

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN SALUD**



**TESIS**

**“NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES ASOCIADOS EN EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE  
CAJAMARCA - 2023”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS,  
EMERGENCIA Y DESASTRES**

**Autora:**

**Lic. Enf. Luz Aurora Ishpilco Bustamante**

**Asesora:**

**M.Cs. Petronila Bringas Durán**

**CAJAMARCA- PERÚ**

**2024**





## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **Luz Aurora Ishpilco Bustamante**  
DNI: **45041874**  
Escuela Profesional/Unidad UNC: **ESCUELA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**
2. Asesor:  
**M.Cs. PETRONILA ÁNGELA BRINGAS DURÁN**  
  
Facultad/Unidad UNC: **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
3. Grado académico o título profesional al que accede:  
a.  Bachiller      Título profesional       Segunda especialidad  
b.  Maestro       Doctor
4. Tipo de Investigación:  
a.  Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional  
b.  Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
**NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES ASOCIADOS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA - 2023**
6. Fecha de evaluación del software antiplagio: **22/8/2024**
7. Software antiplagio:  **TURNITIN**       **URKUND (OURIGINAL) (\*)**
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **23%**
9. Código Documento: **oid: 3117:375211103**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**       **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Cajamarca, 4/9/2024



**Dra. MARTHA VICENTA ABANTO VILLAR**  
DIRECTORA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCS-UNC  
DNI:26673990

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

**© Copyright 2024 by  
Luz Aurora Ishpilco Bustamante  
“Todos los Derechos Reservados”**

Lic. Enf. Luz Aurora Ishpilco Bustamante

**“NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES ASOCIADOS EN EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA - 2023”**

Escuela Académico Profesional de Enfermería Segunda Especialidad Profesional en  
Enfermería en Enfermería en Cuidados Críticos, Emergencia y Desastres – UNC  
2023.

**Asesora:** M. Cs. Petronila Bringas Durán

Docente de la Facultad Ciencias de la Salud – MCs. en Ciencias

71 páginas.

## **SE DEDICA ESTE TRABAJO**

**A:**

Dios, por haberme permitido culminar de manera exitosa esta meta y acompañarme hasta donde ahora estoy.

Mis Padres Julio y María, Por su ejemplo e inquebrantable apoyo.

Mis Hijos Lucero y Alessandro, por ser mi motivación más grande para continuar superándome y no rendirme.

Mi Persona, por demostrarme que no hay límite para cumplir lo que uno se propone.

## **SE AGRADECE A**

Mi ALMA MATER, Universidad Nacional de Cajamarca, por abrirme las puertas al conocimiento profesional para poder ser instrumento útil para mi país y la sociedad.

La Segunda Especialidad Profesional En Enfermería por brindarnos la orientación constante y la oportunidad de continuar nuestros estudios.

Mis DOCENTES, por su loable labor, quienes fungían como inspiración y motivación para seguir adelante.

Mi Asesora de Tesis M.Cs. Petronila Bringas Durán, por ser la persona que con gran paciencia, empatía y profesionalismo ha sabido direccionar este trabajo de tesis.

Las Licenciadas en Enfermería, del Servicio de Emergencia, del Hospital Regional Docente de Cajamarca, por su disponibilidad en todo momento del estudio.

**“NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES ASOCIADOS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA - 2023”**

Autora: Lic. Enf. Luz Aurora Ishpilco Bustamante

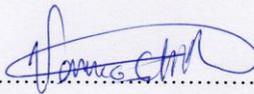
Asesora: MCs. Petronila Ángela Bringas Durán

Tesis aprobada por los siguientes miembros:

**JURADO EVALUADOR**



Dra. Gladys Sagástegui Zárate  
Presidenta



Dra. Verónica María Chávez Rosero  
Secretaria



Dra. Rosa Carranza Paz  
Vocal.



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES**

En Cajamarca, siendo las 10:30 del día 16 de Agosto del 2024, los integrantes del Jurado Evaluador, designados por Consejo de Facultad a propuesta de la Coordinadora General de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la salud, dan inicio a la sustentación de Tesis Titulado:

Nivel de Estrés y los Factores asociados en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca - 2023

Desarrollado por el (la) Lic. Enf. Luz Aurora Ishpilco Bustamante

Concluida la sustentación y Realizadas las deliberaciones de estilo, se obtuvo el promedio final de:

Dieciocho (18)

Por lo tanto el jurado acuerda la Aprobación del (la) mencionado (a) profesional. Encontrándose APTO (A) para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES.

MIEMBROS DE JURADO EVALUADOR NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA
Presidente	<u>Dra. Gladys Sagastegui Zárate</u>	<u>Gladys Sagastegui Zárate</u>
Secretario (a)	<u>Dra. Verónica María Chávez Rosero</u>	<u>Verónica Chávez Rosero</u>
Vocal	<u>Dra. Rosa Carranza Paz</u>	<u>Rosa Carranza Paz</u>
Asesor (a)	<u>M.Cs. Petronila Ángela Bringas Durán</u>	<u>Petronila Bringas Durán</u>

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

FICHA CATALOGRÁFICA	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	
vii	
Lista de Tablas	
viii	
GLOSARIO	ix
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Definición y delimitación del problema de investigación	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Justificación del estudio	5
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Estrés laboral en enfermería	12
2.2.2. Dimensiones del estrés: ambiente físico, psicológico y social	14
2.2.3. Factores que influyen en el estrés laboral	16
	vi

2.3.	Teoría de enfermería	19
2.4.	Servicio de emergencia	20
2.5.	Profesional de enfermería	20
2.6.	Hipótesis de investigación	21
2.7.	Variables del estudio	22
2.8.	Operacionalización de variables	29
CAPÍTULO III		31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		31
3.1.	Diseño y tipo de estudio	31
3.2.	Población de estudio	31
3.3.	Criterios de inclusión y exclusión	32
3.4.	Unidad de análisis	32
3.5.	Marco muestral	32
3.6.	Muestra	32
3.7.	Selección de la muestra	33
3.8.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	33
3.9.	Procesamiento y análisis de datos	35
3.10.	Consideraciones éticas	35
3.11.	Dificultades y limitaciones para el estudio	36
CAPÍTULO IV		37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		37
CONCLUSIONES		51
RECOMENDACIONES		52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		53
ANEXOS		57

## **Lista de Tablas**

Tabla 1. Nivel de estrés según dimensiones en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023	37
Tabla 1.a. Nivel de estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023	40
Tabla 2. Factores asociados al estrés en sus dimensiones en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023	42
Tabla 2.a. Nivel de Factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023	46
Tabla 3. Relación entre Nivel estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2023.	48

## **GLOSARIO**

HRDC: Hospital Regional Docente de Cajamarca.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

MINSA: Ministerio de Salud.

RHS: Recursos humanos para la salud.

ODS: Objetivo de desarrollo sostenible.

## RESUMEN

Lic. Enf. Luz Aurora Ishpilco Bustamante <sup>1</sup>  
M. Cs. Petronila Bringas Durán <sup>2</sup>

### **“NIVEL DE ESTRÉS Y LOS FACTORES ASOCIADOS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA - 2023”**

La investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023”. Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 81 licenciadas de enfermería, del Servicio de Emergencia. En la recolección de datos se usó dos instrumentos: Para determinar el nivel de estrés se usó el cuestionario de “Nursing Stress Scale”, elaborado por Eunice Álvarez (2021) y el segundo cuestionario sobre, “Factores que influyen en el estrés laboral, elaborado por Martínez (2018). Resultados: en la dimensión ambiente físico 97.5% de profesionales de enfermería tuvo un nivel medio de estrés, en ambiente psicológico 79% nivel medio; y en ambiente social: 71.6% nivel bajo de estrés. En promedio 81.5% alcanzó nivel medio de estrés, 12.3% nivel bajo de estrés. En factores asociados, 59,3% presentó nivel medio de estrés, en factores personales 49,4% nivel bajo; factores laborales 67.9% presentó nivel medio de estrés y factores organizacionales 86.4 % nivel medio de estrés. Se concluye que existe relación significativa entre el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023, con un  $p= 0.000$ .

Palabras Claves: Estrés, factores asociados, enfermería.

---

1 Licenciada en Enfermería del HRDC

2 Docente de la UNC

## ABSTRACT

Lic. Enf. Luz Aurora Ishpilco Bustamante <sup>1</sup>  
MCs. Petronila Bringas Durán <sup>2</sup>

### **“STRESS LEVEL AND ASSOCIATED FACTORS IN THE NURSING PROFESSIONAL OF THE EMERGENCY SERVICE OF THE REGIONAL TEACHING HOSPITAL OF CAJAMARCA - 2023”**

The objective of the research was to "Determine the relationship between the level of stress and the associated factors in the nursing professional of the emergency service of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, 2023." It was a study with a quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational approach. The population and sample consisted of 81 nursing graduates from the emergency service. Two instruments were used to collect data: To determine the level of stress, the "Nursing Stress Scale" questionnaire was used, developed by Eunice Alvarez (2021) and the second questionnaire on, "Factors that influence work stress, developed by Martínez (2018). It was obtained; In the physical environment dimension, 97.5% of nursing professionals had a medium level of stress, in the psychological environment, 79% had a medium level; and in social environment: 71.6% low level of stress. 81.5% reached a medium level of stress, 12.3% a low level of stress. In associated factors, 59.3% presented a medium level of stress, within personal factors 49.4% had a low level; work factors 67.9% presented a medium level of stress and organizational factors 86.4% presented a medium level of stress. It is concluded that there is a significant relationship between the level of stress and the associated factors in the nursing professional of the emergency service of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, 2023, with a  $p = 0.000$ .

Keywords: Stress, associated factors, nursing.

---

1 Graduate in Nursing from HRDC

2 S UNC Professor

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral en el personal de enfermería es un fenómeno ampliamente reconocido que afecta no solo la salud y el bienestar de los profesionales, sino también la calidad de la atención brindada a los pacientes. En el entorno de emergencias, esta situación se intensifica debido a la naturaleza dinámica y demandante del trabajo, donde las decisiones deben tomarse rápidamente y bajo presión. En este contexto, el Hospital Regional Docente de Cajamarca, como uno de los principales centros de atención de la región, enfrenta desafíos únicos que pueden influir en los niveles de estrés de su personal de enfermería.

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de estrés y los factores asociados en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante el año 2023. Identificar estos factores es crucial para desarrollar estrategias efectivas que puedan mitigar el impacto del estrés en estos profesionales y en última instancia, mejorar la calidad del servicio de Emergencias.

Para ello, se abordaron aspectos como factores personales, dentro de ellos el manejo de sus emociones ante situaciones estresantes, también factores laborales, como la carga laboral, el apoyo institucional y los factores organizacionales como las condiciones de trabajo y el equilibrio entre la vida laboral. Estos factores, fueron evaluados para determinar su relación con los niveles de estrés reportados por el personal de Enfermería. Además, exploraron las diferencias en el impacto del estrés según variables sociodemográficas como edad, género y la experiencia profesional.

La importancia de este estudio radicó en la necesidad de comprender de manera integral los factores que afectan a los profesionales de enfermería en su entorno laboral dentro del servicio de Emergencias. Los hallazgos serán entregados a la institución a fin de que sean socializados y conduzcan a la implementación de políticas y prácticas para promover un ambiente de trabajo más saludable y eficiente.

En resumen, este trabajo buscó proporcionar una visión detallada y actualizada del estrés laboral en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, así como de los factores asociados.

El trabajo está organizado en capítulos:

En el capítulo I: Se presenta el problema de investigación: definición y delimitación de del problema, formulación del problema, justificación y objetivos.

En el capítulo II: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, teoría de enfermería, hipótesis, variables, operacionalización de variables.

En el capítulo III: Diseño y tipo de estudio, población de estudio, criterios de inclusión y exclusión, unidad de análisis, marco muestral y muestra, selección de muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, consideraciones éticas, dificultades y limitaciones para el estudio.

En el Capítulo IV: Se detalla Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Asimismo, las referencias bibliográficas y los anexos.

# CAPÍTULO I:

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Definición y delimitación del problema de investigación

El estrés es un estado psicológico y físico que afecta el estado normal del cuerpo, produciendo alteraciones o cambios evidentes en la persona, cuyos efectos repercuten en la salud física y mental, en el rendimiento laboral y académico, provocando preocupación y angustia. Asimismo, el estrés es uno de los fenómenos más usuales hoy en día, pues está afectando a toda la población en general, y a consecuencia de ello, se ha evidenciado que este problema también podría afectar el bienestar físico y psicológico del que lo padece. Además, está catalogado como un componente empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social; convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral (1).

En la actualidad, se ha incrementado el interés por estudiar al estrés y los factores psicosociales que lo asocian con el trabajo; debido al impacto que puede tener sobre la salud de los trabajadores. Se conoce numerosos efectos adversos que tiene el estrés sobre el individuo; entre ellos se pueden mencionar diversos trastornos como; físicos, psíquicos o conductuales, que a su vez pueden dar lugar a problemas a nivel colectivo como aumento del ausentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo realizado y de la productividad. Uno de los grupos de profesionales, más afectados por el estrés en su quehacer laboral diario, son el personal de salud y en especial, el profesional de Enfermería; puesto que se ha identificado a la Enfermería como una profesión altamente estresante, "por su propia naturaleza" y se ha declarado repetidamente la prevalencia del estrés laboral y el agotamiento. En España, los estudios han señalado, altos niveles de agotamiento emocional en las enfermeras y niveles moderados de despersonalización (1).

Existe un gran número de factores de riesgo, que puedan causar estrés y están relacionados con el trabajo; en este grupo de trabajadores. Dentro de ellos es

oportuno mencionar a los asociados con el contenido del trabajo, nivel de responsabilidad, problema de roles, clima organizacional, el trato con pacientes, carga laboral, necesidad de mantener la calificación profesional, horarios irregulares, deficiencias en el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, entre otros. (2).

Los múltiples factores causantes del estrés fueron reconocidos en el 2020, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), incluyen un trabajo monótono o desagradable, volumen excesivo o escaso de trabajo, falta de participación o control en la toma de decisiones, promoción laboral ineficiente, tener malas relaciones con los compañeros. Todos estos posibles escenarios, tienen como consecuencias, al aumento del ausentismo laboral, deterioro de la productividad e incluso aumento de la rotación del personal. Del mismo modo, se considera importante recalcar, que en datos ofrecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos, son debidos al estrés (2).

En América Latina para el 2020, se ha estudiado poco esta realidad que aqueja a muchos en la actualidad; uno de los países que investigó fue Chile, quienes mencionan que los trabajadores asalariados, son sometidos a factores estresantes laborales, tienen mayor índice de probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión. También se han encontrado algunos reportes en Perú y Colombia, que muestran, una de las consecuencias más comunes de este estrés, es el síndrome de Burnout, que surge a modo de consecuencia del alto estrés laboral (2).

Durante la pandemia por Covid-19, que representó para el mundo una emergencia sanitaria; debido a su gran impacto ocasionando, con gran número de muertes, simbolizó, uno de los mayores desafíos para los profesionales de enfermería, como miembros del equipo de salud, los cuales enfrentaron como primera línea de atención, generando estrés agudo (31%), elevada ansiedad (45%), depresión (38%), Burnout (29%), trastornos del sueño y apetito, desmotivación, desesperanza, agotamiento, miedo, pánico y depresión clínica, más aún se ha observado en los servicios de emergencia, donde se ha dado el

primer contacto y el profesional de enfermería tuvo que enfrentarse, a la incertidumbre de la atención de pacientes sospechosos de Covid-19 (3).

Otros aspectos relacionados al estrés fueron el esfuerzo emocional, sobrecarga laboral, agotamiento físico por la gravedad de los pacientes con potencial deterioro, cuidado de compañeros de trabajo con riesgo de gravedad y muerte, escasez de equipos de protección personal, equipos como ventiladores mecánicos y recursos profesionales de salud; sumado el temor relacionado con el desconocimiento sobre el manejo, evolución clínica y tratamiento de las personas infectadas, y miedo a la posibilidad de infectar a sus familiares (4).

El Hospital Regional Docente De Cajamarca, es una institución pública de nivel II-2, es el nosocomio más especializado dentro de la Región, motivo por el cual, los pacientes de los distintos departamentos son referidos para recibir una atención más compleja, cada uno con sus propias culturas y creencias, a ello se suma la afluencia de pacientes de la misma ciudad, que acuden al ver su salud afectada, de esta manera llegando a aumentar la demanda y hacer la atención más lenta, siendo el escenario principal el servicio de Emergencia. Al observar esta realidad y motivada por los estudios analizados se planteó la siguiente pregunta de investigación

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el Nivel de Estrés y los Factores Asociados en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca?

## **1.3. Justificación del estudio**

En la actualidad, el estrés es un problema de salud pública, en el campo sanitario es mucho más evidenciado; siendo Enfermería una de las profesiones más implicadas, porque en su quehacer diario soportan situaciones de estrés, debido a factores personales, laborales (largos turnos, la realización de esfuerzos físicos y psicológicos) y organizacionales, por el cuidado a personas con distintas creencia y culturas, situaciones desafiantes como: La atención de pacientes que

llegan en condiciones críticas, o tener una presión externa para realizar el trabajo, inadecuada infraestructura, alta demanda de pacientes y reducida cantidad de personal para la atención de los mismos, situaciones de vulnerabilidad, sufrimiento y muerte. Todos estos factores pueden provocar variaciones en la salud del personal, suscitándose desde ligeros trastornos físicos, psíquicos hasta generar una verdadera enfermedad. Sin que el propio personal pueda ser capaz de identificarlo.

En el Servicio de Emergencia se observa que el personal de enfermería se encuentra sometido a condiciones estresante diariamente por diversos factores, que afectan a su bienestar físico y psicológico; por estas razones se realizó el presente estudio para poder determinar el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

**Implicancias prácticas:** Esta investigación brindará a las autoridades del Hospital Regional Docente de Cajamarca; datos relevantes sobre el estrés en el profesional de Enfermería y los factores asociados, para que se tomen, diseñen e implementen, estrategias, que puedan mejorar las condiciones laborales de los profesionales de Enfermería; de esta manera disminuir los riesgos que puedan presentarse, en la salud física y mental, también beneficiará indirectamente, en la calidad de atención y seguridad del paciente.

**Valor Metodológico:** El presente estudio, se realizó en base “al método científico y las orientaciones teórico-metodológicas necesarias para su culminación exitosa.” Asimismo, para la recolección de datos, se usó un instrumento validado, por investigadores nacionales.

El estudio fue factible de realizar, porque se contó con la autorización de las autoridades de la institución. También fue viable porque fue financiando en su totalidad por la investigadora.

Implicancia científica: se considera importante, el carácter referencial, que asumirá esta investigación para futuros estudios, que se requieran realizar con respecto a este tema.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de estrés, en sus dimensiones ambiente físico, psicológico y social en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.
2. Identificar los factores de estrés en sus dimensiones personales, laborales y organizacionales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **A nivel internacional:**

Morales M. Alvarado J. (2022) Ecuador, en su estudio denominado, “Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería en el área de Emergencia y Hospitalización”, tuvieron el objetivo de “Identificar los factores ligados al estrés laboral en el personal de Enfermería. Siendo sus resultados: los niveles de estrés para el personal de urgencias y hospitales son moderados y agudos; los factores de estrés están relacionados con el propio ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y los acontecimientos vitales; provoca problemas de salud. Concluyeron que los paramédicos están expuestos a altos niveles de estrés por diversas razones, como la sobrecarga de trabajo, la falta de cooperación, el sufrimiento de los pacientes y familiares, y la insuficiente preparación o capacitación para influir sobre salud, comportamiento y relaciones (5).

Molina et al. (2021) en Chile en su estudio sobre “Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas”, con el objetivo de Identificar los estresores laborales que generan riesgos en la salud del equipo de enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos. Cuyos resultados fueron que los profesionales describen a la carga de trabajo como el principal factor de estrés laboral, el 48.6% frecuentemente “realiza demasiadas tareas que no son de enfermería” y en similar proporción indican “no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente”. En el ambiente psicológico, el 43.2% de los enfermeros/as señalan presentar estrés cuando “ver a un paciente sufrir; el 73% indica alguna vez haber sentido “miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería”; el 70.3% alguna vez se sintió” insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia” (6).

### **A nivel nacional:**

Bellodas JR. et al. (2019) en Lima realizó un estudio acerca de “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019” cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras. Se obtuvo como resultados que 60 % de las enfermeras tuvo un nivel medio de estrés laboral, dentro de esto; el 58.7% mostro un nivel medio en la dimensión del agotamiento emocional, 47.3% de nivel medio en la dimensión de realización personal y un 50% un nivel medio en la dimensión de despersonalización (7).

Barboza I. (2019) en la ciudad de Chiclayo, en su estudio “Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III”, tuvo como objetivo, determinar el nivel de estrés y los factores laborales asociados en los profesionales de Enfermería. Resultados: 77.8% de enfermeros mostró nivel medio de estrés laboral, 17.8% nivel alto y 4.4% bajo; en sus dimensiones: agotamiento emocional 73.3%, alcanzó nivel medio de estrés, despersonalización 44.4% nivel medio y en realización personal 42.2% nivel medio de estrés laboral (8).

En factores laborales 56% mostraron un nivel medio, 44% nivel alto; en la dimensión organizativos - relaciones humanas: 80% alcanzó nivel medio; en la dimensión presión y exigencia 73.3% presento un nivel medio; en factores ambientales 64.4%. presentaron un nivel medio. Concluyó que el un gran número de las enfermeras presentaron nivel medio de estrés laboral, la dimensión más afectada fue de agotamiento. Así mismo, las enfermeras (os) mostraron un nivel medio en factores estresores laborales, en el cual la dimensión que provocó mayor estrés fue Organizativos – Relaciones Humanas (8).

Campos L. Cesia A. (2022), Lima, realizó la investigación “Factores asociados al estrés del personal de enfermería frente al COVID-19 en el Hospital Santa Isabel, 2022” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores y el estrés del personal de enfermería frente al COVID-19. Resultados:

El 26,3% de los enfermeros presentaron estrés en el factor área de trabajo, 28.8% refiere estrés severo dentro de la dimensión psicológica, 27,5% manifiesta estrés severo en la dimensión fisiológica y en la dimensión biológica el 28.8% del personal de enfermería se encuentran con nivel de estrés severo (9).

Fernández V. (2022), en Bagua Grande, en su investigación “Factores laborales asociados al estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-1 El Buen Samaritano- EsSalud, 2022”, tuvo como objetivo establecer los factores laborales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería durante los meses de febrero y marzo del 2022. Se evidenció que 63,7% presenta un nivel medio de estrés, seguido de un 23.3% con nivel alto y 10% con nivel bajo. En los factores laborales, se evidenció que los estresores son los organizativos y los ambientales, hallando un nivel de influencia medio con 53,5% y 66,7% respectivamente. Concluyendo que los factores ambientales y organizativos-relaciones humanas influyen en el estrés que presenta el personal de enfermería, lo cual fue determinado mediante pruebas de correlación y con una significancia de  $\alpha=5\%$  y un  $p=valor < a 0,05$  (10).

Acosta J. (2022), Lambayeque, en su estudio “Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un Centro de Salud de MINSA”; tuvo como objetivo determinar la influencia de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores. Resultados: El 46.77%, se encuentran en un nivel medio de estrés con respecto a la presión laboral, el 48.39% se ubica en el nivel medio en la falta de apoyo, los factores organizacionales se encuentran en un nivel medio con 51.61% y la falta de realización personal 48.39% de los encuestados presentan un nivel alto. Conclusión. Los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores están referidos a la edad 30 a 39 años y 40 a 49 años, el sexo de los trabajadores, el trabajo adicional, las horas de trabajo, el ambiente físico, los problemas de interrelación, el estado civil soltero, y la condición laboral (11).

Hervías Y. (2022), Chimbote, en su investigación “Factores Psicosociales relacionados al estrés laboral en los trabajadores del Policlínico Salud Primavera, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre los Factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores. Resultados: 58.75% obtuvo

un nivel de estrés medio, donde la mayor causa de estrés es desencadenada por factores psicosociales con 52.5%. Presenta una relación muy significativa entre factor psicosocial en el trabajo y el estrés laboral ( $p=0,000$ ). Presentó una relación alta positiva significativa entre el factor psicosocial y el estrés laboral ( $r=0,667$ ). Existe una correlación positiva significativa alta ( $r=0,523$ ) entre la dimensión factor psicosocial, condiciones de trabajo y estrés laboral. También una relación significativamente baja, entre factores psicosociales, estrés laboral y carga de trabajo, ( $r=0,305$ ) (12).

Existe una correlación significativa ( $r=0,681$ ) entre el contenido de los factores psicosociales y la particularidad de la tarea y la dimensión del estrés laboral. Existió una relación baja, no significativa ( $r=0,015$ ) entre los factores psicosociales, las demandas y estrés laborales. La correlación entre la dimensión de factores psicosociales, rol laboral y desarrollo profesional y el estrés laboral fue significativamente baja. ( $r=0,294$ ). La relación entre la dimensión del factor psicosocial, aspectos organizacionales, comunicación social y el grado de estrés laboral es significativamente baja ( $r=0,310$ ). Los factores psicosociales entre la satisfacción con la dimensión recompensa por el desempeño y el estrés laboral fueron significativamente bajos ( $r=0,061$ ) (12).

López JP. y Méndez Z. (2021), en su estudio, “Factores relacionados al estrés laboral de enfermeros de emergencia. Huaraz 2020”. Tuvo como objetivo determinar los factores relacionados al estrés laboral en enfermeros de emergencia. Resultados: las tres causas de estrés laboral: factores físicos presentaron la correlación más fuerte de todos (Rho: 0.82), seguido de los factores psicológicos (Rho:0.78) y la correlación más débil fue los factores sociales (Rho: 0.59), todos los resultados fueron estadísticamente significativos ( $p < 0.005$ ), así mismo, el estrés laboral en enfermería fue de 80% nivel bajo y 20% nivel medio. Concluyó que el estrés laboral es un problema de salud relevante en los enfermeros de emergencia en un Hospital nivel II-2; siendo los factores físicos los más relevantes relacionados al estrés laboral (13).

## **A nivel local:**

Medina ZR. y Rubio AA. (2022) “Estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2022”, tuvo como objetivo determinar el nivel de Estrés laboral en los ambientes físico, psicológico y social, en el Profesional de Enfermería. Resultados: en Ambiente Físico; 46% de Profesionales de Enfermería tienen un nivel bajo de estrés laboral, 42% nivel medio, en el ambiente Psicológico 38% presentan nivel de estrés bajo, 36% se encuentran en un nivel de estrés medio y en el ambiente social, 48% de los Profesionales de Enfermería encuestados presentan nivel de estrés bajo, con nivel medio 42% y 10% nivel de estrés alto. Concluyeron que el nivel de Estrés laboral en el Profesional de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca es bajo (50%), seguido por un estrés medio (40%) y estrés alto (10%) (14).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés laboral en enfermería**

La Organización Mundial de la Salud (OMS); define al estrés como, “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, haciendo referencia a un sistema de alerta biológico, necesario para la supervivencia, catalogándose como una respuesta natural de nuestro organismo; en su proceso de adaptación a los cambios que se producen en el entorno y siendo fundamental, no traspasar el nivel óptimo que cada persona tiene, que no se supere la capacidad de adaptación y resistencia del organismo y que, por tanto, no afecte negativamente a la salud (15).

El estrés laboral, se podría considerar, como la respuesta a un desequilibrio entre las exigencias laborales percibidas y las capacidades de el/la trabajador/a percibidas; para hacer frente a esas exigencias. Es una de las principales consecuencias de la exposición a unas condiciones de trabajo organizativas, desfavorables debido a su frecuencia, tiene efectos sobre la

salud, y puede impactar en la calidad del trabajo y la productividad. Debemos tener en cuenta, que el estrés siempre ha estado presente en el trabajo, sin embargo, se está incrementando su intensidad e incidencia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones sociolaborales; es por esta razón que en la actualidad se ha ido incrementando el interés sobre la necesidad de actuar frente a este problema de salud pública (15).

De todos los grupos profesionales, uno de los más afectados con el estrés laborales es el profesional de Enfermería. Este problema, es considerado como una causa importante de insatisfacción laboral en Enfermería y puede provocar ausencias laborales, disminuye su eficiencia en el desempeño del trabajo, con un efecto negativo en la calidad de la atención al paciente y la satisfacción del paciente. El estrés laboral, se ha relacionado con conflictos de personal, ausentismo, disminución de la productividad, baja moral y agotamiento, entre otros (16).

Los principales signos y síntomas del estrés laboral pueden ser psicológicos y físicos; los cuales influyen en el rendimiento del trabajador, que puede provocar falta de concentración y agotamiento. Dentro de ellos podemos citar, la preocupación, inseguridad, miedo o temor, percepción negativa de uno mismo y de las decisiones tomadas, miedo a la pérdida del control y a equivocarse, dificultad para estudiar, pensar y concentrarse, puede provocar ansiedad y depresión. En los que se refiere a los síntomas físicos, dentro de ellos son la sudoración, palpitations, dolores de cabeza, tensión muscular, taquicardia, molestias en el estómago, dificultades respiratorias y mareo y náuseas (17).

Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas; pueden ser muy diversas y numerosas: algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. Dentro de las consecuencias físicas, se encuentran los trastornos gastrointestinales, como la úlcera péptica, cardiovasculares como la hipertensión, trastornos respiratorios como el asma bronquial,

endocrinos como hipoglicemia, sexuales como impotencia, dermatológicos como prurito entre otras, cefalea, dolor crónico, insomnio (18).

En las consecuencias psicológicas podemos citar alteraciones a nivel de la conducta como la preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, confusión, sentimientos de falta de control, trastornos de sueño, ansiedad, miedo, fobia; asimismo el hablar rápido, temblores, tartamudeo, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales. En cuanto a las consecuencias para la entidad, también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad, y enfermedades provocando absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral (18).

### **2.2.2. Dimensiones del estrés:(ambiente físico, psicológico y social)**

- **Ambiente físico:**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que, aunque “el trabajo se considera beneficioso para la salud mental, un entorno laboral negativo afecta la salud psicológica y física de los trabajadores, y por ende repercute en la eficacia del cumplimiento de las labores asignadas”. El entorno en el que labora el profesional de enfermería, la sobrecarga laboral que se le asigna, las diferentes actividades que llevan a cabo, el ambiente físico y las condiciones de iluminación, ventilación el acceso a las EPP y a equipos médicos, todo ello se encuentra asociado al servicio que se brinda y la calidad de atención que se ofrece (19).

El servicio de emergencia, es considerado uno de los ambientes laborales más estresantes, que puede implicar siendo agotadora y angustiante; en especial en el profesional de enfermería que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas, ante las cuales, debe demostrar todas sus capacidades y aptitudes; para lo cual ha sido formada, demostrando juicio y la experiencia necesaria, para detectar signos y síntomas de alarma que amenaza; tomando

decisiones asertivas, que permita promover el restablecimiento de la salud del paciente (19).

El ambiente laboral, desempeña un rol importante, en la calidad de desempeño y satisfacción en los trabajadores, pero la realidad de los profesionales de salud es dura, porque no cuentan con condiciones adecuadas para trabajar correctamente, empezando el escaso recurso humano, la dificultad para acceder a un equipo de protección personal, las excesivas demandas laborales y de pacientes, por otro lado, escasas de equipos y materiales, para la ejecución de los procedimientos y sumado a ello está la exposición al sufrimiento, dolor y muerte de los pacientes, lo cual afecta su salud mental, además se exponen a un clima laboral inestable e inadecuado, debido a los malos entendidos y conflictos entre el equipo médico (20).

- **Ambiente psicológico:**

Dentro de las labores de enfermería, se incluye la permanente exposición a situaciones de muerte y sufrimiento; debido a la situación de los pacientes, la falta de apoyo genera temor, frente a las acciones que se deben tomar. A ello, se suma la incertidumbre de mantenerse en su puesto laboral y la sensación incierta del futuro de trabajo (21).

Por todas estas razones, encontramos con frecuencia, al personal de Enfermería con pérdida de motivación, descenso del rendimiento, deterioro de la calidad del trato ofrecido, junto al desarrollo de sensaciones de cansancio, emocional, inadecuación, y fracaso personal y profesional, todos ellos síntomas de estrés laboral crónico. Sumados, son muchos los estresores diarios que sufre la enfermera, en conjunto inherentes al desarrollo de su actividad, que no sólo es una de las profesiones con mayor estrés laboral, sino la profesión con un mayor índice de deserción y abandono profesional (20).

- **Ambiente social:**

El hospital, que es la organización social más compleja, que ha existido en todos los tiempos, reflejo básico de la sociedad del bienestar, procura remediar el malestar de todos los seres humanos; sin ninguna distinción, de clase ni condición. La eficacia, de esta organización tan compleja, depende del logro de una buena comunicación entre todos los miembros involucrados; en el desempeño de la asistencia sanitaria y social (20).

Esta dimensión implica los problemas médicos y los conflictos que se generan con otros miembros del equipo enfermero durante el desarrollo de las acciones, debido a la diferencia de posturas, el seguimiento de protocolos, entre otros aspectos de suma relevancia que requieren de inteligencia emocional y bienestar psicológico (20).

### **2.2.3. Factores que influyen en el estrés laboral**

Las enfermeras, viven frecuentemente situaciones estresantes relacionadas con la muerte y el morir, brindan cuidados al final de la vida enfrenta situaciones adicionales de estrés y exigencia, como cuidar con conocimiento técnico científico, toma de decisiones relacionadas con cuestiones éticas y contacto constante con el sufrimiento. Estos desafíos generalmente causan angustia física, psicológica y emocional, así como estrés relacionado con el trabajo, lo que puede conducir al desarrollo de agotamiento (16).

Así, algunas fuentes de estrés identificadas como; claves en la literatura enfermera, tanto a nivel general como en los cuidados al final de la vida, incluyen; situaciones estresantes derivadas del proceso de morir, situaciones estresantes derivadas de conflictos con los médicos, situaciones de estrés derivadas de la falta de apoyo, situaciones estresantes derivadas del conflicto entre enfermeros, de la carga de trabajo y de la incertidumbre del tratamiento (16). Comprende:

- **Factores personales:**

Las respuestas inmediatas, del cuerpo humano al estrés laboral y al agotamiento pueden ser fisiológicas, psicológicas y conductuales. Las situaciones estresantes; también tienen consecuencias devastadoras, a nivel psicosomático, como dolores de cabeza, fatiga, náuseas, erupción cutánea y fluctuaciones de peso y varios síntomas psicológicos; también se han relacionado con situaciones de estrés, como ansiedad, nerviosismo, tensión, depresión e irritación (16).

Es necesario que todos y cada uno de los trabajadores, tengan clara la función específica, que realizarán para que su accionar esté ceñido directamente con ésta; y así, evitar confusiones tanto personales como colectivas. En relación con lo mencionado, se configura cuando existen demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que por alguna razón moral el/la trabajador/a no desea cumplir. Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo; la definición inexistente o deficiente de objetivos, funciones, procedimientos o tiempos asignados, así como demandas incongruentes, contradictorias o incompatibles entre sí (1).

- **Factores de contenido laboral:**

Existen varios factores de contenido laboral que pueden ser causantes de estrés en los enfermeros, que se traducen en factores de riesgo psicosocial que posteriormente debocarán en cuadros de estrés negativos que afectarán sustancialmente el rendimiento laboral y el ánimo con el que los profesionales desempeñen sus actividades diarias. Uno de ellos, es la sobrecarga de trabajo, que se presenta principalmente cuando el volumen, la magnitud o la complejidad de la tarea está por encima de la capacidad de el/la trabajador/a para responder de manera adecuada a esta demanda. Es de vital importancia que el trabajador sea idóneo para ejecutar las tareas que se le asignan, y así, pueda rendir satisfactoriamente en cada una de ellas (1).

En referencia, a los equipos de trabajo y exposición a otros riesgos; quedarían incluidos; las herramientas, tecnologías inadecuadas, para las tareas a realizar, softwares muy complejos, inapropiados o no ergonómicos, equipos de trabajo que impiden la desconexión, de los trabajadores fuera del horario laboral, entornos físicos adversos o desfavorables, trabajos con sustancias peligrosas y exposición a riesgos físicos (20).

- **Factores organizacionales:**

El estrés laboral, es una situación que podría afectar no solo la salud física, sino mental de los colaboradores, sin dejar de lado que esta situación puede afectar tanto el clima organizacional, como la productividad de la persona, olvidado en muchas ocasiones; que es el ser humano, el activo más importante de la organización y el eslabón fundamental para lograr el éxito y objetivos establecidos en la organización (22).

Los factores laborales relacionados, refirieron a los organizativos como sobrecarga de trabajo y clima organizacional poco saludable, los de presión, exigencia y contenido de trabajo como supervisión, control excesivo de la tarea y ritmo de trabajo exigente y referente a los ambientales, mencionaron la temperatura ambiental inadecuada (22). Factores organizativos, ambientales y de presión y exigencia, y pueden generar desgaste físico y mental y deterioro de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad (23).

Además de ello, es pertinente mencionar, que el tiempo de trabajo y el horario en el que se realizan las labores; es importante para determinar si el trabajador tendrá cuadros de estrés en su vida; pues, como es bien sabido, los trabajadores de la salud realizan su trabajo en horario nocturno, trabajo a turnos, jornadas con horarios impredecibles, irregulares o prolongadas que pueden ser influyentes en su salud mental. Así mismo, la escasa y prácticamente nula participación o falta de ésta en la toma de decisiones sobre cuestiones como las tareas a realizar, su orden, distribución de estas,

procedimiento, incapacidad para decidir descansos, etc. es un factor importante para tener en cuenta (1).

### **2.3. Teoría de enfermería**

Las teorías de enfermería son importantes para explicar y comprender las prácticas propias de la profesión, porque analizan e interpretan los datos del paciente, apoyando y facilitando la toma de decisiones. Definen que hacen las enfermeras y por qué lo hacen; favorece la planificación, la predicción y la evaluación de los resultados fruto de los cuidados asimismo emplear y manejar toda la información acerca del paciente y gestionen la práctica del cuidado de forma ordenada y eficaz. El empleo de las teorías en la profesión de enfermería dentro de la atención garantiza que todas las enfermeras compartan un lenguaje común y conocimientos similares para que puedan ser llevados a la práctica (24).

La teoría que afianza el estudio es: Teoría Ambientalista de Florence Nightingale, menciona que la enfermería, es una profesión muy honrosa y digna, que tiene la finalidad principal de buscar el bienestar y cuidado del ser humano, mediante la base de conocimientos teóricos y científicos. Sin embargo, también se requiere un entorno adecuado para desempeñar sus funciones y garantizar las condiciones de seguridad necesaria para evitar el estrés laboral. Estos criterios, son mucho más importantes dentro del servicio de emergencia, dado que la exposición a virus o bacterias puede significar la diferencia entre morir y vivir.

Al respecto, la teoría del entorno que propone; Florence Nightingale, adquiere especial connotación, pues resalta la necesidad de ambientes agradables e inocuos; la observación permanente de los problemas de salud, que atraviesan los pacientes, el ejercicio ético de los enfermeros, así como la organización y sistematización, de los registros de atención, sin dejar de lado la importancia de la formación profesional; con base en aspectos biológicos, sociales, psicológicos y espirituales (24).

Dentro de los metaparadigmas; se ha considerado a la persona que es un ser afectado por el entorno y bajo la intervención de una enfermera, el entorno donde se consideran las condiciones y fuerzas externas, que afectan a la vida, en este caso los factores personales, de contenido laboral y organizacionales, que afectan la salud del profesional y la enfermería, la que colabora para proporcionar aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad; e interviene en la recuperación del paciente, garantizando primero su bienestar (25).

Para Florence Nightingale, todas las condiciones y las fuerzas externas que influyen en la vida; tienen cinco componentes principales, de un entorno positivo o saludable: ventilación adecuada, luz adecuada, calor suficiente y control del ruido; es muy importante, este ambiente físico y el entorno psicológico, puede verse afectado negativamente, por el estrés que debería controlarse (25).

#### **2.4. Servicio de emergencia**

Es la unidad orgánica o funcional, en hospitales de baja complejidad, encargados de brindar atención médico-quirúrgica de emergencia, en forma óptima y permanente, las 24 horas del día, a todas las personas cuya vida o salud, se encuentran en situación de emergencia, de acuerdo con su nivel de complejidad, pueden resolver diferentes categorías de daño. El área de Emergencia es aquel ambiente dependiente del Hospital, donde se otorgan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes; que demandan atención inmediata, es considerado también el espacio, que delimita en muchas ocasiones el paso de la vida a la muerte, por lo que el personal debe ser calificado; ya que su meta deberá cumplirla en el menor tiempo posible, por considerarse un área de estabilización de los pacientes; con resolución de problema en forma inmediata y mediata, de acuerdo a su categorización desde el área de Triage (2).

#### **2.5. Profesional de enfermería**

En la Región de las Américas, hay aproximadamente nueve millones de profesionales de la enfermería, que representan más del 56% de los recursos

humanos para la salud (RHS); quienes desempeñan un papel clave en la atención sanitaria, la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la gestión de la salud y la educación. Por todo ello, es necesario invertir en estos profesionales, para avanzar en la salud universal y en el cumplimiento de los Objetivo de desarrollo sostenible (ODS). En los servicios de urgencias, de los centros hospitalarios, tenemos una cronicidad sumamente alta porque están saturados, debido a que la población necesita el apoyo del cuidado especializado de las enfermeras (3).

De acuerdo, con la Organización Mundial de la Salud (OMS). La Enfermera, es el primer eslabón y el punto de contacto más sólido, entre el sistema de salud y las personas. En este sentido, desempeña una función primordial, en esta estrategia, pues debe contar con competencias bien estructuradas y definidas, para cumplir con los objetivos que se persiguen; con un propósito primordial, que es el de brindar atención y cuidado de calidad a las poblaciones que requieren de sus servicios; a través de comunicación, manejo de una información teórico - disciplinaria, gestión de recursos con la comunidad y otras instancias (4).

Las enfermeras, están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante, en la atención centrada en la persona. En varios países, son líderes o actores, clave en los equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios. proporcionan una amplia gama de servicios de salud, en todos los niveles del sistema de salud.

## **2.6. Hipótesis de investigación**

**Ha:** Existe relación entre el nivel de estrés y los factores asociados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

**H0:** No existe relación entre el nivel de estrés y los factores asociados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

## **2.7. Variables del estudio**

### **Variable Independiente:**

Factores asociados al estrés.

### **Variable Dependiente:**

Nivel de estrés.





## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Diseño y tipo de estudio**

La presente investigación, fue de enfoque cuantitativo, porque para la recolección de datos se utilizó estadística, buscando regularidades y relaciones causales entre las variables expuestas. Los datos generados tuvieron los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuyeron a la generación de conocimiento (26).

Descriptivo, porque permitió describir los fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, buscando especificar las propiedades, las características del grupo objetivo

Transversal o transaccional, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único (26). Es decir, en un periodo de tiempo determinado, hasta completar la muestra.

Correlacional. Porque, permitió establecer la relación entre ambas variables (26). Cuantificar la relación entre el nivel de estrés y los factores asociados en profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

#### **3.2. Población de estudio**

La población, estuvo constituida 81 licenciadas de enfermería, que laboraron en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

### **3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterio de Inclusión:**

Licenciadas de Enfermería, que laboraron como mínimo 6 meses en el servicio de emergencia y que aceptaron participar en el estudio de manera voluntaria.

#### **Criterio de Exclusión:**

Licenciadas que se encontraron de licencia por alguna razón.

Licenciados que, en el momento de la investigación, se encontraron laborando en el servicio, pero no pertenecieron al servicio de emergencia.

### **3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis estuvo conformada por cada una de las profesionales de Enfermería, que laboraron en el servicio de emergencia del HRDC, 2023.

### **3.5. Marco muestral**

El marco muestral para esta investigación se define como la lista completa de profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante el año 2023.

### **3.6. Muestra**

La muestra, fue el 100% de la población por considerarla pequeña, constituida por 81 licenciadas en enfermería.

### **3.7. Selección de la muestra**

La población objetivo de esta investigación está constituida por todos los profesionales de enfermería que trabajaron en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante el año 2023. Esta población incluye enfermeras(os) de todos los turnos (diurno, nocturno y rotativo) y con diferentes niveles de experiencia y especialización.

### **3.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios.

Instrumento N°1: Cuestionario, titulado “Nursing Stress Scale”, fue elaborado por Eunice Álvarez (2021), tiene dos partes. La primera constituida por un código, instrucciones y la segunda conformada por 16 ítem, organizados en 3 dimensiones: ambiente físico, dentro de ésta la sobrecarga de trabajo, tareas realizadas, gestión de tiempo laboral y personal insuficiente; con 5 ítem el ambiente psicológico dentro de éste, muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre.

En el puesto laboral, con 6 ítem y ambiente social, como los problemas con los médicos, problemas con otros miembros del equipo de enfermería con 5 ítem. La escala de medición es: Nunca (1 punto) a veces (2 puntos), casi siempre (3 puntos) y siempre (4puntos). Categorizando como:

Nivel alto = 44-64 puntos.

Nivel medio = 22-43 puntos.

Nivel bajo =< de 22 puntos.

Instrumento N°2: Sobre, Factores que influyeron en el estrés Laboral, fue elaborado por Martínez (2018), constituido por 28 ítems, el cual está subdividido en factores personales, con 12 ítems, Factores de contenido laboral 9 ítems y factores

organizacionales 7 ítems, con respuestas tipo Likert colocando puntaje a las respuestas: de siempre = 3, A veces =2 y Nunca =1. Categorizando como:

Nivel alto = 56-84 puntos.

Nivel medio=28-55 puntos.

Nivel Bajo= 0-27 puntos.

### **3.8.1 Proceso de recolección de datos:**

Se solicitó, los permisos respectivos a la Dirección del Hospital Regional Docente de Cajamarca, a la jefatura del servicio de Emergencia (Se informó acerca del propósito de la investigación), y los datos obtenidos serán netamente para fines de la investigación.

Finalmente, se procedió a la aplicación de ambos cuestionarios considerando los criterios de inclusión y exclusión del presente estudio, en los diferentes turnos mañana, tarde o noche, se concedió un tiempo aproximado de 15 minutos para el llenado de los cuestionarios.

### **3.8.2 Validez y confiabilidad del instrumento:**

La validez del instrumento se obtuvo a través de la evaluación y juicio de 2 expertos, los cuales calificaron al instrumento en los ítems, de congruencia, amplitud de contenido, redacción, claridad y precisión pertinencia, calificándolo como bueno y excelente respectivamente.

### **3.8.3 Confiabilidad:**

La confiabilidad de los dos instrumentos se hizo; a través de una prueba piloto, con el 10% de la muestra, en personal de salud del Hospital Simón Bolívar, se usó el Alpha de Cronbach, obteniendo una puntuación general de 0.793, calificándolo como muy bueno.

### **3.9. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos se recolectaron por medio de los instrumentos, luego revisaron manualmente a fin de descartar los incorrectos, procediendo a la codificación e ingresar los datos a una computadora con el paquete estadísticos para ciencias sociales (SPSS) versión 25. El análisis, se hizo en base a la literatura revisada e investigaciones previas y por propias vivencias; para determinar la relación entre las variables y se demostró la relación mediante el indicador de Sumer. Los resultados se presentarán, en tablas simples y de doble entrada; indicando su frecuencia, medias y porcentajes y la relación entre las variables de estudio.

### **3.10. Consideraciones éticas**

En el presente trabajo de investigación, se tuvo en cuenta, los principios éticos postulados en el reporte Belmont:

Respeto a las personas: El respeto por las personas, reconoce la capacidad y los derechos de todas las personas, de tomar sus propias decisiones; respeto de la autonomía y la autodeterminación de los seres humanos por medio del reconocimiento y su dignidad y libertad. Las licenciadas, firmaron el consentimiento voluntariamente sin ninguna coacción. Toda la información recibida en el presente estudio se mantuvo en el anonimato y tratándolos con el debido respeto a todos los participantes (27).

Beneficencia: La beneficencia, hace que el investigador, sea responsable del bienestar físico, mental del participante en lo que se refiere al estudio. La beneficencia, también se conoce como principio de no-maleficencia. No causar ningún daño y maximizar los beneficios posibles y disminuir los posibles daños.

Se aplicó el cuestionario indicándoles a las licenciadas en enfermería, que la información obtenida, será solo para fines de la investigación. (27).

Consentimiento Informado: El consentimiento informado, ha sido diseñado para darle a la persona, la capacidad de decidir voluntariamente y con la información

adecuada si va a participar o no en una investigación. (27). Se explicó, los objetivos de la investigación y se solicitó su firma de compromiso con la investigación.

### **3.11. Dificultades y limitaciones para el estudio**

Acceder a todos los profesionales de enfermería del servicio de emergencia fue desafiante debido a sus horarios irregulares y la naturaleza impredecible de su trabajo.

Algunos profesionales de enfermería, en un inicio se mostraron reacios a participar debido a la carga de trabajo, el estrés existente, o preocupaciones sobre la confidencialidad.

## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1.** Nivel de estrés según dimensiones en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Dimensiones	Categoría	Nº	%
Ambiente Físico	Bajo	2	2.5
	Medio	79	97.5
	Alto	0	0.0
Ambiente psicológico	Bajo	14	17.3
	Medio	64	79.0
	Alto	3	3.7
Ambiente social	Bajo	58	71.6
	Medio	18	22.2
	Alto	5	6.2
Total		81	100

Fuente: Cuestionario Nursing Strees Scale.

En la tabla 1, se presenta el nivel de estrés de los profesionales de enfermería, en sus dimensiones: en ambiente físico, 97.5% alcanzó un nivel medio de estrés, 2.5%, nivel bajo. En esta dimensión las Enfermeras (os) casi las dos terceras partes aducen que a veces tienen estrés por las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, no tienen oportunidad de hablar abiertamente con sus compañeros sobre problemas del servicio, carecen de tiempo suficiente para realizar sus tareas asistenciales y/o administrativas, también relatan la falta de personal para cubrir adecuadamente el apoyo emocional hacia los pacientes.

**Respecto al ambiente físico**, la OMS, refiere que un entorno laboral negativo, afecta la salud psicológica y física de los trabajadores, y por consiguiente repercute en la eficacia del cumplimiento de las labores asignadas” (19).

Los servicios de emergencia, es considerado uno de los ambientes laborales más estresantes, siendo agotadora y angustioso; el profesional de enfermería diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas, ante las cuales debe demostrar todas sus capacidades y aptitudes para detectar signos y síntomas de alarma que amenaza la vida y tomando decisiones asertivas, que permita promover el restablecimiento de la salud del paciente (19). Sumado a ello, la exposición al sufrimiento, dolor y muerte de los pacientes, lo cual afecta su salud mental, además se exponen a un clima laboral inestable e inadecuado, debido a los malentendidos y conflictos entre el equipo de salud (20).

**En ambiente psicológico**, 79% de licenciados, presentaron un nivel medio de estrés, 17.3 bajo y solo 3.75 alto. EL 60.5% de los licenciados, refieren sentir estrés, frente a la muerte de un paciente, ver sufrir a un paciente, que el médico no se encuentre frente a una emergencia, miedo a cometer errores frente a los cuidados técnicos y no saber el manejo de equipos biomédicos.

Concerniente al ambiente psicológico, los autores señalan que, dentro de las labores de enfermería, se incluye la permanente exposición a situaciones de muerte y sufrimiento de los pacientes; la falta de apoyo genera temor frente a las acciones que se deben tomar (21). Por estas razones, se encuentra con frecuencia al personal de enfermería desmotivado, con disminución de su rendimiento, deterioro de la calidad del trato ofrecido, con sensaciones de cansancio, emocional, inadecuación, y fracaso personal y profesional, todos ellos son síntomas de estrés laboral crónico. Siendo muchos los estresores diarios, que sufre la enfermería, que no sólo es una de las profesiones con mayor estrés laboral, sino la profesión con un mayor índice de deserción y abandono profesional (20).

**Ambiente social**, 71.6% alcanzó un nivel bajo de estrés, 6.2% obtuvo un nivel alto 22.2% nivel medio, 6,2% nivel alto: De los cuales la cuarta parte refieren sentir estrés, por tener problemas con uno varios médicos; un poco más de la cuarta parte por tener

dificultad, para trabajar con uno o varios compañeros; más de la mitad, aducen tener estrés por personal imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramación) y pasarlos temporalmente, a otro servicio. Con relación al ambiente social, se señala que el hospital, es la organización social más compleja que ha existido en todos los tiempos, reflejo básico de la sociedad del bienestar, procura remediar el malestar de todos los seres humanos, sin ninguna distinción de clase ni condición. La eficacia de esta organización tan compleja depende del logro de una buena comunicación, entre todos los miembros involucrados en el desempeño de la asistencia sanitaria y social (20). Esta dimensión, implica los problemas médicos y los conflictos que se generan con otros miembros del equipo enfermero, durante el desarrollo de las acciones, debido a la diferencia de posturas, el seguimiento de protocolos, entre otros aspectos de suma relevancia, que requieren de inteligencia emocional y bienestar psicológico (20).

De lo se puede inferir; que el servicio de emergencia, es el lugar donde se da el primer contacto con el paciente crítico, donde se libra una batalla contra la muerte, sufrimiento, dolor, muchas veces logrando el objetivo de salvar al paciente, en otras ocasiones todos los esfuerzos realizados no son suficientes, creando en el personal una sensación de frustración y tristeza o sentimiento de impotencia, ante un paciente que no mejora, llegando a dudar de los cuidados que se brindaron no fueron los adecuados.

La investigación, difiere con los resultados de Medina ZR y Rubio AA (2022), quienes en el ambiente físico encontraron 46% de Profesionales de Enfermería con un nivel bajo de estrés laboral, 42% nivel medio de estrés. En el presente estudio se encontró 97.5% nivel medio y 2.5 nivel bajo. Sin embargo, ambos estudios guardan similitud en el ambiente social, donde obtuvieron 48% de los Profesionales de Enfermería encuestados presentan nivel de estrés bajo, 42% con nivel medio y 10% nivel alto.

Hay similitud con el estudio de Hervias Y. (2022), Chimbote, en su investigación “Factores Psicosociales relacionados al estrés laboral en los trabajadores del Policlínico Salud Primavera, 2022”, quien encontró 58.75%, alcanzó nivel de estrés medio.

**Tabla 1.a.** Nivel de estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Variable	Categoría	Nº	%
<i>Nivel de estrés</i>	Bajo	10	12.3
	Medio	66	81.5
	Alto	5	6.2
	Total	81	100

Fuente: Cuestionario Nursing Strees Scale.

En la tabla 1.a, muestra el nivel de estrés en promedio, de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del HRDC, 2023. El 81.5% alcanzó nivel medio; 12.3% nivel bajo y 6.2% nivel alto, este último grupo, se constituiría en riesgo de brindar un cuidado idóneo. Al respecto, se menciona que el trabajo en las unidades de emergencia, el personal de salud está sometido a estrés laboral día a día, en la atención de pacientes en situación de urgencia y/o emergencias que amenazan la vida o podrían tener complicaciones invalidantes, por lo que la enfermera debe gestionar, distribuir los recursos tanto materiales como humanos, tiempo, entre otros, para brindar cuidados especializados y evitar la improvisación, tensión, angustia (1)

Concerniente al estrés laboral, se podría considerar como la respuesta, a un desequilibrio entre las exigencias laborales percibidas y las capacidades de los trabajadores (as) para hacer frente a las exigencias de la atención en emergencias. Es una de las principales consecuencias, de la exposición a condiciones de trabajo desfavorables, debido a su frecuencia tiene efectos sobre la salud, y puede afectar en la calidad del trabajo y la productividad. (15). Dentro de todos los grupos profesionales, siendo los más afectados con el estrés laboral son los profesionales de enfermería. Este problema, es considerado como una causa significativa de insatisfacción laboral en enfermería y puede conducir a bajas laborales, disminuyendo su eficiencia en el desempeño de su trabajo, con efecto negativo en la calidad de la atención al paciente y la satisfacción de este (16).

Para una atención adecuada, se debe tener en cuenta la norma técnica de Salud de los Servicios de Emergencia NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01, cuyo objetivo, es otorgar un marco legal, rápido y eficaz, que garantice la disminución de las causas del riesgo, así como la administración del cuidado oportuno, coordinado y eficiente de las situaciones de emergencia. Así mismo indica que la atención en la sala de observación debería ser 01 profesional de enfermería por cada 6 pacientes y 01 profesional por cada 03 pacientes en vigilancia intensiva, no se llega cumplir debido a que en muchas ocasiones la demanda de pacientes sobre pasa a las expectativas de la institución, y por ende la atención sería limitada (2).

Estos resultados tienen similitud con el estudio de Bellodas JR et al. (2019) “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019”, Resultados: 60 % de las enfermeras tuvo un nivel medio de estrés laboral. También se asemejan al de Barboza I. (2019) Chiclayo, en su estudio “Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III”, quién obtuvo, el 77.8% de enfermeros alcanzó nivel medio de estrés laboral, 17.8% nivel alto y 4.4% nivel bajo. Asimismo, con el de Fernández V. (2022), Bagua Grande evidenció que 63,3% presenta un nivel medio, el resto bajo y alto respectivamente.

**Tabla 2.** Factores asociados al estrés en sus dimensiones en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Dimensión	Categoría	Nº	%
Personales	Bajo	40	49.4
	Medio	39	48.1
	Alto	2	2.5
Laborales	Bajo	23	28.4
	Medio	55	67.9
	Alto	3	3.7
Organizacional	Bajo	11	13.6
	Medio	70	86.4
	Alto	0	0.0
Total		81	100

Fuente: Cuestionario Factores asociados al nivel de estrés.

La tabla 2 presenta los factores asociados al estrés en sus dimensiones: En Factores personales, 49,4% presenta un nivel bajo, 48.1% nivel medio y 2.5% nivel alto. De los cuales menos de la cuarta parte refieren que a veces presentan tic nervioso, se culpan de lo que pasa en el trabajo, tienen cambios humorales, sienten angustia y gritan; más de la mitad manifiesta que a veces no cuidan de su apariencia, no reciben apoyo de su entorno familiar, consideran lo que hacen en su trabajo es insuficiente y el trabajo no les da seguridad.

Al respecto, de los factores Personales, se señala que son respuestas inmediatas del cuerpo humano al estrés laboral, agotamiento las cuales pueden ser fisiológicas, psicológicas y conductuales. Las circunstancias estresantes tienen consecuencias destructivas a nivel psicosomático, y manifestaciones como dolor de cabeza, fatiga, náuseas, erupción cutánea y variaciones de peso; y otros psicológicos se han

relacionado con el estrés, como ansiedad, nerviosismo, tensión, depresión e irritación (16). Para lo cual es necesario que todos los trabajadores, tengan clara la función específica que realizan y así, poder evitar confusiones personales como colectivas (1).

Las respuestas personales inmediatas, del cuerpo humano al estrés laboral y al agotamiento pueden ser fisiológicas, psicológicas y conductuales; los organizativos como sobrecarga de trabajo; los factores del contenido laboral que se traducen en factores de riesgo psicosocial que posteriormente debocarán en cuadros de estrés negativos que afectarán sustancialmente el rendimiento laboral y el ánimo con el que los profesionales desempeñen sus actividades diarias. Y los del clima organizacional poco saludable los de presión, exigencia y contenido de trabajo como supervisión, control excesivo de la tarea y ritmo de trabajo exigente y referente a los ambientales mencionaron la temperatura ambiental inadecuada (1,16).

**En factores laborales:** 67.9% presentó nivel medio de estrés, 28.4% bajo y 3.7 alto. Menos de la cuarta parte, de profesionales manifiestan, que nunca manejan con objetividad los problemas de su trabajo, no reciben apoyo de sus compañeros, el trabajo no les da seguridad; siempre su trabajo interfiere con otras obligaciones, consideran insuficiente lo que hacen, sienten angustia en el manejo de problemas de su trabajo. Concerniente a estos factores laborales, se data que estos pueden ser, causantes de estrés en los profesionales de enfermería, que se traducen en factores de riesgo psicosocial, que posteriormente conducirán a cuadros de estrés negativos conduciendo a un bajo rendimiento laboral y el bajo esfuerzo en el desempeño de sus actividades diarias. Siendo la sobrecarga de trabajo, que se presenta especialmente cuando el volumen, magnitud o la complejidad de la tarea está por encima de la capacidad de los trabajadores, para responder de manera adecuada a esta demanda. Es de vital importancia que el trabajador sea capaz de desarrollar las tareas que se le asignan, y rendir satisfactoriamente en cada una de ellas (1).

**En la dimensión de factores organizacionales:** 86.4 % presentó nivel medio de estrés, 13.6% nivel bajo. De los cuales menos de cuarta parte refieren que nunca la gente que los rodea es amable, que el trabajo no es armónico, no reciben en apoyo en su trabajo; siempre les molesta cuando la gente cambia de opinión. Mas de la mitad manifiestan que algunas veces se les dificultad el trabajo cuando hay desorganización. Referente a

los factores organizacionales, se señala que el estrés laboral podría afectar a la salud física y mental de los Trabajadores, asimismo afectar el clima organizacional, productividad de la persona; ignorando en muchas ocasiones que es el ser humano es el ente más importante de la organización y el enlace importante para lograr el éxito y objetivos establecidos en las instituciones (22).

Los factores laborales, relacionados señalan a los organizativos; como sobrecarga de trabajo y clima organizacional poco saludable, la presión, exigencia, supervisión, control excesivo de la tarea, ritmo de trabajo exigente (22). En relación con el tiempo y horarios de trabajo que se realizan, los trabajadores de la salud realizan su trabajo en diferentes horarios (diurnos, vespertino y nocturno), con 6, 12 horas consecutivas, que pueden ser influyentes en su salud mental. También, la escasa o nula participación en la toma de decisiones sobre las tareas a realizar, el orden, distribución de estas, procedimiento, incapacidad para decidir descansos, entre otros. (1).

Los profesionales de enfermería viven frecuentemente situaciones estresantes; relacionadas con la muerte y el morir, brindan cuidados al final de la vida, enfrenta situaciones adicionales de estrés y exigencia, como cuidar con conocimiento técnico científico, toma de decisiones relacionadas con cuestiones éticas y contacto constante con el sufrimiento. Estos desafíos generalmente causan angustia física, psicológica y emocional, así como estrés relacionado con el trabajo, lo que puede conducir al desarrollo de agotamiento. Algunas fuentes de estrés identificadas como las claves en la literatura enfermera, tanto a nivel general como en los cuidados al final de la vida, incluyen: situaciones estresantes derivadas del proceso de morir; de conflictos con los médicos, falta de apoyo, conflictos entre enfermeros, carga de trabajo y de la incertidumbre del tratamiento (16).

El estudio se asemeja con el de Bellodas JR et al. (2019), Lima en su estudio, “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Resultados: 58.7% mostró un nivel medio en la dimensión del agotamiento emocional, 47.3% de nivel medio en la dimensión de realización personal (7). Asimismo, con Barboza I. (2019) en Chiclayo, en su estudio “Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III”, Resultados: 73.35 alcanzó nivel medio en la

dimensión agotamiento emocional; despersonalización 44.4% nivel medio y 42.2% en la dimensión de realización personal (8).

En lo Organizacional, se asemeja con el estudio de Barboza I. (2019), Chiclayo, en su estudio “Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III”, siendo sus resultados: alcanzaron nivel medio 80% en la dimensión de organizativos – relaciones humanas 73.3% en la dimensión presión y exigencia

También Fernández V. (2022), en Bagua Grande, en su investigación “Factores laborales asociados al estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-1 El Buen Samaritano- EsSalud, 2022”, se evidenció, que los estresores son los organizativos y los ambientales, hallando un nivel de influencia medio con 53,5% y 66,7% respectivamente (10). Asimismo, con el estudio de Acosta J. (2022), Lambayeque, “Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud de MINSA”; donde los factores organizacionales se encuentran en un nivel medio 51.61% (11).

**Tabla 2.a.** Nivel de Factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

Variable	Categoría	N°	%
<i>Factores asociados</i>	Bajo	11	13.6
	Medio	48	59.3
	Alto	22	27.2
	Total	81	100

La tabla 2a, muestra el nivel de factores asociados al estrés, en promedio se encontró 59,3% presentó un nivel medio, seguido de 27,2% con nivel alto y solo 13,6 % presentó nivel bajo de factores asociados al estrés en el profesional de enfermería.

En el servicio de emergencia, cada día el profesional de enfermería se ve sometido a situaciones estresantes que se reflejan en su actuar diario y en consecuencias en su salud tanto física como mental. Las enfermeras, viven frecuentemente situaciones estresantes; relacionadas con la muerte y el morir, brindan cuidados al final de la vida enfrenta situaciones adicionales de estrés y exigencia, situaciones de estrés derivadas de la falta de apoyo; situaciones estresantes derivadas del conflicto entre enfermeros; de la carga de trabajo y de la incertidumbre del tratamiento (16).

Se puede considerar, al estrés laboral, como respuesta a un desequilibrio entre las exigencias laborales percibidas y las capacidades para hacer frente a esas exigencias como la exposición a unas condiciones de trabajo desfavorables, incluidas las condiciones de trabajo como el bajo control del trabajo y las altas demandas laborales, el traslado entre diferentes unidades de atención al paciente dentro de la organización, la escasez de recursos esenciales y las relaciones laborales de bajo apoyo con compañeros de trabajo, supervisores y/o médicos, junto con variables personales, como neuroticismo y afrontamiento emocional (18). Todos éstos tienen efectos sobre la salud, y puede impactar en la calidad del trabajo y la productividad; es por esta razón que en la actualidad se ha ido incrementando el interés sobre la necesidad de actuar frente a este problema de salud pública (15).

La teoría ambientalista de Florence Nigthingale menciona que se demanda de un entorno apropiado, para el desempeño de sus funciones y garantizar los escenarios de seguridad necesaria, para impedir el estrés laboral, en los profesionales en especial del servicio de emergencia, dado que la exposición a virus o bacterias puede significar la diferencia entre morir y vivir. También, destaca la necesidad de ambientes agradables e inocuos; la observación permanente de los problemas de salud que atraviesan los pacientes, el ejercicio ético de los enfermeros, así como la organización y sistematización de los registros de atención, sin dejar de lado la importancia de la formación profesional con base en aspectos biológicos, sociales, psicológicos y espirituales (24).

Se infiere que el servicio de emergencia se suscitan diversos factores que propician el estrés laboral y a medida que éstos se incrementan existe mayor nivel de estrés generando un deterioro en la calidad de cuidados brindados al paciente.

Datos que se asemejan al estudio de Fernández V. (2022), en Bagua Grande, en su investigación “Factores laborales asociados al estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-1 El Buen Samaritano- EsSalud, 2022”, tuvo como objetivo establecer los factores laborales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería durante los meses de febrero y marzo del 2022. Los factores laborales, son los organizativos y los ambientales, hallando un nivel de influencia medio con 53,5% y 66,7% respectivamente.

Concluyendo que los factores ambientales y organizativos-relaciones humanas influyen en el estrés que presenta el personal de enfermería, lo cual fue determinado mediante pruebas de correlación y con una significancia de  $\alpha=5\%$  y un  $p\text{-valor} < 0,05$  (10).

**Tabla 3.** *Relación entre Nivel estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2023.*

Factores Asociados	Nivel de Estrés							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	10	12.35	1	1.23	0	0	11	13.58
Medio	0	0	48	59.26	0	0	48	59.26
Alto	0	0	17	20.99	5	6.17	22	27.16
Total	10	12.35	66	81.48	5	6.17	81	100

Nota: D de Somers 0.659 Sig. 0.000.

En la tabla 3, muestra la categoría medio de factores asociados se relaciona con un 59,26% con un nivel medio de estrés, conformado en su mayor porcentaje por factores laborales y personales, seguido de un 20.99% de la categoría alto de factores asociados con un nivel de estrés medio, y con la categoría bajo de factores asociados con 12.35% con nivel bajo de estrés.

Se distingue que a medida que se eleva el nivel de los factores asociados propicia un incremento del nivel de estrés. El indicador D de Somers es 0.659, positivo y significativo, Sig.= 0.000.

Debemos tener en cuenta que más del ochenta por ciento son enfermeras mujeres, más de cuarenta por ciento son de 31 a 40 años y más de cuarenta y cinco por ciento de 6 a 9 años de servicio; en el área de emergencia, considerando que este servicio constituye uno de los entornos laborales más estresantes, que puede resultar siendo agotadora y agobiante; sobre todo para aquellos profesionales que como enfermería enfrenta diariamente situaciones difíciles y riesgosas, donde deben demostrar todas sus competencias para lo cual ha sido capacitada; es decir demostrar juicio y la experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alarma que amenaza; y adopta o toma decisiones asertivas, que permita promover el restablecimiento de la salud del paciente en forma progresiva en todo aspecto conjunto con el equipo e salud (1,20).

Datos que se relacionan con Morales M. Alvarado J. (2022) Ecuador, en su estudio denominado, “Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería en el área de Emergencia y Hospitalización”; los factores de estrés están relacionados, con el propio ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y los acontecimientos vitales; provoca problemas de salud (5).

Coinciden también con Fernández V. (2022), en Bagua Grande, en su investigación “Factores laborales asociados al estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-1 El Buen Samaritano- EsSalud, 2022”, tuvo como objetivo establecer los factores laborales que influyen; en el estrés laboral del personal de enfermería, durante los meses de febrero y marzo del 2022. Se evidenció que 63,7% presenta un nivel medio de estrés, en los factores laborales, se evidenció que los estresores son los organizativos y los ambientales, hallando un nivel de influencia medio con 53,5% y 66,7% respectivamente. Concluyendo que los factores ambientales y organizativos-relaciones humanas influyen en el estrés que presenta el personal de enfermería, lo cual fue determinado mediante pruebas de correlación y con una significancia de  $\alpha=5\%$  y un  $p=\text{valor} < a 0,05$  (10).

Y con Acosta J. (2022), Lambayeque, en su estudio “Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud de MINSa”; tuvo como objetivo, determinar, la influencia de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores. Resultados: El 46.77%, se encuentran en un nivel medio de estrés con respecto a la presión laboral, el 48.39% se ubica en el nivel medio en la falta de apoyo, los factores organizacionales se encuentran en un nivel medio con 51.61% y la falta de realización personal 48.39% de los encuestados presentan un nivel alto. Conclusión. Los factores asociados, al estrés laboral en los trabajadores, están referidos a la edad 30 a 39 años y 40 a 49 años, el sexo de los trabajadores, el trabajo adicional, las horas de trabajo, el ambiente físico, los problemas de interrelación, el estado civil soltero, y la condición laboral (11).

Y con Molina Et al. (2021), en Chile en sus estudios sobre “Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Cuyos resultados fueron de los profesionales describen la carga de trabajo tuvo como el principal factor de estrés laboral, el 48.6%, frecuentemente “realiza demasiadas tareas que no son de enfermería” y en similar proporción indican “no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al

paciente”. En el ambiente psicológico, el 43.2% de los enfermeros/as señalan presentar estrés cuando “ver a un paciente sufrir (6).

López JP y Méndez ZS (2021), en su estudio sobre, “Factores relacionados al estrés laboral de enfermeros de emergencia. Huaraz 2020”. Tuvo como objetivo, determinar los factores relacionados al estrés laboral en enfermeros de emergencia, en donde muestran los resultados, las tres causas de estrés laboral los factores físicos presentaron la correlación más fuerte de todos (Rho: 0.82), seguido de los factores psicológicos (Rho:0.78) y la correlación más débil fue los factores sociales (Rho: 0.59); todos los resultados fueron estadísticamente significativos ( $p < 0.005$ ) (13).

Barboza I. (2019) en la ciudad de Chiclayo, en su estudio “Estrés laboral y factores asociado cuyos resultados fueron que un 56% de enfermeras (os) presentaron factores laborales estresores en nivel medio y 44% nivel alto (80%) en la dimensión de Organizativos – Relaciones humanas., en la dimensión presión y exigencia presento un nivel medio 73.3%, y dimensión factores ambientales el 64.4%, presentaron un nivel medio. Concluyó que, la mayoría de las enfermeras presentaron nivel medio de estrés laboral, siendo la más afectada la dimensión de agotamiento. Asimismo, las enfermeras (os) presentaron nivel medio en factores estresores laborales, donde la dimensión que genera mayor estrés fue Organizativos – Relaciones Humanas; lo cual permitió conocer la constante presión a la que se encuentran sometidos dichos profesionales en el Servicio de Emergencia (8).

## CONCLUSIONES

1. El nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, del Hospital Regional Docente de Cajamarca, se obtuvo que más de las dos terceras partes presentó un nivel medio de estrés, la octava parte un nivel bajo y un porcentaje mínimo un nivel alto de estrés. En la dimensión ambiente físico casi la totalidad tiene un nivel de estrés medio, en la dimensión psicológica más de las dos terceras partes un nivel medio de estrés y en la dimensión social más de las dos terceras partes tiene un nivel bajo.
2. Los factores asociados en el profesional de enfermería; más de la mitad tuvo un nivel medio de factores asociados, en la dimensión factores laborales casi la mitad tienen nivel bajo o medio y en la dimensión laboral nivel medio y en la dimensión organizacionales más de las dos terceras partes tienen nivel medio.
3. En la relación entre el nivel estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería; más de la mitad de los factores asociados en la categoría medio tuvo nivel medio de estrés, la quinta parte de factores asociados en la categoría alto tuvo nivel medio de estrés. Se distingue que a medida que se eleva el nivel de los factores asociados existe un incremento del nivel de estrés; con un indicador de Somers es 0.600, positivo, con una Sig. = 0.000.

Concluyendo que existe relación significativa entre el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023.

## **RECOMENDACIONES**

### **Al Hospital Regional de Cajamarca:**

Socializar los resultados, en coordinación con la Unidad de Investigación – Docencia, Recursos Humano y Jefatura del Servicio de Emergencia, a fin de identificar los riesgos de estrés, para algún programa organizacional, instituir estrategias de intervención efectivas en base a los hallazgos encontrados en el estudio, cubriendo brechas que incluyan acciones profesionales para aminorar el estrés laboral enfocándose en intervenciones frente a los factores asociados como los organizacionales y laborales que enfrenta el trabajador, en su quehacer diario y así prevenir futuros daños y garantizar la atención de calidad de los pacientes

### **Escuela de Enfermería de la UNC:**

Implementar en todas las asignaturas estrategias de manejo del estrés laboral; para que los estudiantes en el futuro contribuyan a generar ambientes laborales que garanticen la calidad del cuidado hacia los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (internet). O.A., M.P. (INSST). 2022. Estrés laboral noviembre. (citado 02 de agosto del 2023). Disponible de: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2013.%20Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
2. Ministerio de Salud del Perú. (internet). Lima MINSA. 2006. Norma Técnica de Salud de los Servicios de emergencia. Resolución Ministerial N.º 386-2006-MINSA) (citado 12 de marzo 2023). Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280234/251624\\_RM386-2006EP.pdf20190110-18386-9eutu6.pdf?v=1547172336](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280234/251624_RM386-2006EP.pdf20190110-18386-9eutu6.pdf?v=1547172336)
3. Organización Panamericana de Salud (internet)OPS 2023. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. Washinton: OPS 2023.Informe al del Foro Regional para el Avance de la Enfermería en América Latina 8 y 9 de septiembre del 2022(citado 12 de junio 2023). Disponible de: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57220/OPSHSSHR30001\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57220/OPSHSSHR30001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. Organización Panamericana de Salud. (internet) OPS. 2023 enfermería. España (citado 1º de octubre del 2023). Disponible de: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
5. Morales Lozada MJ, Alvarado Ortiz JV. Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y hospitalización. (tesis de pregrado) Ecuador: Universidad Estatal de Milagro 2022. Disponible de: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6679/1/MARTHA%20JULISSA%20MORALES%20LOZADA%20.pdf>
6. Molina PM, Muños M, San Martín G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas.Med. segur. trab. (internet).2021(citado 20 de julio 2023);65(256) (aprox 4 pant). Disponible de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177)
7. Bellodas Castillo, JR. Tiburcio Saldaña B. “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019” (tesis para título en internet). Lima: Universidad Cesar

- Vallejo.2019(citado 05 de agosto de 2023). Disponible de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas\\_CJ.-Tiburcio\\_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Barboza Becerra IY. Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019 (Tesis de maestría) Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, 2019. Disponible de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38050>
  9. Campos Sotil LM, Cesias Bonifaz AC. Factores asociados al estrés del personal de enfermería frente al COVID-19 en el hospital distrital Santa Isabel, 2022(Tesis de pregrado).
  10. Fernández Piedra V. Factores laborales asociados al estrés laboral del personal de enfermería del hospital ii-1 el buen samaritano-EsSalud Bagua Grande, 2022. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Amazónica Bagua Grande Perú Disponible de:  
[https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/117/TESIS\\_FERNANDEZ\\_PIEDRA\\_VIOLETA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/117/TESIS_FERNANDEZ_PIEDRA_VIOLETA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
  11. Acosta Suclup JA. Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud de MINSA. Lambayeque (tesis de Postgrado) Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo 2022. Disponible de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97538/Acosta\\_SJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97538/Acosta_SJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
  12. Hervias Méndez, Yashira Ximena, Malca Rodríguez, Sindy Estefani, Factores psicosociales relacionados al estrés laboral en los trabajadores del Policlínico Salud Primavera, Chimbote – Perú 2022 (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo Chimbote Perú. Disponible de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113996/Hervias\\_MYX-Malca\\_RSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113996/Hervias_MYX-Malca_RSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  13. López García, JP y Méndez Bautista ZS. Factores relacionados al estrés laboral de enfermeros de emergencia. Huaraz 2020. (Tesis para título en internet). Huaraz: Universidad Cesar Vallejo,2021(citado 22 de agosto de 2023). Disponible de:
  14. Medina Zamora R y Rubio Azañero A. Estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente De Cajamarca 2022(Tesis de pregrado). Universidad Antonio

- Guillermo Urrelo. Cajamarca 2022. Disponible: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2985/ESTR%20LABORAL%20EN%20EL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%20QUE%20LABORA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20EMERGENCIA%20DEL%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DOCENTE%20DE%20CAJAMARCA%20tesis%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Organización Mundial de la Salud (internet). OMS,2022 Salud mental: fortalecer nuestra respuesta; 17 de junio de 2022(citado 03 de marzo del 2024). Disponible de: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjw](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw)
  16. qpSwBhCIARIsADIZ\_TkD1hLTmk\_3EWNlbe7CkOp3w5VyIIZMpG5Q5CSV Oo4OOzjbaOLvUZYaAviLEALw\_wcB
  17. Martínez L &. González A. Factores que Inciden el Desarrollo de estrés en Personal de Blanco en América Latina. Rev Cient de Sal y des hu(internet),2022(citado 23 de oct del 2023); 3(2), 20–41. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v3i2.32>
  18. Oliveras Valenzuela, MA. Estrés Laboral(internet)13 marzo 2024(consultado 12 abril de 2024) Disponible en: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/estres-laboral#>
  19. Longas Ulloa, NA. Causas y Efectos del Estrés Laboral, (internet)2023(24 de marzo de 2024). Disponible en: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/18275/1/TE.RLA\\_LongasUlloaNicolasAntonio\\_2023](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/18275/1/TE.RLA_LongasUlloaNicolasAntonio_2023)
  20. Vásquez Mendoza, S y González Márquez YV. El Estrés y el Trabajo de Enfermería; Factores Influyentes. Rev. Cienc. Salud, (internet).2020(citado 10 de marzo del 2024),2(2). Disponible de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
  21. Mingote Adán JC y o Pérez García S. Estrés en la enfermería el cuidado del cuidado(internet),2° ed. Madrid, 2013. (citado 12 de marzo del 2014). 155 pag Disponible de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/8722de0a39a7c40ffc1732c5525654cc.pdf>

22. Organización Mundial de la Salud(internet) OMS. Estrés; 21 de febrero del 2023(citado 02 de marzo del 2024), 2 pantallas. Disponible de: [https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwqpSwBhClARIsADlZ\\_TlWqQPXHSYZyV\\_J-JzSWeK9GkADIIIesmbN89FdWKnaiib80kabBQEaAjL-EALw\\_wcB](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwqpSwBhClARIsADlZ_TlWqQPXHSYZyV_J-JzSWeK9GkADIIIesmbN89FdWKnaiib80kabBQEaAjL-EALw_wcB)
23. Montoya Agudelo CV. El estrés laboral y su aporte para generar trabajo digno o decente en las pymes de la ciudad de medellín. 26 congreso Internacional de ciencias administrativas. (internet). octubre de 2022. Disponible de: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2022/16.01.pdf>
24. Calderón Izaguirre GK, Rivas Día RH. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. (internet). Disponible de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403192021000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192021000400013)
25. Vargas Chavarry, V La Importancia de Las Teorías en La Práctica de Enfermería. (internet) 2024.Disponible en: <https://es.scribd.com/document/667214739/La-importancia-de-las-teorias-en-la-practica-de-enfermeria>
26. Florence Nightingale. In Memoriam en tiempos de pandemia. Temperamentvm(internet). 2023(citado 18 de enero del 2024)17. Disponible de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-60112021000100015](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-60112021000100015)
27. Hernandez R, Fernandez C y Baptista M. Metodología de Investigación (Internet) México; 2018 (citado 02 de enero de 2024). Disponible de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
28. Gobierno de México. (internet). Informe de Belmont (internet) 28 diciembre 2017(citado 12 de enero del 2024). Disponible de: [https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe\\_belmont.html](https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html)

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Validez de instrumento

##### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Liliana Ruiz Castañeda, de profesión Licenciada en enfermería, trabajador en el servicio de Emergencia, del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento solicitado por el o la interesado(a) y de acuerdo a los objetivos alcanzados. Luego de hacer las observaciones pertinentes, formulo las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Cajamarca, febrero del 2024

  
Lic. Liliana Ruiz Castañeda  
Cuidados Críticos y Emergencia  
CEP: 42680 RNE: 22080

Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, *Shara Chuquilin Vargas*, de profesión Licenciada en enfermería, trabajador en el servicio de Emergencia, del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento solicitado por el o la interesado(a) y de acuerdo a los objetivos alcanzados. Luego de hacer las observaciones pertinentes, formulo las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Cajamarca, febrero del 2024

  
Firma  
Lic. Shara Chuquilin Vargas  
CEP 33987 Reg. Esp. EMG N° 9692

Anexo 2

## CONFIABILIDAD PRUEBA PILOTO

# NIVEL ESTRÉS Y LOS FACTORES ASOCIADOS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA – 2023

Segunda especialización:

Luz Aurora Ishpilco Bustamante

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### *Alpha de Cronbach*

- Nivel de estrés (16 ítems) = 0,878 Muy bueno
- Factores asociados (28 ítems) = 0.814 Muy bueno
- General (44 ítems) = 0.793 Muy bueno

Tamaño de muestra piloto 10 unidades muestrales

**En consecuencia, el instrumento es confiable.**

Software SPSS v. 26.0

Cajamarca, febrero del 2024



.....  
LIC. VÍCTOR SÁNCHEZ CÁCERES  
COESPE 37  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Dr. Víctor Sánchez Cáceres  
DNI 26722763

**Anexo 3**

**INSTRUMENTO 1**

**Nursing Stress Scale**

**Código:**

Estimada (o) colega, reciba mi más cordial saludo, se solicita su colaboración, para participar en estudio de investigación titulada: Nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Del Hospital Regional Docente De Cajamarca. 2023, cuyo objetivo es Determinar El nivel de estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Para obtener el título de segunda especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres, para lo cual su participación es totalmente voluntaria, garantizando que toda la información permanecerá en el anonimato, agradeciendo muy de veras su participación. Atentamente Luz Aurora Ishpilco Bustamante

**Instrucciones:** El cuestionario servirá para recopilar información respecto al estrés del personal enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional docente de Cajamarca ,2023. Sírvase marcar con una “X” en la respuesta que crea conveniente.

<b>ESCALA DE EVALUACIÓN</b>			
<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	2	3	4

N o	ITEMS	RESPUESTA			
		Nunc a	A veces	Casi siempre	Siempr e
1	Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
3	No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.				
4	La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				
5	La realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
6	La muerte de un paciente me causa estrés.				
7	Ver a un paciente sufrir me causa estrés.				
8	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
9	Que el médico no esté presente en una urgencia médica.				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente				
11	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.				
12	Tener problemas con uno o varios médicos.				
13	Tener problemas con la supervisora.				
14	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
15	Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.).				
16	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.				

Nivel alto de estrés= 44 - 64 puntos.

Nivel Medio de estrés= 22 - 43 puntos.

Nivel Bajo de estrés= < de 22puntos.

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO 2

#### FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL

##### Código:

Instrucciones: El presente instrumento nos servirá determinar los factores asociados al estrés, en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023. Los datos consignados son de carácter anónimo. Lea las preguntas y marque con una (x) la respuesta que considere adecuada.

##### I. Datos generales

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

N°	Factores Personales	Siempre 1	Algunas Veces 2	Nunca 3
1	¿Tiene hábitos (o tics) nerviosos?			
2	¿Tiene armonía entre su trabajo y vida familiar?			
3	¿Actúa de una forma determinante en sus decisiones?			
4	¿Se culpa a si mismo(a) de lo que pasa en su trabajo?			
5	¿Se molesta rápidamente cuando se demora en hacer ciertas cosas?			
6	¿En su trabajo ¿llega a tener cambios de humor súbitos?			
7	¿En su trabajo ¿Tiene arranques emocionales, se enoja, grita?			
8	¿Cuida de su apariencia, se mantiene limpio(a) y saludable?			
9	¿Le molesta su forma de enfrentar situaciones conflictivas?			
10	¿Se siente apoyado(a) por su entorno familiar?			
11	¿Puede recuperarse rápidamente de situaciones estresantes?			
12	¿Le es fácil relajarse cuando lo requiere?			
	<b>Factores de contenido laboral</b>			
13	presentan?			

14	¿En su trabajo le resulta confuso lo que debe hacer?			
15	¿Llega a ser su trabajo una de las cosas más gratificantes?			
16	¿Considera que haga lo que haga en el trabajo, parece que es insuficiente?			
17	¿Los problemas de trabajo se solucionan con el apoyo de todos?			
18	¿El trabajo interfiere con sus otras obligaciones?			
19	¿El trabajo que tiene le da seguridad?			
20	¿Recibe apoyo de sus compañeras?			
21	¿Siente angustia sentirse incapaz de manejar algunos problemas en su trabajo?			
	<b>Factores Organizacionales</b>			
22	¿Piensa que la mayoría de la gente que lo rodea es amable?			
23	¿Le molesta cuando la gente de su trabajo cambia de opinión?			
24	¿Le agrada la forma en cómo se hacen las cosas en su trabajo?			
25	¿La gente en su trabajo aprecia lo que hace?			
26	¿Considera que la vida alrededor de su trabajo es armónica?			
27	¿La vida se le dificulta cuando llega a existir una desorganización en su trabajo?			
28	¿Le agradan las normas que hay en su trabajo?			

Categorizado como:

Nivel alto= 56-84 puntos.

Nivel Medio= 28-55 puntos.

Nivel Bajo = 0 - 27 puntos

## ANEXO 5

***Tabla: Factores sociodemográficos en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca - 2023"***

Factor	Categoría	N°	%
Sexo	Femenino	69	85.2
	Masculino	12	14.8
Edad	Menor igual a 20 años	5	6.2
	De 21 a 30 años	31	38.3
	De 31 a 40 años	36	44.4
	De 41 a 50 años	7	8.6
	De 51 años a más	2	2.5
Tiempo de servicio	De 1 a 5 años	19	23.5
	De 6 a 10 años	38	46.9
	De 11 a 15 años	12	14.8
	De 16 a 20 años	3	3.7
	De 21 a más	9	11.1
Total		81	100

## ANEXO 6

### Variable Nivel de estrés / Dimensión Ambiente Físico

Ítem	Rpta.	frec.	%
	Nunca	18	22.2
Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	A veces	55	67.9
	Casi siempre	8	9.9
	Siempre	0	0.0
	Nunca	16	19.8
No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.	A veces	52	64.2
	Casi siempre	13	16.0
	Siempre	0	0.0
	Nunca	15	18.5
No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.	A veces	60	74.1
	Casi siempre	6	7.4
	Siempre	0	0.0
	Nunca	10	12.3
La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio doloroso a los pacientes.	A veces	48	59.3
	Casi siempre	13	16.0
	Siempre	10	12.3
	Nunca	14	17.3
La realización de cuidados de enfermería que resultan	A veces	53	65.4
	Casi siempre	12	14.8
	Siempre	2	2.5
Total		81	100

## ANEXO 7

<b>Variable Nivel de estrés / Dimensión Ambiente psicológico</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Rpta.</b>	<b>frec.</b>	<b>%</b>
La muerte de un paciente me causa estrés.	Nunca	22	27.2
	A veces	49	60.5
	Casi siempre	6	7.4
	Siempre	4	4.9
Ver a un paciente sufrir me causa estrés.	Nunca	17	21.0
	A veces	46	56.8
	Casi siempre	16	19.8
	Siempre	2	2.5
Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	Nunca	11	13.6
	A veces	48	59.3
	Casi siempre	18	22.2
	Siempre	4	4.9
Que el médico no esté presente en una urgencia médica.	Nunca	9	11.1
	A veces	45	55.6
	Casi siempre	20	24.7
	Siempre	7	8.6
Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente	Nunca	21	25.9
	A veces	51	63.0
	Casi siempre	9	11.1
	Siempre	0	0.0
No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.	Nunca	24	29.6
	A veces	50	61.7
	Casi siempre	2	2.5
	Siempre	5	6.2
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100</b>

## ANEXO 8

### Variable Nivel de estrés / Dimensión Ambiente social

Ítem	Rpta.	frec.	%
Tener problemas con uno o varios médicos.	Nunca	49	60.5
	A veces	24	29.6
	Casi siempre	5	6.2
	Siempre	3	3.7
Tener problemas con la supervisora.	Nunca	53	65.4
	A veces	21	25.9
	Casi siempre	1	1.2
	Siempre	6	7.4
Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.	Nunca	32	39.5
	A veces	38	46.9
	Casi siempre	5	6.2
	Siempre	6	7.4
Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.).	Nunca	31	38.3
	A veces	43	53.1
	Casi siempre	2	2.5
	Siempre	5	6.2
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.	Nunca	56	69.1
	A veces	23	28.4
	Casi siempre	2	2.5
	Siempre	0	0.0
Total		81	100

## ANEXO 9

### Variable Factores asociados / Dimensión Personales

Ítem	Rpta.	frec.	%
¿Tiene hábitos (o tics) nerviosos?	Nunca	64	79.0
	Algunas Veces	16	19.8
	Siempre	1	1.2
¿Tiene armonía entre su trabajo y vida familiar?	Nunca	26	32.1
	Algunas Veces	43	53.1
	Siempre	12	14.8
¿Actúa de una forma determinante en sus decisiones?	Nunca	25	30.9
	Algunas Veces	15	18.5
	Siempre	41	50.6
¿Se culpa a si mismo(a) de lo que pasa en su trabajo?	Nunca	65	80.2
	Algunas Veces	10	12.3
	Siempre	6	7.4
¿Se molesta rápidamente cuando se demora en hacer ciertas cosas?	Nunca	40	49.4
	Algunas Veces	41	50.6
	Siempre	0	0.0
¿En su trabajo ¿llega a tener cambios de humor súbitos?	Nunca	63	77.8
	A veces	18	22.2
	Siempre	0	0.0
¿En su trabajo ¿Tiene arranques emocionales, se enoja, grita?	Nunca	56	69.1
	Algunas Veces	24	29.
	Siempre	1	1.2
¿Cuida de su apariencia, se mantiene limpio(a) y saludable?	Nunca	25	30.9
	Algunas Veces	2	2.5
	Siempre	54	66.7
¿Le molesta su forma de enfrentar situaciones conflictivas?	Nunca	41	50.6
	Algunas Veces	34	42.0
	Siempre	6	7.4
¿Se siente apoyado(a) por su entorno familiar?	Nunca	51	63.0
	A veces	9	11.1
	Siempre	21	25.9
¿Puede recuperarse rápidamente de situaciones estresantes?	Nunca	45	55.6
	Algunas Veces	15	18.5
	Siempre	21	25.9
¿Le es fácil relajarse cuando lo requiere?	Nunca	25	30.9
	Algunas Veces	33	40.7
	Siempre	23	28.4
Total		81	100

## ANEXO 10

Variable Factores asociados / Dimensión Laborales			
Ítem	Rpta.	frec.	%
¿Maneja con objetividad los problemas que se le presentan?	Nunca	16	19.8
	Algunas Veces	45	55.6
	Siempre	20	24.7
¿En su trabajo le resulta confuso lo que debe hacer?	Nunca	63	77.8
	Algunas Veces	4	4.9
	Siempre	14	17.3
¿Llega a ser su trabajo una de las cosas más gratificantes?	Nunca	23	28.4
	Algunas Veces	37	45.7
	Siempre	21	25.9
¿Considera que haga lo que haga en el trabajo, parece que es insuficiente?	Nunca	27	33.3
	Algunas Veces	46	56.8
	Siempre	8	9.9
¿Los problemas de trabajo se solucionan con el apoyo de todos?	Nunca	26	32.1
	Algunas Veces	32	39.5
	Siempre	23	28.4
¿El trabajo interfiere con sus otras obligaciones?	Nunca	36	44.4
	Algunas Veces	34	42.0
	Siempre	11	13.6
¿El trabajo que tiene le da seguridad?	Nunca	18	22.2
	Algunas Veces	48	59.3
	Siempre	15	18.5
¿Recibe apoyo de sus compañeras?	Nunca	12	14.8
	Algunas Veces	45	55.6
	Siempre	24	29.6
¿Siente angustia sentirse incapaz de manejar algunos problemas en su trabajo?	Nunca	54	66.7
	Algunas Veces	27	33.3
	Siempre	0	0.0
Total		81	100

## ANEXO 11

### Variable Factores asociados / Dimensión Organizacional

Ítem	Rpta.	frec.	%
¿Piensa que la mayoría de la gente que lo rodea es amable?	Nunca	12	14.8
	Algunas Veces	55	67.9
	Siempre	14	17.3
¿Le molesta cuando la gente de su trabajo cambia de opinión?	Nunca	21	25.9
	Algunas Veces	47	58.0
	Siempre	13	16.0
¿Le agrada la forma en cómo se hacen las cosas en su trabajo?	Nunca	11	13.6
	Algunas Veces	58	71.6
	Siempre	12	14.8
¿La gente en su trabajo aprecia lo que hace?	Nunca	12	14.8
	Algunas Veces	57	70.4
	Siempre	12	14.8
¿Considera que la vida alrededor de su trabajo es armónica?	Nunca	18	22.2
	Algunas Veces	60	74.1
	Siempre	3	3.7
¿La vida se le dificulta cuando llega a existir una desorganización en su trabajo?	Nunca	32	39.5
	Algunas Veces	46	56.8
	Siempre	3	3.7
¿Le agradan las normas que hay en su trabajo?	Nunca	12	14.8
	Algunas Veces	63	77.8
	Siempre	6	7.4
Total		81	100

**TABLA 12**

**Correlación entre factores asociados y nivel de estrés**

	Rho de Spearman	Estrés
Factores asociados	Coefficiente de correlación	,516**
	Sig.	0.000

Sig. = 0.000, menor a 0.05, se rechaza Ho

En la tabla, se evidencia que existe relación entre el nivel de estrés y los factores asociados en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2023, con una Sig. = 0.000.

NOMBRE DEL TRABAJO

**NIVEL DE ESTRES Y LOS FACTORES ASOCIADOS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA**

AUTOR

**LUZ AURORA ISHPILCO BUSTAMANTE**

RECUENTO DE PALABRAS

**12040 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**66570 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**41 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**198.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 22, 2024 5:30 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 22, 2024 5:32 PM GMT-5****● 23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Bloques de texto excluidos manualmente

