndromes cada vez más habituales en contexto laboral. (Freire, 2011) (19)

El Estrés:

El estrés es entendido como un conjunto de reacciones de carácter fisiológico y emocional que predisponen el organismo para actuar; cuando esto sale de control puede llegar a producir trastornos psicológicos y somatizaciones. La Organización Mundial de la Salud. (2010) (20)

Por su parte, Lazarus y Folkman (1986) señalaron que se trata de una relación íntima entre el individuo y el entorno en el que se desenvuelve entendiéndolo como adecuado o amenazante y que puede poner en riesgo su bienestar. (21)

Estrés Laboral:

Es entendido como una serie de manifestaciones de carácter emocional, cognitivo, fisiológico en el comportamiento de los trabajadores. National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH, 1999). (22)

Inventario de Maslach para Agotamiento (MBI)

Constituye una herramienta de 22 preguntas referidas a los sentimientos y actitudes en el trabajo diario que focaliza aspectos de

- a) Agotamiento emocional: Referido al sentir del trabajador respecto a sentirse o no agotado emocionalmente por la carga laboral.
- b) Despersonalización: Referido al grado de frialdad y distanciamiento en la interacción de su trabajo.
- c) Realización personal: Referido a los sentimientos de autoeficacia y realización personal del recurso humano en su trabajo.

2.3. Definiciones conceptuales:

- a) **Estrés Laboral:** O estrés en el trabajo, es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.
- b) **Servicio de Emergencia:** Servicio del Hospital que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata.
- c) **Sexo:** Es la presencia de órganos genitales que definen el género.
- d) **Edad:** Tiempo que una persona ha vivido, desde que nació hasta el momento actual
- e) **Estado civil:** Es la situación de vinculación legal de una pareja, para ejercer una relación común de convivencia, responsabilidades e intereses
- f) **Lugar de Procedencia:** Es el lugar de donde proviene el sujeto muestra de estudio. Puede ser de zona rural o urbana.
- g) **Tiempo de servicio en la institución:** Es el número de años que viene laborando en el hospital donde brinda sus servicios profesionales.

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General:

H_a: Los profesionales de salud del área de enfermería asignados al servicio de emergencia presentan un leve nivel de estrés.

H_o: Los profesionales de salud del área de enfermería asignados al servicio de emergencia no presentan un leve nivel de estrés.

2.4.2. Hipótesis Específicas:

H_{a1}: El agotamiento emocional en los recursos humanos de salud asignados al servicio de emergencia se halla en nivel leve.

H_{o1}: El agotamiento emocional en los recursos humanos de salud asignados al servicio de emergencia no se halla en un nivel leve.

H_{a2}: La despersonalización personal de los recursos humanos del servicio de emergencia se halla en un nivel leve.

H_{o2}: La despersonalización personal de los recursos humanos del servicio de emergencia no se halla en un nivel leve.

H_{a3}: La realización personal de los recursos humanos del servicio de emergencia alcanza se halla en un nivel leve.

H_{a3}: La realización personal de los recursos humanos del servicio de emergencia alcanza no se halla en un nivel leve.

2.5. Sistema de variables:

2.5.1. Variable de Observación:

Estrés laboral

2.5.2. Variable de caracterización:

Aspectos Socio demográficos

2.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Estrés laboral: Es entendido como una respuesta compleja del ser humano, de carácter físico - emocional frente a un daño que genera un desequilibrio entre las exigencias y los recursos - capacidades que perciben los individuos para hacerles frente. (Organización Internacional de Trabajo -2016).	La variable estrés laboral será operacionalizada valorando los aspectos referidos al agotamiento emocional, la despersonalización personal y la realización personal.	Agotamiento emocional	Porcentaje personal de enfermería que presentan momentos de cansancio emocional.	1. Leve 2. Moderado 3. Severo
				Porcentaje de personal de enfermería que expresan sentimientos de desesperanza en sus rutinas laborales.	
				Porcentaje de personal de enfermería que refiere sentir agotamiento físico en su rutina laboral.	
				Porcentaje de personal de enfermería que experimenta actitudes negativas en el cumplimiento de sus funciones.	
				Porcentaje de personal de enfermería que muestra respuesta negativas hacia sí mismos en el cumplimiento de sus funciones.	
			Despersonalización persona	Porcentaje de personal de enfermería que brindan un trato impersonal en su atención a los pacientes.	1. Leve 2. Moderado 3. Severo
				Porcentaje de personal de enfermería que manifiesta actitudes negativas en su interrelación con los demás.	
				Porcentaje de personal de enfermería que no manifiesta preocupación por los demás.	
			Realización personal	Porcentaje de personal de enfermería que expresa un concepto negativo de sí mismo.	1. Leve 2. Moderado 3. Severo
				Porcentaje de personal de enfermería que expresa respuesta negativa en el trabajo.	
				Porcentaje de personal de enfermería que expresa sentimientos competencia profesional insuficiente.	

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación:

Se ha planteado un estudio de tipo prospectivo y transversal ya que requirió una sola medición de la variable observada (estrés laboral) en el personal de enfermería durante el año 2021.

3.1.1. Enfoque:

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo ya que los datos han sido medidos numéricamente y presentados en tablas y gráficos de frecuencia y porcentaje, además han sido sometidos a contrastación estadística. (Hernández Sampieri, Roberto).

3.1.2. Alcance o nivel:

Se planteó desarrollarlo en un nivel descriptivo por cuanto la intención se centró en la descripción de las características del fenómeno observado, en sus dimensiones pre establecidas es decir el estrés laboral y la condición de agotamiento emocional, despersonalización personal y realización personal. (Hernández Sampieri, Roberto, 2017).

3.1.3. Diseño:

Metodológicamente se planteó el diseño descriptivo simple (Hernández Sampieri, Roberto, 2017), el mismo que es enunciado de la siguiente manera:



En donde:

M= Es la muestra de estudio

O= Observación

3.2. Población y muestra:

3.2.1. Población:

La población correspondió a 24 recursos humanos del área de enfermería, que constituyó a su vez la totalidad asignada al servicio de emergencia durante el año 2021.

3.2.2. Muestra:

a) Tamaño de la muestra:

La muestra de estudio correspondió a la totalidad de la población identificada y fue distribuida de la siguiente forma:

Muestra de estudio

Personal de enfermería	fi	%
Licenciados en enfermería	14	58.33
Personal técnico	10	41.66
Total	24	100.00

b) **Marco muestral:** Constituido por cada recurso humano del área de enfermería asignado al servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki en el año 2021.

c) Tipo de muestreo:

Para la selección de la muestra se optó por el muestreo no probabilístico o intencionado a los fines metodológicos de la investigación. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez, 2011)

d) Criterios de selección de la muestra:

- Criterios de Inclusión:

Participaron del estudio aquellos que cumplieron con las siguientes características:

a) Personal de enfermería asistencial con permanencia no menor a 6 meses asignado al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki durante el año 2021 y que acepte ser parte del estudio.

- Criterios de Exclusión:

No participaron del estudio aquellos recursos humanos con las siguientes características:

- a) Personal de enfermería que cumple funciones administrativas.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La técnica empleada fue la encuesta, la misma que fue aplicada al personal de enfermería asignado al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki durante el año 2021. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011).

Instrumento:

Se hizo uso del Inventario de Maslach, herramienta empleada en la comunidad científica para medir el estrés laboral.

Validez y Confiabilidad del instrumento para la recolección de datos

Por cuanto el Inventario de Maslach es una herramienta ampliamente empleada en la comunidad científica reúne las características de validez de constructo, contenido como de criterio, así como de confiabilidad. Al respecto, Díaz, Aníbal (2010) señaló que un instrumento es confiable si y solo si alcanza un grado de precisión o exactitud en la medición de la variable.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de información:

Se realizó el siguiente procedimiento:

- a) Aplicación del instrumento
- b) Codificación de datos valorando las dimensiones observadas (agotamiento emocional, despersonalización personal y realización personal)

- c) Paloteo de los datos ingresándolos de acuerdo a la codificación establecida.
- d) Elaboración de plantilla de datos en el programa estadístico SPSS, Versión 26, según dimensiones observadas.
- e) Ingreso de los datos al programa estadístico SPSS.

Una vez ingresados los datos al programa estadístico Excel versión 26, se procedió a la tabulación de los datos contabilizando el registro de datos según dimensiones (Señaladas con anterioridad en la operacionalización de la variable y en el instrumento respectivamente).

- a. Presentación de los datos: Implicó un proceso de organización de los datos estadísticamente en el programa SPSS.
- b. Aplicación de la prueba no paramétrica del chi cuadrado.
- c. Construcción de tablas y gráficos de frecuencia y porcentaje.
- d. Contrastación estadística de las hipótesis planteadas.
- e. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

3.5. Aspectos éticos:

Para la realización del presente estudio se tomó en cuenta los siguientes criterios éticos:

- Se contó con la debida autorización por escrito de la dirección del Hospital de Apoyo Pichanaki.
- Consentimiento informado de recursos humanos del área de enfermería asignados al servicio de emergencia de dicha institución.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos:

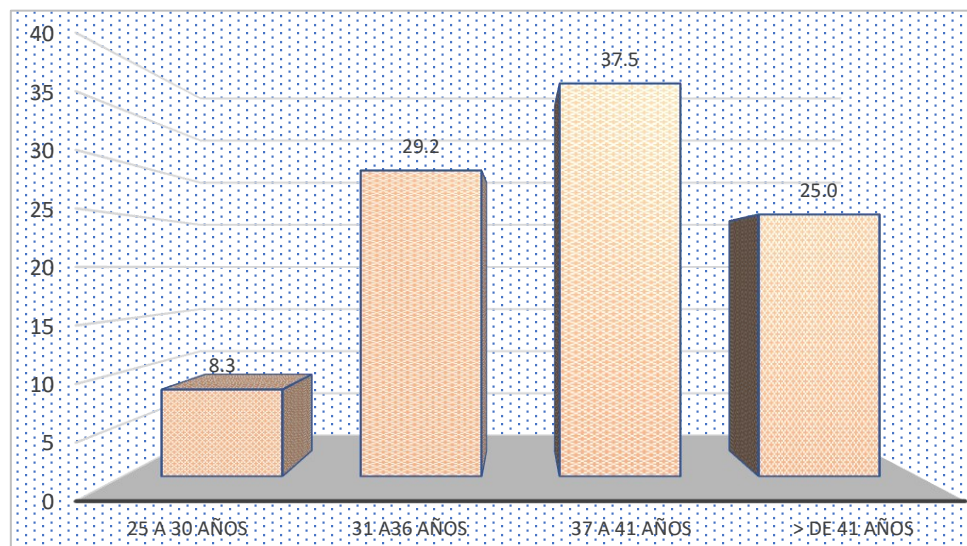
Características Demográficas

Tabla 1. Personal de enfermería del servicio de emergencia según edad

Edad en años	n = 24	
	f	%
25 a 30 años	2	8.3
31 a36 años	7	29.2
37 a 41 años	9	37.5
> de 41 años	6	25.0
Total	24	100.0

Fuente Base de datos

Elaboración: Propia



Fuente: Base de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 1. Personal de enfermería del servicio de emergencia según edad

Análisis e Interpretación:

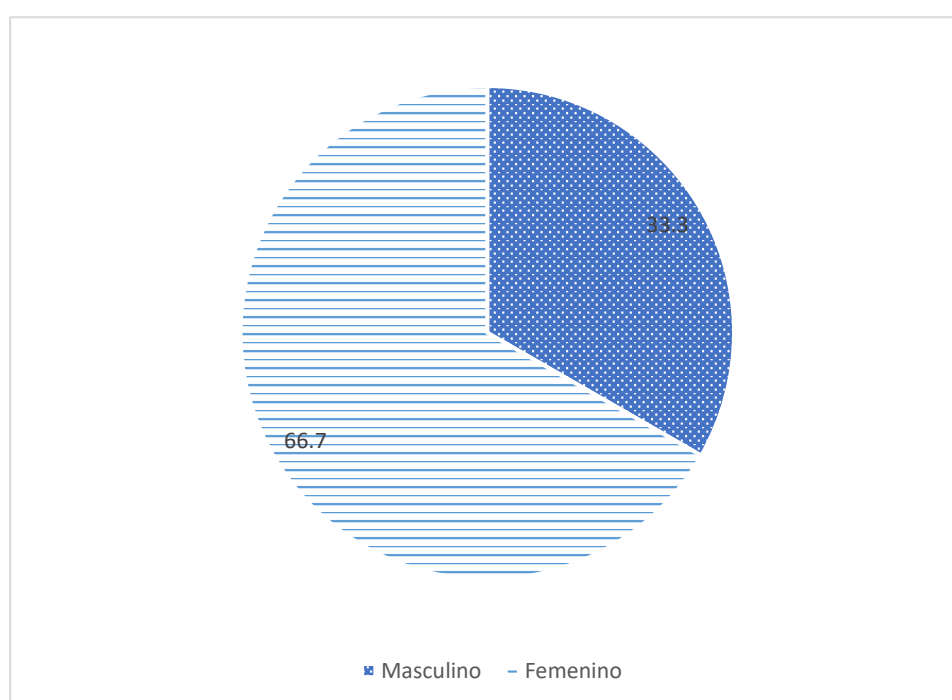
Se evidenció mayor concentración (37,5%) en el segmento de 37 a 41 años, seguido de 29,2 % entre 31 a 36 años; 25,0% mayor de 40 años y 8,3% entre 25 a 30 años de edad.

Tabla 2. Personal de enfermería del servicio de emergencia según género

Género	n = 24	
	f	%
Masculino	8	33.3
Femenino	16	66.7
Total	24	100.0

Fuente Base de datos

Elaboración: Propia



Fuente Base de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 2. Personal de enfermería del servicio de emergencia según género

Análisis e Interpretación:

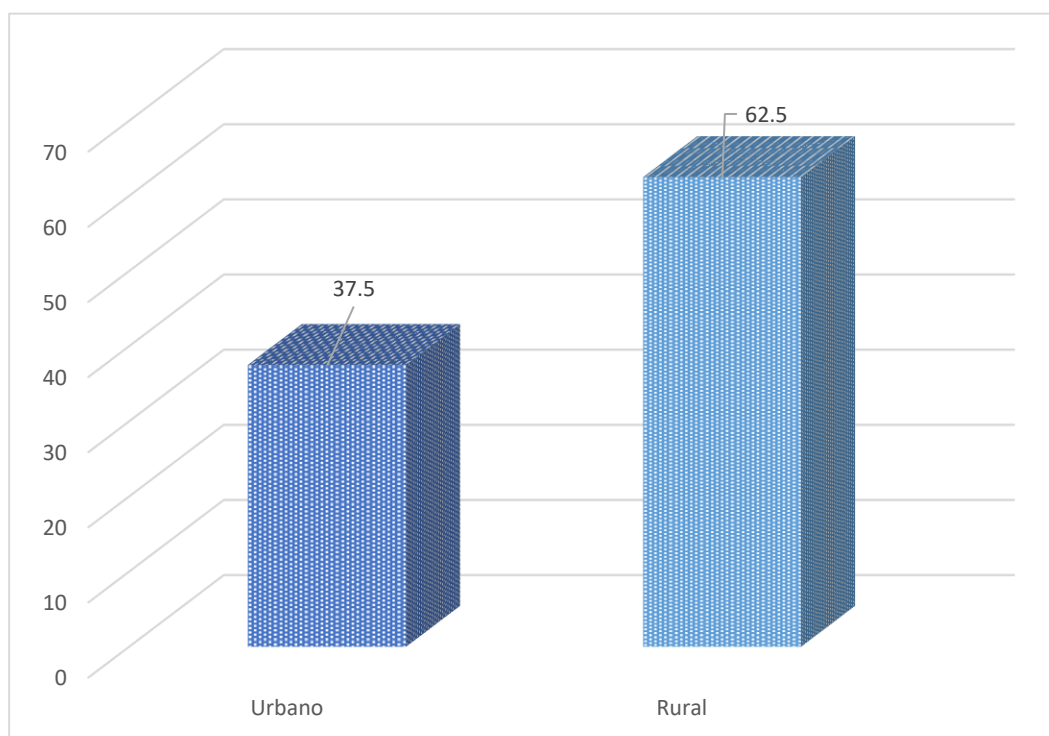
Se identificó 66,7 % femenino y el 33.3 % masculino.

Tabla 3. Personal de enfermería del servicio de emergencia según procedencia

Lugar de procedencia	n = 24	
	f	%
Urbano	9	37.5
Rural	15	62.5
Total	24	100.0

Fuente Base de datos

Elaboración: Propia



Fuente: Base de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 3. Personal de enfermería del servicio de emergencia según procedencia

Análisis e Interpretación:

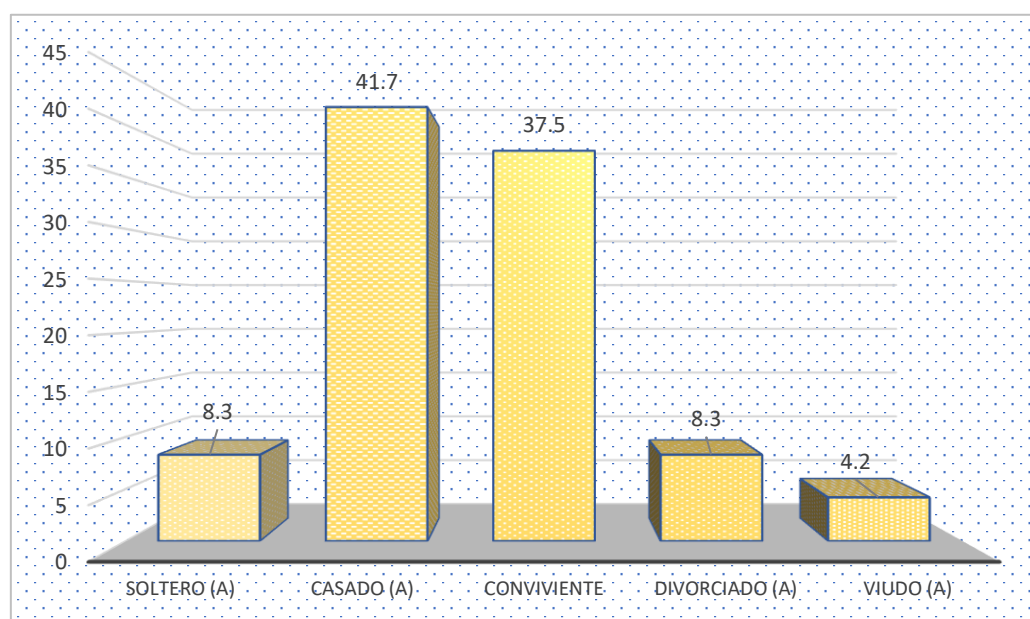
Se identificó 62,5% procedente del medio rural y el 37,5% del medio urbano.

Tabla 4. Personal de enfermería según Estado civil

Estado Civil	n = 24	
	f	%
Soltero (a)	2	8.3
Casado (a)	10	41.7
Conviviente	9	37.5
Divorciado (a)	2	8.3
Viudo (a)	1	4.2
Total	24	100.0

Fuente Base de datos

Elaboración: Propia



Fuente Base de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 4. Personal de enfermería según Estado civil}

Análisis de Interpretación:

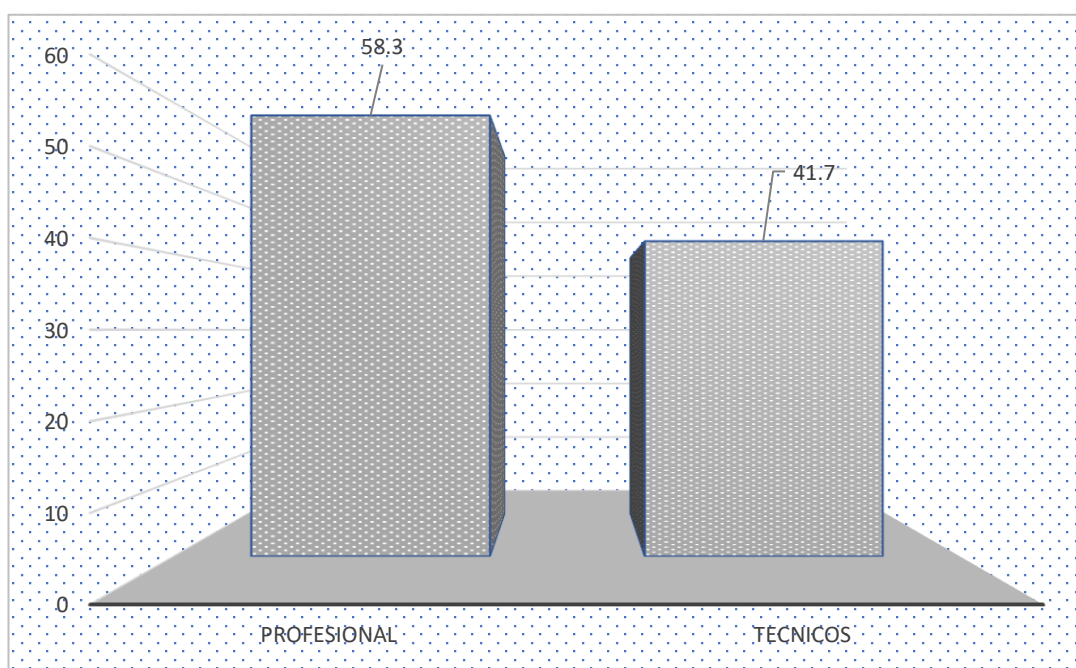
Se evidenció que el 41,7 % son casados (as), el 37,5 % son convivientes, el 8,3 % son solteros y divorciados (as) respectivamente y solo el 4,2 % refiere ser viudo.

Tabla 5. Personal de enfermería del servicio de según grupo ocupacional

Grupo Ocupacional	n = 24	
	f	%
Profesional	14	58.3
Técnicos	10	41.7
Total	24	100.0

Fuente Base de datos

Elaboración: Propia



Fuente Base de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 5. Personal de enfermería del servicio de según grupo ocupacional

Análisis e Interpretación:

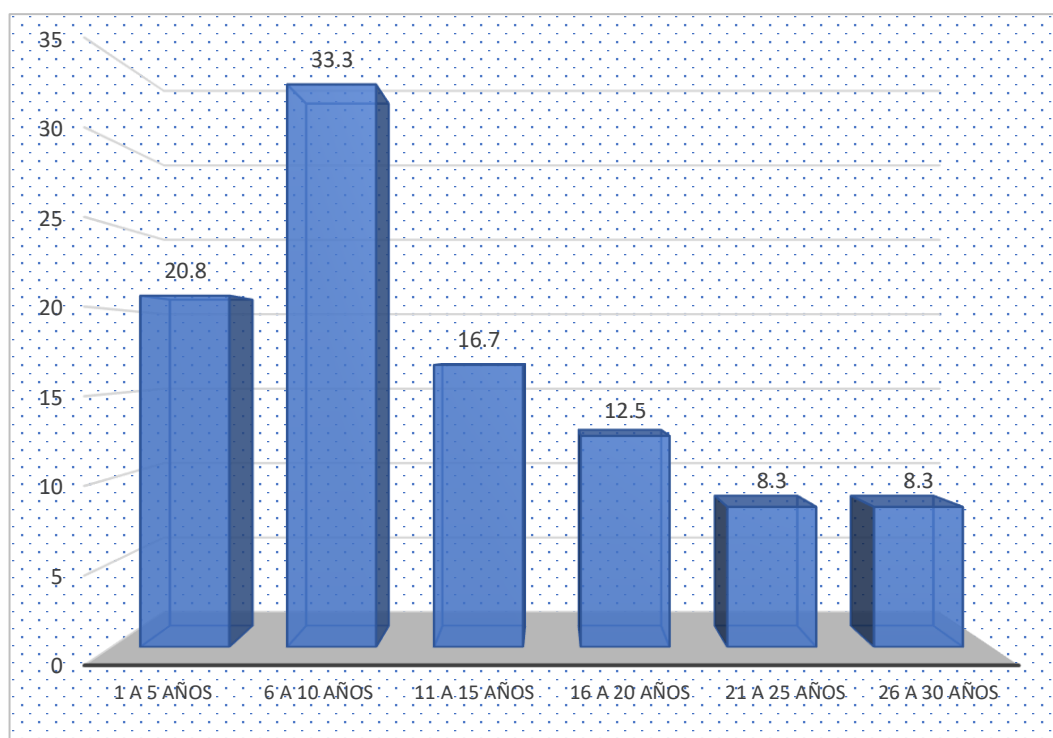
Se identificó que el 58,3 % fueron profesionales de enfermería y el 41,7 % corresponde a técnicos de enfermería.

Tabla 6. Personal de enfermería según tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	n = 24	
	f	%
1 a 5 años	5	20.8
6 a 10 años	8	33.3
11 a 15 años	4	16.7
16 a 20 años	3	12.5
21 a 25 años	2	8.3
26 a 30 años	2	8.3
Total	24	100.0

Fuente Base de datos

Elaboración: Propia



Fuente Base de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 6. Personal de enfermería según tiempo de servicio

Análisis e Interpretación:

Se evidenció que el 33,3 % labora de 6 a 10 años, el 20,8% 1 a 5 años, 16,7% de 11 a 15 años, el 12,5% de 16 a 20 años, y el 8,3 de 21 a 25 años y de 26 a 30 años respectivamente.

4.2. Conjunto de argumentos organizados

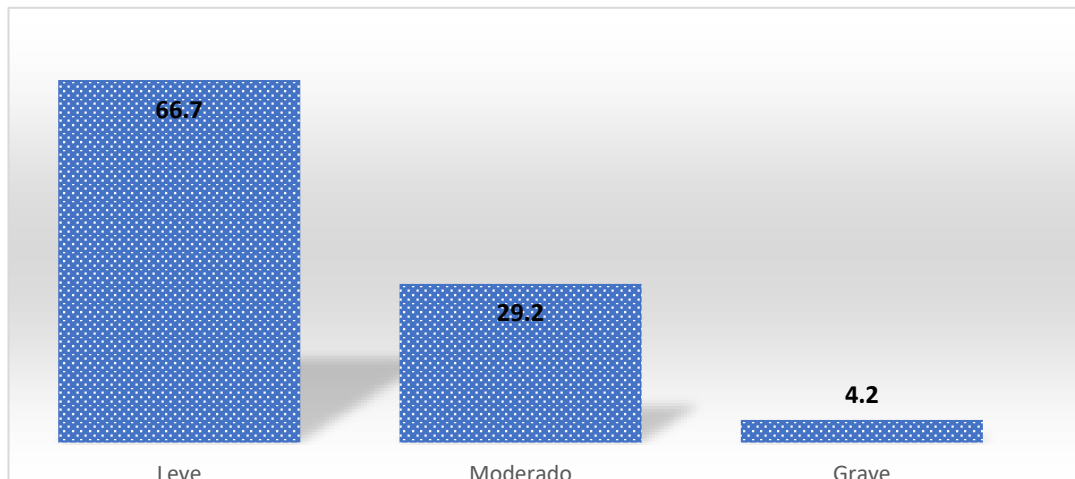
Características de la variable: Estrés laboral

Tabla 7. Personal de enfermería del servicio de emergencia según dimensiones de estrés laboral

Niveles de estrés laboral	f	%
Agotamiento emocional		
Leve	16	66.7
Moderado	7	29.2
Grave	1	4.2
Despersonalización personal:		
Leve	16	66.7
Moderado	8	33.3
Grave	0	0.0
Falta de realización personal		
Leve	12	50.0
Moderado	10	41.7
Grave	2	8.3

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Elaboración: Propia



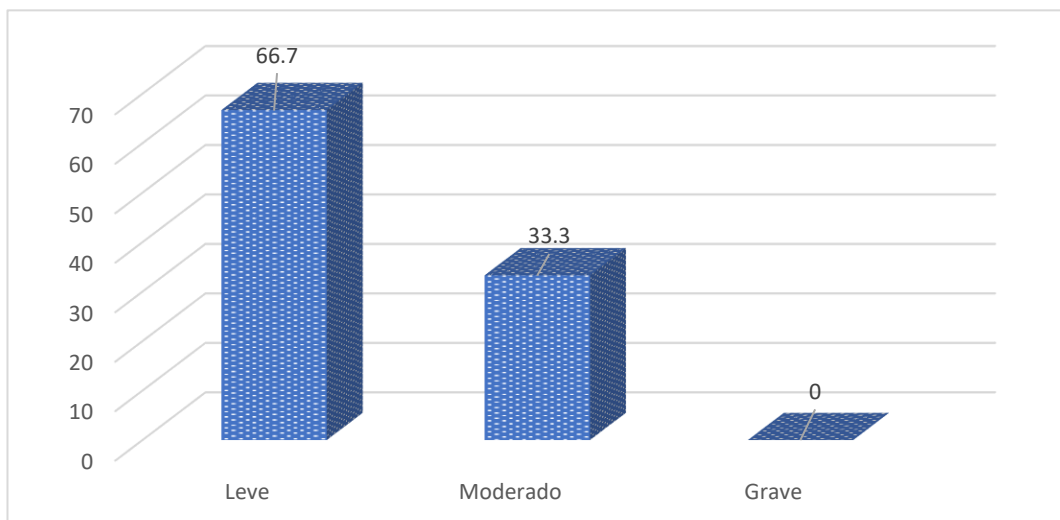
Fuente: Instrumento de recolección de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 7. Personal de enfermería del servicio de emergencia según nivel de agotamiento emocional

Análisis e Interpretación:

Se identificó 66.7 % de recursos humanos con estrés leve, 29.2% moderado y 4.2% grave.

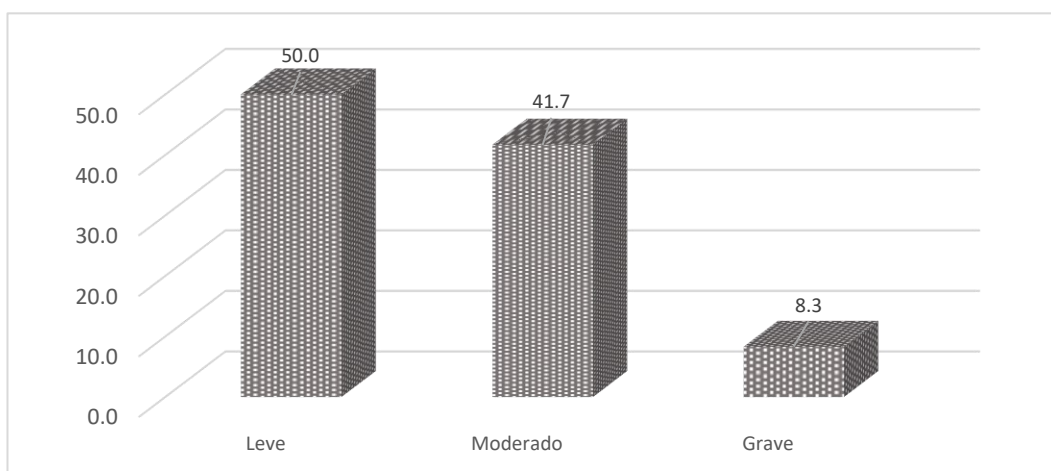


Fuente: Instrumento de recolección de datos
Elaboración: Propia

Gráfico 8. Nivel de estrés según nivel de despersonalización personal

Análisis e Interpretación:

Se identificó 66.7% de recursos humanos con nivel leve, 33.3% moderado y en ningún caso grave.



Fuente: Instrumento de recolección de datos
Elaboración: Propia

Gráfico 9. Nivel de estrés según realización personal

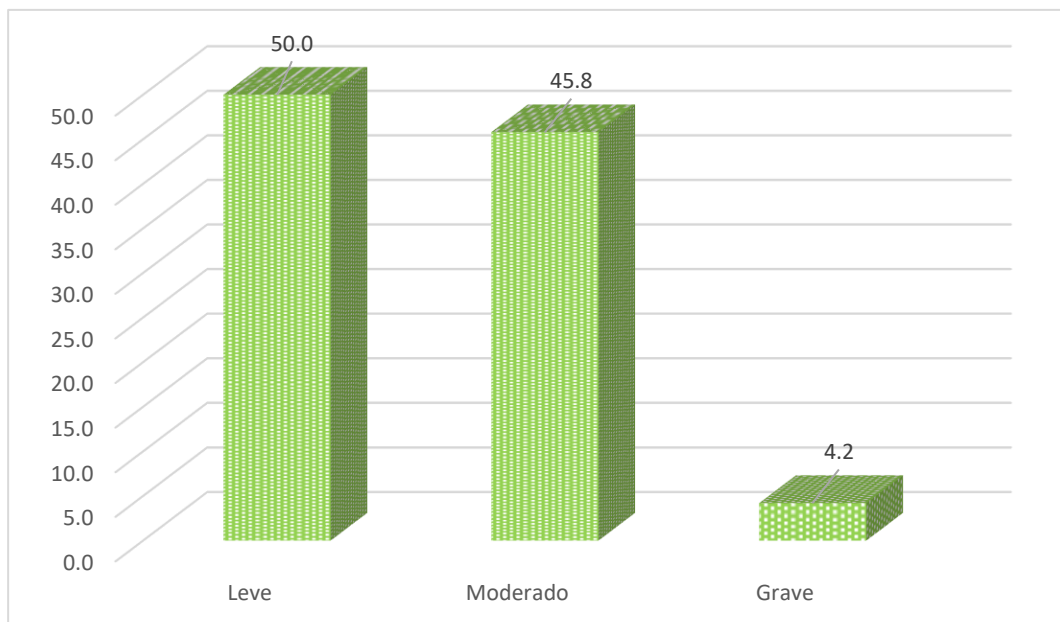
Análisis e Interpretación:

Se identificó 50% de recursos humanos con nivel leve, 41.7% moderado y 8.3% grave.

Tabla 8. Nivel de estrés global

Nivel de Estrés	f	%
Leve	12	50.0
Moderado	11	45.8
Grave	1	4.2
TOTAL	24	100.0

Fuente:



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Elaboración: Propia

Gráfico 10. Nivel de estrés laboral global

Análisis e Interpretación:

Se identificó que el 50% del personal de enfermería presenta un nivel leve de estrés, 45.8% moderado y 4.2% grave..

4.3. Análisis estadístico

Tabla 9. Prueba Chi Cuadrado Global

Nivel de Estrés			Prueba Chi Cuadrado	Valor p
	f	%		
Leve	12	50.0	32,261	0,001
Moderado	11	45.8		
Grave	1	4.2		
Total	24	100		

Fuente: Anexo 1

Se obtuvo un p valor: $p = 0,001$ para nivel leve lo que evidencia que el nivel de significancia probado estadísticamente, lo que permitió aceptar la **H_a**: Los profesionales de salud del área de enfermería asignados al servicio de emergencia presentan un leve nivel de estrés y se rechaza la **H₀** que negaba dicho enunciado.

Tabla 10. Prueba Chi Cuadrado según agotamiento emocional

Nivel de Estrés Agotamiento Emocional			Prueba Chi Cuadrado	Valor p
	f	%		
Leve	16	66,7	36,240	0,000
Moderado	7	29,2		
Grave	1	4.2		
Total	24	100		

Se halló un valor: $p = 0,000$ para nivel leve, por lo que se aceptó la **H_{a1}**: El agotamiento emocional en los recursos humanos de salud asignados al servicio de emergencia se halla en nivel leve y se rechazó la **H₀** que negaba dicho enunciado.

Tabla 11. Chi Cuadrado según Despersonalización

Nivel de Estrés despersonalización	f	%	Prueba Chi Cuadrado	Valor p
Leve	16	66,7	33,140	0,001
Moderado	8	33,3		
Grave	0	0,0		
Total	24	100		

Se halló un p valor: $p = 0,001$ para nivel leve por lo que se aceptó la **H_{a2}**: La despersonalización personal de los recursos humanos del servicio de emergencia se halla en un nivel leve y se rechazó la **H₀** que negaba dicho enunciado.

Tabla 12. Chi Cuadrado según Realización personal

Nivel de Estrés	f	%	Prueba Chi Cuadrado	Valor p
Leve	12	50.0	30.206	0,000
Moderado	10	41.7		
Grave	2	8.3		
Total	24	100		

Se halló un p valor: $p = 0,000$ para nivel leve por lo que se aceptó la **H_{a3}**: La realización personal de los recursos humanos del servicio de emergencia alcanza se halla en un nivel leve y se rechazó la **H₀** que negaba dicho enunciado.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

El estrés laboral está cada vez más presente en la vida de las personas y los profesionales de la salud no son ninguna excepción ya que están expuestos permanentemente al dolor de los pacientes, en especial en aquellos casos atendidos en el servicio de emergencia hospitalaria.

Los hallazgos del presente estudio evidenciaron que el 50% del personal de enfermería tiene un nivel leve de estrés, 45.8% moderado y 4.2% grave. Ello es vinculante a lo reportado en Piura por Morales, Romel (2021) señalando 60% de licenciados en enfermería con estrés medio, 37.65% alto y 2.35% bajo. Así mismo a lo reportado en Lima por Sánchez, Katy; Loli, Rudy y Sandoval, Miguel. (2021) encontrando 67% de estrés laboral en los profesionales de salud. Por otro lado, en Huanuco Ramos, Luis. (2017), también encontró 78% de los profesionales de salud con estrés medio y el 22,0% estrés bajo.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de que el sistema de salud valore la pertinencia de implementar programas que permitan a los profesionales de la salud manejar adecuadamente el inevitable aseo del estrés laboral.

En el primer mundo, es ya una práctica cada vez más habitual en los servicios hospitalarios el desarrollo de intervenciones profiláctica de manejo del estrés con resultados favorables.

Este postulado es congruente con lo reportado en España por Aranga, G. et al. (2018) quienes frente al problema de estrés de profesionales sanitarios desarrollaron un programa de al que llamaron Mindfulness o de intervención integral logrando mejorar la condición de estrés. Por su parte Pérula, Luis et al (2019) también implementó 2 programas para reducir el estrés laboral y el agotamiento en médicos y enfermeras logrando buenos resultados en la reducción del estrés laboral. De igual manera en EEUU, Botha, Elmarie., Teri Gwin y Purpora Cristina. (2015) desarrollaron también

un programa basado en mindfulness/atención plena/integral señalando que fue muy efectivo no solo para reducir el estrés, sino para mejorar la atención y concentración de las enfermeras.

El presente estudio evidencio también cierto grado de agotamiento emocional en el personal de enfermería. Este hallazgo es vinculante a lo reportado en Italia por Marota, Marco et al; quienes encontraron agotamiento y estrés en los profesionales de la salud debido a la pandemia por Covid 19 y cuadros de angustia. Luego de implementar programas de soporte emocional integral lograron reducirlo. De igual manera Quispe Abdel y Trujillo, Carmina. (2021) habían reportado 30% de profesionales de enfermería con agotamiento emocional. Por su parte, en Huánuco Guillen, Karina. (2019) había hallado 53,8% mostró agotamiento emocional en el personal de salud.

Finalmente, al observar que existe factores estresantes desencadenantes como demandas laborales, apoyo social y demandas psicológicas estimamos que deben ser valorados integralmente en la gestión sanitaria institucional, como lo manifiestan Carrillo, César et al en España (2018).

En nuestro medio, es interesante destacar el aporte de Sánchez, Y; y Fernández, Roxana, (2021) quienes reportaron en Lambayeque 60% de estrés en personal de enfermería, 20% alto y 20% bajo, así como encontraron agotamiento emocional en el 53.3%.

Otro aspecto observado respecto al estrés en la despersonalización. El presente estudio reportó 66.7% de recursos humanos con nivel leve, 33.3% moderado y en ningún caso grave.y ello es congruente con lo reportado por la fuente antes citada, ya que encontraron 76.6% en el personal de enfermería. Por su parte también Guillen, Karina. (2019) reportó 42,3% despersonalización debido al estrés.

Respecto a la realización personal la misma fuente, halló 48% de estrés debido a ello. Esto es finalmente vinculante a lo hallado en el presente estudio 50% leve, 41.7% moderado y 8.3% grave, y a su vez al reporte de

Quispe, Abdel y Trujillo, Carmina. (2021) en el Callao encontrando 52% de estrés relacionado a la realización personal.

Por todo lo expuesto podemos inferir que el estrés laboral está cada vez más presente en la dinámica agitada de la vida laboral, de allí que los sistemas de salud están innovando respuestas profilácticas frente a ello.

CONCLUSIONES

Se ha identificado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki un 50% de estrés de nivel leve, 45.8% de nivel moderado y 4.2% nivel de grave.

Se ha identificado 66.7% de estrés leve, 29.2% moderado y 4.2% grave respecto al agotamiento laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki.

Se ha identificado 66.7% de estrés leve, 33.3% moderado y 0% grave de despersonalización en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki.

Se ha identificado 66.7% de estrés leve, 33.3% moderado y 0% grave de realización personal en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki.

RECOMENDACIONES

1. Implementar en las instituciones de salud programas basados en la atención plena o integral de carácter preventivo para reducir los niveles de estrés laboral en los recursos humanos de las diferentes disciplinas que brindan atenciones en servicio de salud.
2. Focalizar en los programas de manejo del estrés aspectos que reduzcan el nivel de agotamiento emocional de los profesionales de la salud.
3. Focalizar en los programas de manejo del estrés aspectos que reduzcan el nivel de despersonalización de los profesionales de la salud.
4. Focalizar en los programas de manejo del estrés aspectos que reduzcan el nivel de insatisfacción por la realización personal de los profesionales de la salud.
5. Adecuar la distribución de horarios de trabajo a fin de evitar la sobrecarga laboral en los profesionales de la salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estés Laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y la sociedad. 2016. [Internet] Disponible en: <https://www.paho.org/es>.
2. OPS. El estrés laboral: un reto colectivo para las Américas. [Internet] Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=42091&lang=es
3. OMS. Los riesgos del estrés laboral para la salud. [Internet] Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
4. Lizama, Natali. ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectaría la nueva cuarentena? 2022. El Comercio. [Internet] Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos>
5. La salud mental en nuestros profesionales sanitarios se encuentra seriamente comprometida. Portal Diresa Junín. [Internet] Disponible en: <http://www.diresajunin.gob.pe/>
6. Aranda G, Elcuaz MR, Fuertes C, Güeto V, Pascual P, y Sainz E. Evaluación de la efectividad de un programa de mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el Burnout en profesionales sanitarios de atención primaria 2018. [Internet] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28629886/>
7. Pérula, Luis et al “Ensayo clínico controlado para comparar la eficacia de dos programas para reducir el estrés laboral y el agotamiento en médicos y enfermeras de medicina familiar y comunitaria.” 2019. [Internet] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30727962/>
8. Botha, Elmarie., Teri Gwin y Purpora Cristina. La efectividad de los programas basados en mindfulness para reducir el estrés que

experimentan las enfermeras en entornos hospitalarios para adultos: una revisión sistemática del protocolo de evidencia cuantitativa. 2015. [Internet] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26571279/>

9. Marota, Marco; Gorini, Francesca; Parlanti, Alessandra; Berti, Sergio y Vassalle Cristina Efecto de la reducción del estrés basada en Mindfulness sobre el bienestar, el agotamiento y el estrés de los profesionales sanitarios italianos durante la pandemia de COVID-19. 2021. [Internet] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35683520/>
10. Carrillo, César, Ríos María, Escudero, Laura y Martínez, María. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. 2018. [Internet] Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
11. Sánchez, Yina y Fernández, Roxana. Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo. 2021. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/>
12. Quispe Abdel y Trujillo, Carmina. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton. 2021. Universidad de Ciencias y Humanidades. Facultad Ciencias de la Salud. Lima. Perú. [Internet] Disponible en: <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
13. Morales, Romel. Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas Covid del Hospital Cayetano Heredia – Piura. 2021. Universidad Nacional de Piura. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2855>
14. Sánchez, Katy; Loli, Rudy y Sandoval, Miguel. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. 2021. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Internet] Disponible en:

https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalencia_estres_laboral.pdf

15. Ramos, Luis. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco. 2017. Universidad de Huánuco. [Internet] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/362>
16. Guillen, Karina. Estrés laboral en profesionales de enfermería que realizan guardias nocturnas en el Hospital Tingo María. 2019. Universidad de Huánuco. [Internet] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3058>
17. Clemente, Shayra. Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de Amarilis. 2015. [Internet] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/107>
18. Cisneros, Katy. Efecto de un programa terapéutico aplicado al estrés en los profesionales de salud de la Micro Red Margos. 2016. Universidad de Huánuco. [Internet] Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5591>
19. Freire-Garabal, M. El estrés amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores. En J. Gómez (2011). Diario La Voz de Galicia. es. de http://www.lavozdeg Galicia.es/Santiago/2011/08/10/0003_201108S1C3991.htm
20. OMS. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo. (2010). 6(6), 53-56
21. Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
22. National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Recuperado de <http://www.cdc.gov/niosh/pubs/>

23. Hernández; Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. 2017, <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf> pág: 157.
24. Ñaupas, Humberto; Mejía, Elías; Novoa Eliana y Villagómez Alberto, Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. 2011Pag
25. Díaz, Aníbal. Construcción de instrumentos de investigación y medición estadística. p 78. Universidad Peruana Los Andes. 2010.

ANEXOS

Anexo 1.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días, mi nombre es Ismael Chipana Chávez Lic. En Enfermería de la Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, actualmente estoy realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es Determinar el Nivel de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital De Apoyo Pichanaki. Cabe resaltar que el presente cuestionario es de carácter ANONIMO y CONFIDENCIAL, por lo cual solicito a Ud. Responder con VERACIDAD a los enunciados presentados a continuación.

INSTRUCCIONES

A continuación, lea detenidamente los siguientes enunciados o preguntas y luego marque con una EQUIS (X) la respuesta que considere correcta. Por favor llene todas las preguntas y no deje ninguna sin contestar.

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS
1. Sexo - Femenino () - Masculino ()
2. Edad: _____
3. Lugar de Procedencia a) Urbano b) Rural
4. Estado civil - Soltero () - Casado () - Conviviente () - Divorciado () - Viudo ()
5. Tipo de Personal de Enfermería - Licenciado de Enfermería () - Técnico de Enfermería ()
6. Tiempo de Servicio en la Institución - 1 a 5 años () - 6 a 10 años () - 11 a 15 años () - 16 a 20 años () - 21 a 25 años () - 26 a 30 años ()
7. Condición Laboral - Contratado () - Nombrado ()

CUESTIONARIO DE MASLACH MODIFICADO DE ESTRÉS LABORAL

N°	ITEM	CATEGORÍAS						
		0	1	2	3	4	5	6
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
01	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo en el servicio.							
02	Cuando termino mi turno de trabajo en el servicio me siento vacío (a)							
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo, me siento cansado (a)							
04	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
05	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
06	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
07	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
08	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
09	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he vuelto insensible con las personas							
11	Me preocupa que el trabajo que realizo me haga indiferente emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
13	Me siento frustrado (a) en mi trabajo.							
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas							

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE APOYO PICHANAKI,

CHANCHAMAYO JUNIN 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e Indicadores
Problema Principal ¿Cuál es el Nivel de estrés laboral en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021? Problemas Específicos P.E.1. ¿Cuál es el Nivel de Estrés laboral en la dimensión Agotamiento emocional en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021? P.E.2. ¿Cuál es el Nivel de Estrés laboral en la dimensión Despersonalización en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021? P.E.3. ¿Cuál es el Nivel de Estrés laboral en la dimensión Falta de realización personal en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021?	Objetivo General Determinar el Nivel de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital De Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021 Objetivos Específicos O.E.1. Identificar el Nivel de Estrés laboral en la dimensión Agotamiento emocional en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021 O.E.2. Establecer el Nivel de Estrés laboral en la dimensión Despersonalización en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021 O.E.3. Identificar el Nivel de Estrés laboral en la dimensión Falta de realización personal en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021	Hipótesis de General El Nivel de estrés laboral es leve en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021 Hipótesis Específicas H.E.1. El Nivel de Estrés laboral en la dimensión Agotamiento emocional es leve en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021 H.E.2. El Nivel de Estrés laboral en la dimensión Despersonalización es leve en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki Chanchamayo Junín, 2021 H.E.3. El Nivel de Estrés laboral en la dimensión Falta de realización personal es leve en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Pichanaki, Chanchamayo Junín, 2021	Variable Principal: Estrés en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia. Variable interviniente: Características sociodemográficas • Sexo • Edad • Lugar de procedencia • Estado civil • Tipo de Personal de Enfermería • Tiempo de servicio en la Institución • Condición laboral	Para el nivel de estrés: Dimensión: a) Agotamiento emocional b) Despersonalización c) Falta de Realización personal. Indicador: a) Nunca b) Pocas veces c) Una vez al mes o menos d) Unas pocas veces al mes e) Una vez a la semana f) Pocas veces a la semana g) Todos los días.