



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO EN  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO  
PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS - APURÍMAC 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR  
LUCHO OREJÓN DELGADO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA

ASESORA  
DRA. TAMARA TATIANA PANDO EZCURRA  
CÓDICO ORCID N°0000-0003-0301-3440

CHINCHA, 2023

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 26 de Octubre del 2022

Dr. JUANA MARIA MARCOS ROMERO

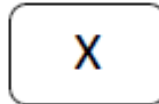
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que el bachiller: Lucho Orejón Delgado, con DNI N° 07509768 de la Facultad Ciencias de la Salud del programa Académico de PSICOLOGIA, ha cumplido con presentar su tesis titulada: "Nivel de Estrés Laboral del Personal Técnico en Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021" con mención.

APROBADO(A):



Por lo tanto, queda expedito para la revisión por parte de los Jurados para su sustentación.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Asesor: Tamara Pando Ezcurre

Código ORCID N. ° 0000-0003-0301-3440

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Lucho Orejón Delgado, identificado con DNI N° 07509768, en mi condición de estudiante del programa académico de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: Nivel de Estrés Laboral del Personal Técnico en Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas - Apurímac 2021, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el investigador no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

25%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Ghincha Alta, 26 de octubre del 2022

Bach. Lucho Orejón Delgado

DNI: 07509768

## **Dedicatoria**

A mi esposa y mis queridos hijos, por soportar en silencio las privaciones con tal de apoyarme desinteresadamente, les dedico este humilde trabajo.

Lucho

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Autónoma de Ica, al Rector y autoridades académicos de esta alma mater, al centro de investigaciones, y a todos mis profesores de Psicología.

Al director del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac, Dr. Anthony Clint Torres Gutiérrez, y al Personal Técnico en Enfermería, por darme la oportunidad de desarrollar este estudio.

El autor

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

La metodología fue empleada de estudio descriptivo con enfoque cuantitativo y explicativo de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada de personal técnico del Hospital sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, la muestra no probabilística de 50 personas que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, para el acopio de los resultados a través de una encuesta de 22 ítems a escala de tipo Likert. Luego de procesar los bases de datos y analizar los resultados a través software estadístico SPSS 26. Se demuestra los resultados de confiabilidad alfa de cronbach con un coeficiente 0.805, en donde se determinaron los resultados de la variable estrés laboral y sus dimensiones.

Se concluye que existe estrés laboral de nivel alto de 64%, manifestadas en sus extensiones como el cansancio emocional, realización personal y despersonalización, con los resultados estrés a bajo 6,0%, medio 30,0% y estrés alto 64,0% en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

**Palabras claves:** Estrés laboral, personal de enfermería, agotamiento emocional, realización personal, despersonalización.

## **Abstract**

The present investigation had as general objective to determine the level of work stress in the Nursing Technical Staff of the Hugo Pesce Pescetto Sub Regional Hospital of Andahuaylas - Apurímac 2021.

The methodology was used as a descriptive study with a quantitative and explanatory approach of a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of technical personnel from the Hugo Pesce Pescetto Sub Regional Hospital of Andahuaylas, the non-probabilistic sample of 50 people who met the inclusion and exclusion criteria, for the collection of results through a 22-item survey on a scale of Likert type. After processing the databases and analyzing the results through statistical software SPSS 26. The results of cronbach's alpha reliability are demonstrated with a coefficient of 0.805, where the results of the work stress variable and its dimensions were determined.

It is concluded that there is work stress at a high level of 64%, manifested in its extensions as emotional exhaustion, personal fulfillment and depersonalization, with the results stress at low 6.0%, medium 30.0% and high stress 64.0%. in the Technical Nursing Staff of the Hugo Pesce Pescetto Sub Regional Hospital of Andahuaylas - Apurímac 2021.

**Keywords:** Work stress, nursing staff, emotional exhaustion, personal fulfillment, depersonalization.

## Índice general

Portada.....	i
Constancia de aprobación de la investigación .	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Declaratoria de autenticidad de la investigación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Descripción del Problema .....	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	16
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	16
2.4. Objetivo general.....	17
2.5. Objetivos específicos .....	17
2.6. Justificación e importancia.....	17
2.7. Alcances y limitaciones.....	19
<b>III. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
3.1. Antecedentes de la investigación.....	21
3.2. Bases Teóricas de las variables .....	25
3.3. Marco Conceptual.....	40
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>43</b>
4.1. Tipo y nivel de la investigación .....	43
4.2. Diseño de investigación .....	43
4.3. Hipótesis general y específico .....	44
4.4. Identificación de Variables .....	44
4.5. Matriz de operacionalización de variables .....	45



4.6. Población y muestra .....	47
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	49
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	51
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
5.1. Presentación de resultados .....	53
5.2. Interpretación de Resultados .....	62
<b>VI. ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>66</b>
6.1. Análisis inferencial .....	66
<b>VII. DISCUSION DE RESULTADOS .....</b>	<b>67</b>
7.1. Comparación de resultados .....	67
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	85
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos .....	86
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición .....	89
Anexo 4: Base de datos.....	92
Anexo 5: Informe de Turnitin.....	96
Anexo 6: Evidencia fotográfica.....	97

## Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables .....	45
Tabla 2	Cantidad del personal técnico de enfermería del Hospital. ....	47
Tabla 3	Distribución muestral de personal técnico de enfermería. ....	48
Tabla 4	Valores alfa de cronbach para las sub escalas del MBI-SSH .....	51
Tabla 5	Técnica de la escala “Maslach & Jackson Burnout Inventory -MBI”	50
Tabla 6	Variable estrés laboral .....	53
Tabla 7	Dimensión agotamiento emocional .....	54
Tabla 8	Dimensión realización personal .....	55
Tabla 9	Dimensión despersonalización .....	56
Tabla 10	Estrés general por edad.....	57
Tabla 11	Estrés en la dimensión agotamiento emocional por edad.....	58
Tabla 12	Estrés en la dimensión realización personal .....	59
Tabla 13	Estrés en la dimensión de despersonalización por edad .....	60
Tabla 14	Estadísticos descriptivos por edad.....	60

## Índice de gráficos

Figura 1 Estrés laboral.....	53
Figura 2 Dimensión agotamiento emocional.....	54
Figura 3 Dimensión realización personal.....	55
Figura 4 Dimensión despersonalización .....	56
Figura 5 Estrés general por edad .....	57
Figura 6 Estrés en la dimensión agotamiento emocional por edad .....	58
Figura 7 Estrés en la dimensión realización personal por edad .....	59
Figura 8 Estrés en la dimensión de despersonalización.....	60

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés es un malestar que sufre la mayoría de las personas en el mundo, por eso se cataloga como una enfermedad del siglo. Sin embargo, en algún momento, todo individuo sufre el estrés en sus diferentes modalidades, es una reacción de defensa inmediata y rutinaria del cuerpo frente a amenazas que generalmente pasa en poco tiempo, pero cuando se somatiza y sobrepasa la capacidad de afrontamiento del individuo, representa un problema de salud, debido a que produce alteraciones tanto fisiológicas, biológicas y sobre todo psicológicas (Kuper, 2003).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés es el conjunto de respuestas funcionales que disponen al cuerpo para enfrentar cualquier entorno estresante. Se define también como la reacción fisiológica del cuerpo ante condiciones que alteran la estabilidad y tranquilidad emocional, que desestabiliza el funcionamiento normal del organismo, y que es controlable toda vez se tenga un estilo de vida saludable. Los estímulos o reacciones fisiológicas son precisamente las que desencadenan el estrés.

Uno de los factores considerados como altamente estresantes es el ámbito laboral, de ahí se conoce como estrés laboral, considerado por la OMS como “un proceso de perturbación que afecta al individuo cuando existe un desequilibrio de adaptación para afrontar circunstancias del medio profesional que sobrepasen sus capacidades físicas y/o psíquicas debido a jornadas laborales extenuantes, mala organización o ambiente social inadecuado” (OMS, 2004).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo como producto de eventos estresantes producto del trabajo que perturba la salud del trabajador, tanto en el aspecto productivo, como también en su salud física y mental, por lo mismo que es el actor directo de accidentes ámbito laboral, que produce

perdidas a la entidad laboral, porque genera un desequilibrio en el ámbito social y familiar del individuo, alteran la conducta del trabajador provocando depresión, ansiedad, desordenes tanto en el sueño y hábitos alimenticios (OIT, 2004).

Sea a nivel global o nacional, el estrés ocupacional, es una enfermedad importante, especialmente para profesionales de la salud, en particular para los técnicos de enfermería, que prestan servicios en los hospitales, por ser este un área de trabajo que genera estrés, debido a las altas exigencias laborales, porque la autonomía organizativa es deficiente y es difícil llevar el control, lo que genera situaciones estresantes muy elevadas cosa que se reflejan en múltiples cuadros de salud como el estrés ocupacional (Román, 2003).

De ahí que este estudio de investigación denominado “nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021”, tiene como objetivo principal, determinar niveles de estrés laboral que enfrentan los enfermeros técnicos que prestan servicios profesionales en el Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés ocupacional es cualquier acción que un individuo enfrenta frente a demandas y exigencias laborales que no coinciden con sus capacidades y habilidades, y que sobrepasa su potencial para enfrentar tal entorno. Puede ser el producto de una alteración entre las demandas y exigencias a las que se enfrentan en su cotidiana actividad. Los factores psicosociales del lugar de trabajo y sus organizaciones que los definen como características de las condiciones laborales pueden suponer riesgos para la salud cuando el personal experimenta estrés prolongado, lo cual modifica el estilo y calidad de vida del trabajador (Stavroula & Cox, 2004).

Referente al impacto de estrés laboral a nivel mundial, un reporte de la Organización mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional de Trabajo (OIT), a junio del 2019, menciona que el país con mayor incidencia de esta enfermedad fue Méjico, donde un 75% de su población presentó estrés ocupacional, seguido por China con 73% y Estados Unidos con 59%. El factor común que provoca el estrés laboral son las sobrecargas de trabajo, jornadas prolongadas y alteración de horarios, inadecuada autonomía y dirección, ritmo de trabajo elevado, salario insuficiente, inestabilidad laboral, descanso insuficiente y alteración del sueño, alteración en la relación trabajo-familia, falta de trabajo en equipo, clima y cultura organizacional nociva (Gestión, 2019, párrafo 11 y 12).

Respecto a la América Latina, a inicios del 2020, “el país con más nivel de estrés fue Venezuela (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%); Los países con menores porcentajes de estrés fueron Perú (29%) y Colombia (26%)”. Esto es provocado en algunos casos por la inestabilidad política que algunos países como Venezuela atraviesa en estos momentos, en otros casos,

la inseguridad laboral, falta de trabajo, o trabajo bajo excesiva presión, falta de motivación, incentivos laborales entre otros (Christian y Mejia, 2020).

A nivel nacional, a principios del 2021, “según la encuesta realizada por Trabajando.com, más del 50% de los peruanos sufre de estrés laboral crónico como consecuencia del trabajo remoto y el desempleo” (Lizama, 2021). Uno de los factores que produjo todo esto fue el COVID 19 y las sucesivas cuarentenas ligadas a preservar la salud de la población, en especial de aquellos que se consideran vulnerables, quienes además del aislamiento han sufrido el despido masivo de parte de sus empleadores, particularmente aquellos que superan los 50 años de edad, sin considerar que tienen cargas familiares e hijos en edad escolar, lo que generó no solo estrés sino también ansiedad y depresión.

En el ámbito regional no existen trabajos de investigación sobre estrés, es más, el Instituto Nacional de Estadística e Informática no tiene datos actualizados al respecto, salvo lo relacionado al efecto de la pandemia en el crecimiento económico. No obstante, existen trabajos de investigación realizados en algunas instituciones públicas de Andahuaylas sobre estrés laboral, tales como en los personales de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, y personales de servicio de obstetricia del Hospital Regional, en las cuales se demostró presencia de estrés laboral provocando depresión, cansancio o agotamiento, angustia, irritabilidad, despersonalización, falta de compromiso laboral, frustración, entre otros. Un estudio realizado en el hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020, en el personal del servicio de obstetricia, demostró que el 92,0% de trabajadores del servicio de obstetricia tienen estrés laboral medio, 7,0% bajo y 1,0% alto (Huaman, 2021).

El efecto es notorio en todas las regiones, en especial en trabajadores cuya labor o servicio está ligada a la salud, particularmente en los trabajadores

de primera línea, donde además de las exigencias de trabajo en entornos de riesgo laboral, exigencias de responder a las demandas de atención, sobrecargas laborales, turnos fuera de horario entre otros, hacen que los técnicos en enfermería sufran consecuencias tanto emocionales como físicas alterando la calidad de vida normal (García, 2017).

El estrés relacionado con el trabajo se produce cuando existe una brecha entre las personas, el trabajo y la propia organización, especialmente cuando los recursos necesarios son insuficientes para enfrentar las demandas y problemas laborales, como resultado sufren el estrés (Martínez y Selva, 2004).

## **2.2 Pregunta de investigación general**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?

## **2.3 Preguntas de investigación específicas**

PE1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?

PE2. ¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión realización personal en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?

PE3. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?



## **2.4 Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

## **2.5 Objetivos específicos**

OE1. Establecer el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

OE2. Establecer el nivel de estrés en la dimensión realización personal en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

OE3. Establecer el nivel de estrés laboral en la dimensión despersionalización en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

## **2.6 Justificación e importancia**

### **Justificación**

La Justificación del presente estudio otorgó las razones en las cuales no fueron suficientes para resolver el problema en los autores encontrados, ha demostrado la necesidad de solucionar aspectos que involucra del estrés laboral. Las razones para desarrollar este estudio son suficientes, puesto que investigaciones a fines a nivel del personal tecnico en enfermeria en Andahuaylas no existió, los motivos expuestos validó la importancia de llevar a cabo el presente estudio.

Así, en el aspecto antropológico, este estudio nos permitió la oportunidad de conocer plenamente la situación emocional y psicológica del personal técnico en enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas - Apurímac 2021, hemos conocido la situación y circunstancia en la que desempeñan sus servicios, y los efectos que todo esto

produce tanto en el aspecto personal, familiar y sus relaciones. Esto nos permitió plantear un trato más adecuado, en situaciones y circunstancias óptimas, a fin de que la prestación de servicio sea más eficiente, no solo para el que brinda sino también para el que recibe.

A demás benefició al personal administrativo del nosocomio como también a las autoridades sanitarias de todos los niveles (local, regional y nacional), porque dio lugar a la sensibilización y solución del problema a nivel de la plana trabajadora, por lo que el personal técnico de primera línea existe el alto nivel de estrés.

En el aspecto social, en Andahuaylas no se encontró algún trabajo similar, por lo que los resultados no están a disposición de las autoridades competentes, para tomar medidas oportunas para brindar un mejor trato al personal técnico en enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas - Apurímac 2021.

En el aspecto científico, se logró llegar a la formación de tácticas de evaluación o diagnóstico, y el procedimiento apropiado para el personal técnico en enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas - Apurímac 2021. Los datos estadísticos ampliaron el conocimiento situacional, sirvió como precedente para futuras investigaciones.

En lo psicológico, permitió conocer el efecto del estrés en el personal técnico en enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas - Apurímac 2021, sobre todo las dimensiones planteadas nos permitieron conocer plenamente la parte de la personalidad en donde el estrés tiene mayores efectos.

## **Importancia**

La importancia del presente estudio tuvo en todos los aspectos sociales, no solo por su carácter científico, sino también por ser un medio informativo de la situación actual del personal técnico en enfermería, cuyos resultados se plasmaron a todos los centros hospitalarios del Perú, dado que la coyuntura actual es parecida en todos los contextos. En el entorno de salud, la prevalencia del estrés es grave, afecta tanto al profesional que lo padece y al enfermo que recibe sus cuidados. Respecto a la incidencia en trabajadores de salud, los resultados difieren considerablemente en base al área de trabajo y el cargo desempeñado. Últimos estudios demuestran que la incidencia del estrés laboral en el grupo asistencial de salud es elevada.

Se considero la necesidad e importancia de hacer el estudio sobre estrés laboral, definiendolo claramente lo que es el estrés laboral, luego mediante el estudio de sus indicadores se detallaron las causas que producen, por último hemos planteado los medios de prevención para evitar el estrés y sus complicaciones.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Se entiende por delimitación o alcance de investigación al alcance que ésta tiene en un determinado espacio, un período de tiempo, y a un grupo de personas considerados objeto de estudio (Bernal, 2010).

**Alcance social:** Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

**Alcance espacial o geográfico:** El estudio se realizó en el Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de provincia de Andahuaylas Región Apurímac.

**Alcance Temporal:** Tesis desarrollada y aplicación de instrumento durante los meses junio a noviembre en el año 2021.

### **Limitaciones**

La población de estudio la limitación más importante con el cual se encontró es el contexto de la pandemia por coronavirus, ello ha generado inconvenientes al momento de realizar el proceso de solicitud de autorización para la aplicación de instrumentos, en los trabajadores por el riesgo de contagio de la enfermedad fue inconveniente para aplicar el cuestionario de manera presencial, y en cumplimiento de protocolos de bioseguridad existieron limitaciones en el acceso del nosocomio.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### Antecedentes internacionales

Ferraz (2020), en su Tesis doctoral titulado: Factores laborales que Inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del Área Quirúrgica Hospitalaria, queriendo probar el bienestar psicológico y salud del personal de enfermería, utilizando un tipo de estudio cuantitativo, descriptivo/observacional de corte transversal retrospectivo, y análisis por conglomerado, concluye que el estrés laboral, representa en el valor máximo el 56%, esto indica la presencia elevada de estrés, por tanto recomienda tratamiento para evitar consecuencias peores. Este trabajo es importante porque comprueba que el estrés ocupacional afecta el bienestar emocional del técnico de enfermería, permite también plantear planes de acción para atender este problema, porque no solo afecta al trabajador sino también a los pacientes y al centro de trabajo.

Acero (2020), en su tesis titulada: Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento, considerando como objeto principal de estudio, identificar las situaciones dentro del ambiente de trabajo que generan consecuencias físicas y mentales el estrés laboral, utilizando un tipo investigación cualitativa de porte descriptiva, mediante la recopilación y análisis teórica de datos, concluye que el estrés es un anomalía que día y día se incrementa, afectando significativamente a la población, y en mayor medida a los trabajadores, generando malestares tanto físicos como emocionales. En el aspecto físico el estrés produce enfermedades cardíacas, insomnio, taquicardia, diarrea, etc. En el aspecto emocional produce ansiedad, depresión, desmotivación, esto afecta tanto al individuo, pero también a la entidad laboral. Este trabajo es importante porque permite describir el impacto del estrés ocupacional a nivel del rendimiento en el ambiente de trabajo que

generan consecuencias tanto físicas (cardiovasculares, insomnio, taquicardia, diarrea, etc.) y mentales (ansiedad, depresión, falta de motivación).

Por otro lado, Portero (2019), en su estudio doctoral titulado: Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias, con el objetivo de estudiar la dependencia entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características socio demográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general, mediante un estudio observacional, transversal y multicéntrico, concluye que el efecto de estrés en el personal sanitario del servicio de urgencias es medio, donde la sintomatología somática y de ansiedad constituyen las manifestaciones clínicas más frecuentes. Comprobó que existe relación significativa entre el estrés percibido y la sintomatología somática, donde los síntomas más prevalentes son dolencia de extremidades, dolor de cabeza, dolencia abdominal, fatiga y arritmia.

Medina (2017), en su tesis titulada: Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del Área de Emergencia y unidad de cuidados intensivos de un Hospital de la ciudad de Guayaquil”, con el objeto de establecer los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del Área de Emergencia y unidad de cuidados intensivos de un Hospital de la ciudad de Guayaquil”, mediante un estudio de tipo descriptivo, concluye que los elementos estresantes son causante anomalías emocionales como ansiedad, depresión, cansancio, baja autoestima entre otros. La falta de estímulos y la desvaloración de sus servicios y los malestares tanto físicos como emocionales, son la causa para la desmotivación de los enfermeros.

Jiménez (2016), en su tesis titulado: Nivel de estrés laboral en jefes de piso de enfermería de un Hospital general, con el objetivo de medir el nivel de estrés laboral en jefes de piso de enfermería de un Hospital general, mediante

un estudio metodológico cuantitativo de porte observacional transversal, concluye que existe una tendencia a reaccionar en la dirección del agotamiento emocional y es común la presencia de agotamiento emocional en los administradores de las unidades de cuidados. El formulario de retroalimentación en términos de despersonalización indica que la despersonalización ocurre una vez al mes o menos, lo que se considera significativo. La tendencia a responder en la dirección del crecimiento personal que siente el profesional de enfermería se logra en el día a día.

### **Antecedentes nacionales**

Huaman (2021), en su tesis titulado: Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del Hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por covid-19, periodo 2020, con el objetivo de establecer la relación entre el estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del Hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por covid-19, periodo 2020, así como establecer la dependencia entre el agotamiento emocional, realización personal y despersonalización y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del Hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por covid-19, periodo 2020, mediante un estudio cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo, concluye que existe una dependencia moderada e inversa entre el estrés laboral y trabajo en equipo de trabajadores del servicio de obstetricia del Hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por covid-19, periodo 2020.

La importancia de esta investigación radica en que fue realizado en el mismo lugar donde se desarrollará la presente investigación. A demás como parte de sus objetivos de trabajo de destilación considera las tres dimensiones del estrés laboral.

Montes (2020), en su tesis titulado: Estrés laboral y el vínculo enfermera – paciente en los servicios de hospitalización del Hospital regional de Huacho 2019 – 2020, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral y el vínculo enfermera – paciente, utilizando el tipo de estudio cuantitativo transversal de nivel descriptivo, concluye que la presencia de estrés del profesional de enfermería es medio (52,2%), respecto al vínculo del profesional de enfermería con el paciente se considera que no es adecuado y elevado (58.0%).

El valor de este trabajo de investigación es que determina que el estrés ocupacional afecta directamente en el trato al paciente de parte del personal de enfermería, es decir, el estrés laboral no solamente afecta al personal de enfermería, sino también a las personas a quienes brinda servicio.

Cusipoma (2018), en su tesis titulado: Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo, con el objetivo de medir la correspondencia de clima laboral con el estrés laboral en el personal del centro de salud materno perinatal de Surquillo, y determinar la correspondencia entre las condiciones laborales de clima laboral con las escalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal del estrés ocupacional, con un tipo de investigación cuantitativa y descriptiva – correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, concluye que existe correspondencia entre clima laboral y estrés laboral en un nivel media alta, por lo tanto afecta directamente en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo.

Mamani y Apaza (2017), en su tesis titulado: Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la micro red salud Pomata Puno 2017, con el objeto de medir el estrés laboral y sus dimensiones cansancio emocional, realización personal y despersonalización en el personal de enfermería de la micro red salud Pomata, Puno 2017, mediante un estudio descriptivo no experimental de corte transversal, concluyen que la mayoría de enfermeras de



los servicios de estrategias y emergencia sufren el estrés en una escala moderada debido a la cantidad de metas y tareas que deben cumplir a corto plazo para sus informes trimestrales. Que el estrés laboral tiene mayor incidencia en el personal que presta servicios por contrato donde la inestabilidad laboral se considera como estresor.

Este trabajo de investigación es muy importante, puesto que mide el estrés laboral y sus tres dimensiones considerando algunos factores estresores. Esto ayudará en el presente trabajo de investigación a considerar puntos coincidentes y ahondar la investigación en las situaciones que estresan a nivel laboral.

Arteaga y Sánchez (2016), en su tesis titulado: Estrés laboral en los trabajadores del Hospital santa María de Cutervo - Cajamarca 2016, con el objetivo de comprobar el estrés laboral y sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que se presenta en el personal del Hospital santa María de Cutervo - Cajamarca 2016, con tipo de estudio cuantitativo descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, concluyen que el estrés ocupacional en los trabajadores profesionales y técnicos del Hospital santa María de Cutervo es de nivel medio (21% del personal), agotamiento emocional (28,6% del personal), despersonalización (49,5% del personal), y realización personal (46,2 % del personal), siendo las dos últimas dimensiones indicadoras de que sí existe estrés laboral en los trabajadores del Hospital santa María de Cutervo - Cajamarca 2016.

## **3.2 Bases Teóricas de las variables**

### **3.2.1. Estrés laboral**

#### **3.2.1.1. Conceptualización de estrés**

El estrés es “la reacción del cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios es positivo, ayuda a evitar el peligro o cumplir con una

fecha límite. Pero el estrés prolongado, puede dañar su salud” (Rockville, 2021).

Se trata de un medio de defensa biológica necesaria para la supervivencia, pues tiene que ver con los cambios o situaciones que cada individuo enfrenta, como “cambiar de trabajo, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede generar estrés. Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo” (Torrades, 2007, pág. 104)

Según la Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU., “el estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso” (Rockville, 2021).

“El estrés se ha convertido en uno de los síndromes más frecuentes en el mundo laboral. Amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores en el mundo” (Freire y Cabral, 2011).

En resumen, se denomina estrés al mecanismo que se activa cuando las circunstancias exceden a los recursos o capacidad de un individuo, por lo tanto, la persona trata de terminar con todas las tareas que se le imponen para superarlas, sin embargo, sufre una derrota (Gallardo 2020).

### **3.2.1.2. Fases del estrés**

Selye, citado por Cervantes (2019) menciona tres períodos:

**Fase de alarma:** ocurre toda vez que el organismo enfrenta situaciones de amenaza, por tanto, sufre alteración fisiológica seguida de una descarga de adrenalina por encima de lo normal, el cuerpo enfrenta tensión muscular, incremento cardiaco respiratorio, alteraciones digestivas entre otros. Es el periodo donde el cuerpo se dispone para responder ante un estresor, agota todas sus energías y se esfuerza para retomar el control. Pasada esta circunstancia el organismo retoma su estado normal o natural.

**Fase de resistencia:** ocurre cuando las amenazas o situaciones estresores persisten, en tales casos el organismo se esfuerza en adaptarse, esto produce

agotamiento somático y corre el riesgo de enfermarse. La adaptación progresiva puede producir la disminución de su capacidad de respuesta producto del agotamiento que producen los factores estresores. En caso contrario sucede un equilibrio dinámico entre el ambiente interno y externo del individuo, en tales casos el organismo tiene la posibilidad de enfrentar por mucho tiempo, sin dificultad alguna.

**Fase de agotamiento:** sucede cuando el evento estresante es persistente y prolongado, por tanto, se agota todas las estrategias adaptativas de afrontamiento lo cual conduce frustración y ansiedad. En este periodo el individuo requiere con urgencia un descanso y recuperarse, porque corre el riesgo de que el estrés se torne agudo y crónico, en casos extremos puede producir la muerte.

### **3.2.1.3 Causas del estrés**

Son muchas las situaciones que producen el estrés, pero no todo es malo, existe el estrés. En tal caso “el estrés actúa como un proceso general de adaptación de los individuos al medio” (Gallardo, 2020). Según García, Gelpi, Cano, & Romero (2009, pág. 44), el estrés es una reacción natural frente a circunstancias adversas que provocan ciertas reacciones psicosomáticas y desequilibrio psicológico sean estos leves o graves. Las situaciones y presiones tanto externas como internas que causan estrés son los estresores.

La Asociación de Especialistas en prevención y salud laboral (AEPSAL, 2016), plantea las causas siguientes:

- Cambios significativos en la vida
- Trabajo o escuela
- Relaciones difíciles
- Deudas
- Situaciones abrumadoras
- Niños y familia
- Ansiedad crónica
- Desesperanza

- Autodiscurso negativo
- Expectativas surrealistas/ Perfeccionismo
- Pensamiento rígido, falta de flexibilidad
- Actitud de todo o nada

#### **3.2.1.4. Respuesta adaptativa al estrés**

Según García & Gil (2016), cada individuo enfrenta un factor estresor en forma reto o amenaza, dependiendo de la respuesta experimentará un nivel de “estrés”. Existen dos niveles de estrés: eustrés y distrés.

**Eustrés:** es el nivel de activación corporal necesario y óptimo para realizar las actividades diarias especialmente aquellas que requieren una respuesta inmediata. Esta tasa de respuesta es proporcional al estímulo, determina la función adaptativa para enfrentar una situación estresante con éxito.

**Distrés:** es un nivel de actividad corporal, tanto física como psicológica, excesiva o inadecuada ante una situación, cuando se torna prolongada genera consecuencias dramáticas para la persona.

Ambas respuestas son beneficiosas y adaptativas, permiten al individuo incrementar su rendimiento ante una situación circunstancial que lo requiera.

#### **3.2.1.5. Tipos de estrés**

Según la American Psychological Association (APA 2019), el estrés en su periodo normal, son de dos tipos:

**Agudo:** Ésta es la apariencia más común. Ocurre debido a las demandas y presiones del pasado reciente y del futuro cercano. En su estado leve es emocionante y hasta estimulante. El estrés agudo es grave cuando ocasiona agonía psicológica, malestar y dolores. También hay otros síntomas como aumento de la frecuencia cardíaca, palmas sudorosas, palpitaciones, mareos y migrañas, entre otros. El estrés agudo episódico es el más frecuente y normal en personas habituadas a la tardanza, apresuradas o que tienen muchas responsabilidades, que no pueden organizar sus vidas. Estas personas como síntomas frecuentes presentan el mal carácter, irritabilidad, ansiedad y

tensión. También pueden experimentar síntomas como insomnio persistente, presión arterial alta, enfermedades cardíacas y dolor de cabeza y pecho.

**Estrés crónico:** Es el más peligroso porque destruye la vida, tanto física como las emociones. Proviene de una percepción errónea de los estados depresivos. Las personas a menudo piensan que no hay salida y que no pueden cumplir con los requisitos, se agotan las expectativas por tanto, no buscan soluciones. También pueden ser producto de experiencias traumáticas, que permanecen latentes y son muy dolorosas. El estrés crónico es la causa de violencia, suicidio, y puede genera eventos complicados como ataques al corazón.

#### **3.2.1.6. Respuesta psicológica frente al estrés**

Dolan et al. (2005), divide las respuestas al estrés en tres categorías: cognitivas, emotivas y conductuales.

**Cognitiva (pensamientos o ideas):** el individuo tiene problemas de concentración frente a una actividad y con frecuencia pérdida de atención. La retención cognitiva se reduce, tanto a corto como a largo plazo. Situaciones que exigen una reacción inmediata y espontánea se resuelven de una manera impredecible. Problemas que requieren actividad mental tienden a solucionarse con excesivos errores. Por lo general, la persona se siente incapaz de evaluar acertadamente una situación presente y tampoco puede proyectarla acertadamente al futuro, el modo de pensar no sigue patrones lógicos y coherentes, es más bien desorganizada.

**Emotiva (sentimientos y emociones):** el individuo siente dificultad para mantenerse relajada tanto física como emotivamente. Aparte de los desajustes físicos reales, se empieza a sospechar de nuevas enfermedades (hipocondría), aparecen rasgos como el desarrollo de la impaciencia, la intolerancia, el autoritarismo y la falta de consideración por otras personas. Los principios morales que rigen la vida de la persona se relajan y se posee menor dominio propio. Hay un aumento de desánimo y un descenso del deseo de

vivir. La autoestima se ve afectada por pensamientos de incapacidad y de inferioridad.

**Conductual (actividades y comportamiento):** en el lenguaje se presenta una incapacidad para dirigirse oralmente a un grupo de personas de forma satisfactoria, puede darse tartamudez y un descenso de fluidez verbal. Experimenta falta de entusiasmo por las aficiones preferidas, así como por sus pasatiempos favoritos. Es frecuente el ausentismo laboral y escolar, así como un aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro. Los patrones de sueño se alteran. Generalmente se sufre de insomnio y se llega a veces a una extremada necesidad de dormir. En cuanto a las relaciones interpersonales, aumenta la tendencia a la sospecha, se tiende a culpar a las otras personas o a atribuirles responsabilidades propias. También hay cambios en la conducta, tales como reacciones extrañas y la aparición de tics, o sea, actitudes que no sean propias de la persona. Incluso pueden manifestarse ideas suicidas e intentos de llevarlas a cabo.

### **3.2.1.7. Consecuencias del estrés**

Según Torrades (2007), los malestares que ocurren a causa del estrés, se pueden categorizar en tres grupos.

**Físicas:** es el producto de la respuesta inadecuada del organismo ante eventos que pueden causar estrés, estos pueden ser: alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, endocrinas, cutáneas, musculares y sistémicas.

**Psíquicas:** entre los efectos psicológicos negativos que genera el estrés están: la ansiedad excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sentirse desorientado, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentirse fuera de control, sentirse desorientado, olvidos frecuentes, bloqueo mental, excesiva sensibilidad a la crítica, mal humor, exposición a accidentes, consumo de sustancias perjudiciales, etc. La persistencia de estos

efectos puede conducir al desarrollo de todo tipo de trastornos mentales relacionados al estrés.

**Organizativas:** Los efectos negativos no solo perjudican al individuo, también genera un deterioro en el lugar de trabajo, lo que afecta negativamente las relaciones personales como también el desempeño y la productividad. Puede provocar diversas enfermedades, ausentismo laboral, incremento de accidentes, o incluso incapacidad para trabajar. Puede causar la baja productividad, puede también generar ambiente negativo de trabajo.

### **3.2.1.8. Nivel del estrés**

El estrés tiene tres manifestaciones según (Gallardo 2020) siendo estas las siguientes:

**Bajo:** Tiene síntomas físicos como dolores de cabeza, dolor de espalda, calambres, etc. Puede notar cambios de personalidad y disminución del rendimiento laboral y se nota; irritabilidad, ansiedad, insomnio; Problema de atención a veces.

**Medio:** a menudo tiene alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas con las relaciones interpersonales, cambios de peso, disminución del deseo sexual, pesimismo, manifestaciones; Aumento del tiempo de ausencia laboral, fatiga sin motivo, vacilaciones y letargo, aumento del consumo de alcohol, café y tabaco.

**Alto:** la productividad laboral disminuyó, el ausentismo escolar aumentó y el disgusto y la autoestima fueron de la mano. La ingesta de alcohol y/o sustancias psicotrópicas es frecuente y evidente; Depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, problemas estomacales y digestivos, infartos).

## **3.2.2. Estrés laboral**

### **3.2.2.1. Conceptualización de estrés laboral**

Según Del Pradro (2020), el estrés ocupacional es “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, asociadas al ámbito

del trabajo, acompañado de alteraciones funcionales, derivados de la percepción del sujeto de que las exigencias del trabajo lo abrumen o amenazan su vanidad o para su bienestar, y que le priva de capacidades o recursos para manejarlos o controlarlos, lo que resulta en disfunciones adaptativas (Lazarus R, 2000).

En otras ocasiones, aunque el individuo sea capaz de manejar las demandas y situaciones del entorno laboral existe una diferencia entre ellas y lo que realmente quiere el sujeto. En ese sentido, los resultados relacionados con la necesidad y capacidad de controlar el trabajo, así como las respuestas emocionales al mismo, son un reflejo importante de la experiencia personal del trabajador (Van & Snijders, 2000).

Existe una fuerte relación entre el trabajo y el estrés, ya que la gran mayoría de las personas pasan cada vez más de su vida en el trabajo, por lo que el entorno laboral se convierte en un factor de estrés importante (Smith, 2001b).

### **3.2.2.2. Tipos de estrés laboral**

“El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado” (Cavanaugh et al. 2000), estos pueden ser:

**Estrés laboral episódico:** tipo de estrés breve y esporádico, sus efectos son moderados. Es provocado generalmente en situaciones donde el sujeto está bajo presión, como respuesta a metas trazadas, emergencias, cuando la cantidad de pacientes superan lo esperado, etc. Cuando pasa la situación desaparece.

**Estrés laboral crónico:** es el resultado de estar expuesto de manera prolongada a factores estresores ligados al entorno laboral, por general cuando se somatiza afecta tanto el aspecto físico como el aspecto mental, por eso es altamente peligroso. Se genera por situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inseguridad laboral, trabajo bajo presión excesiva, etc.



### **3.2.2.3. Causas de estrés laboral**

Según la Organización Seguridad Salud y Medio Ambiente (Prevecon, 2018) entre los diversos eventos que causan estrés, las más frecuentes son: altas exigencias en el trabajo, sobrecarga laboral o agotamiento, relaciones humanas difíciles y sentirse descontento con las condiciones de trabajo. Estos elementos estresantes nos afectan a todos por igual. Hay personas que muestran estrés por otras situaciones inusuales como: desmotivación, bajas remuneraciones, acoso en el trabajo y ausencia de incentivos.

“El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen cada día a día en el trabajo y de distintos factores que afectan a la salud mental, física y nerviosa” (Prevecon, 2018).

Hay trabajos de investigación que se centran en encontrar las causas y los efectos directos de este tipo de estrés. En seguida se mencionan algunos de los resultados más destacados:

- Se ha demostrado que el acoso ocupacional genera rápidamente una respuesta de estrés intensa y prolongada que dura mucho tiempo. Esto es relevante puesto que 8 de cada 10 trabajadores españoles sufren insatisfacción laboral debido a que son presionados en el trabajo (CepymeNews, 2018).
- Estudios han probado que el estrés laboral, por lo general, es ocasionada por un exceso de ocupaciones en el lugar de trabajo y por la asignación de responsabilidades que no corresponden (Babatunde, 2013). Esto es importante porque genera en el trabajador falta de definición profesional y un desfase de personalidad,
- Por otro lado, las bajas remuneraciones igualmente ocasionan y son causa de la aparición de estrés ocupacional (Raver y Nishii, 2010).
- También las ausencias motivacionales hacia el trabajo y la falta de estímulos, y en lugar de ello la sobrecarga y las exigencias laborales que causan estrés laboral (Conley y You, 2014). Esto es importante porque genera cansancio o agotamiento general

#### 3.2.2.4. Factores que desencadenan el estrés laboral

En cuanto a los factores, Robbins (2004) menciona dos: ambientales y organizacionales. Los factores ambientales son el contexto o lugar donde labora el individuo, es la base de la estructura organizacional. Dentro de la estructura organizacional se encuentran lo siguiente:

**Desempeño profesional:** como el trabajo con elevada tasa de dificultad y con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad o funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringidas, exigencia de decisiones complejas, cambios tecnológicos intempestivos, ausencia de plan de vida laboral, amenaza de demandas laborales, etc.

**Dirección:** como gerentes desconsiderados, mal uso de las destrezas y capacidades del trabajador, asignación de tareas que no corresponden, malas relaciones ocupacionales, las manipulaciones e imposición, falta de incentivos, ausencia de programas adiestramiento y desarrollo del personal, desvaloración de la productividad, incentivos no significativos, salarios desiguales, y fomentos ocupacionales aleatorias.

**Organización y función:** como prácticas de gestión inapropiada, facultades poco claras, información errónea y rumores, luchas o competencias de poder, trabajo burocrático, mala planificación y supervisión parcializada.

**Tareas y actividades:** como las sobrecargas y excesos laborales, poca independencia en el trabajo, presión y exigencia excesiva, asignaciones de funciones múltiples, funciones o tareas rutinas obsesivas, competencia desleal o destructiva, rutinas repetitivas de trabajo, nada o poca satisfacción ocupacional.

**Medio ambiente de trabajo:** como las situaciones laborales físicas inapropiadas, área de trabajo limitado, exponerse permanentemente a la inseguridad, ambiente laboral difícil, falta de ayuda de compañeros de trabajo, desvaloración del trabajador.

**Jornada laboral:** como la rotación de turnos, excesivas horas de trabajo, horas de trabajo no especificadas durante largos periodos de tiempo, y sobre esfuerzo en el desarrollo de las actividades.

**Empresa y entorno social:** tales como políticas de trabajo inestables, falta de institucionalización y apoyo legal de parte de la empresa hacia el trabajador, injerencia y acciones sindicales, salarios inadecuados, inseguridad y precariedad laboral, falta de oportunidades laborales o desempleo en la sociedad, pocas opciones laborales en el mercado laboral.

El estrés ocupacional en otras circunstancias no afecta directamente la salud, sino el papel ocupacional, lo cual genera pérdidas y consecuencias como el ausentismo laboral, poca sensibilidad ante la tensión, rotación o movimiento laboral, deterioro físico en el trabajo, situaciones riesgosas y accidentes en el trabajo y atención deficiente al usuario (Cremades, 2016).

Al respecto, Cano (2002) plantea que es fundamental cambiar las rutinas del trabajador, como los hábitos alimenticios, actividades físicas, horarios de descanso, también plantea promover actividades divertidas, reducir los malos hábitos y los vicios, y evitar la vida sedentaria.

### **3.2.2.5. Dimensiones del estrés laboral**

El presente estudio toma como referencia la teoría de Maslach y Jackson (Como cita González, 2005), quienes conceptualizan el estrés como “cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso”. (Según Maslach y Jackson, 1997) el estrés tiene tres manifestaciones:

**Agotamiento emocional:** Este es el meollo del síndrome, está acompañado por síntomas psicosomáticos. Significa sentirse emocionalmente agotado y agotado por los recursos emocionales de uno, y la idea que aparece en los círculos profesionales de que no tiene nada que ofrecer, que es una idea inútil. (Fernandez, 2019). El agotamiento emocional es el producto de sobrecarga de esfuerzo, excesos laborales, el compromiso de asumir dificultades, motivaciones de tipo emocional o cognitivo. Todo esto genera en el individuo parálisis, ansiedad y depresión profunda o enfermedad crónica.

Según Golembiewski (2002), el agotamiento emocional comienza con la despersonalización como un elemento disfuncional para hacer frente al

estrés, seguido de un crecimiento personal deficiente en el lugar de trabajo y el consiguiente agotamiento emocional, aparición actitudes impersonales para las personas que cuida o brinda atención, y la pérdida del compromiso personal reduce que el crecimiento personal en el lugar de trabajo, lo que conduce al ausentismo, la rotación en el empleo y abandono de trabajo.

Para Cox et al. (2019) el cansancio emocional ocurre cuando las destrezas de resistencia que utiliza el empleado no son efectivas para lidiar con el estrés ocupacional y sus efectos correspondientes. Consideran los sentimientos de fatiga desgaste físico como variables de respuesta al estrés como la respuesta emocional que desarrolla el trabajador. Demuestran que la fatiga o cansancio emocional es un aspecto esencial del burnout porque incluye las variables emocionales y de bienestar. Ven la despersonalización como un medio de afrontamiento ante la fatiga mental, en tanto que los sentimientos de subdesarrollo personal en el lugar de trabajo son el resultado de las evaluaciones cognitivas de los empleados sobre su experiencia estresante. También consideran la salud de la organización como una variable.

**Despersonalización:** Es la aparición de actitudes, emociones y reacciones negativas, distantes y deshumanizadas hacia los demás, en especial a quienes se le brinda servicio, acompañadas de mucha sensibilidad hacia la ira y falta de motivación por el trabajo. Percibe una clara separación tanto de los beneficiarios de su trabajo y de sus colegas de trabajo, demuestra irritabilidad irónica y desdeñosa, haciéndoles responsable de sus fracasos y de su falta de rendimiento laboral (Fernandez, 2019).

Montoya (2016), define la despersonalización como un cuadro sumamente doloroso, que perturba y lastima. El individuo siente una impresión de estar separado o fuera de sí mismo. Siente el mundo como algo extraño y fuera de la realidad, siente la impresión de estar en un sueño o alteración de la realidad. Con frecuencia, los que sufren despersonalización tienen gran dificultad que creen que están enloqueciendo, observan variaciones en la forma y tamaño de las cosas, sienten una impresión subjetiva del paso del tiempo, la gente puede parecer extraña. Estas impresiones a pesar de no

presentar situaciones graves o de peligro, no obstante, privan de la tranquilidad y generan confusión, provocando malestar y preocupación, sobre todo pánico de enfrentar un episodio similar a corto plazo.

A diferencia de la psicosis donde la persona cree que la percepción alterada es real, como en el caso de las alucinaciones, en la encarnación de un sentido de realidad que permanece intacto, la persona se da cuenta de que su percepción no es real y es producto de su mente.

**Falta de realización personal:** Desaparece la impresión de capacidad y logros en el trabajo, baja autoestima tanto en el medio laboral, como en lo personal, insatisfacción con el trato y servicio hacia los pacientes (Fernandez, 2019).

La realización personal, según Genrmain y Chaw (2012), es un desafío para todos, cuyo logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos un malentendido del concepto, porque el logro no se limita al placer momentáneo, sino que incluye un conjunto de metas que generan una satisfacción real y duradera.

Opuesto a la falta de realización está la realización personal, es decir, aquel que encuentra la armonía entre la vida profesional y personal porque ambos aspectos son esenciales en la vida. El desarrollo personal es vital para las personas porque es una fuerza interior presente en cada persona y un motor que las empuja a buscar el sentido de su existencia.

### **3.2.2.6. Instrumentos para medir el estrés laboral**

Según Cano Vindel (2002), “los instrumentos utilizados para evaluar el estrés en las organizaciones están englobados en alguna de las siguientes tres categorías (Kompier, 1993; Kompier y Levi, 1994)”:

- Listados ("Checklists"): son herramientas muy útiles para medir hechos concretos de una pequeña empresa. Sin embargo, la falta de baremos dificulta el proceso, debido a que no permite hacer un contraste con otras muestras.

- Datos administrativos: es un instrumento muy útil para medir o determinar el estado en que se encuentra una organización, sirve también para medir el nivel o estado de los individuos que lo conforman.

- Cuestionarios: es lo más común por su versatilidad y facilidad de manejo.

Por su versatilidad y utilidad, para esta investigación se utilizó el cuestionario de Maslach y Jackson, quienes consideran al estrés laboral como una enfermedad tridimensional caracterizado por el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

### **3.2.2.7. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

El cuestionario de Maslach y Jackson (Maslach Burnout Inventory o MBI-Human Services Survey MBIHSS - Versión 1, clásica: 1981, 1986), según Quiceno y Alpi (2007) Es una herramienta mediante la cual se presenta a los encuestados una serie de preguntas sobre sentimientos e ideas relacionadas a su entorno laboral. Consta de 22 ítems valorados en escala tipo Likert, evalúa el estrés en sus tres dimensiones:

**Agotamiento emocional:** Consta de nueve elementos que describen la sensación de fatiga y agotamiento.

**Despersonalización:** Consta de cinco elementos que describen la suplantación y la falta de respuesta emocional hacia elementos de su interés.

**Realización personal:** Consta de ocho elementos que describen un sentido de competencia y logro.

### **3.2.2.8. Estrés laboral en profesionales de enfermería**

El estrés laboral que los profesionales de enfermería enfrentan se genera por las reacciones y esfuerzo por encima de su capacidad tanto física como emocional debido a las exigencias del trabajo, esto produce enfermedades psíquicas como físicas. El alto grado de responsabilidad, relaciones interpersonales, necesidades sociales y condiciones laborales como: angustia del paciente que sufre ya mucho tiempo, mediación paciente-médico-familia, tolerancia conteniendo críticas y demandas por ambos, el bajo

perfil de la profesión y el reconocimiento social de esta. Ocupación y dificultades organizativas, hacen que los profesionales enfermeros sean vulnerables al estrés laboral (Rivero, 2009).

Los trabajadores de enfermería, debido a su relación continua con sus pacientes, soportan una gran carga emocional por los encuentros dolorosos recurrentes con el sufrimiento humano y la muerte. Esta sobrecarga dolorosa y la ansiedad asociadas con interacciones cercanas con otros factores que afectan la vida familiar y personal pueden dar lugar a una serie de comportamientos y reacciones emocionales negativas. La exposición ante estas situaciones puede afectar su capacidad de dar buena atención y alterar su salud mental y su vida privada (Rivero, 2009).

#### **3.2.2.9. Principales estresores del estrés laboral en enfermería**

Las situaciones estresantes que causan respuestas al estrés ocupacional, pueden ser clasificadas de la siguiente manera: fuerzas intrínsecas que ocurren dentro de un individuo), fuerzas interpersonales que ocurren en uno o más individuos y fuerzas externas que ocurren dentro de un individuo (Neuman y Fawcett, 2002). Estos pueden ser:

- La presión y las exigencias laborales.
- Problemas personales y familiares.
- Las relaciones interpersonales difíciles como problemas con los compañeros de trabajo, superiores inmediatos, médicos, etc.
- Sobrecargas laborales.
- Servicios en horarios que no le corresponden.
- La mala alimentación o desatención de su propia salud.
- Entornos difíciles.
- Etc.

### 3.3 Marco Conceptual

**Afrontamiento:** es todo aquello que hace la persona para combatir la interrupción de significados, siendo esta interrupción de significados el estrés (Lazarus y Folkman, 1986).

**Ansiedad:** es una reacción o respuesta emocional ante los eventos que el sujeto considera y entiende como amenaza o peligro (Lang, 1968).

**Concentración:** se define como el incremento de atención ante cualquier estímulo en determinado espacio de tiempo (Montoya, 2016).

**Conducta compulsiva:** La compulsión consciente es que los individuos deben realizar ciertos comportamientos para buscar alivio de un estado de tensión interna. El comportamiento compulsivo ocurre de dos maneras en la población general (Ruscio et al., 2010).

**Conducta impulsiva:** Es la tendencia a actuar con rapidez ante estímulos (internos y externos) sin evaluar toda la información disponible antes de actuar (Eysenck, 1978).

**Conducta pro social:** Es un conjunto de comportamientos en beneficio de los demás, asociados con el desarrollo emocional y personal, e incluye roles de servicio, apoyo mutuo y generosidad (Martorell et al., 2011).

**Conflicto:** Es una situación de enfrentamiento entre dos o más personas con intereses contrapuestos donde se enfrentan, se oponen o inician acciones contra la otra para perjudicarla (Cortina, 1997).

**Culpa:** acto o acción en el que, por reconocimiento u omisión, practicamos un “juicio moral” de nuestra actitud o comportamiento (aun de lo que pensamos)



y “dictaminamos” que somos culpables de un error por tanto merecemos un castigo (Lazarus, 2000).

**Depresión:** Trastorno mental caracterizado principalmente por cambios del estado de humor y sentimientos de tristeza, y está asociado con cambios en el comportamiento, los niveles de actividad y el pensamiento. Es una enfermedad recurrente, a menudo crónica y requiere un tratamiento a largo plazo (Angst, 1997).

**Desequilibrio emocional:** Es un cambio en el estado emocional de una persona o un cambio emocional, especialmente manifestado en el estado de ánimo, que puede pasar de un estado a su opuesto en un instante. Significa sentirse feliz y muy triste por un período corto sin razón aparente (Watson y Clark, 1984).

**Emoción:** Son patrones de comportamiento expresados individualmente, cada uno asociado con un patrón fisiológico específico de activación, una sensación o experiencia cognitiva subjetiva específica y un trasfondo neuroanatómico específico (Piqueras et al., 2006).

**Estrés:** Respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales de un individuo que busca adaptarse y acondicionarse a tensiones internas y externas (McEwen y Bruce, 1999).

**Estrés laboral:** es un tipo de estrés vinculado con el trabajo o ambiente laboral, puede ser eventual o crónico, por lo general, responde al segundo tipo (Cavanaugh, 2000).

**Estresor:** son agentes externos o internos que estimulan la aparición del estrés (Sapolsky, 2004).

**Exclusión:** Es privar a alguien de las oportunidades a las que tiene derecho, y esto ocurre a menudo cuando se lo percibe como diferente de los miembros del grupo o cuando se impide participar en un grupo (Morales, 2003).

**Familia:** Es un grupo de personas unidas por lazos de sangre y afectivos, donde la práctica de la conducta se rige por reglas y normas (Cano, 2002).

**Irascibilidad:** propensión a enojarse o a irritarse con facilidad (Diccionario, 2016).

**Irritabilidad:** El DSM-IV (2000), define como una “ansiedad y preocupación excesiva que se prolonga más de seis meses y que provoca un malestar clínicamente significativo o un deterioro social”. Los síntomas más comunes son insomnio, fatiga, irritabilidad, tensión muscular, falta de concentración, falta o ausencia del sueño, etc. En otras palabras, será una preocupación insignificante o flotante internamente. Es una de las enfermedades más comunes.

**Motivación:** es la acción de valentía o voluntad que empuja a una persona a realizar ciertas acciones para llegar a una meta o lograr un objetivo trazado. La motivación es un estado subjetivo que estimula, encamina y define la conducta (Woolfalk, 2010).

**Trastorno:** cambio significativo en el funcionamiento de un organismo o parte de él, es un equilibrio mental o espiritual de una persona (Prevecon, 2018).

**Trastorno somático:** Un síndrome crónico y recurrente que se presenta con muchos síntomas físicos que no se explican por ninguna otra enfermedad, acompañado de una angustia psicológica significativa y requiere asistencia médica adecuada para obtener (Pichot et al., 1995).

## **IV. METODOLOGÍA**

La presente investigación es cuantitativa, porque se acopian y se examinan informes numéricos sobre variables. Para Hernández, et al. (2014), es un método cuantitativo que utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis, basado en mediciones numéricas y análisis estadístico, y luego construir modelos de comportamiento y probar teorías. En este estudio se utilizó técnicas estadísticas, herramientas matemáticas e informáticas en la comprobación y recopilación de los supuestos datos para luego establecer modelos e hipótesis referente a la variable de estudio (Rodríguez y Morar, 2001).

### **4.1. Tipo y nivel de la investigación**

El tipo de investigación es básica de corte transversal, nivel descriptivo, analiza propensiones de un grupo de estudio. Para Hernández, et al (2014), El propósito de este nivel de estudio es describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades. En este caso se determinó el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, esto es importante porque sirve para demostrar con exactitud las dimensiones de un evento, hecho o situación.

### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño Según Kelinger (1979), es no experimental, no manipula variables, la población objeto de estudio son observados en su realidad, en un determinado tiempo (Hernández et al., 2014).

La investigación fue exactamente un descriptivo simple suele ser la mejor manera de recopilar datos que muestren las relaciones y describan el mundo tal como es. Este tipo de investigación a menudo se realiza antes de

realizar un experimento para saber exactamente qué cosas deben manipularse e incluirse en el experimento (Sánchez et al., 2018).

El esquema del modelo es el siguiente:

m-----o

Donde:

m = muestra

o = observaciones de la muestra

La denotación es:

X= Estrés laboral

X<sub>1</sub> = Cansancio o agotamiento emocional

X<sub>2</sub> = Realización Personal

X<sub>3</sub> = Despersonalización

#### **4.3. Hipótesis general y específico**

De acuerdo al tipo de investigación no requiere.

#### **4.4. Identificación de Variables**

**Variable independiente:** Estrés laboral

Dimensiones:

D1. Cansancio o agotamiento emocional

D2. Realización personal

D3. Despersonalización

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES Y/O INDICADORES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Para Maslach & Jackson (1981), el estrés laboral es una respuesta natural del organismo ante ciertas situaciones a nivel del ambiente laboral que superan sus capacidades de afrontamiento, provocando desequilibrio fisiológico y psicológico, así como cambios negativos a nivel actitudinal y de conducta hacia las personas	Son reacciones físicas y psicoemocionales o reacciones que surgen ante sentimientos de agotamiento mental, resultando en una pérdida gradual de energía, desgaste y fatiga. Las actitudes objetivas se expresan a través de la irritabilidad, las actitudes negativas, las reacciones inhumanas y la agresión. Comportamiento de rechazo hacia sí mismo, falta de interés por el trabajo, baja autoestima, desinterés por las	<b>Cansancio o agotamiento emocional:</b> 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9  <b>Realización personal:</b> 10, 11, 12, 13, 14	- Abandono - Extenuación física - Sensaciones y comportamiento negativo hacia el trabajo  - Insatisfacción por el trabajo que se desempeña. - Trato inhumano hacia pacientes y colegas de trabajo.	- Bajo - Medio - Alto	Ordinal

---

responsabilidades, impresión de  
incapacidad personal e  
irritabilidad.

**Despersonalización:**  
15, 16, 17, 18, 19, 20,  
21, 22

- despreocupación por  
problemas ajenos
  - Falta de interés por las  
responsabilidades  
cotidianas del trabajo.
  - Baja autoestima  
profesional
-

#### 4.6. Población y muestra

##### Población

La población, según Carrasco (2009), es un conjunto de todos los elementos del campo espacial en el que se desarrolla la investigación, y también se considera un conjunto de elementos de investigación, es decir, la persona objeto de estudio (Supo, 2014).

La población objeto de esta investigación está constituido por 202 trabajadores (166 mujeres y 36 varones) del Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

Tabla 2.

*Cantidad del personal técnico de enfermería del Hospital.*

<b>POBLACION</b>	<b>Todas las áreas de atención</b>	<b>TOTAL</b>
Técnicos de Enfermería	202	<b>202</b>

Fuente: secretaria general del área administrativa del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac

##### Muestra

La muestra es una parte de la población seleccionada para el estudio, que tiene como finalidad observar y medir variables; La muestra, por ser un fragmento o extracto de la población es una representación de esta, por tanto, comparte sus características (Bernal, 2010).

El volumen y la proporción poblacional donde se quiere aplicar los instrumentos y sus dimensiones correspondientes se cuantifican, la población tiene límites, por tanto, N es conocida. La cuantificación o cálculo del tamaño de N se realiza mediante la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

Al reemplazar los valores a la formula, considerando el valor N de la tabla anterior, se tendrá:

$$n = \frac{202 * (1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * 201 + (1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5} = 133$$

Aplicando el factor de corrección para n mayor que 0.05

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}} = 50$$

Tabla 3.

*Distribución muestral de personal técnico de enfermería.*

<b>Población</b>	<b>N<sub>i</sub></b>	<b>N<sub>i</sub>%</b>	<b>f<sub>m</sub></b>	<b>n</b>
			0.24752	
<b>Técnicos enfermeros</b>	202	100	49.999	50
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100</b>	<b>49.999</b>	<b>50</b>

Fuente: Secretaría general del área administrativa del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Inclusión**

-Personal Técnico de enfermería asistencial del Hospital sub regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.



- Personal Técnico de enfermería de condición laboral cas y nombrados.
- Personal Técnico de enfermería que han firmado el consentimiento firmado.

### **Exclusión**

- Personal Técnico de enfermería practicantes o pasantes
- Personal Técnico de enfermería de condición laboral administrativo.
- Personal Técnico de enfermería de condición laboral en descanso o vacaciones.
- Personal Técnico que no desee firmar el consentimiento informado.

### **Muestreo**

La muestra se extrae por medio de un muestreo probabilístico o aleatorio simple (M.A.S.), aquí todos los miembros de la población tienen las mismas oportunidades de ser extraídas sin excepción, puesto que la selección no se basa en alguna característica en particular.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Según Bernal (2010), son herramientas a disposición de los investigadores para registrar información obtenida de la realidad, son un registro del proceso de observación de las variables de investigación. Se ha utilizado cuestionario de preguntas y recolección de datos a través de una encuesta.

Se pueden también considerar como un proceso metódico que se utiliza para la recolección de datos que se requieren para verificar la hipótesis tanto general como específica (Ñaupas et al., 2018).

#### **Técnicas de investigación**

La técnica es la psicometría inventario a través de la disciplina se constituyó las pruebas que se ha medido y evaluado el variable psicológica teniendo como método principal la estadística y las funciones matemáticas, dentro del ejercicio científico se articuló, es decir, sirvió como soporte para este

fin de la aplicación científica en cuanto a su funcionalidad que son necesarios para el alcance de los objetivos de la ciencia. (Yuni y Urbano, 2000).

### **Instrumento de investigación**

El instrumento es el de Maslach y Jackson Burnout Inventory – MBI 1981. La versión del MBI empleada es una versión catalana del MBI adecuada por Ferrando y Pérez en 1996. El sumario tiene 22 preguntas que se expresan a modo de afirmaciones, distribuidas convenientemente para calcular las tres dimensiones de los baremos: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

### **Ficha Técnica de la escala “Maslach & Jackson Burnout Inventory - MBI”**

Tabla 4.

*Técnica de la escala “Maslach & Jackson Burnout Inventory - MBI”*

<b>Nombre:</b>	Maslach & Jackson Burnout Inventory.
<b>Procedencia</b>	Estados Unidos
<b>Adaptación peruana:</b>	Llaja, Sarria y García.
<b>Administración:</b>	Aplicación individual o colectiva.
<b>Forma:</b>	Completa.
<b>Duración:</b>	10 a 15 minutos.
<b>Aplicación:</b>	Profesionales de enfermería.
<b>Puntuación:</b>	Claves sobre la hoja de respuesta.
<b>Significación/Dimensiones</b>	Escala de Agotamiento Emocional
<b>:</b>	Escala de Despersonalización
	Escala de Realización personal.
<b>Tipificación</b>	Baremos peruanos

### **Validez y confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento fue evaluada y validada mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor o resultado para la escala

total fue de 0,805. Por otro lado, un análisis de cada una de las dimensiones, demuestra que la dimensión agotamiento emocional muestra un coeficiente de 0,831, la dimensión de realización personal 0,770, mientras la dimensión despersonalización presenta un coeficiente igual a 0,862, tal como demuestra.

Tabla 5.

*Valores alfa de Cronbach para las sub escalas del MBI-SSH*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Escala total de estrés	.805
Agotamiento emocional	.831
Realización personal	.770
Despersonalización	.862

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

El presente estudio fue tomada a través de una encuesta y procesada en SPSS versión 26.0. La indagación es una técnica que sirvió para recoger datos o información sobre algún asunto de interés de un grupo de población que se escoge con objeto de investigación (Abanto, 2014).

#### **Interpretación de datos**

El método utilizado en este estudio es consistente con el enfoque cuantitativo, donde se recolectan y analizan datos cuantitativos sobre el variable para determinar los resultados de forma general y modulando en base a la representación y tamaño de la muestra (Strauss, 1987).

La información fue procesada y validada un software estadístico SPSS 26.0, con rangos de confianza del 95% (IC 95%). El estudio de la información se realizó mediante técnicas estadísticas como el chi-cuadrado, así como

mediante tablas de frecuencia y gráficos para visualizar los resultados obtenidos.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de resultados

Tabla 6.

*Variable estrés laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	6,0
	Medio	15	30,0
	Alto	32	64,0
	Total	50	100,0

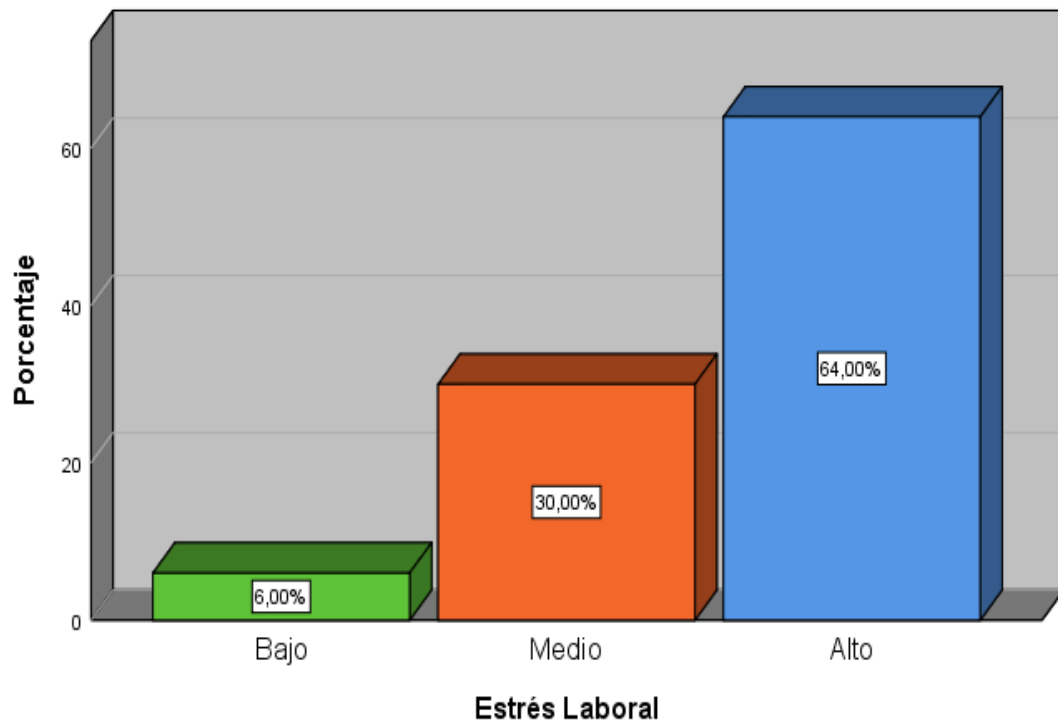


Figura 1. Estrés laboral

Tabla 7.

*Dimensión agotamiento emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	86,0
	Medio	3	6,0
	Alto	4	8,0
	Total	50	100,0

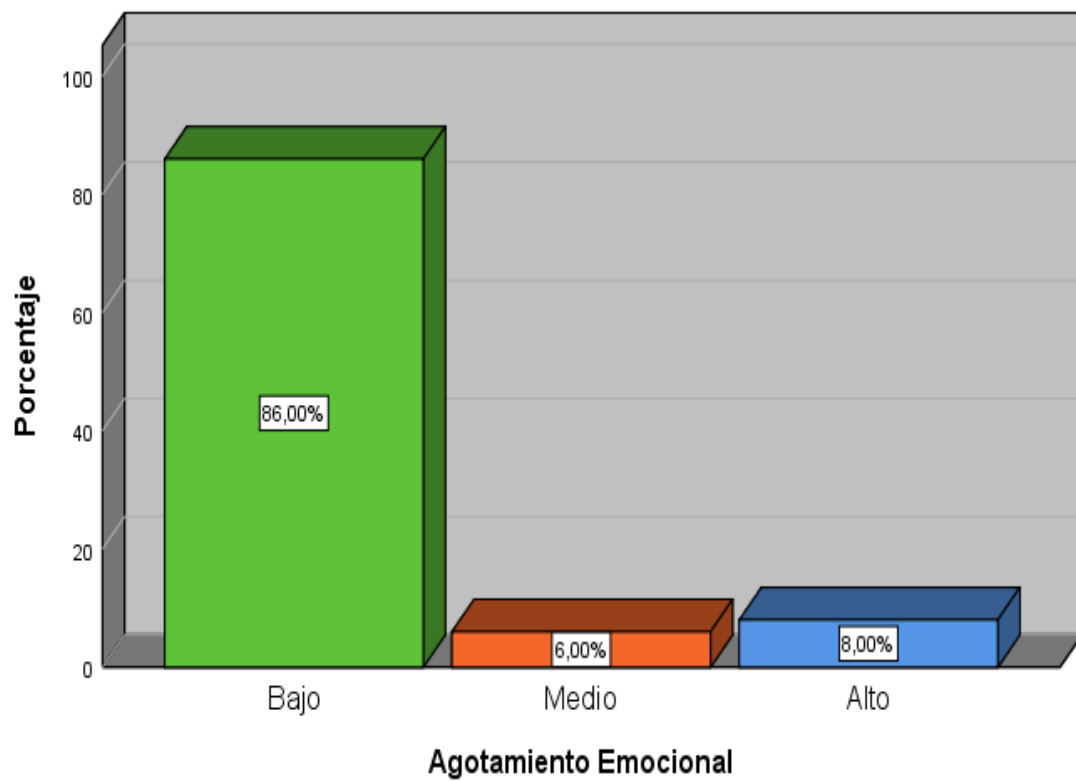


Figura 2. Dimensión agotamiento emocional

Tabla 8.

*Dimensión realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	86,0
	Medio	1	2,0
	Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

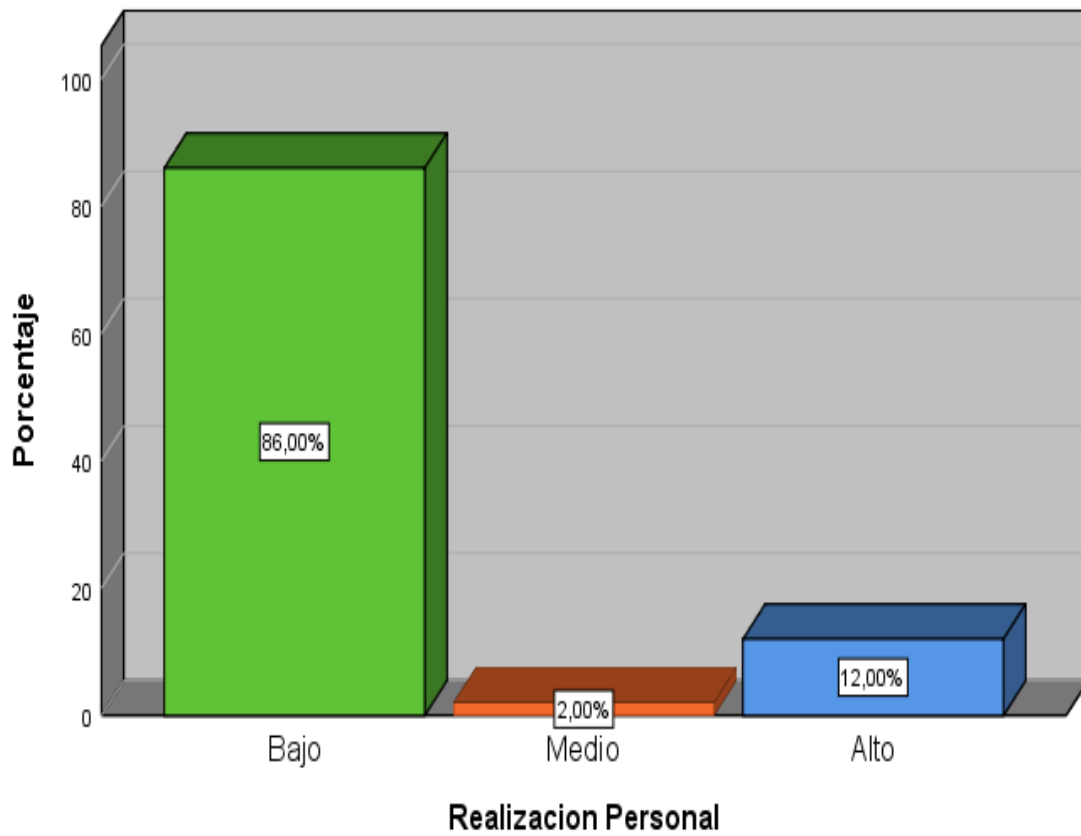


Figura 3. Dimensión realización personal

Tabla 9.

*Dimensión despersonalización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	36,0
	Medio	14	28,0
	Alto	18	36,0
	Total	50	100,0

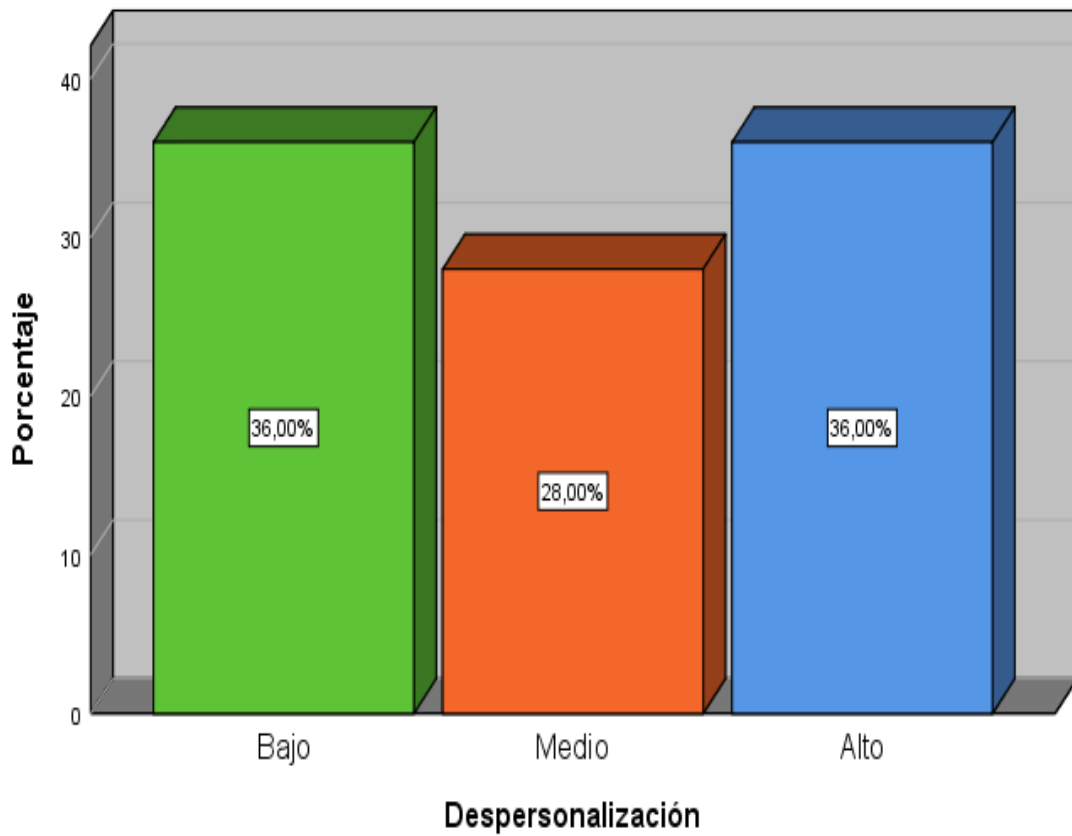


Figura 4. Dimensión despersonalización



Tabla 10.

*Estrés general por edad*

		Estrés agrupado				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Grupos de edad	21 a 30 años	Frecuencia	3	3	1	7
		Porcentaje	6,0%	6,0%	2,0%	14,0%
	31 a 40 años	Frecuencia	5	9	3	17
		Porcentaje	10,0%	18,0%	6,0%	34,0%
	41 a 50 años	Frecuencia	7	14	2	23
		Porcentaje	14,0%	28,0%	4,0%	46,0%
	51 a 60 años	Frecuencia	1	2	0	3
		Porcentaje	2,0%	4,0%	0,0%	6,0%
Total		Frecuencia	16	28	6	50
		Porcentaje	32,0%	56,0%	12,0%	100,0%

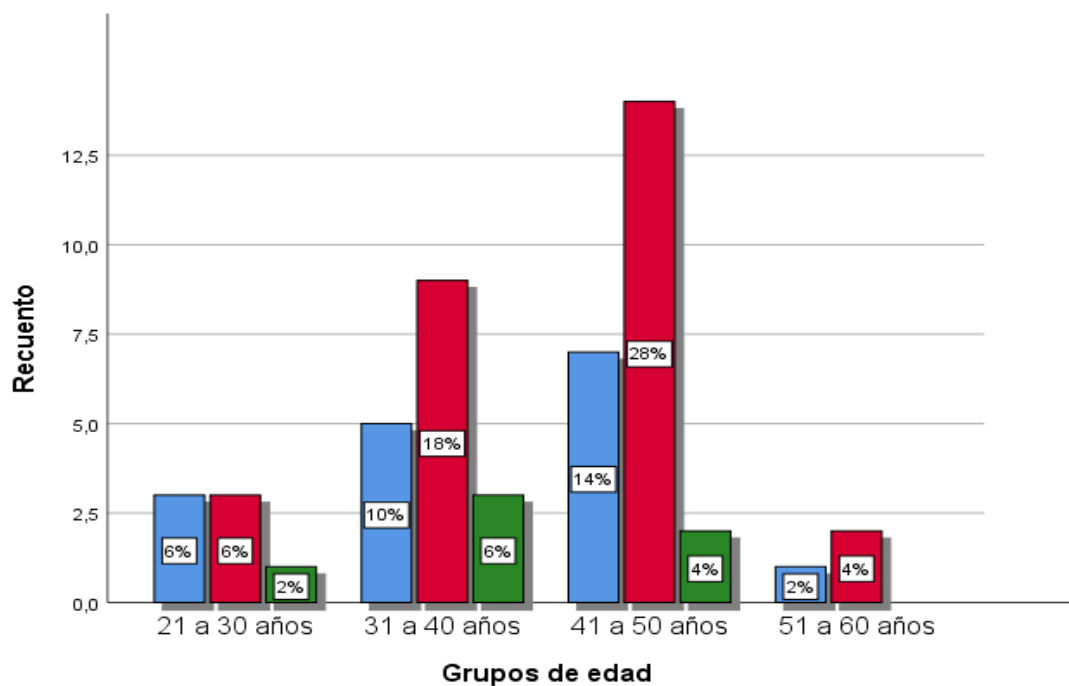


Figura 5. Estrés general por edad

Tabla 11.

*Estrés en la dimensión agotamiento emocional por edad*

			Agotamiento agrupado				
			Bajo	Medio	Alto	Total	
Grupos de edad	21 a 30 años	Frecuencia	1	6	0	7	
		Porcentaje	2,0%	12,0%	0,0%	14,0%	
	31 a 40 años	Frecuencia	7	9	1	17	
		Porcentaje	14,0%	18,0%	2,0%	34,0%	
	41 a 50 años	Frecuencia	6	16	1	23	
		Porcentaje	12,0%	32,0%	2,0%	46,0%	
Total	51 a 60 años	Frecuencia	1	2	0	3	
		Porcentaje	2,0%	4,0%	0,0%	6,0%	
			Frecuencia	15	33	2	50
			Porcentaje	30,0%	66,0%	4,0%	100,0%

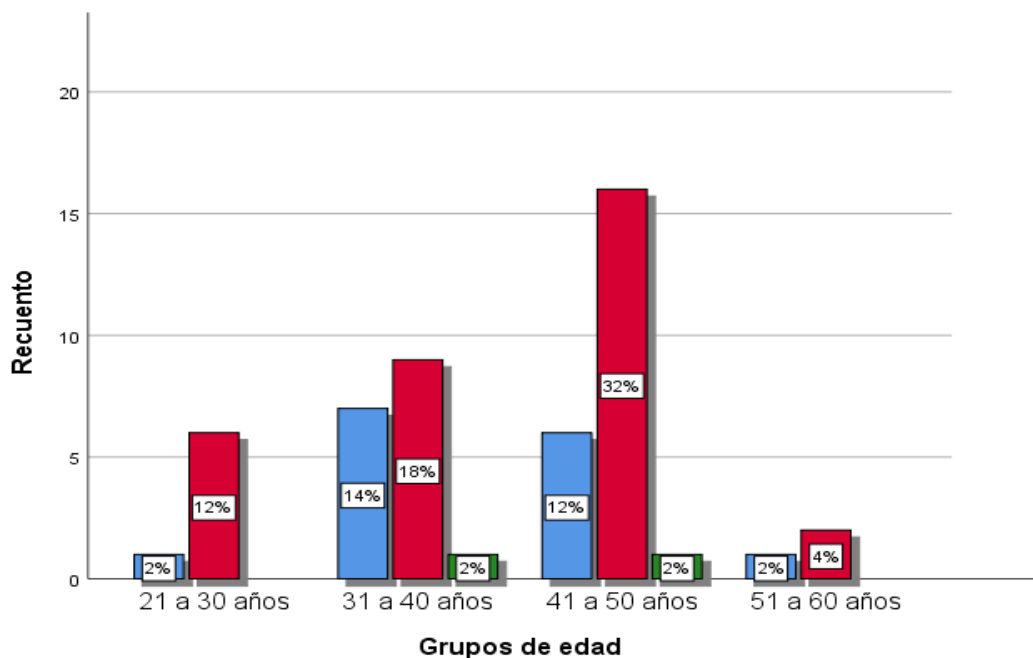


Figura 6. Estrés en la dimensión agotamiento emocional por edad

Tabla 12.

*Estrés en la dimensión realización personal*

			Realización agrupada				
			Bajo	Medio	Alto	Total	
Grupos de edad	21 a 30 años	Frecuencia	3	3	1	7	
		Porcentaje	6,0%	6,0%	2,0%	14,0%	
	31 a 40 años	Frecuencia	8	3	6	17	
		Porcentaje	16,0%	6,0%	12,0%	34,0%	
	41 a 50 años	Frecuencia	7	11	5	23	
		Porcentaje	14,0%	22,0%	10,0%	46,0%	
Total	51 a 60 años	Frecuencia	2	0	1	3	
		Porcentaje	4,0%	0,0%	2,0%	6,0%	
			Frecuencia	20	17	13	50
			Porcentaje	40,0%	34,0%	26,0%	100,0%

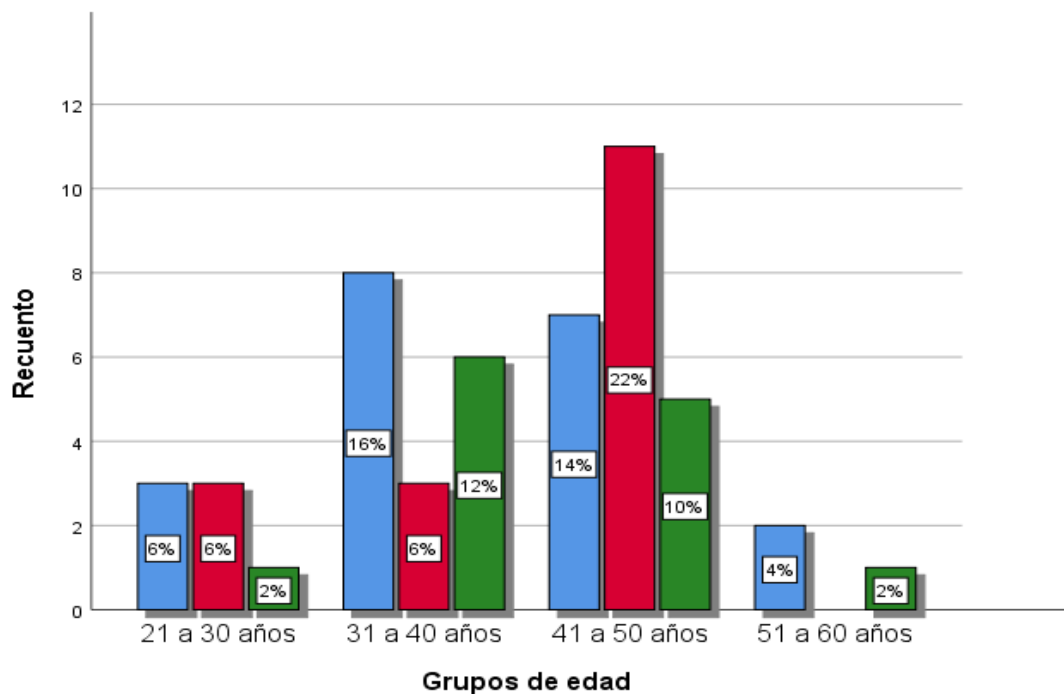


Figura 7. Estrés en la dimensión realización personal por edad

Tabla 13.

*Estrés en la dimensión de despersonalización por edad*

		Despersonalización agrupada				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Grupos de edad	21 a 30 años	Frecuencia	3	1	3	7
		Porcentaje	6,0%	2,0%	6,0%	14,0%
	31 a 40 años	Frecuencia	5	11	1	17
		Porcentaje	10,0%	22,0%	2,0%	34,0%
	41 a 50 años	Frecuencia	7	11	5	23
		Porcentaje	14,0%	22,0%	10,0%	46,0%
Total	51 a 60 años	Frecuencia	1	2	0	3
		Porcentaje	2,0%	4,0%	0,0%	6,0%
		Frecuencia	16	25	9	50
		Porcentaje	32,0%	50,0%	18,0%	100,0%

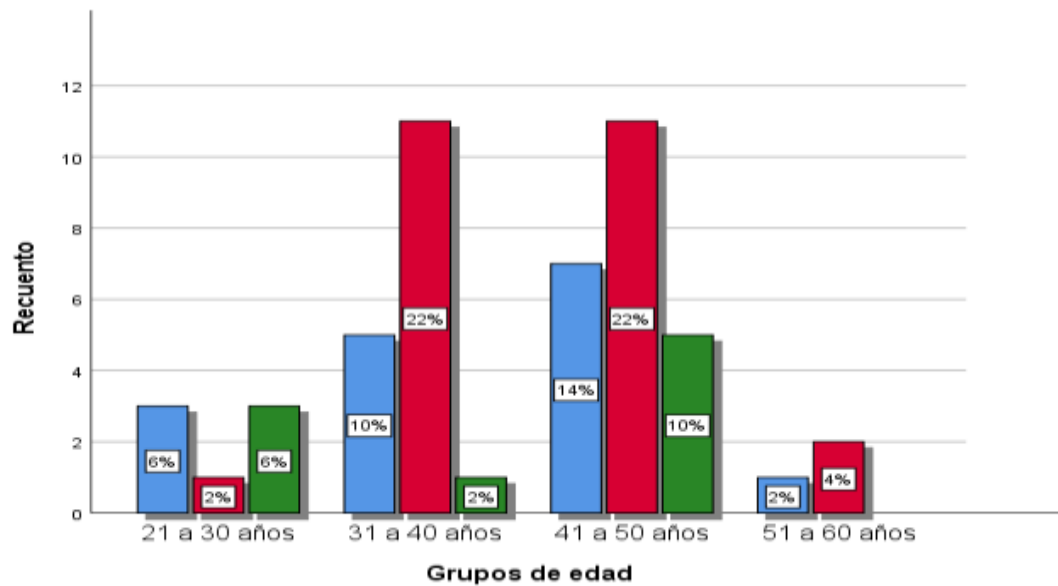


Figura 8. Estrés en la dimensión de despersonalización

Tabla 14.

*Estadísticos descriptivos por edad*

<b>Estadísticos</b>		
<b>EDAD</b>		
N	Válido	50
	Perdidos	0
Media		40,14
Mediana		41,50
Moda		36
Desv. Desviación		8,164
Varianza		66,653
Asimetría		-,256
Error estándar de asimetría		,337
Curtosis		-,614
Error estándar de curtosis		,662
Rango		35
Mínimo		23
Máximo		58
Percentiles	25	35,75
	75	47,00

## **5.2 Interpretación de Resultados**

En el presente estudio de la variable estrés laboral según a los colaboradores ilustran en la tabla 06 y figura 01 se aprecia los resultados, en donde se obtuvo el 64% de los encuestados presenta el nivel alto siendo el porcentaje más alta de los encuestados, 30% presentan el nivel medio y mientras el 6% de los encuestados presentan el nivel bajo de estrés.

En la Dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral según a los colaboradores ilustran en la tabla 07 y figura 02 se aprecia los resultados, en donde se obtuvo el 86% de los encuestados presenta el nivel bajo siendo el porcentaje más alta de los encuestados, 8% presentan el nivel alto y mientras el 6% de los encuestados presentan el nivel medio de estrés.

En la Dimensión realización personal de la variable estrés laboral según a los colaboradores ilustran en la tabla 08 y figura 03 se aprecia los resultados, en donde se obtuvo el 86% de los encuestados presenta el nivel bajo siendo el porcentaje más alta de los encuestados, el 12% presentan el nivel alto y mientras el 2% de los encuestados presentan el nivel medio de estrés.

En la Dimensión despersonalización de la variable estrés laboral según a los colaboradores ilustran en la tabla 09 y figura 04 se aprecia los resultados, en donde se obtuvo el 36% de los encuestados presenta el nivel alto siendo el porcentaje igual con el nivel bajo que tiene 36 % de los encuestados, mientras el 28% de los encuestados presentan el nivel medio de estrés.

En la tabla número 10, se observa que del total de la población el 56% sufre estrés nivel medio, 12% de la población sufre estrés alto, y 32% de la población sufre estrés bajo. De los 56% de la población que sufre estrés nivel medio, el 28% son personas entre 41 a 50 años de edad, y el 18% entre 31 a 40 años de edad, estos dos grupos de población son los más afectados por el estrés medio. Por otro lado, del 12% de población que sufre el estrés nivel alto,

el 6% tienen entre 31 a 40 años de edad, el 4% tienen entre 41 a 50 años de edad y el 1% entre 21 a 30 años de edad. La incidencia más significativa del estrés en su nivel medio es en individuos cuyas edades están en el rango de 41 a 50, y la incidencia del estrés nivel alto es mayor en personas cuyas edades están entre 31 a 40 años de edad.

En la figura 5 demuestra que la incidencia mayor se produce en el tercer intervalo, con 28% de estrés nivel medio. Sin embargo, en el segundo intervalo la incidencia del estrés nivel medio es también considerable, con un 18%. En el primer y el último intervalo la incidencia es baja con un 6% y 4% respectivamente. Respecto al estrés nivel alto, se presenta con un 6% en el segundo intervalo, 4% en el tercer intervalo y 2% en el primer intervalo. El gráfico muestra que un 32% de enfermeros técnicos presentan estrés nivel bajo.

La tabla número 11 muestra que existe un nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en el personal técnico de enfermería del Hospital sub regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. Del total de la población un 66% sufre estrés nivel medio y 4% estrés nivel alto, un 30% de la población presenta estrés nivel bajo. De los 66% de la población que sufre estrés nivel medio, el 32% tienen entre 41 a 50 años de edad, el 18% tienen entre 31 a 40 años de edad, y el 12% tienen entre 21 a 30 años de edad. La incidencia del estrés grave es mayor entre las edades de 31 a 50 años de edad. En resumen, de 50 individuos, 15 presentan estrés nivel bajo, 35 presentan estrés, de los cuales la mayoría sufren estrés nivel medio y un porcentaje menor tiene estrés nivel alto.

En la figura 6 de dimensión agotamiento emocional, el estrés nivel medio tiene un 32% de incidencia entre individuos de 41 a 50 años, mientras que el 18% de incidencia es entre las edades 31 a 40 años. Un 12% de incidencia se observa en el primer intervalo, y solo un 4% en el último intervalo.

El estrés alto representa el 2% para los intervalos 41 a 50 años y otros 2% para edades entre 31 y 40 años. Un 30% de la población presenta estrés bajo.

La tabla 12 de contingencia muestra que si existe un nivel de estrés en la dimensión realización personal en el personal técnico de enfermería del Hospital sub regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. Del total de la población el 34% sufre estrés nivel medio, 26% estrés alto lo cual es significativo, y el 40% presenta estrés nivel bajo. Del 34% de la población que afronta estrés nivel medio, es 22% tienen edades entre 41 a 50 años de edad. El estrés alto afecta a un 12% de la población que tienen entre 31 a 40 años de edad, y al 10% de la población que tienen entre 41 a 50 años de edad.

En la figura 7 la frecuencia del estrés a nivel de realización personal, en su nivel medio tiene una incidencia del 22% entre los rangos de 41 a 50 años de edad, 6% entre los rangos de 31 a 40 años de edad y 21 a 30 años de edad. El estrés alto es mayor entre los rangos 31 a 40 años de edad con 12%, mientras que entre los rangos 41 a 50 años es de 10%. Entre los rangos 21 a 30 y 51 a 60 años de edad se presenta en un nivel de 2%.

Según la tabla número 13 se observa que si existe un nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el personal técnico de enfermería del Hospital sub regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. Del total de la población, el 50% sufre estrés nivel medio, 18% estrés alto, y 32% presenta estrés nivel bajo. A nivel de despersonalización, la población que más sufre estrés medio, son los grupos de población con edades entre 31 a 40 años de edad y 41 a 50 años de edad con 22% cada uno. El estrés nivel alto afecta al 10% de la población que tienen entre 41 a 50 años de edad, y al 6% de la población que tienen entre 21 a 30 años de edad.

En la figura 8 la frecuencia del estrés nivel medio es considerable entre los rangos de 31 a 40 años de edad y 41 a 50 años de edad, donde la



proporción es de 22% para cada caso. Aunque en menores proporciones, se presenta también entre los rangos de 51 a 60 años de edad en una proporción de 4%, en tanto que en el primer intervalo es de solo 2%. El estrés nivel alto es mucho mayor en los rangos de 41 a 50 años de edad con una incidencia del 10%, y 6% para el primer intervalo, y solo el 2% para el intervalo de 31 a 40 años de edad.

En la tabla 14 el promedio de edad de la población es 40, con una variación de 8,164. La mitad de la población tiene edad menor a 41 años, donde 36 es la edad más frecuente. La diferencia entre la edad máxima y mínima es de 35 años. El 50% de la población tienen entre 36 a 47 años de edad. Además, la distribución de edad tiene una asimetría negativa y de poca dispersión o platicurtica.

## **VI. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **6.1. Análisis inferencial**

Este capítulo no requiere por el tipo de estudio realizado los resultados de acuerdo a la investigación no contiene prueba de normalidad ni la prueba de hipótesis general y específico. Mientras que las estadísticas descriptivas solo pueden resumir las características de una muestra, las estadísticas inferenciales usan la muestra para hacer suposiciones razonables sobre la población en su conjunto.

Es importante utilizar métodos de muestreo aleatorios e imparciales en las estadísticas inferenciales. Si la muestra no es representativa de la población, no se pueden sacar conclusiones estadísticas válidas. (Martín, 2004).

## VII. DISCUSION DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

La presente investigación contó con la participación de todos los miembros del Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021, en quienes se comprobó la existencia del estrés laboral y sus dimensiones. Los datos obtenidos a través de las tablas de contingencia y la prueba de hipótesis chi-cuadrado demuestran en efecto la existencia del estrés laboral tanto a nivel moderado y grave en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.

Como resultado, se comprobó que el estrés laboral a nivel moderado afecta a un 50% del personal técnico de enfermería cuyas edades se encuentran en el rango de 41 a 50 años de edad, un 32,1% en el rango de 31 a 40 años de edad y 10,7% al personal cuya edad se ubica en el rango de 21 a 30 años de edad. El estrés grave afecta un 50% del personal técnico de enfermería cuyas edades se ubican entre 31 a 40 años de edad, un 33,3% al personal que se ubica en el rango 41 a 50 años de edad y 16,7% en el rango de 21 a 30 años de edad. Los resultados coinciden con los obtenidos por Montes (2020), quien en su estudio sobre el estrés laboral y el vínculo enfermera – paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2019 – 2020, concluye que el estrés laboral en su nivel medios afecta al 52,2% del personal de enfermería en su relación con el paciente, seguido por el estrés alto con un 31,9%.

Concuerdan también con los resultados de Acero (2020), quien en su investigación sobre Satisfacción y Estrés en el Personal de Enfermería dentro del Área Quirúrgica Hospitalaria de la ciudad de Murcia 2020, concluye que el estrés laboral a nivel medio afecta a 56% del personal de enfermería, y en su nivel bajo a 22% del total del personal de enfermería. Con respecto a sus

dimensiones, a nivel de cansancio emocional, del total de los encuestados un 38% presenta estrés a nivel medio, un 18% a nivel bajo, a nivel de realización personal, un 42% presentan problemas de estrés en su nivel medio, y 19% en su nivel bajo, mientras que a nivel de despersonalización un 53% presenta estrés medio, y 28% en su nivel bajo. El estudio demuestra que el estrés en sus diferentes niveles si afecta significativamente al personal de enfermería.

Huaman (2021), investigando sobre el estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, en el contexto de pandemia por Covid-19, periodo 2020, observa que el 92% del personal que laboran en el servicio de obstetricia presenta estrés moderado, el 7% tiene bajo estrés, estrés y el 1% tiene alto estrés. A nivel de las dimensiones observa que el estrés moderado afecta a nivel de agotamiento emocional a un 75% del personal, a nivel de realización personal a un 69% del personal y a nivel de despersonalización 59% del personal.

A nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional, los resultados demuestran que la incidencia de estrés moderado se presenta en 48,5% entre el rango de 41 a 51 años de edad, mientras que el intervalo de 31 a 40 años de edad presenta un 27,3%. El estrés grave se presenta a nivel del tercero y cuarto intervalo con 50% para cada uno. Mientras que a nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal, la tabla cruzada demuestra que el estrés en su nivel moderado tiene una incidencia del 64% entre los rangos de 41 a 50 años de edad, los rangos de 31 a 40 años de edad y 21 a 30 años de edad presentan un 17,6% cada uno. El estrés grave es mayor entre los rangos 31 a 40 años de edad con 46,2%, entre los rangos 41 a 50 años es de 38,5%. Entre los rangos 21 a 30 y 51 a 60 años de edad se presenta en un nivel de 7,7% para cada caso. Coincide con los resultados obtenidos en Lima por Cusipoma (2018), quien en su investigación sobre clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo, concluye que el estrés laboral en su nivel moderado o medio tienen mayor

relevancia en las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La incidencia del estrés laboral en la dimensión de despersonalización, la frecuencia del estrés en su nivel grave, en un 55,6% afecta al personal técnico de enfermería, entre 41 a 50 años de edad, en un 33,3% al personal entre 21 a 30 años de edad, y en 11,1% al personal entre los 31 a 40 años de edad. El estrés moderado incide en un 44% tanto en los rangos de 31 a 40 años de edad y 41 a 50 años de edad lo cual es considerable. Es destacable mencionar la investigación de Medina (2017), quien, en su estudio sobre los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil, concluye que el estrés laboral a nivel moderado afecta al 70% de enfermeros, entre tanto que un 28% presenta estrés en su nivel bajo. A nivel de la dimensión cansancio emocional el 25% presenta estrés moderado y el 65% presentan estrés grave.

Mamani y Apaza (2017), en su investigación sobre el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata Puno 2017, concluyen que el mayor porcentaje de enfermeras de los servicios de estrategias y emergencia presenta un nivel de estrés moderado debido a la cantidad de metas y objetivos que deben cumplir a corto plazo para sus informes trimestrales. Además, el estrés laboral tiene mayor incidencia en el personal que presta servicios por contrato donde la inestabilidad laboral se considera como estresor.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** El presente estudio evidenció que existe un nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. El estrés en su nivel moderado afecta al 56% del personal técnico en enfermería, especialmente a individuos entre los 30 a 50 años de edad. Así mismo, el estrés en su nivel grave afecta al 12% de la población.

**Segunda:** A nivel de la dimensión cansancio emocional, los resultados demuestran la incidencia de estrés moderado que afecta al 66% de toda la población de técnicos en enfermería. El efecto del estrés grave en esta dimensión es mínimo, solo el 4%.

**Tercera:** A nivel de la dimensión realización personal, el estrés en su nivel moderado tiene una incidencia del 26% de la población afronta el estrés grave, siendo el grupo de población cuyas edades están entre 31 a 40 años los más afectados. El estrés moderado afecta al 34% de la población, de los cuales en un 22% afecta más al grupo de población que tienen entre 41 a 50 años de edad.

**Cuarta:** A nivel de la dimensión despersonalización, la incidencia del estrés laboral en su nivel grave afecta en un 18% al personal técnico de enfermería. El estrés moderado incide en un 50% del total de la población, siendo los rangos de 31 a 40 años de edad y 41 a 50 años de edad los más afectados.

## **Recomendaciones**

Ejecutar y organizar capacitaciones fomentando un trabajo en equipo con todos los profesionales técnicos, de igual modo charlas psicológicas y motivadoras para un mejor rendimiento y disminuir el estrés. Dichas estrategias deben de ser bien planificadas y de carácter permanente, con pautas y objetivos claros acorde a las normas del ministerio de salud, a fin de mejorar el desempeño laboral y optimizar la calidad de servicio del personal técnico en enfermería.

Al director del hospital para mejorar las relaciones interpersonales, identificar prioridades, organizar adecuadamente las labores y responsabilidades, identificar y diagnosticar los factores estresores, reconocer los medios adecuados y oportunos para afrontar y reducir el nivel de estrés y promover un ambiente laboral satisfactorio, en lo posible evitar que el personal técnico de enfermería asuma otras responsabilidades que no sean suyas, más bien desarrollen labores según su conocimiento y experiencia, esto generará emociones saludables y coadyuvará a encontrar satisfacción en el cumplimiento de sus responsabilidades.

A la jefatura de departamento de enfermería poner en marcha estrategias como pausas durante su labor cuando perciban estrés durante las horas de trabajo, logrando así el control del estrés y mejoramiento positivo el desempeño laboral. Fomentar en los técnicos de enfermería a acudir a programas de relajación que les oriente a poder controlar el estrés durante el trabajo, mejorando positivamente su desempeño con un entorno laboral favorable.

Implementar sesiones mensuales para desarrollar actividades que capaciten al personal técnico de enfermería el manejo de los conflictos familiares, a deslindar la vida laboral con lo personal, organizar actividades que mejoren los vínculos familiares, atención a menores a nivel del hogar y de

tal forma dentro de su labor poder actuar inmediatamente disminuyendo el estrés y evitando un bajo desempeño laboral.

A la unidad de apoyo de docencia e investigación y capacitación realizar permanentemente capacitaciones encaminados al trato del paciente, en especial a los técnicos que laboran en todas las áreas de atención a fin de evitar riesgos, reconocer el buen desempeño laboral, fortalecer la motivación para continuar desempeñando satisfactoriamente su trabajo. En lo posible se recomienda evitar la sobrecarga laboral y largas horas de trabajo, para ello se recomienda desarrollar una planificación adecuada y razonable entre el personal asistencial, cumplir con los horarios establecidos, otorgar los días libres en su oportunidad y las vacaciones sin que afecte el servicio institucional y laboral.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Tesis. Guía de Aprendizaje*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Acero, M. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Tesis de especialización, Universidad de América, Bogotá.
- Aepsal. (25 de Julio de 2016). *¿Qué es el estrés? Causas y síntomas*. Obtenido de Asociación de Especialistas en Prevención y salud Laboral: <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
- American Psychological Association. (05 de Mayo de 2019). *Tipos de estrés*. Obtenido de American Psychological Association.: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Angst, J. (1997). *Regular review of the long term follow up of depression*. BMJ.
- Arnetz, B. B. (1997). Physicians' view of their work environment and organization. *Psychother Psychosom*, 62 - 66.
- Arroba, T., & James, K. (1990). *Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia*. México: McGraw Hill.
- Arteaga, J., & Sánchez, N. (2016). *Estrés laboral en los trabajadores del Hospital santa maría de Cutervo*, Tesis para obtener título de licenciado en psicología, Universidad Privada Telesup, Cajamarca.
- Babatunde, A. (2013). Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure. . *Economic Insights-Trends & Challenges*.
- Bensabat, S. (1987). *Stress: Grandes especialistas responden*. Bilbao: Mensajero.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.

- Buceta, J. M., & Bueno, A. M. (1995). *Psicología y salud: control del estrés y*. Madrid: Dykinson.
- Cano Vindel, A. (2002). *La ansiedad. Claves para vencerla*. Málaga: Arguval.
- Carrasco. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cavanaugh, M. A., Boswell , W. R., & Roehling, M. V. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology, 65*.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., & Roehling, M. V. (2000). An empirical examination of self reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology, 65*.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., & Roehling, M. V. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology*.
- CepymeNews. (16 de Mayo de 2018). *España es el país europeo con más estrés laboral*. Obtenido de Cepymenews: <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos/>
- Cervantes, M. (2019). *Mecanismo de estrés que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería*. Tesis de maestría. Universidad de Querétaro, [http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1508/1/RI0\\_01029.pdf](http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1508/1/RI0_01029.pdf)
- Christian, R., & Mejia, J. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 207*.
- Conley, S., & You, S. (2014). *Estrés de rol revisitado: estructuración antecedente de trabajo, resultados y efectos de moderación de locus de control*. Administración de la gestión educativa y liderazgo.

- Cortina, A. (1997). *El mundo de los valores. Ética y educación*. Bogotá: el Búho.
- Cox, kuk, & Leiter. (2019). *agotamiento emocional*. USA: Triden Reference Publis.
- Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. Tesis Doctoral. Universidad de Alicante, Alicante. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/>
- Del Padro, J. (22 de Junio de 2020). *El origen del riesgo de estrés laboral*. Obtenido de Blog de PRL - Prevencion de Riesgos Laborales: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/origen-del-riesgo-de-estres-laboral/>
- Diccionario. (2016). Diccionario Larousse. *Gran Diccionario de la Lengua Española*. Larousse.
- Dolan, S. L., García, S., & Díez, M. P. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: MacGrawHill.
- DSM-IV. (2000). Libro de casos. *Enfermedades mentales*. Barcelona, Barcelona, España: Masson.
- Duch, F. R., Ruiz de Porras, L., Gimeno, d., & Iglesias, m. (1999). *Síndrome de burnout en atención primaria*. Salud Rural, 54.
- Escribà, V., Más, R., Cárdenas, M., & Pérez, S. (1999). *Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: "The nursing stress scale"*. Gaceta Sanitaria, 13.
- Estryn-Béhar, M. (1996). *Ergonomie hospitalière, théorie et pratiques*. Paris: Éditions Estem.
- Eysenck, H. J. (1978). *Personalidad y diferencias Individuales*. Madrid: Pirámide.

- Felton J, J. (1998). *Burnout as a clinical entity its importance in health care workers*. *Occup Med*, 48 - 50.
- Fernandez, C. (06 de Diciembre de 2019). *Estrés laboral. dimensión agotamiento emocional. Síntomas del estrés*. Obtenido de España: Estrés laboral.INFO.: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estreslaboral.html>
- Ferraz, M. (2020). *Factores Laborales que Inciden sobre el Estado de Bienestar Psicológico Satisfacción y Estrés en el Personal de Enfermería*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia, Murcia.
- Freire, & Cabral, M. (10 de Agosto de 2011). *El estrés amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores*. Obtenido de Diario La Voz de Galicia. es:[http://www.lavozdegalicia.es/santiago/2011/08/10/0003\\_201108S10C3991.htm](http://www.lavozdegalicia.es/santiago/2011/08/10/0003_201108S10C3991.htm)
- Gallardo Ponce, I. (2 de Noviembre de 2020). *Estrés, qué es*. Obtenido de *Cuidateplus*:  
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- García Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (17 de Junio de 2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales*. Obtenido de Repositorio Universidad de Zaragoza:  
<https://revistas.ultima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
- García, J., Gelpi, J., Cano, A., & Romero, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Investigación del estrés laboral. Manual Ibermutuamur.
- García, M. K. (5 de Abril de 2017). *El estrés: la nueva epidemia del siglo XXI*. Obtenido de Centro Kassem Neopsiquiatria y psicología:  
<https://www.centrokassem.com/870/>
- Genrmain, & Chaw. (02 de Noviembre de 2012). *realización personal y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital peruano*. Obtenido de *Rev. Med. Panacea*: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea>

- Gestión. (16 de Junio de 2019). *Estrés laboral, factor de riesgo para sufrir depresión, obesidad y diabetes*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-factor-riesgo-sufrir-depresion-obesidad-diabetes-269901-noticia/?ref=gesr>
- Golembiewski, C. (2002). Psychological Burnout VIII : *Preludes to the Forthcoming Synthesis – A Symposium*. *Journal of Health and Human Services Administration*, Vol. 25, Nº 1/2, pgs. 3-8. Obtenido de Journal of Health and Human Services Administration.
- González, J., Moreno, B., & Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral: Teoría y evaluación*. Madrid: Pirámide.
- Gray-Tofl, P., & Anderson, J. G. (1981). *The Nursing Stress Scale: Development of an instrument*. *Journal of Counseling Psychology*, 11-23.
- Guerrero Barona, E. (1996). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Mérida: Centro asociado de Mérida.
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Huaman, A, E. (2021). *Estrés laboral y trabajo en equipo del personal en el servicio de obstetricia*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Jiménez, Z, M. D. (2016). *Nivel de estrés laboral en jefes de piso de enfermería de un Hospital general*. Tesis para optar título de licenciada en enfermería, Universidad Autónoma del estado de México, Toluca.
- Kelinger, E. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación delo comportamiento*. México: Interamericana.
- Kuper, E. (2003). *Estrés laboral, una epidemia mundial*. La Nación.

- Lang, P. J. (1968). Fear reduction and fear behavior: Problems in treating a construct. *Research in psychotherapy*, 90- 102.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Lizama, N. (30 de Enero de 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?* Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
- Mamani C, M. V., & Apaza I, R. R. (2017). *Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería* Tesis para optar título de Licenciado en Psicología, Universidad Privada Telesup, Puno.
- Martín, P, L, F. J. (2004). *Introducción a la estadística económica y empresarial*. Madrid España: Thomson Paraninfo.
- Martínez, S, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y*. Madrid: Prentice Hall.
- Martorell, C., González, R., Ordóñez, A., & Gómez, O. (2011). *Estudio confirmatorio del Cuestionario de Conducta Prosocial (CCP) y su relación con variables de personalidad y socialización*. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 35-52.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. California: Palo Alto.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). Inventario "Burnout" de Maslach. *Síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial*. Manual. Madrid: TEA Ediciones.
- McEwen, & Bruce, S. T. (1999). *Stress and hippocampal plasticity*. Annual Review of Neuroscience, 105-122.
- Medina, E, A. L. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia*. Tesis para optar título de licenciada en enfermería, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!* Madrid: Safeliz.
- Melgosa, J. (1997). *Sin Estrés*. España: Safeliz.
- Montes, A, V. (2020). *Estrés laboral y el vínculo enfermera – paciente en los servicios de hospitalización*. Tesis Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería., Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Montoya, M. (10 de Marzo de 2016). *realización personal: Estrés y estrategias de coping en enfermeros de oncología*. Obtenido de Rev. Latino\_Am: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es\\_0104-1169-rlae-0213-23\\_65.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-0213-23_65.pdf)
- Morales, J. F. (2003). *El estudio de la exclusión social en la psicología social*. Madrid: UNED.
- N Pichot, P., López, J., & Valdez, M. (1995). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Mason.
- N PiqueraS, J. A., Martínez, A., Ramos, V., & Rivero. (2006). *Ansiedad, depresión y salud*. Bogotá: psicom Editores.
- N Watson, D., & Clark, L. A. (1984 ). *Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states*. Psychological Bulletin, 465-490.

- Neidhardt, J., Weinstein, M., & Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir*. Madrid: Deusto.
- Neuman, B., & Fawcett, J. (2002). *The Neuman Systems Model*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá.
- OIT. (27 de Junio de 2004). *Serie proteccion de la salud de los trabajadores n° 3. La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra, Ginebra, Suiza: Route des Morillons.
- OMS. (27 de Junio de 2004). *Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra, Ginebra, Suiza: Avenue Appia 20. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/](https://www.who.int/occupational_health/)
- Ortega Villalobos, J. (1999). *Estrés*. Revista de Medicina y Salud en Internet, No. 3.
- Ortega Villalobos, J. (1999). *Estrés*. Medspain, Revista de Medicina y Salud en Internet, No. 3.
- Ortega Villalobos, J. (1999). *Estrés y trabajo*. Medspain, Revista de Medicina y Salud en Internet, No. 3.
- Palma, S. (2004). *Escala del Clima laboral*. Lima, Perú: CL.SPC.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Péres Jáuregui, M. I. (2005). *Estrés laboral y síndrome de Burnout*. Buenos aires: Psicoteca.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (1982). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Cad Aten Primaria, 34-39.
- Portero De la Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*. Tesis



doctoral con mención internacional, Universidad de Córdoba, departamento de enfermería, Córdoba.

Prevecon. (13 de Abril de 2018). *¿Cuáles son las causas del estrés laboral? Obtenido de Seguridad, Salud y Medio Ambiente: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>*

Pugliesi, K. (1995). *Gender differences in the psychological consequences of employment. Work and well-being, 57-71.*

Quiceno, J. M., & ALPI, S. V. (28 de Agosto de 2007). *Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”*. Obtenido de Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia: <http://www.scielo.org.co> › pdf › acp

Raver, J. L., & Nishii, L. H. (2010). *¿Una, dos, o tres veces como nocivos? Acoso étnico, acoso de género y acoso laboral generalizada. Revista de psicología aplicada.*

Rivero, E. (31 de Julio de 2009). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores. Obtenido de Dirección de salud IV Lima: <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>*

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones. Mexico: Prentice Hall Hispanoamérica.*

Rockville, P, B. (08 de Octubre de 2021). *El estrés y su salud. Obtenido de MedlinePlus: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>*

Rodríguez, M., & Morar, R. (2001). *Estadística informática: Casos y ejemplos con el SPSS. Alicante: Universidad Alicante.*

Román Hernández, J. (2006). *Estrés y burnout en profesionales de la salud de niveles primario y secundario de atención. Habana Cuba: INST.*

- Román, J. (2003). *Estrés y burnout en profesionales de la salud de niveles primario y secundario de atención*. Revista Cubana Salud Pública, 25.
- Román, J., Gelpi, J., Cano, A., & Catalina, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Arteanima, S.L.
- Rout, U. (2001). *Estrés laboral en profesionales de la*. Madrid: Pirámide.
- Ruscio, A. M., Stein, D. J., Chiu, W. T., & Kessle, R. C. (2010). *The epidemiology o obsessive-compulsive disorder in the National Comorbidity Survey Replication*. Molecular Psychiatry, 53 - 63.
- Sánchez, C, H., Reyes, R, C., & Mejía, S, K. (2018). *Manual de Terminos en investigación científica, tecnológica y Humanística*. Lima Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sapolsky, R. (2004). *Why zebras don't get ulcers*. Owl Books.
- Smith, J. (2001b). *Entrenamiento ABC en relajación: una guía práctica para los profesionales de la salud*. Bilbao: Desclée.
- Stavroula, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. La organización del trabajo y el estrés.
- Strauss, A. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Reino Unido: University of Cambridge Press.
- Supo, J. (2014). *Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación*. Obtenido de <http://seminariosdeinvestigacion.com/>
- Torrades, S. (10 de Noviembre de 2007). *Estrés y burn out. Definición y prevención*. Obtenido de ELSEVIER: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
- Trinkoff, A., & Storr, C. L. (1998). *Work schedule characteristics and substance use in nurses*. Am J Ind Med 1998, 34.
- Trucco, B. M., Valenzuela, A. P., & Trucco, H. D. (1999). *Estrés ocupacional en personal de salud*. Revista médica de Chile.

Van Y, N. W., & Snijders, T. A. (2000). *A multilevel analysis of the demands-control model: is stress at work determined by the factors at the group level or the individual level?* *Journal of Occupational health psychology*, 182-190.

Villalobos, J. (1999). *Estrés y Trabajo*.  
[http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

Woolfilk, A. (2010). *Psicología Educativa*. México: Pearson Educación.

Yuni, J., & Urbano, C. (2000). *Mapas y herramientas para conocer la escuela: Investigación etnográfica e Investigación-Acción*. Córdoba: Editorial Brujas.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>TÍTULO: <i>Determinar el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.</i></b>				
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?	Determinar el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.	Existe un nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.	Estrés laboral	Tipo de investigación: no experimental, de nivel descriptivo y corte transversal
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
¿Cuáles es el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?	Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.	Existe un nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional</li> <li>- Realización personal</li> <li>- Despersonalización</li> </ul>	Cuestionario “Maslach Burnout Inventory MBI”.
¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión realización personal en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?	Determinar el nivel de estrés en la dimensión realización personal en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.	Existe un nivel de estrés en la dimensión realización personal en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.		
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021?	Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.	Existe un nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.		

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Instrumento para medir nivel de estrés laboral cuestionario “Maslach Burnout Inventory MBI”.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes.	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana.	Todos los días.

ITEMS	CUESTIONARIO	RESPUESTAS						
		0	1	2	3	4	5	6
N°	VARIABLE: ESTRÉS LABORAL							
<b>Dimensión: Cansancio o agotamiento emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente cansado							
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado							
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
5	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
6	Me siento frustrado por mi trabajo							
7	Siento que dedico demasiado a mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto con las personas me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
<b>Dimensión: Realización personal</b>								
10	Siento que trato a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales.							
11	Siento que me vuelvo más duro con las personas							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							

<b>14</b>	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas								
<b>Dimensión: Despersonalización</b>									
<b>15</b>	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente								
<b>16</b>	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes								
<b>17</b>	Siento que estoy influyendo positivamente a la vida de otras personas a través de mi trabajo								
<b>18</b>	Me siento con mucha energía a realizar mi trabajo								
<b>19</b>	Siento que puedo crear la facilidad un clima agradable con mis pacientes								
<b>20</b>	Me siento estimulado después de hacer trabajo con mis pacientes								
<b>21</b>	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo								
<b>22</b>	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada								

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS - APURÍMAC 2021

#### PRESENTACION

Buenos días, soy Lucho Orejón Delgado, bachiller en Psicología de la Universidad Autónoma de Ica, este cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene como propósito medir el Nivel de Estrés Laboral en el personal técnico en enfermería. Para esto, ruego a usted, responder esta encuesta con total veracidad por ser de carácter científico, como tal es **ANONIMO y CONFIDENCIAL.**

#### DATOS NECESARIOS

1. Edad.....

2. Sexo Femenino ( ) Masculino ( )

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de eventos que suceden habitualmente en el personal de enfermería que presta servicios de un hospital. Por eso, nos gustaría conocer las veces que estas situaciones han sido estresantes para usted, en los últimos 6 meses, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la frecuencia con que usted cree que cada situación ha sido estresante para usted.

---

Firma



### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES


**Título de la Investigación:** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESCE PESCIETTO DE ANDAHUAYLAS - APURÍMAC 2021.

**Nombre del Experto:** Abel Isaías Barrial Lujan

##### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

##### III. OBSERVACIONES GENERALES

  
**Apellidos y Nombres del validador:** Barrial Lujan Abel Isaías  
**Grado académico:** Master Universitario en Economía Alimentaria y del Medio Ambiente  
**Nº. DNI:** 45303294

**Adjuntar al formato:**  
 \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización a priori (cualitativo)  
 \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)  
 \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESCE PESCIOTTO DE ANDAHUAYLAS - APURÍMAC 2021.

**Nombre del Experto:** MARLENI DURAND VALENCIA

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas estén elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

  
**Apellidos y Nombres del validador:** DURAND VALENCIA, MARLENI  
**Grado académico:** MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
**N°. DNI:** 44861299

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESCE PESCIETTO DE ANDAHUAYLAS - APURÍMAC 2021.

**Nombre del Experto:** Crispín Barrial Lujan

### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Apellidos y Nombres del validador: Barrial Lujan, Crispín

Grado académico: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

Nº. DNI: 43214269

Adjuntar al formato:

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización a priori (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos

Anexo 4: Base de datos

VARIABLE: ESTRES LABORAL																										
Nº	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									D1	REALIZACION PERSONAL					D2	DESPERSONALIZACION							D3	V1	
	PREG.1	PREG.2	PREG.3	PREG.4	PREG.5	PREG.6	PREG.7	PREG.8	PREG.9		PREG.10	PREG.11	PREG.12	PREG.13	PREG.14		PREG.15	PREG.16	PREG.17	PREG.18	PREG.19	PREG.20	PREG.21	PREG.22		
1	1	2	1	1	1	0	2	0	1	9	0	1	2	4	1	8	5	1	2	3	6	5	6	1	2	4
2	3	1	3	5	1	0	3	1	1	18	0	2	1	0	0	3	6	5	6	6	6	6	5	5	4	6
3	2	5	2	1	2	0	5	2	1	20	0	1	0	0	0	1	1	5	1	6	6	5	2	5	3	5
4	3	2	1	0	0	0	2	1	0	9	0	0	0	0	0	0	3	4	6	5	6	4	6	5	3	4
5	1	1	2	2	2	3	3	3	3	20	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	5	5	2	5
6	1	0	0	0	0	0	1	1	1	4	0	0	0	0	0	0	5	6	6	6	6	6	6	6	4	5
7	1	0	0	1	0	0	1	1	1	5	1	0	1	1	1	4	0	1	0	1	0	0	1	1	4	1
8	1	0	1	0	0	0	3	0	0	5	0	0	0	0	1	1	3	2	2	6	4	0	6	6	2	3
9	1	2	0	1	0	0	5	0	0	9	0	0	0	0	0	0	5	4	3	6	6	6	5	5	4	4
10	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	1	6	5	6	0	6	6	3	3

1										4	0	3	1	0	0	4	0	0	0	6	6	6	6	2	2	3
1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	1	0	0	4	0	0	0	6	6	6	6	2	6	4
1										4	0	0	0	0	0	0	6	5	5	6	6	6	6	6	4	5
2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	5	5	6	6	6	6	6	6	0
1										15	0	1	0	6	3	1									3	6
3	3	3	1	1	3	1	0	1	2	15	0	1	0	6	3	0	1	4	5	6	5	5	5	5	6	1
1										3	0	0	1	0	0	1									2	3
4	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	4	2	4	6	4	1	6	1	8	2
1										14	0	0	1	0	1	2									3	5
5	3	3	2	1	2	1	1	0	1	14	0	0	1	0	1	2	5	3	3	5	5	5	5	5	6	2
1										14	1	2	2	6	0	1									2	5
6	4	2	2	1	1	1	0	1	2	14	1	2	2	6	0	1	5	4	1	4	5	4	5	1	9	4
1										30	5	4	3	4	1	1									3	7
7	4	3	3	6	4	2	3	2	3	30	5	4	3	4	1	7	5	3	2	5	6	5	4	0	0	7
1										29	0	1	0	3	1	5									3	6
8	3	1	4	4	3	2	6	5	1	29	0	1	0	3	1	5	6	3	5	6	4	3	5	3	5	9
1										14	0	1	0	1	0	2									4	6
9	3	2	2	1	1	1	2	1	1	14	0	1	0	1	0	2	6	6	6	6	6	4	5	6	5	1
2										19	0	1	0	0	1	2									4	6
0	5	1	3	1	5	0	2	1	1	19	0	1	0	0	1	2	5	6	5	5	5	6	6	5	3	4
2										11	0	0	0	0	0	0									4	5
1	2	1	3	1	4	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	2	6	6	5	6	6	6	6	3	4
2										12	0	1	1	0	0	2									4	5
2	2	1	3	2	4	0	0	0	0	12	0	1	1	0	0	2	2	6	6	5	6	6	6	6	3	7
2										7	0	0	0	0	0	0									3	4
3	2	1	1	1	0	0	1	0	1	7	0	0	0	0	0	0	4	4	0	6	6	6	5	6	7	4
2										12	0	1	1	1	2	5									1	2
4	2	1	0	3	1	1	1	2	1	12	0	1	1	1	2	5	0	1	2	2	2	1	1	1	0	7
2										3	0	1	0	0	0	1									2	3
5	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	1	5	2	2	5	5	5	1	1	6	0

26	3	1	0	0	0	0	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1	1	2	0	9	15	
27	4	1	1	1	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	2	2	2	2	3	4	5	5	4	3	8	8
28	2	1	0	0	0	0	0	1	2	6	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0	2	6	8	4
29	1	0	1	0	0	1	1	1	1	6	0	0	0	2	2	4	1	1	0	2	1	2	2	2	1	2
30	5	3	3	2	1	0	0	0	1	15	0	1	0	0	0	1	6	6	1	6	6	6	5	1	3	5
31	3	1	0	0	1	0	3	0	0	8	0	0	3	0	0	3	6	6	6	1	6	6	6	0	3	4
32	2	1	1	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	6	3	2	5	6	6	5	1	3	3
33	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5
34	5	1	1	0	1	0	0	0	0	8	0	1	2	0	0	3	6	5	5	6	6	6	5	6	4	5
35	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	5	6	5	5	5	5	6	4	4
36	3	2	2	1	2	1	1	0	1	13	0	0	1	0	1	2	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5
37	2	2	2	1	1	0	0	1	2	11	1	2	2	6	0	1	5	4	1	4	5	4	5	5	3	5
38	3	3	3	6	4	2	3	2	3	29	5	4	3	4	1	1	7	5	3	2	5	6	5	4	3	8
39	2	1	4	4	3	2	6	5	1	28	0	1	0	3	1	5	6	3	5	6	4	3	5	5	3	7
40	3	2	2	1	0	1	2	1	1	13	0	1	0	1	0	2	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6



## Anexo 5: Informe de Turnitin

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>24%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>4%</b> PUBLICACIONES	<b>14%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.utelesup.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>ateneo.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>12</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>13</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>14</b>	<b>repositori.udl.cat</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>15</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>16</b>	<b>Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>17</b>	<b>www.pasca.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>18</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>19</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>20</b>	<b>idoc.pub</b>	



## Anexo 6: Evidencia fotográfica



Foto 1. Encuesta en el servicio de cirugía



Foto 2. Encuesta en el servicio de medicina



Foto 3. Encuesta en el servicio de emergencias



Foto 4. Encuesta de servicio de Admisión



## GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

Hospital Sub Regional de Andahuaylas Hugo Pesce Pescetto

Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



### AUTORIZACION

Visto el expediente N° 4377 presentado, el Jefe de la **Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación** del Hospital Sub Regional de Andahuaylas Autoriza a realizar la recolección de datos del Trabajo de investigación para la Obtención del Título profesional de PSICOLOGIA a:

- Bach. Lucho Orejon Delgado

Bachiller de la Escuela profesional de Psicología de la **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA** con el Tema de Investigación: **"ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO EN ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESCE PESCKETTO DE ANDAHUAYLAS-APURIMAC-2021"**

Se expidió la presente autorización para poder realizar la recolección de Datos que contribuyan a la elaboración del presente trabajo de investigación

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC  
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS  
Cual: Mario Guillermo Vilella Ascue  
C. E. N° 04112  
UNIDAD APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN