

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**FACTORES QUE INCIDEN AL ESTRÉS LABORAL DURANTE LA  
PANDEMIA POR COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VENTANILLA, CALLAO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORES:**

**LAZARO FRANCIS BARRUETO GASPAR  
MONICA ISABEL BRENIS CABREJOS**

**Callao - 2020  
PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ                      PRESIDENTA
- MG. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES                SECRETARIO
- LIC. ESP. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO              VOCAL

**ASESOR:** DR. CESAR MIGUEL GUEVARA LLACZA

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 073-2020

Fecha de Aprobación de tesis: 02/10/2020

Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU de fecha 30 de Octubre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres quiénes nos guían cada día con sus enseñanzas de valores y principios, a nuestros familiares que son el pilar fundamental para sobrellevar la adversidades de la vida y a nuestros docentes quiénes nos inculcaron el valor e importancia de la investigación.

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.4. Limitantes de la investigación.....	11
II.   MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.3. Base Conceptual.....	21
2.4. Definición de Términos.....	31
III.  HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	33
3.1. Hipótesis.....	33
3.2. Definición Conceptual de Variables.....	33
3.2.1. Operacionalización de Variables.....	35
IV.   DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	37
4.2. Método de Investigación.....	37
4.3. Población y muestra.....	37
4.4. Lugar de estudio.....	38
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	38
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	38
V.   RESULTADOS.....	39
5.1. Resultados Descriptivos.....	39

5.2. Resultados Inferenciales .....	47
VI. DISCUSIÓN.....	53
6.1. CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.....	53
6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON ESTUDIOS SIMILARES .....	53
CONCLUSIONES .....	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01:.....	39
TABLA N°02: EDAD .....	39
TABLA N°03: GÉNERO .....	40
TABLA N°04: TIEMPO DE SERVICIO .....	40
TABLA N° 05: PROFESIÓN .....	40
TABLA N° 07: CÓMO CONSIDERA SU ESTADO DE SALUD .....	41
TABLA N° 08: CÓMO CONSIDERA LAS RELACIONES CON LOS MIEMBROS ..... DE SU FAMILIA .....	42 42
TABLA N° 09: CÓMO CONSIDERA EL HECHO DE TRABAJA .....	42
EN DOS LUGARES .....	42
TABLA N° 10: CÓMO CONSIDERA LA INFRAESTRUCTURA DE SU .....	43
ÁREA DE TRABAJO .....	43
TABLA N° 11: CÓMO CONSIDERA LA ILUMINACIÓN DEL .....	43
ÁREA DE TRABAJO .....	43
TABLA N° 12: CÓMO CONSIDERA LA VENTILACIÓN DE SU.....	44
ÁREA DE TRABAJO .....	44
TABLA N° 13: CÓMO CONSIDERA LOS RUIDOS GENERADOS .....	44
POR OTRAS ÁREAS .....	44
TABLA N° 14: CÓMO CONSIDERA LA PROGRAMACIÓN DE.....	45
TURNOS DE 24 HORAS.....	45
TABLA N° 15: CÓMO CONSIDERA LA DEMANDA ACTUAL Y SOBRECARGA ..... DE TRABAJO EN SU SERVICIO.....	45 45
TABLA N° 16: CÓMO CONSIDERA LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO .....	46
TABLA N° 17: CÓMO CONSIDERA LA DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EN SU TRABAJO.....	46
TABLA N° 18: CORRELACIÓN DE SPEARMAN.....	47
TABLA N° 19: CORRELACIÓN.....	48
ESTRÉS LABORAL – FACTORES PERSONALES.....	48
TABLA N° 20: CORRELACIÓN.....	49
ESTRÉS LABORAL – FACTORES AMBIENTALES .....	49

TABLA N° 21: CORRELACIÓN.....	51
ESTRÉS LABORAL – FACTORES ORGANIZACIONALES .....	51



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: CORRELACIÓN DE SPEARMAN.....	47
GRÁFICO N° 02: CORRELACIÓN.....	49
GRÁFICO N° 03: CORRELACIÓN.....	50
GRÁFICO N° 04: CORRELACIÓN.....	51

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar los factores que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020.

**Material y método:** El presente estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal porque se va detallar un fenómeno social en una situación temporal y geográficamente determinada, de enfoque cuantitativo porque permitirá conocer numéricamente y estadísticamente la realidad en que se desarrollan los hechos. El diseño es el no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por un total de 30 Profesionales de Enfermería (Enfermeros y técnicos) del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. La muestra es igual a la población por ser una muestra pequeña. **Resultados:** Con respecto a los factores personales refieren que el salario percibido por parte de la institución es malo. Mientras que el 40%, es decir 12 profesionales refieren que el sueldo percibido es regular. Con respecto a factores ambientales de 17 profesionales de enfermería equivale al 56,7%, refieren que la infraestructura de su área de trabajo es mala para el desarrollo de sus funciones, mientras que el 43,3%, es decir 13 profesionales consideran regular la infraestructura de su área de trabajo. Con respecto a factores organizacionales de 18 profesionales de enfermería que equivale al 60% del total de la población encuestada, refieren que la demanda actual y sobrecarga de trabajo en su servicio es regular, es decir ha aumentado. Mientras que el 40%, es decir 12 profesionales consideran que la demanda actual y la sobrecarga de trabajo son malas. **Conclusión:** Si uno de los factores aumentara entonces también aumenta al estrés laboral y si uno de los factores disminuye entonces también disminuye el grado de estrés laboral.

**Palabras Claves:** Estrés laboral en enfermería, factores personales, factores organizacionales.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the factors that affect work stress during the Covid-19 pandemic in the nursing staff of the emergency service of Ventanilla hospital, Callao 2020. Material and method: This study is descriptive and cross-sectional because a social phenomenon will be detailed in a temporal and geographically determined situation, with a quantitative approach because it will allow us to know numerically and statistically the reality in which the events unfold. The design is the non-experimental cross section. The population was made up of a total of 30 Nursing Professionals (Nurses and technicians) from the emergency service of the Ventanilla Hospital. The sample is equal to the population because it is a small sample. Results: Regarding personal factors, they refer that the salary received by the institution is bad. While 40%, that is, 12 professionals, report that the salary received is regular. xRegarding environmental factors of 17 nursing professionals, it is equivalent to 56.7%, they refer that the infrastructure of their work area is bad for the development of their functions, while 43.3%, that is, 13 professionals consider regular the infrastructure of your work area. Regarding organizational factors of 18 nursing professionals, which is equivalent to 60% of the total surveyed population, they report that the current demand and work overload in their service is regular, that is, it has increased. While 40%, that is, 12 professionals consider that the current demand and the work overload are bad. Conclusion: If one of the factors increases then it also increases work stress and if one of the factors decreases then the degree of work stress also decreases.

Key Words: Work stress in nursing, personal factors, organizational factors

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el área de salud sobre todo el personal de enfermería se le considera una de las profesiones que presenta mayor grado de estrés laboral, esto podría deberse a la mayor carga laboral que estas presentan para afrontar en la etapa de pandemia del coronavirus. Como se sabe el personal de enfermería está en contacto directo con más de un paciente estando expuesto a una situación que implica largas horas de trabajo intenso, temor a la contaminación, incertidumbre por restricciones del sistema de salud, entre otras limitaciones que acarrearán a altos niveles de estrés. Esta situación puede afectar la salud del personal sanitario, ocasionando miedo, frustración, pena, culpa, agotamiento, entre otros que puedan generar ansiedad, depresión, desmotivación y desesperanza.

El estrés en el personal de enfermería es uno de los principales problemas de salud sobre todo por la gran población en el Perú, ya sea por la demanda de pacientes, el desabastecimiento de insumos, entre otros factores; por consecuencia podría afectar la realización de labores relacionadas al cuidado de la salud de las personas. Por tal motivo, el cuidado de la salud mental del personal de la salud es una tarea fundamental para lograr una adecuada atención de la población en el contexto de la pandemia de COVID-19.

Las instituciones de salud deben fortalecer la capacitación en habilidades psicológicas del personal de salud, prestando especial atención a las enfermeras. Además, se deben desarrollar equipos de intervención psicológica para proporcionar asesoramiento en el manejo de ansiedad y de estrés en el personal de salud.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El estrés se ha tornado a lo largo del tiempo, uno de los mayores problemas sociales a nivel mundial, el cual repercute en la vida diaria de las personas, que inclusive conlleva al deterioro del sistema inmunológico y por ende al desarrollo de enfermedades, y que afectan en sus funciones laborales a través de factores de riesgo que alteran el estado físico y mental del trabajador. En éste contexto, el desarrollo y la presencia actual de la Pandemia por Covid-19 afecta directamente en el estrés de la población, y uno de los sectores donde más implicancia tiene es en el sector de la salud, en donde se pone de manifiesto una serie de repercusiones en el profesional sanitario, el cual es influenciada por diversos factores que alteran el normal desempeño del trabajador.

Desde este punto de vista, en donde el desarrollo del trabajo es un aspecto fundamental para la realización de diversas actividades productivas y en donde se debe garantizar y resguardar la salud del profesional, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (1994) refiere que “todos los trabajadores tienen el derecho a un trabajo seguro y saludable y a un ambiente de trabajo que les permita vivir una vida social y económicamente productiva”(1), es decir la institución o establecimiento de salud debe de brindar las condiciones necesarias que permitan un óptimo desarrollo de las funciones laborales.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud (1990), en su estudio: “reconocen al estrés como una de las enfermedades del presente siglo, y que por las repercusiones que ha adquirido debe tratarse como un problema de salud pública” (2). Por su parte la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) en su estudio “ha revelado que el 50% de los trabajadores afirma que el estrés no se gestiona bien en sus centros de trabajo, el 59% de los trabajadores atribuyen el estrés a comportamientos como el acoso o la intimidación, el 66% a una carga de trabajo excesiva y el 72% a la inseguridad laboral” (3).

En América Latina, De acuerdo con la Primera Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud, entre el 12 y 15% de los trabajadores consultados refirieron haber sentido al menos en una ocasión estrés y tensión en sus puestos de trabajo (4).

Datos que fácilmente pueden sufrir variaciones debido a las repercusiones que ocasiona la pandemia por Covid-19. Virus que es tratado de forma distinta a nivel mundial por factores como el económico, el sistema de salud, educación, entre otros.

En nuestro país, según uno de los profesionales de la salud más afectados es el de enfermería, puesto que, ante la existencia de un sistema de salud no acorde a las exigencias, conlleva al desarrollo de actividades muchas veces bajo condiciones inadecuadas que repercute en el estado de salud del profesional.

A nivel local, en el Hospital de Ventanilla se evidencia que el personal de enfermería se enfrenta a diferentes factores estresores que aumentan su nivel de estrés, en tal sentido el personal de enfermería pasa por eventos de gran intensidad emocional, en el cual se ve potenciado por el trabajo de turnos y guardias nocturnas en esta etapa de emergencia sanitaria, así como las responsabilidades en las diferentes intervenciones que tiene con el paciente.

Por ende, es importante indagar los factores que contribuyen al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla y cómo repercute en la salud teniendo en cuenta las exigencias propias de la labor diaria.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuáles son los factores que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?

## **Problemas Específicos**

- ¿Los factores personales inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?
- ¿Los factores ambientales inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?
- ¿Los factores organizacionales inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar los factores que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020.

#### **Objetivos Específicos**

- identificar los factores personales que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla.
- Identificar los factores ambientales que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla.
- Identificar los factores organizacionales que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla.

### **1.4. Limitantes de la investigación**

#### **Teórica**

El presente estudio de investigación tuvo como limitante teórica la escasa cantidad de información relacionada al tema puesto que la Pandemia por el

Covid-19 y sus influencias en la sociedad es un tema nuevo que iniciará estudios recientes. El trabajo realizado contribuirá como aportación y asistencia estadística por medio de datos verdaderos y actualizados para que el personal encargado de dicha institución en estudio aplique estrategias para identificar los factores que influyen al estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia durante la pandemia por Covid-19 servirá como base de datos para futuras investigaciones.

### **Temporal**

El presente trabajo de investigación será de corte transversal puesto que se realizará durante el tiempo que dure la pandemia por Covid – 19.

### **Espacial**

Dicho trabajo de investigación se ejecutará en el Servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla, ubicada en el distrito de Ventanilla, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Nacionales

MEZA Pilar, 2019 –Lima realizó su tesis titulada: Factores estresores laborales y resiliencia en Enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores estresores laborales y la Resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora. El estudio fue descriptivo-correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 81 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó una encuesta y un cuestionario de “Escala de estrés de enfermería” constituida por 32 ítems que describen diferentes eventos, agrupados en 3 dimensiones. El resultado encuentra que los factores estresores laborales 45,7% en el nivel medio y 54,3% en el nivel alto, en sus dimensiones: ambiente físico 25,9% en el nivel medio y 74,1% en el alto; en el ambiente psicológico 46,9% en el nivel medio, 53,1% en el alto; en el ambiente social 41,9% en el nivel medio y 58,1% en el alto y en la resiliencia 11,1% en el nivel bajo, 48,1% nivel medio y 40,8% en el nivel alto. Se concluye que existe relación directa, alta y significativa entre los factores estresores y Resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora (5).

INCARI Cecilia y ESPERME Haydee, 2018- Callao, realizaron su tesis titulada: Factores que condicionan al estrés laboral del personal de Enfermería en el Hospital Sub Regional” Hugo Pesce Pescetto”. Apurímac. Tuvo como objetivo determinar los factores que condicionan el estrés laboral del personal de Enfermería de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto”. El estudio fue descriptivo, explicativo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras a quienes se les aplicó una encuesta y un cuestionario previamente validado por juicios de expertos. Resultados encuentra que el 40 % de total de los encuestados (12), tienen una sobre carga laboral. El 43.30 % (13), tiene una dificultad en el trato al usuario. El 43.30% (13), tienen un estado de compromiso de responsabilidad con el usuario – institución. El 40% (12), tienen un inadecuado apoyo emocional al paciente. Concluye que los profesionales de

enfermería del servicio de emergencia del hospital subregional de Andahuaylas presentan un nivel alto de estrés (6).

RODRÍGUEZ Ricardo, 2018-Arequipa realizó la tesis titulada: Factores de riesgo asociados al estrés en el Personal Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del HRHD. Tuvo como objetivo identificar el estrés, así como los factores de riesgo asociados en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado. El estudio fue prospectivo, transversal, observacional, explicativo. La muestra estuvo conformada por 100 enfermeras de emergencia a quienes se les aplicó el nursing stress scale de 34 ítems agrupados en siete factores y un cuestionario para identificación de estrés previamente validados por juicio de expertos. Resultados encuentran que el 31% presenta estrés, siendo factores asociados con padecer de enfermedades crónicas, no realizar actividades físicas, no tener capacitación, conflictos familiares, no realizar actividades recreativas, recibir órdenes contradictorias, relaciones interpersonales inadecuadas. Concluye que todas las enfermeras del servicio de emergencia se encuentran afectada por estrés, los factores de riesgo: padecer de enfermedades crónicas, no realizar actividades físicas, no tener capacitación, conflictos familiares, no realizar actividades recreativas, recibir órdenes contradictorias, relaciones interpersonales inadecuadas están fuertemente relacionados al estrés (7).

MEDINA Myriam, 2017- Lima realizó la tesis titulada: Factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del hospital san juan de Lurigancho. Lima. Tuvo como objetivo determinar en nivel de estrés y sus factores relacionados en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en el hospital san juan de Lurigancho. El estudio fue cuantitativo, aplicativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 32 enfermeros a quienes se les aplicó una encuesta y un instrumento el Maslach Burnout Inventory previamente validado por juicio de expertos. Resultados encuentra que del 100%(32) ,53%(17) tienen medio, 25% (08) bajo y 22%(07) alto. Según dimensiones agotamiento emocional 53%(17) tienen medio, 25%(08) bajo y 22%(07) alto, despersonalización 50%(16) tiene medio ,38%(12) bajo y 12%(04) alto y la realización personal, 47.5%(15) tienen medio .28%(09) bajo y 25%(08) alto. En

relación con los factores: el factor biológico el 56% (18) tienen medio, 25% (08) bajo y 19% (06) alto, el factor psicológico el 78% (25) tienen medio, 13% (04) bajo y 09% (03) alto, el factor social del 100% (32), 78% (25) tienen medio, 06% (02) bajo y 16% (05) alto y el factor ambiental del 100% (32), 41% (13) tienen medio, 31% (10) bajo y 28% (09) alto. En conclusión, en relación al Nivel de estrés en las enfermeras refiere un nivel medio están dados porque me siento acabado, no me preocupa lo que le ocurre a las personas a las que doy mis servicios, pero al ingresar se siente activo; a nivel de estrés bajo están dados porque se no siente “totalmente agotadas” al finalizar en el trabajo y respecto a nivel alto están dados por que sienten que pueden crear una atmosfera relajada con los pacientes e influenciar positivamente en mi trabajo en la vida de los demás(8).

BENITES Greys, CHACALIAZA Cristhian, HUANCAHUARI Jeidy, 2016 - Ica realizaron la tesis titulada: Factores y niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del hospital regional de Ica. Tuvo como objetivo determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica. El estudio fue cuantitativo, aplicativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 58 enfermeros a quienes se les aplico un cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes Vives titulada “respuesta emocional al estrés laboral” de 26 ítems previamente validado por juicios de expertos. Teniendo como resultados que del 100%(58) personal de enfermería el 43.1% (25) presento un nivel medio de estrés, el 31%(18) un nivel alto y un 25.9%(15) un nivel bajo. Según dimensiones de agotamiento emocional, el 58.6% obtuvieron un nivel medio de estrés, 25.9 % un nivel bajo, la dimensión despersonalización un 39.7% y 25.9% presento un nivel de estrés alto y la dimensión falta de realización personal el 44.8% presento un nivel de estrés alto y el 41.4% un nivel medio respectivamente. Concluye que la mayoría del personal de enfermería estudiado presentan un nivel de estrés medio, que pueden traer serias consecuencias el desgaste físico y mental, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad (9).

## **Internacionales**

MEDINA Ana 2017-Ecuador realizó la tesis titulada: Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería. El estudio fue descriptivo, prospectivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 20 profesionales de enfermería del servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas politómicas mediante técnica la encuesta previamente validado por juicio de expertos. Resultados encuentran que 40% de las enfermeras son jóvenes y están expuestas a factores estresantes por las condiciones de trabajo, el 80% es de sexo femenino, el 25 % perciben la carga laboral, el 70% se enfrentan a las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los coordinadores y no tener turnos rotativos .El 65% a veces tiene el material para realizar procedimientos seguros, el 57 %presento dolores musculares y desmotivación 45%.Concluye que los múltiples factores estresantes del entorno laboral es la sobrecarga de trabajo que genera cansancio físico y mental en la persona y a la vez disminuye la capacidad en el desempeño de las funciones de enfermería(10).

CANO Betzaida, 2015- Huehuetenango, realizó la tesis titulada: Factores de estrés laboral en profesional de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina. 2015. Tuvo como objetivo determinar cuáles son los Factores de Estrés laboral en los enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Huehuetenango “Jorge Vides Molina”. El estudio fue cuantitativo, aplicativo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 35 profesionales de enfermería a quienes se les aplico un instrumento de estrés laboral tipo Likert previamente validado por juicio de expertos. Resultados encuentra que el desgaste Emocional se considera como factor principal dentro de dichos profesionales con un porcentaje de 23%; le sigue exceso y demanda laboral con un porcentaje de 20% e insatisfacción por retribución con un 20%; de mérito Profesional con un 17%, insatisfacción del ejercicio profesional con 10%, falta de motivación 10%.Concluye que dichos

factores si existen, dado que el factor mayormente presente es desgaste emocional, seguidamente exceso de demanda laboral e insatisfacción por retribución. Adicionalmente, los resultados varían en cuanto a las variables de género, edad, área laboral, y antigüedad en la empresa (11).

CARGUA July, 2014 – Puyo realizó la tesis titulada: Efectos del Estrés Laboral en Los Profesionales de Enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Tuvo como objetivo identificar los efectos del estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital General francisco de Orellana. El estudio fue de tipo descriptivo, bibliográfico y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 25 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y tuvo como instrumento dos cuestionarios. Resultados se encuentran que la totalidad del personal encuestado son de sexo femenino quienes en su mayoría manifestaron haber experimentado estrés laboral en un 60% del total, teniendo como causas principales con un 80% a la inestabilidad laboral y la sobrecarga de trabajo, manifestado por la tensión laboral con un 60% y el agotamiento físico con un 56% del total encuestado. Se concluyó que el profesional de enfermería es susceptible en alto grado a desarrollar estrés por las presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación (12).

SANDERS Sonia, 2016- Honduras tesis titulada: Estrés laboral en Personal de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en el Hospital Escuela Universitario. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario. El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 19 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y se usa como instrumento la escala de Maslach Burnout Inventory. Resultados se encuentra que la manifestación física más comunes en orden de frecuencia es la fatiga (84.21%), la cognoscitiva más común es la concentración deficiente (78.94%), la emocional más común es la irritabilidad (89.47%), finalmente la manifestación de conducta más comunes es la incapacidad para descansar (84.21%). Uno de los participantes mostro la prevalencia del síndrome de Burnout alta, dos mostraron

niveles moderados mientras que 6 de ellos mostraron niveles bajos. Los demás mostraron un comportamiento variable en las puntuaciones de las escalas. Se concluyó que existe personal que además de trabajar para el HEU lo hace también para otra institución, además, el personal que actualmente trabaja en la Unidad no es tan antiguo. (13).

DE LEÓN REYES Adelma, 2014 - Guatemala realizó la tesis titulada: Estrés Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería de Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango. Tuvo como objetivo determinar el estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente. El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 32 auxiliares de enfermería en la cual se aplicó la técnica de la encuesta y tuvo como instrumento un cuestionario que consta de tres partes: la primera de datos generales, la segunda parte con el grado de estrés y tercera mide los signos y síntomas de estrés en las personas. Resultados se encuentra que se clasificó el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría es leve, moderado y grave, prevaleció el moderado como se mencionó anteriormente, aunque preocupa la presencia de 1 o 2 personas con estrés grave, lo que afecta a la persona, así como la calidad del cuidado que se brinda al usuario. Se concluye que el personal auxiliar presentan manifestaciones fisiológicas y psicológicas como alteraciones en el patrón del sueño, en la alimentación, en el descanso, cambios de humor e inadecuado afrontamiento a los problemas laborales. En ocasiones presenta cefalea, dolor en cuello y hombros. (14).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Teoría de Callista Roy**

El ser humano constantemente ha tenido la capacidad de mirar a su alrededor y explicarse lo que ocurre en el mundo y por supuesto en él mismo. Durante nuestro proceso evolutivo hemos aprendido desde la niñez a convivir y a solucionar situaciones de estrés que han formado parte de nuestro proceso adaptativo. Con este trabajo se pretende dar a conocer que factores contribuyen

al estrés laboral del personal de enfermería y su repercusión en la salud, así como la interferencia en la toma de decisiones adecuadas el cual ayudará a adquirir conocimientos para poder aplicar un modelo de enfermería como herramienta que colaborará en gran medida a un adecuado rendimiento, de igual manera nos ayude a identificar las posibles respuestas estresantes para abordarlas.

Callista Roy con su modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés. Partiendo de esta base pensamos que este modelo puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar el estrés, con el objetivo de adquirir conocimientos del modelo que nos permita la valoración de las conductas generadoras de estrés.

La enfermera debe adaptarse a los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés.

Modo fisiológico de adaptación, se evidencia en las conductas y reacciones fisiológicas que la enfermera observa en la persona con cierto grado de estrés. Encontrar una explicación a través de los conocimientos teóricos puede contribuir a tranquilizar a la persona que presenta estrés. La enfermera puede intervenir enseñando a la persona a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados e iniciar técnicas que la ayuden a controlar las reacciones. Estas intervenciones enfermeras contribuyen a ayudar a la persona a reconocer y manejar su propia reacción estresante.

Modo de adaptación del auto concepto, se centra en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima, concepto que tiene la persona de sí misma, de unidad, significado y finalidad en el universo para poder existir

bajo un sentido. Refleja como se ve y percibe la gente dentro de un grupo, basándose en reacciones ante el entorno.

Modo de adaptación de la interdependencia, las personas intentan adaptarse cuando se ven delante de situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor en los otros. La enfermera debe detectar las dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo.

El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno (15). La ayuda que la enfermera puede ofrecer es muy importante, es esencial abrir el campo mental y poseer sensibilidad suficiente para captar lo que ocurre a su alrededor, para hacer uso de los recursos disponibles de la forma más eficaz y eficiente posible y de este modo ayudar a optimizar los recursos personales que permitirán afrontar las situaciones estresantes.

El estrés constituye un proceso complejo y una vivencia personal intensa. La capacidad de adaptarse al entorno y a las personas, así como las formas de percibir lo que nos rodea, nos hace únicos y singulares. Identificar como es el entorno donde nos movemos, ayuda a poner en marcha mecanismos individuales de afrontamiento.

Frente a un entorno cambiante y la creciente necesidad de dar respuesta a las necesidades de salud de la población, el profesional sanitario del siglo XXI debe ser un profesional competente en los aspectos conceptuales y técnicos de su profesión (saber y saber hacer) y además, debe poseer un conjunto de características personales, destrezas, habilidades y actitudes (saber estar) que son esenciales para alcanzar un desempeño superior ante los desafíos que plantea la realidad actual. Para asumir estos retos que llevan a la excelencia, es imprescindible sentirse bien para poder ayudar a los demás, cuidar conlleva una relación asimétrica de desgaste frente a la que hay que saber reponerse; la otra es que los profesionales de la salud deberíamos ser modelo de referencia de conductas saludables.



Si bien es verdad que a través de esta mirada del modelo de Callista Roy que nos describe los cuatro modos adaptativos de la teoría, se ofrecen herramientas que nos pueden resultar de utilidad para encontrar estrategias para abordar el estrés. Podemos sugerir algunas propuestas: Enseñar a establecer prioridades en las actividades obligatorias, urgentes e importantes. Eliminar los momentos que no se aprovechan plenamente y no son productivos. Reducir la percepción de frecuencia o de urgencia, dedicar tiempo a actividades lúdicas, son estrategias que pueden ayudar a minimizar el problema.

Actualmente bajo nuestro punto de vista necesitamos cuestionarnos la utilización de un solo modelo de enfermería, lo que puede representar una limitación, es necesario pensar en la realidad existente donde la aplicación de éste y otros modelos pueden guiar la práctica y resultar de gran ayuda, pero también contemplar la posibilidad de crear espacios abiertos para reflexionar donde la persona enferma pueda explicar y comprender para dar nuevos significados a su vida.

El profesional de enfermería necesita disponer de estrategias y espíritu crítico que le permitan abrir el intelecto hacia un crecimiento y madurez tanto para el paciente como para el propio profesional, con un propósito, el de facilitar el camino hacia la acción de cuidar que constituye en definitiva la característica fundamental de enfermería (16).

### **2.3. Base Conceptual**

#### **El Estrés**

El estrés puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido, entre otros.

Existen varios tipos de estrés:

**a) Estrés normal:** las reacciones fisiológicas que se dan en nuestro organismo ante determinadas situaciones y que se definen como estrés en realidad son normales, en cierta medida. Un poco de estrés y ansiedad nos puede ayudar a afrontar y superar algunas situaciones difíciles.

**b) Estrés patológico:** cuando el estrés se presenta de modo intenso por periodos prolongados, es muy probable que cause problemas físicos y psicológicos, transformándose en un estrés crónico y nocivo que puede provocar crisis de llanto, depresión, y diversas afecciones físicas.

**c) Estrés post-traumático:** es aquel que se presenta después de que una persona ha vivido algún tipo de suceso aterrador, como puede ser un accidente de tráfico o un desastre natural. A consecuencia de estos traumas, la persona tiene pensamientos aterradores con frecuencia, relacionados con la situación que vivió. Este tipo de estrés puede aparecer en personas de todas las edades, pero los niños son particularmente propensos a sufrirlo.

**d) Estrés laboral:** Se llama estrés laboral a un conjunto de reacciones nocivas, emocionales y físicas, que se producen cuando las exigencias en el ámbito laboral superan los recursos, las capacidades y/o las necesidades del trabajador. Según un estudio llevado a cabo por la OMS, el 28% de los trabajadores europeos sufre estrés laboral, y el 20% padece el síndrome llamado “burnout” (17).

#### **Según tiempo de duración:**

**a) Estrés agudo:** Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.

Este nivel o tipo de estrés se da debido a las exigencias y presiones del pasado inmediato y del futuro cercano. El problema está cuando las dosis de estrés agudo son muy grandes. Ya que exagerar con el estrés en corto plazo puede generar consecuencias molestas.

Por lo tanto, el estrés agudo en grandes dosis puede ocasionar agonía psicológica, malestar estomacal y dolores musculares. La agonía emocional se manifiesta como una combinación de enojo, ansiedad y depresión. De igual forma pueden presentarse problemas estomacales como flatulencia, acidez, estreñimiento y diarrea.

Los problemas musculares se manifiestan con dolor de espalda, de mandíbula, de cabeza e incluso en los tendones y ligamentos. También se dan otros síntomas como, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, entre otros.

**b) Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes (18).

**Según el contexto en el que se presenta:**

**a) Estrés laboral o del trabajo:** Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

**b) Estrés no laboral o cotidiano:** El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico(19).

### **Causas de estrés**

#### **Características del trabajo**

- **Del puesto:** Tareas monótonas, aburridas. Sobrecarga y ritmo de trabajo: exceso de trabajo, ritmo de trabajo acelerado, plazos urgentes de finalización.
- **Horario de trabajo:** horarios estrictos e inflexibles, guardias largas o sin tiempo para interacción, cambios de turnos, horarios imprevisibles.
- **Participación y control:** perspectivas profesionales, estatus y salario: falta de reconocimiento del trabajo, sistemas de evaluación de desempeño injustos, exceso o carencia de habilidades para el puesto, falta de perspectiva de promoción profesional.
- **Relaciones interpersonales:** falta de supervisión y supervisión en exceso, malas relaciones con los compañeros, escasas relaciones con los jefes, trabajo aislado o solitario, falta de procedimientos.
- **Cultura Institucional:** niveles de apoyo disminuido, falta de claridad en los objetivos de trabajo, liderazgo inadecuado, inadecuada comunicación interna.
- **Ambiente y equipos:** Condiciones inadecuadas de trabajo, falta de espacio personal, equipos de trabajos inadecuados e insuficientes, escasa luz o ruido

excesivo, mantenimiento inadecuado de los equipos y áreas inadecuadas para realizar el trabajo.

- **Relación trabajo-familia:** falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales, falta de apoyo en el trabajo con respecto a problemas familiares.
- **Persona:** competitiva, hostil, falta de confianza en sí misma, demasiada comprometida. (20)

### **Fases del Estrés**

El estrés presenta varias fases que se detallan a continuación:

- a) **Fase de alarma:** El organismo amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas en la parte superior de los riñones de la cavidad abdominal.
- b) **Fase de resistencia:** cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales en el organismo, si bien prosigue su adaptación a dicha demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuya sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se producen en las glándulas del estrés.
- c) **Fase de agotamiento:** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio (21).

### **Factores Relacionados con el Estrés**

Entre los diferentes factores tenemos:

- a. **Ambientales:** Tipo de unidad-servicio y condiciones físicas, estado de las enfermedades y tipo de cuidados, sentimiento del personal peligros físicos.

**b. Relaciones:** Malas relaciones con sus superiores, subordinados y compañeros, recibir órdenes contradictorias, falta de confianza y restricción de la autonomía personal, falta de información médica.

**c. Mala Organización y Distribución de Tareas:** Excesivos papeleos, horario inflexible y sobrecargado, aumento de responsabilidad administrativa, falta de recompensa administrativa.

**d. Profesionales e Inherentes al Rol:** Percepción de no estar preparado profesionalmente, miedo a la muerte, sometimiento constante al dolor o muerte.

**e. Relaciones con Presión y Exigencia:** Escases de personal, ser requeridos en varios sitios a la vez, imposición de plazas por parte de otras personas, presiones o exigencias de los familiares (22).

Otro tipo de clasificación tenemos Domínguez B (2013).

- **Fuentes ambientales:** Tales como el ruido, tráfico intenso, largas distancias recorridas, inadecuadas condiciones físicas en los lugares de trabajo y/o escuela, la inseguridad pública y los desastres naturales entre otros. Climas extremos

- **Fuentes familiares:** Los problemas de los hijos y/o de los padres, los conflictos conyugales, enfermedades o muerte de algún familiar. Fuentes personales: la insatisfacción en el cumplimiento de metas, o bien, el planteamiento de metas muy altas y el pensamiento negativo. Tomar responsabilidad por las acciones de otros.

- **Fuentes fisiológicas:** desequilibrio químico, enfermedades, forzar al cuerpo, factores hormonales (pubertad, menopausia, ciclo menstrual o de espermatozoides) donde cambian los niveles de hormonas, postparto, alergias.

- **Fuentes laborales:** cargas excesivas de responsabilidad, tiempo limitado para entrega de trabajos, jefes exigentes y comunicación ineficaz, entre otros.

- **Fuentes impersonales:** se refieren a la mala comunicación, llegar tarde a una cita o ser "plantado", hablar con autoridades o interactuar con desconocidos. Uso de drogas: tabaco, alcohol, marihuana, inhalantes, tranquilizantes, cafeína (23).

Asimismo, otra forma de clasificación de factores tenemos:

**a. Factores ambientales**

- Incertidumbre económica
- Incertidumbre política
- Incertidumbre tecnológica

**b. Factores organizacionales**

- Exigencias de las tareas
- Exigencias del rol
- Exigencias personales
- Estructura de la organización
- Liderazgo organizacional
- Etapa de la vida de la organización

**c. Factores individuales**

- Problemas familiares
- Problemas económicos
- Personalidad (24).

**Síntomas:**

- **Emocionales:** Ansiedad, miedo, irritabilidad, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia.
- **Conductuales:** Disminución de la productividad, reportarse enfermo, trato brusco en las relaciones sociales.
- **Cognitivos:** Dificultad en la concentración, reducción de la capacidad de solución de problemas.
- **Fisiológicos:** agotamiento, problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño, fatiga.

## **Estrés Laboral**

Estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Organización mundial de la Salud) (25).

De igual manera se define al estrés laboral como una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y/o recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor.

El estrés laboral puede causar problemas de salud y puede aumentar las tasas de lesiones y accidentes laborales. Algunas posibles causas de estrés laboral son el exceso de trabajo, plazos poco realistas, falta de toma de decisiones, inseguridad laboral, situación de aislamiento para el trabajo, sobrevigilancia y condiciones inadecuadas de trabajo (26).

### **Tipos de estrés laboral**

#### **Estrés laboral episódico**

Este tipo de estrés aparece de forma puntual. Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, un pico de trabajo puntual, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, cuando se anuncian despidos en la plantilla. Sus efectos suelen ser moderados acostumbramos a pasarse una vez superada la situación.

#### **Estrés laboral crónico**

El estrés psicológico crónico es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés. Situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, un nivel de exigencias difícil de mantener en el tiempo, el acoso laboral sufrido en propia persona o que padece un compañero cercano u otros, pueden



ser los causantes del mismo. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y a largo plazo. En estos casos es importante conocer cómo tratar el estrés y recibir ayuda especializada. Cuando en una organización laboral se detecta que varios empleados sufren distintos tipos de estrés laboral, se hace necesario tomar medidas para evitarlo. Las medidas de prevención laboral son fundamentales en este caso. Además, se puede ayudar a la plantilla a través de un experto en terapias para el estrés o un coacher que les enseñe a aplicar las técnicas para el manejo del estrés (27).

### **Tipos de estrés laboral en función a si es positivo o negativo**

**-Eustress (positivo):** es una respuesta eficaz y positiva al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para afrontar situaciones nuevas o que requieren mayor concentración. Es una situación positiva, ya que nos mantiene alerta pero no nos fuerza de forma excesiva. Esta clase de estrés laboral es beneficioso porque nos motiva e incrementa nuestras capacidades y productividad. Este vídeo explica cómo podemos ver el estrés como algo positivo y usarlo para afrontar distintos desafíos, siempre que no nos sobrepase, claro.

**-Distress (negativo):** esta clase de estrés laboral se produce cuando las situaciones estresantes nos superan o cuando se repiten de forma continua y prolongada. Este tipo de estrés es dañino para el organismo y reduce nuestra capacidad de trabajo, por lo que conviene aprender a lidiar con él (28).

### **¿Cuáles son las consecuencias del estrés laboral?**

Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar:

- Enfermedades y patologías.
- Problemas motores y cognitivos.
- Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales.
- Trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves:

- Descenso acentuado de la productividad.
- Absentismo.
- Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable.
- Disminución en la calidad del servicio/producto.

### **¿Cómo prevenir el estrés laboral?**

Afortunadamente, se conoce bien medidas que funcionan a la hora de prevenir e incluso paliar el estrés laboral. Algunas de ellas son:

- Dieta equilibrada. Esto es imprescindible.
- Ejercicio físico regular.
- Desconectar completamente del trabajo una vez que salimos de la oficina.
- Tratar de acostarse siempre a la misma hora y no dormir menos de seis horas.
- Siempre que se pueda, tomarse un respiro, por medio de unas vacaciones. Pueden ser cortas, puede tratarse de una escapada de la ciudad cualquier fin de semana.

Hemos visto más arriba las graves consecuencias que para las empresas puede significar que sus empleados sufran de estrés laboral. Resulta vital para el buen funcionamiento de la empresa que sus empleados estén satisfechos, así que a todos los empresarios les conviene estar atentos a este problema. Es obligación de los directivos cuidar de la salud ocupacional de sus trabajadores. El estrés laboral es una realidad mucho más común y peligrosa de lo que pensamos.

### **El Estrés en los Profesionales sanitarios**

Los profesionales de la salud nos sentimos bajo presión, una experiencia que muchos profesionales tanto enfermeras, médicos entre otros estamos viviendo; de hecho, es normal sentirse así en la situación actual por la que estamos pasando. El estrés y los sentimientos que nos acompañan no son de ninguna manera de que no podamos hacer nuestro trabajo .Atender nuestra salud mental

y el bienestar psicosocial en estos momentos es tan importante como cuidar nuestra salud física.

Las consecuencias del estrés en las profesiones sanitarias son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario. Además, el profesional tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin, por ello, perder empatía y compromiso. Fuentes añadidas de estrés son la necesidad de actualización constante de conocimientos, la utilización de nuevas tecnologías y los actuales recortes presupuestarios del sistema sanitario público. El estrés en este sector laboral se suele iniciar durante el periodo formativo. De hecho, la etapa de transición de la universidad al mundo laboral es una fuente importante de tensión entre los futuros profesionales sanitarios (29).

#### **2.4. Definición de Términos**

**Estrés:** Conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello.

**Estrés laboral:** Es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y/o los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor.

**Personal de la salud:** Son todos los profesionales de la salud, personal técnico y auxiliar asistencial de la salud que participan en el proceso del cuidado de la salud de las personas

**Servicio de emergencia:** Es una unidad orgánica encargada de realizar y coordinar tratamiento médico quirúrgico de emergencia, proporcionando permanentemente la oportuna atención de salud a todas las personas cuya vida y salud se encuentran en grave riesgo o severamente alterada.

**Riesgos psicosociales:** Son aquellos riesgos derivados de la realización o exposición a actividades que generan una afectación real o potencial de la salud de los trabajadores a través del estrés y la aparición de afecciones como problemas cardiovasculares, respiratorios, inmunitarios, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinológicos, musculo esqueléticos, mentales, psicosociales, entre otros (30).

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis General**

- Los factores personales, ambientales y organizacionales inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020.

##### **Hipótesis Específicas**

- Los factores personales si inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, Callao 2020.
- Los factores ambientales si inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, Callao 2020.
- Los factores organizacionales si inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, Callao 2020.

#### **3.2. Definición Conceptual de Variables**

##### **Variable 1: Factores**

##### **Definición conceptual**

Un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que interviene, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto.

##### **Definición operacional**

El personal de enfermería es sometido a una excesiva carga laboral causada por diferentes factores (ambientales, individuales y organizacionales)

## **Variable 2: Estrés Laboral**

### **Definición conceptual**

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

### **Definición operacional**

El estrés laboral en los profesionales de enfermería se presenta con los síntomas fisiológicos y psicológicos

### 3.2.1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica
Factores	Un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto.	Factores Personales	.Remuneración .Relaciones familiares .Salud	¿Cómo considera Usted el salario que percibe? Cómo considera Usted las relaciones con los miembros de su familia. ¿Cómo considera Usted su estado actual de salud? ¿Cómo considera Usted que el hecho de trabajar en dos lugares afecta en su salud? Cómo considera Usted la infraestructura de su área de trabajo? Cómo considera Usted la iluminación en su área de trabajo? Cómo considera Usted la ventilación en su área de trabajo? Cómo considera Usted que los ruidos generados por otras áreas afecten en su trabajo? Cómo considera Usted la programación de turnos de 24 horas en su trabajo? Cómo considera Usted la actual demanda y sobrecarga de trabajo en su servicio? Cómo considera Usted las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo? Cómo considera Usted la distribución de Equipos de Protección Personal (EPP) en su trabajo?	Encuesta
		Factores Ambientales	.Infraestructura .Iluminación .Ventilación .Ruido		Encuesta
		Factores Organizacionales	.Turnos laborales .Relaciones interpersonales .EPP		

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés Laboral	El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo	Fisiológicos	-Sueño -Cefalea .Gastrointestinal -Cansancio -Sexualidad -Apetito -Muscular	Ha presentado problemas para conciliar el sueño? Ha presentado dolores de cabeza? Ha presentado indigestiones o problemas gastrointestinales Ha presentado sensación de cansancio o agotamiento? Ha presentado tendencia de comer, beber o fumar más de los habitual? Ha presentado disminución del interés sexual? Ha presentado disminución del apetito?	Encuesta
		Psicológicos	-Ansiedad .Sensaciones	Ha presentado temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos)? Ha presentado pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.? Ha presentado respiración entrecortada o sensación de ahogo? Ha presentado pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo? Ha tenido sensaciones fuertes de no levantarse por la mañana?	Encuesta

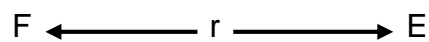


## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio por la naturaleza de la investigación, es de tipo aplicada y de corte transversal porque se va detallar un fenómeno social en una situación temporal y geográficamente determinada, de enfoque cuantitativo porque permitirá conocer numéricamente y estadísticamente la realidad en que se desarrollan los hechos.

El diseño es del tipo correlacional y de corte transversal.



**F:** Factores

**E:** Estrés Laboral

**r :** Correlación

### **4.2. Método de Investigación**

El método empleado será el descriptivo en donde se empleará parámetros y datos estadísticos que al ser interpretados nos darán a conocer la realidad de la población de estudio.

### **4.3. Población y muestra**

La población está conformada por un total de 30 Profesionales de Enfermería (Enfermeros y técnicos) que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

La muestra es igual a la población por ser una muestra pequeña.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería que se encuentre laborando en el servicio de emergencia.
- Personal de enfermería que acepte participar voluntariamente del estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que se encuentre de vacaciones, licencia y cuarentena.

#### **4.4. Lugar de estudio**

El estudio se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital Ventanilla ubicado en el distrito de Ventanilla. El cual brinda atención a toda la población del distrito y distritos aledaños.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

##### **Técnica e instrumento**

En el presente estudio se utilizó como técnica a la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario.

Este instrumento fue dividido en 3 partes:

- a) Datos Personales: con la cual se determinará la cantidad de encuestados en relación a género y edad de los mismos, así como a los años de servicio en el área de estudio.
- b) Factores: Divididos a su vez en 3 dimensiones: Factores Personales: la cual consta de 4 ítems (1, 2, 3, 4)
  - Factores Ambientales: la cual consta de 5 ítems (5.6, 7, 8).
  - Factores Organizacionales: la cual consta de 6 ítems (9.10, 11, 12).
- c) Estrés Laboral: Divididos a su vez en 2 dimensiones:
  - fisiológicos la cual consta de 9 ítems (13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,20, 21).
  - Psicológicos: la cual consta de 3 ítems (22, 23, 24).

##### **Validez**

El instrumento utilizado, cuestionario, fue validado y aprobado mediante un juicio de expertos. Fueron 3 profesionales calificados; quienes laboran en la institución; quienes validaron el instrumento.

##### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue cercano a 1, por lo que se considera un instrumento confiable.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Los datos obtenidos serán procesados con el programa estadístico SPSS V21.0.

Para el análisis respectivo se utilizó la ayuda de tablas y gráficos que nos ayudarán a interpretar los datos obtenidos.

## V. RESULTADOS

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos, uno para medir el estrés laboral que estuvo constituido por 12 ítems el cual fue validada y probada su fiabilidad por el Instituto Mexicano de Seguridad Social.

El segundo instrumento se usó para determinar los factores que inciden en el estrés laboral y estuvo constituido por 12 ítems los cuáles midieron 3 dimensiones: personales, ambientales y organizacionales. Asimismo, se realizó la validación mediante el Juicio de Expertos, siendo el instrumento válido y la fiabilidad mediante la prueba del alfa cronbach obteniéndose el resultado siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \times \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**TABLA N° 01:**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,837	12

Fuente: Base de datos SPSS V.24

### 5.1. Resultados Descriptivos

**TABLA N°02: EDAD**

Variable	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Edad	25 - 35	5	16,7
	36 - 45	19	63,3
	46 a +	6	20,0
<b>Total</b>		30	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada del servicio de emergencia tiene entre 36 y 45 años con un total de 19, el cual representa un 63,3% del total de encuestados.

**TABLA N°03: GÉNERO**

	<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	FEMENINO	25	83,3
	MASCULINO	5	16,7
	TOTAL	30	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada del servicio de emergencia es de sexo femenino con un total de 25 personas correspondiendo al 83,3% del total de encuestados.

**TABLA N°04: TIEMPO DE SERVICIO**

<b>Variable</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo de Servicio</b>	01-10 años	17	56,7
	11 – 20 años	9	30
	21 a +	4	13,3
<b>Total</b>		30	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que el mayor tiempo de servicio del personal de enfermería del servicio de emergencia se encuentra entre 1 a 10 años con un total de 17 personas el cual representa el 56,7% del total de encuestados.

**TABLA N° 05: PROFESIÓN**

	<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Profesional</b>	ENFERMERO	16	53.3
	TÉCNICO	14	46.7
<b>Total</b>		30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que el mayor número de profesionales de enfermería son los enfermeros con 16 y en segundo lugar son los técnicos en

enfermería con un total de 14 quiénes representan el 53,3% y 46,7% del total de la población encuestada.

**TABLA N° 06: CÓMO CONSIDERA EL SALARIO QUE PERCIBE**

como considera salario que percibe		Frecuencia	Porcentaje
Respuesta	malo	18	60,0
	regular	12	40,0
	Total	30	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, 18 profesionales de la salud del servicio de emergencia que equivalen al 60% del total de la población encuestada, refieren que el salario percibido por parte de la institución es malo. Mientras que el 40%, es decir 12 profesionales refieren que el sueldo percibido es regular.

**TABLA N° 07: CÓMO CONSIDERA SU ESTADO DE SALUD**

como considera estado de salud		Frecuencia	Porcentaje
Respuesta	malo	6	20,0
	regular	17	56,7
	bueno	7	23,3
	Total	30	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 17 profesionales de la salud del servicio de emergencia que equivalen al 56,7% del total de la población encuestada, refieren su estado de salud actual es regular. Mientras que el 20%, es decir 6 profesionales refieren su estado de salud es malo.

**TABLA N° 08: CÓMO CONSIDERA LAS RELACIONES CON LOS MIEMBROS DE SU FAMILIA**

Cómo considera las relaciones con los miembros de su familia		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	7	23.3
	regular	15	50.0
	bueno	8	26.7
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 15 profesionales de la salud del servicio de emergencia que equivalen al 50% del total de la población encuestada, refieren que las relaciones con los miembros de su familia son regular. Mientras que el 23,3%, es decir 7 profesionales refieren que las relaciones con sus miembros de su familia son malas.

**TABLA N° 09: CÓMO CONSIDERA EL HECHO DE TRABAJA EN DOS LUGARES**

como considera el hecho de trabajaren dos lugares		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	16	53.3
	regular	14	46.7
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 16 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 53,3% del total de la población encuestada, refieren que el trabajar en dos lugares lo considera malo puesto que esta condición lo expone a enfermedades como el Covid-19 y a otras. Mientras que el 46,7%, es decir 14 profesionales consideran regular el hecho de trabajar en dos lugares.

**TABLA N° 10: CÓMO CONSIDERA LA INFRAESTRUCTURA DE SU ÁREA DE TRABAJO**

Cómo considera la infraestructura de su área de trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	17	56.7
	regular	13	43.3
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 17 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 56,7% del total de la población encuestada, refieren que la infraestructura de su área de trabajo es mala para el desarrollo de sus funciones. Mientras que el 43,3%, es decir 13 profesionales consideran regular la infraestructura de su área de trabajo.

**TABLA N° 11: CÓMO CONSIDERA LA ILUMINACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO**

Cómo considera la iluminación del área de trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	17	56.7
	regular	10	33.3
	bueno	3	10.0
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 17 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 56,7% del total de la población encuestada, refieren que la iluminación de su área de trabajo es mala. Mientras que el 33,3%, es decir 10 profesionales consideran que la iluminación de su área de trabajo es regular.

**TABLA N° 12: CÓMO CONSIDERA LA VENTILACIÓN DE SU ÁREA DE TRABAJO**

como considera ventilación área de trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	19	63.3
	regular	10	33.3
	bueno	1	3.3
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 19 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 63,3% del total de la población encuestada, refieren que la ventilación de su área de trabajo es mala. Mientras que el 33,3%, es decir 10 profesionales consideran que la iluminación de su área de trabajo es regular.

**TABLA N° 13: CÓMO CONSIDERA LOS RUIDOS GENERADOS POR OTRAS ÁREAS**

como considera ruidos generados por otras áreas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	14	46.7
	regular	16	53.3
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 16 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 53,3% del total de la población encuestada, refieren que los ruidos generados por otras áreas contingentes son regulares. Mientras que el 46,7%, es decir 14 profesionales consideran que los ruidos generados por otras áreas son malos.



**TABLA N° 14: CÓMO CONSIDERA LA PROGRAMACIÓN DE TURNOS DE 24 HORAS**

Programación de turnos de 24 horas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	11	36,7
	regular	15	50,0
	bueno	4	13,3
	Total	30	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 15 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 50% del total de la población encuestada, refieren que la programación de turnos de 24 horas es considerada regular. Mientras que el 36,7%, es decir 11 profesionales consideran que la programación de 24 horas es mala.

**TABLA N° 15: CÓMO CONSIDERA LA DEMANDA ACTUAL Y SOBRECARGA DE TRABAJO EN SU SERVICIO**

Demanda actual y sobrecarga de trabajo en su servicio		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	12	40,0
	regular	18	60,0
	Total	30	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 18 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 60% del total de la población encuestada, refieren que la demanda actual y sobrecarga de trabajo en su servicio es regular, es decir ha aumentado. Mientras que el 40%, es decir 12 profesionales consideran que la demanda actual y la sobrecarga de trabajo son malas.

**TABLA N° 16: CÓMO CONSIDERA LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	10	33.3
	regular	17	56.7
	bueno	3	10.0
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 17 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 56,7% del total de la población encuestada, refieren que las relaciones entre sus compañeros de trabajo son de forma regular. Mientras que el 33,3%, es decir 10 profesionales consideran que las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo son malas.

**TABLA N° 17: CÓMO CONSIDERA LA DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EN SU TRABAJO**

distribución de equipos de personal en su trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	malo	11	36.7
	regular	18	60.0
	bueno	1	3.3
	Total	30	100.0

**Fuente:** Datos obtenidos por encuesta

**Interpretación:** En la tabla se puede observar que la mayor parte de la población encuestada, es decir 18 profesionales de enfermería del servicio de emergencia que equivalen al 60% del total de la población encuestada, refieren que la distribución de Equipos de Protección Personal (EPP) en su área de trabajo es regular. Mientras que el 36,7%, es decir 11 profesionales consideran que la distribución de Equipos de Protección Personal (EPP) en su área de trabajo es mala.

## 5.2. Resultados Inferenciales

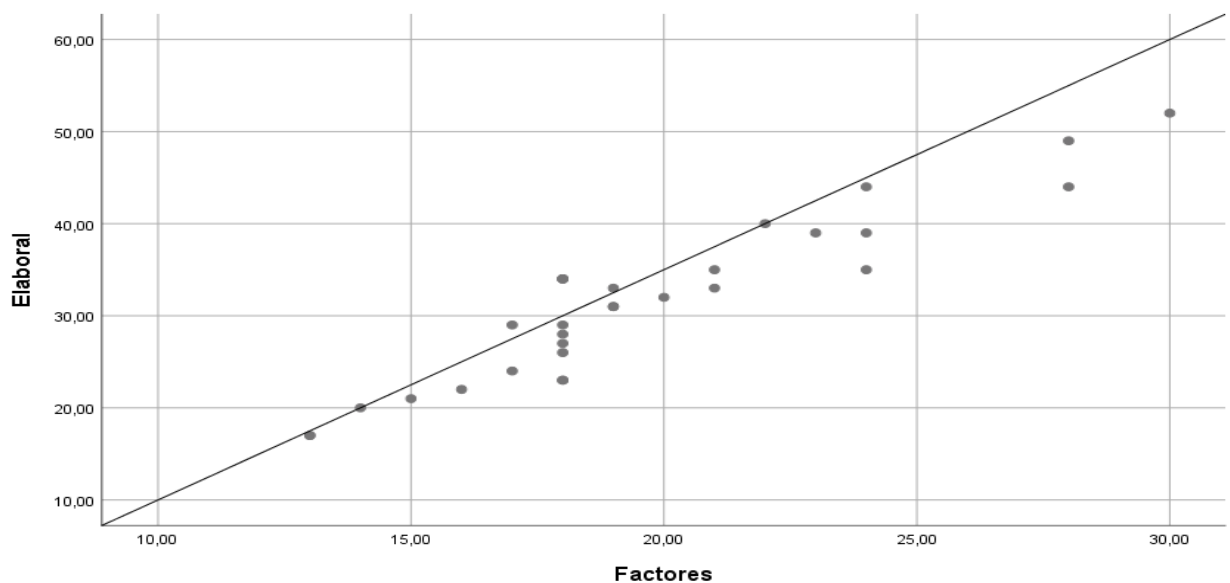
**TABLA N° 18: CORRELACIÓN DE SPEARMAN**

		Correlaciones	
		E. Laboral	Factores
Rho de Spearman	E. Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Factores	Coeficiente de correlación	,912**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

**Fuente:** Base de datos SPSS V.24

**Interpretación:** De la siguiente tabla se deduce que la correlación existente entre las variables de estudio, el estrés laboral y los factores, poseen un alto grado de correlación de tipo positiva, con un valor de 0,912. Es decir, si uno de los factores aumentara entonces también aumenta al estrés laboral y si uno de los factores disminuye entonces también disminuye el grado de estrés laboral.

**GRÁFICO N° 01: CORRELACIÓN DE SPEARMAN**



**Fuente:** Base de datos SPSS V.24

**Interpretación:** En el siguiente Gráfico de Dispersión se puede observar que las variables, Estrés Laboral y los Factores de estudio, tienen una alta correlación puesto que al trazar la línea de regresión lineal ésta es recta, por lo que existe una relación positiva entre ambas variables.

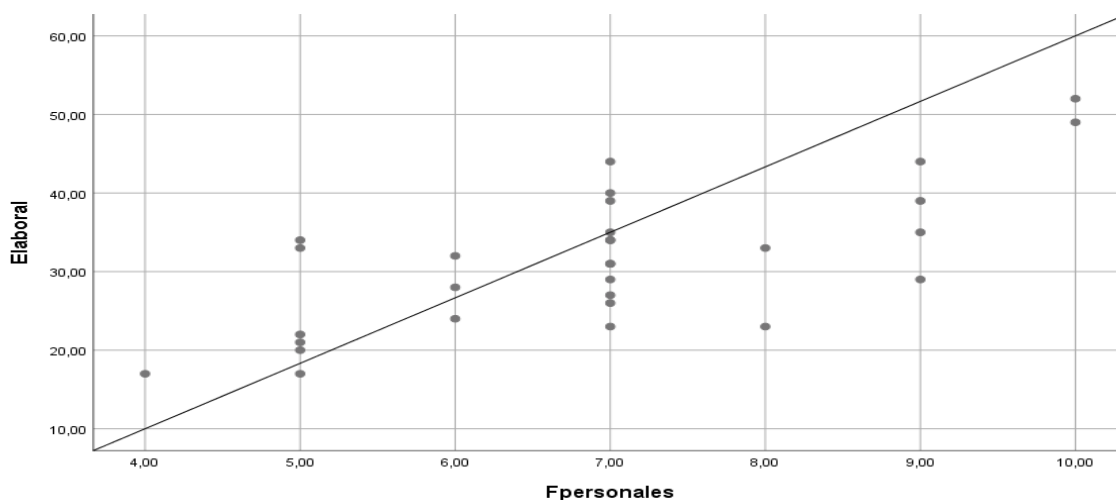
**TABLA N° 19: CORRELACIÓN  
ESTRÉS LABORAL – FACTORES PERSONALES**

		E.		
		Laboral	F.personales	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>E. Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,636
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>F.personales</b>	Coeficiente de correlación	,636	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Fuente:** Base de datos SPSS V.24

**Interpretación:** De la siguiente tabla se deduce que existe una correlación del tipo positiva entre las variables con un valor de 0,636; es decir los Factores Personales inciden en el Estrés Laboral. Por lo tanto, si el Personal de Enfermería del servicio de emergencia afirma que el sueldo que perciben es malo este aumenta de forma directa el estrés laboral en ellos.

## GRÁFICO N° 02: CORRELACIÓN ESTRÉS LABORAL – FACTORES PERSONALES



Fuente: Base de datos SPSS V.24

**INTERPRETACIÓN:** En el siguiente gráfico de dispersión se observa la relación positiva y la incidencia de los Factores Personales sobre el Estrés Laboral, puesto que al realizar el trazado de la línea de regresión lineal se torna recta. Es decir, si los profesionales de enfermería refieren en su mayoría que las relaciones familiares en su hogar son malas entonces aumentaría el estrés laboral en ellos.

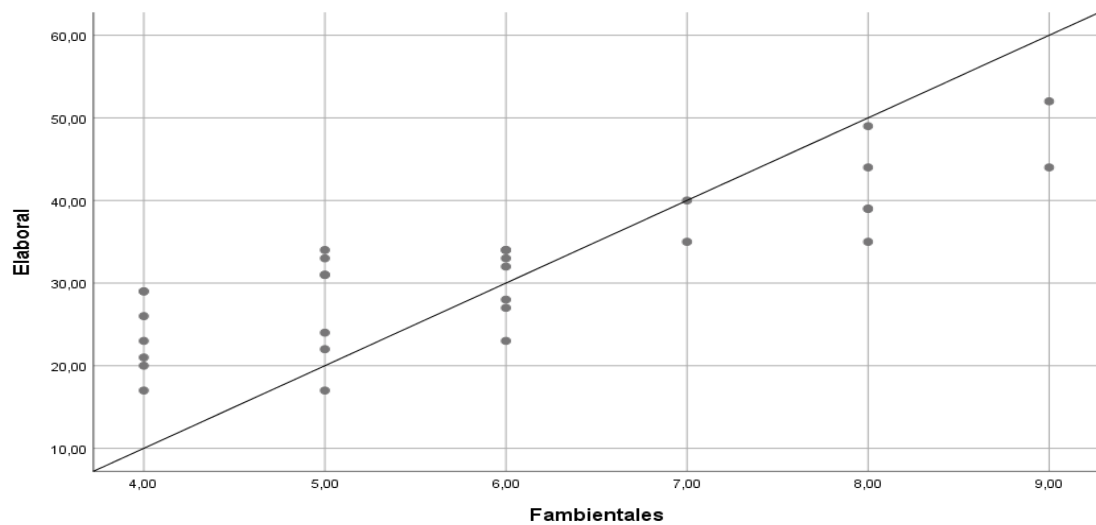
## TABLA N° 20: CORRELACIÓN ESTRÉS LABORAL – FACTORES AMBIENTALES

			E. Laboral	F.ambientales
<b>Rho de Spearman</b>	<b>E. Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,825
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>F.ambientales</b>	Coeficiente de correlación	,825	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS V.24

**Interpretación:** De la siguiente tabla se deduce que existe muy alta correlación del tipo positiva entre las variables con un valor de 0,825; es decir los Factores Ambientales inciden en el Estrés Laboral. Por lo tanto, si el Personal de Enfermería afirma que la infraestructura del Servicio de Emergencia es malo este aumenta de forma directa el estrés laboral en ellos.

**GRÁFICO N° 03: CORRELACIÓN  
ESTRÉS LABORAL – FACTORES AMBIENTALES**



**INTERPRETACIÓN:** En el siguiente gráfico de dispersión se observa que existe una muy alta relación e incidencia de los Factores Ambientales sobre el Estrés Laboral, puesto que al realizar el trazado de la línea de regresión lineal se torna recta. Es decir si los profesionales de enfermería refieren en su mayoría que en el servicio de emergencia la iluminación y ventilación son malas entonces aumenta el estrés laboral en ellos.

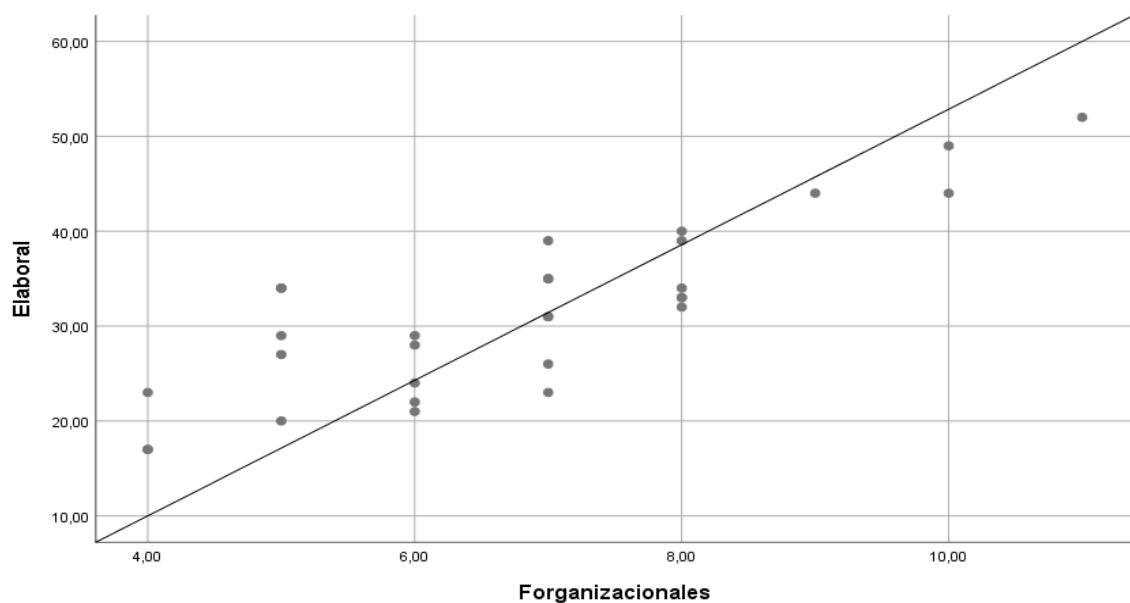
**TABLA N° 21: CORRELACIÓN  
ESTRÉS LABORAL – FACTORES ORGANIZACIONALES**

		E. Laboral	F.Organizacionales
<b>Rho de Spearman</b>	<b>E. Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	<b>F.organizacionales</b>	Coeficiente de correlación	,767
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

**Fuente:** Base de datos SPSS V.24

**Interpretación:** De la siguiente tabla se deduce que existe una alta correlación del tipo positiva entre las variables con un valor de 0,767; es decir los Factores Organizacionales inciden en el Estrés Laboral. Por lo tanto, si el Personal de Enfermería afirma que las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo son malos, esto aumenta de forma directa el estrés laboral en ellos.

**GRÁFICO N° 04: CORRELACIÓN  
ESTRÉS LABORAL – FACTORES ORGANIZACIONALES**



**INTERPRETACIÓN:** En el siguiente gráfico de dispersión se observa que existe una alta relación e incidencia de los Factores Organizacionales sobre el Estrés Laboral, puesto que al realizar el trazado de la línea de regresión lineal se torna recta. Es decir si los profesionales de enfermería refieren en su mayoría que en el servicio de emergencia la distribución de equipos de protección personal (EPP) son malas entonces aumenta el estrés laboral en ellos.



## **VI. DISCUSIÓN**

### **6.1. CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS**

El estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia está condicionado a numerosos factores de riesgo tales como los de su entorno familiar y laboral, así como también a la situación actual de pandemia por Covid-19. Dentro de los múltiples factores existentes, en nuestro estudio se han identificado los factores personales, ambientales y organizacionales como aquellos que van a mostrar una incidencia directa hacia el estrés laboral del profesional de enfermería. Las relaciones familiares inadecuadas, el salario, el estado de salud actual, la iluminación e infraestructura del servicio y la programación de turnos de 24 horas entre otros son algunos de los indicadores de estudio que van a mostrar su influencia e incidencia sobre el estrés laboral.

De esta manera ante las hipótesis planteadas en el estudio:

- **Hipótesis Alternativa:**

Los factores personales, ambientales y organizacionales si inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020.

- **Hipótesis Nula:**

Los factores personales, ambientales y organizacionales no inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020.

Ante las hipótesis planteadas en la presente investigación se observa que efectivamente los factores objeto de investigación, es decir lo factores personales, ambientales y organizacionales, tienen una alta incidencia sobre el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Ventanilla, esto evidenciado por el resultado del coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho: 0.912$ ) y lo observado en la gráfica de dispersión con un trazado lineal.

### **6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON ESTUDIOS SIMILARES**

Asimismo, de acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación, se observa que en los resultados de la Tabla N° 06 sobre el Salario que perciben los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, el 60% (18 encuestados) considera que su

salario es malo y en la tabla N° 15 sobre la demanda actual y sobrecarga de trabajo, el 60% (18 profesionales de enfermería) considera regular la demanda actual de pacientes. Además, las tablas N° 19 y la tabla N° 21 obtenidas del cuestionario a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, indican que el coeficiente de correlación de Spearman sobre los factores personales es de  $R: 0,636$  y sobre los factores organizacionales es  $R: 0,767$  respectivamente; por lo que inciden de forma directa sobre el estrés laboral. Estos datos son comparables con los obtenidos por Cano, B. (1) quien en sus resultados considera el desgaste emocional como factor principal dentro de dichos profesionales con un porcentaje de 23%; le sigue exceso y demanda laboral con un porcentaje de 20% e insatisfacción por retribución con un 20%; de mérito Profesional con un 17%, insatisfacción del ejercicio profesional con 10% y falta de motivación 10%.

En la tabla N° 10 sobre la infraestructura del servicio de emergencia el 56,7% (17 profesionales) considera que es mala y el 43,3% (13 profesionales) considera que es regular. Asimismo, en la Tabla N° 20 observamos que son los factores ambientales los que tienen mayor incidencia sobre el estrés laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,825. Estos resultados son contrastados con los de Mesa, P. (2) en donde se obtiene los factores estresores laborales con un 45,7% en el nivel medio y 54,3% en el nivel alto, en sus dimensiones: ambiente físico 25,9% en el nivel medio y 74,1% en el alto; en el ambiente psicológico 46,9% en el nivel medio, 53,1% en el alto; en el ambiente social 41,9% en el nivel medio y 58,1% en el alto y en la resiliencia 11,1% en el nivel bajo, 48,1% nivel medio y 40,8% en el nivel alto. Por lo que se observa que ambas investigaciones tienen una coincidencia sobre los factores ambientales como aquellos que van a incidir sobre el estrés laboral.

## CONCLUSIONES

- Los factores personales, ambientales y organizacionales, tienen una fuerte incidencia (Rho: 0,912) sobre el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Ventanilla.
- Los factores personales tienen una incidencia baja (Rho: 0,636) sobre el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Ventanilla. Esto se evidencia por ejemplo que del total de encuestados, el 60% (18 profesionales de enfermería) refieren que el sueldo que percibe es considerado malo por lo que eso contribuye a un aumento del estrés laboral.
- Los factores organizacionales tienen una incidencia media (Rho: 0,767) sobre el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Ventanilla. Esto se evidencia por ejemplo que del total de encuestados, el 56,7% (17 profesionales de enfermería) refieren que las relaciones interpersonales en su área de trabajo es regular por lo que esto contribuye a un aumento del estrés laboral.
- Los factores ambientales tienen una incidencia alta (Rho: 0,825) sobre el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. Esto se evidencia por ejemplo que del total de encuestados, el 56,7% (17 profesionales de enfermería) refieren que la infraestructura en su área de trabajo es mala por lo que esto contribuye a un aumento del estrés laboral.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir realizando estudios de investigación referentes al tema de estrés laboral durante la pandemia actual por Covid-19 ya que en la actualidad no existen estudios realizados. Así mismo se puede realizar estudios de correlación considerando factores personales, considerando una visión holística de la enfermera.
- Realizar investigaciones relacionados al tema en otros establecimientos de salud en el área de emergencia a fin de comparar resultados y fomentar estrategias que fomenten la prevención y el cuidado del profesional de la salud predispuesto al estrés laboral.
- Realizar estudios en áreas críticas y no críticas de los diferentes establecimientos de salud que permita conocer el grado de estrés laboral para implementar medidas que fomenten la prevención y el cuidado de todos los profesionales de la salud.
- impulsar que dicha institución de salud fomente estrategias que permita fortalecer la capacidad de resolución ante una pandemia y que el personal de enfermería afronte de la mejor manera siendo un elemento indispensable en los servicios de salud, ya que la organización debe velar por su salud emocional.
- Se recomienda que las autoridades competentes y encargadas del establecimiento de salud tomen las medidas respectivas del caso para realizar las acciones correspondientes de acuerdo a los resultados del estudio de investigación.
- Se recomienda que se apliquen técnicas de relajación y/o actividades recreativas, que incentiven y fomenten la armonía y que a su vez mejoren las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Houtman, I (2008).Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo.Nº 6.Ginebra .Organización mundial de la salud.
2. Reyes L,Ibarra D,Rolanda M,Razo R. El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas.Rev unam (internet).2012 (citado el 15 de mayo del 2020); 13(7):1607-6079.Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/edit/>.
3. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo .Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo.2014 (citado el 15 de mayo del 2020).Disponible en: <https://www.ugt.es/el-72-de-los-trabajadores-atribuye-el-estres-la-inseguridad-laboral>.
4. Ávila U. El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latinoamérica.Rev Forbes (internet).2019 (citado el 15 de mayo del 2020).Disponible en: <https://forbescentroamerica.com/tag/estres-laboral/>
- 5.- Meza P. Factores estresores laborales y resiliencia en Enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora. Tesis de grado. Lima, Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2019.136 pp. Disponible en:  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS\\_MEZA\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS_MEZA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 6.- Incari C. Factores que condicionan al estrés laboral del personal de Enfermería en el Hospital Sub Regional” Hugo Pesce Pescetto”. Tesis de posgrado. Callao, Perú. Universidad Nacional del Callao, 2018. 89 pp.
- 7.- Rodríguez R. Factores de riesgo asociados al estrés en el Personal Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del HRHD.Tesis de posgrado. Arequipa, Perú. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2018.47 pp. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6523/MDMroparm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 8.- Medina M. Factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del hospital san juan de Lurigancho. Tesis de posgrado. Lima, Perú. Universidad Nacional

Mayor de San Marcos, 2017.115 pp. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9.- Benites G, Chacaliza C, Huancahuari J. Factores y niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del hospital regional de Ica. Tesis de licenciatura. Ica, Perú. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, 2017.70 pp. Disponible en:  
<http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10.-Medina A. Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. Tesis de grado. Guayaquil, Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2017.71 pp .Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>

11.- Cano M. Factores de estrés laboral en profesional de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina. Tesis de grado. Huehuetenango, Guatemala. Universidad Rafael Landívar, 2015.72 pp. Disponible en:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Cano-Betzaida.pdf>

12.- Cargua J. Efectos del Estrés Laboral en los Profesionales de Enfermería del Hospital General Francisco Orellana 2013-2014. Tesis de Grado. Puyo, Ecuador. Universidad Nacional de Loja, 2015.135 pp. Disponible en:  
<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/9198/1/July%20Roxana%20Cargua%20Quishpe.pdf>

13.- Sanders S. Estrés laboral en Personal de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en el Hospital Escuela Universitario enero y Marzo 2016. Tesis de Posgrado. Tegucigalpa, Honduras. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua ,2016.71 pp. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>

14.- De León Reyes A. Estrés Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería de Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango. Tesis de Grado.Quetzaltenango, Guatemala. Universidad Rafael

Landívar, 2014.56 pp. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/09/02/De-Leon-Adelma.pdf>.

15.- Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Rev Index Enfermería (internet). 2010. [citado 2020 agosto 28]; 19(4): 279-282. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es).

16.- Martínez P, Martínez M, Muñoz J. Formación basada en competencias en educación sanitaria: aproximaciones a enfoques y modelos de competencia. Rev electrónica de investigación y evaluación educativa [revista en internet], 2008.(citado el 28 de agosto del 2020); 14(2): 1134-4032. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/916/91614201.pdf>

17.- Leka S.2014. La organización del trabajo y el Estrés: estrategias sistémicas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.Nº3.Ginebra.Organización Mundial de la Salud. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

18.- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. Rev de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (internet) 2008 (citado el 28 de agosto del 2020);7(18):1576-5962.Disponible en: <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/8c7bbbba95c1025975e548cee86dfadc>

19.- Dávalos Pérez, Hilda. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia “José Casimiro Ulloa”. Tesis de licenciatura. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005 .Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1029/Davalos\\_ph.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1029/Davalos_ph.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20.- Hoyo M. Causas del estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo .Estrés laboral.Madrid.2004.Disponible en: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

21.- Ramón J, Guillén C, Meléndez A, Pastrana J.Fases de estrés .En: Edición: Sans Growing Brands. Barcelona, 2016.pp.12-13.

- 22.- Berón D, Palma Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Tesis de licenciatura. Mendoza, Argentina. Universidad Nacional de Cuyo, 2011.86 pp.
- 23.- Domínguez B. Estrés Académico Causas y Consecuencias. Revisión bibliográfica. Universidad Autónoma de México. 2013. México. Multimed. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/multimed/mul2013/mul132q.pdf>
- 24.- Iparraguirre P. Factores organizacionales y personales correlacionados a la satisfacción laboral del personal de un centro especializado de atención psicológica de Lima. Tesis de grado. Lima, Perú. Universidad Cayetano Heredia, 2017.82 pp.
- 25.- Leka Stavroula. La organización del trabajo y el Estrés: estrategias sistémicas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- 26.- Ministerio de Salud. Cuidado de la Salud Mental del Personal de la Salud en el contexto del Covid -19. Guía Técnica. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- 27.- Meza P. Factores estresores laborales y resiliencia en Enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora. Tesis de grado. Lima, Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2019.136 pp. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS\\_MEZA\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS_MEZA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 28.- Carmona A; Cárdenas L. Estrés y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Essalud. Tesis para optar el Título. Ayacucho, Perú. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2017.84 pp. Disponible en: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2303/TESIS%20En692\\_At\\_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2303/TESIS%20En692_At_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 29.- García M, Gil la Cruz M. El Estrés en el ámbito de los profesionales de la Salud (en línea) Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>



30.- Dirección General de Intervenciones Cuidado de la Salud Mental del Personal de la Salud en el contexto del Covid -19. Guía Técnica. Lima Ministerio de salud. Dirección de Salud Mental; 2020. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

## **ANEXOS**

ANEXO 01 **Matriz de Consistencia**

Factores que inciden al estrés laboral durante la pandemia por covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuáles son los factores que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar los factores que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los factores personales, ambientales y organizacionales inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020.</p>	<p><b>Variables:</b></p> <p><b>V1</b></p> <p><b>Factores</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Factores personales</p> <p>Factores Ambientales</p> <p>Factores Organizacionales</p> <p><b>V2</b></p> <p><b>Estrés Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p><b>Fisiológicos</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Método específico:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><math>F \leftarrow r \rightarrow E</math></p> <p><b>F:</b> Factores</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>¿Los factores personales inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?</p>	<p>Identificar los factores personales que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Los factores personales si inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, Callao 2020.</p>	<p><b>Psicológicos</b></p> <p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Cuantitativo descriptivo transversal.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Personal de enfermería (Enfermeros y Técnicos)</p>	<p><b>E: Estrés Laboral</b></p> <p><b>r : Correlación</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia</p>	
<p>¿Los factores ambientales inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de</p>	<p>Identificar los factores ambientales que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de</p>	<p>Los factores ambientales si inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de</p>		<p><b>Muestra:</b></p> <p>30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia</p>	

<p>emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?</p> <p>¿Los factores organizacionales inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, callao 2020?</p>	<p>enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla.</p> <p>Identificar los factores organizacionales que inciden al estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla.</p>	<p>emergencia del hospital ventanilla, Callao 2020.</p> <p>Los factores organizacionales si inciden en el estrés laboral durante la pandemia por Covid-19 en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital ventanilla, Callao 2020.</p>			
--	--	---	--	--	--

## ANEXO 02

	P1 FP	P2 FP	P3 FP	P4 FP	P5 FA	P6 FA	P7 FA	P8 FA	P9 FO	P10 FO	P11 FO	P12 FO	P13 EF	P14 EF	P15 EF	P16 EF	P17 EF	P18 EFF	P19 EF	P20 EF	P21 EP	P22 EP	P23 EP	P24 EP
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2
5	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	4
6	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4
7	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	4	1	3	1	2	1	1	1	2	3
8	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	6	1	1	1	1	1	1
9	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2
10	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	5	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1
11	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	5	3	2	2	1	3	2	3
12	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	4
14	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	4	2	3	3	1	3	2	2	1
15	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	5	5	2	1	3	1	5	1	1	1	3
16	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1
18	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4
19	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	4	3	2	3	1	4	3	4	3	4	2	1
20	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	1	1	1	4	1	4

	P1 FP	P2 FP	P3 FP	P4 FP	P5 FA	P6 FA	P7 FA	P8 FA	P9 FO	P10 FO	P11 FO	P12 FO	P13 EF	P14 EF	P15 EF	P16 EF	P17 EF	P18 EFF	P19 EF	P20 EF	P21 EP	P22 EP	P23 EP	P24 EP
20	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	1	1	1	4	1	4
21	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	4	3	4	1	4	3	2	3	3	1	2
22	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	1	1	2
23	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4	5	3	4	2	1	2	3	4	6
24	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	4	3	5	4	2	3	2	3	5
25	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2
26	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	4	3	6	2	6	2	2	1	2	3	6
27	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	4	5	5	5	3	1	1	2	3	6
28	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	6	5	3	4	4	3	3	2	2	2	4	6
29	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	6	5	4	6	3	4	4	3	2	2	4	6
30	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	6	4	4	3	4	4	4	4	6	4	6

ANEXO 03

JUICIO DE EXPERTOS 01

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO:** FACTORES QUE INCIDEN AL ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VENTANILLA CALLAO 2020

N°	Pregunta	Apreciación		Sugerencia
		Si	No	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	X		
6	La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓		
7	El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	Del instrumento de recolección de datos, usted eliminará algún ítem?		X	
9	Del instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	X		
10	El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

---



---



---



---

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 HOSPITAL DE EMERGENCIAS  
 VENTANILLA  
 CALLAO  
 2020



## JUICIO DE EXPERTOS 02

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO:** FACTORES QUE INCIDEN AL ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VENTANILLA CALLAO 2020

N°	Pregunta	Apreciación		Sugerencia
		Si	No	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
5	El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?			
6	La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	Del instrumento de recolección de datos, usted eliminara algún ítem?		/	
9	Del instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	X		
10	El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

- COMO CONSIDERAR ÍTEMAS DE 12 HORAS  
 - COMO CONSIDERAR ROTACIÓN CON JEBO ANTIGUO

  
**Gisela N. Malvar Ayala**  
 LIC. EN ENFERMERÍA  
 CEP: 4999 RSE: 13247

## JUICIO DE EXPERTOS 03

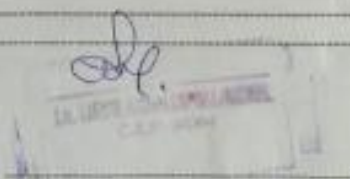
### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO:** FACTORES QUE INCIDEN AL ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VENTANILLA CALLAO 2020

N°	Pregunta	Apreciación		Sugerencia
		Si	No	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓		
3	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
5	El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	✓		
6	La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓		
7	El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	Del instrumento de recolección de datos, usted eliminara algún ítem?		✓	
9	Del instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	✓		
10	El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

En el ítem III se considera la relación interpersonales con la jefa del servicio.



## JUICIO DE EXPERTOS 03

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO:** FACTORES QUE INCIDEN AL ESTRÉS LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VENTANILLA CALLAO 2020

N°	Pregunta	Apreciación		Sugerencia
		Si	No	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	P		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	P		
3	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	P		
4	El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	P		
5	El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	P		
6	La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	P		
7	El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos?	P		
8	Del instrumento de recolección de datos, usted eliminara algún ítem?	P		los ítems Repetidos
9	Del instrumento de recolección de datos, usted agregaria algún ítem?		P	
10	El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	P		
11	La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	P		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

*Sería conveniente que se facilite el Manual de Instrucciones para poder contactar con los Investigadores del Instrumento*


**MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL DE VENTANILLA**  
 INSTITUCIÓN DE SALUD PARA  
 EL DISTRITO DE VENTANILLA  
 CALLE VENTANILLA N° 1000

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

### CUESTIONARIO

Estimados colaboradores mediante la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad del Callao se está realizando un proyecto de tesis sobre “Factores que inciden al Estrés Laboral durante la Pandemia por Covid-19 en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Ventanilla”, y mediante la presente se desea conocer diversos aspectos respecto al tema, se agradece responda con sinceridad; cabe señalar que la presente encuesta es anónima. Gracias por su colaboración.

**Instrucciones:** MARCAR CON UNA (X) SEGÚN CREA UD. SEA LA RESPUESTA CORRECTA

#### 1) DATOS PERSONALES:

**Sexo:** .....                      **Edad:** .....    **Tiempo de servicio en el área:** .....

#### 2) FACTORES:

Ítems	Bueno	Regular	Malo
<b>Factores personales</b>			
1. Cómo considera Usted el salario que percibe?			
2. Cómo considera Usted las relaciones con los miembros de su familia?			
3. Cómo considera Usted su estado de salud?			
4. Cómo considera Usted que el hecho de trabajar en dos lugares afecta en su salud?			
<b>Factores ambientales</b>			
5. Cómo considera Usted la infraestructura de su área de trabajo?			
6. Cómo considera Usted la iluminación en su área de trabajo?			
7. Cómo considera Usted la ventilación en su área de trabajo?			

8. Cómo considera Usted que los ruidos generados por otras áreas afecten en su trabajo?			
<b>Factores organizacionales</b>			
9. Cómo considera Usted la programación de turnos de 24 horas en su trabajo?			
10. Cómo considera Usted la actual demanda y sobrecarga de trabajo en su servicio?			
11. Cómo considera Usted la relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo?			
12. Cómo considera Usted la distribución de Equipos de Protección Personal (EPP) en su trabajo?			

### 3) ESTRÉS LABORAL:

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses:

1: Nunca    2: Casi nunca    3: Pocas veces    4: Algunas veces  
5: Relativamente frecuente    6: Muy frecuente

Ítems	1	2	3	4	5	6
<b>Fisiológicos</b>						
13. Ha presentado problemas para conciliar el sueño?						
14. Ha presentado dolores de cabeza?						
15. Ha presentado indigestiones o problemas gastrointestinales?						
16. Ha presentado sensación de cansancio o agotamiento?						
17. Ha presentado tendencia de comer, beber o fumar más de los habitual?						
18. Ha presentado disminución del interés sexual?						
19. Ha presentado disminución del apetito?						

20. Ha presentado temblores musculares (tics nerviosos o parpadeos)?						
21. Ha presentado pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo?						
<b>Psicológicos</b>						
22. Ha presentado respiración entrecortada o sensación de ahogo?						
23. Ha presentado pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo?						
24. Ha tenido sensaciones fuertes de no levantarse por la mañana?						