



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Factores psicosociales y estrés laboral en enfermeras del
Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Castillo Cuba, Carla (orcid.org/0000-0001-5101-1736)

ASESOR:

Mg. Quispe Roque, Diana Margaret (orcid.org/0000-0001-9652-6346)

CO - ASESORA:

Mg. Verastegui Galvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios:

Por dar vida a quienes amo y la mía. Por darme la oportunidad de poner todo en sus manos y guiarme en el sendero correcto para servir a los demás.

A mi Madre y hermanos:

Por motivarme con su ejemplo y darme fortaleza para ser la profesional que soy ahora. Por su paciencia y confianza a pesar de las adversidades.

A mis hijas:

Son mi refugio y fortaleza, la motivación para ser mejor cada día y formarlas con el ejemplo.

Agradecimiento

A mi Docente Tutor

Por su orientación y disponibilidad, sus aportes fueron importantes para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A los docentes de Postgrado

Por sus enseñanzas, por estar siempre pendientes y disponibles para disipar nuestras dudas y que logremos nuestros objetivos de estudio.

A las licenciadas de enfermería que participaron en el presente proyecto.

Su participación me ayudó para seguir trabajando en la búsqueda de soluciones y mejoras para nuestro sistema de salud.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización de variables.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.3.1. Población	14
3.3.2. Muestra	14
3.3.3. Muestreo	14
3.3.4. Criterios de inclusión y exclusión	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.4.1. Técnica.....	14
3.4.2. Confiabilidad de instrumento	15
3.4.3. Validación del instrumento	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	18

V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	

Índice de tablas

TABLA 1 PRUEBA DE NORMALIDAD.....	18
TABLA 2 CORRELACIONES.....	19
TABLA 3 EXIGENCIA PSICOLÓGICA	19
TABLA 4 TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	20
TABLA 5 APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	20
TABLA 6 COMPENSACIONES	21
TABLA 7 FACTORES PSICOSOCIALES	21
TABLA 8 AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	22
TABLA 9 DESPERSONALIZACIÓN	22
TABLA 10 AUTORREALIZACIÓN	23
TABLA 11 ESTRÉS LABORAL.....	23
TABLA 12 CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIONES	24
TABLA 13 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....
.....	
TABLA 14 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....
TABLA 15 INSTRUMENTO/S DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Factores psicosociales y estrés laboral en enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022”. Presento como objetivo general determinar la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022. Desde el punto de vista metodológico, el tipo de la investigación presento un análisis elemental, dado que se profundiza en el estudio de las variables de la investigación, asimismo, ha sido de grado o alcance correlacional, ya que se enfatizo en medir de que manera las variables se relacionan entre sí, en cuando al diseño de la indagación, esta fue no experimental, debido a que no se hizo manipulación deliberada de las variables, respecto a la población esta estuvo conformada por 80 enfermeras que laboran en el Hospital Central de Majes, la muestra fue representada por 66 enfermeras del citado hospital, el muestreo fue no probabilístico, en lo concerniente a la técnica del estudio se recurrió a la encuesta y el cuestionario sirvió como instrumento, respecto al mencionado instrumento, éste se aplico para las dos variables en estudio; siendo 29 ítems para la variable factores psicosociales y 22 ítems para la variable estrés laboral. Con todo lo antes señalado, el estudio llego a concluir la existencia de una relación significativa entre estas dos variables, aludiendo que, los factores psicosociales dependen del nivel de estrés laboral de las personas encuestadas.

Palabras clave: factores psicosociales, estrés laboral, relación, enfermeras.

Abstract

The present research work entitled "Psychosocial factors and work stress in nurses of the Central Hospital of Majes - Arequipa, 2022". I present as a general objective to determine the relationship between psychosocial factors and work stress in nurses of the Central Hospital of Majes - Arequipa, 2022. From the methodological point of view, the type of research presented an elementary analysis, since it delves into The study of the research variables, likewise, has been of a correlational degree or scope, since it was emphasized in measuring how the variables are related to each other, in terms of the design of the inquiry, this was non-experimental, due to that there was no deliberate manipulation of the variables, with respect to the population this was made up of 80 nurses who work in the Central Hospital of Majes, the sample was represented by 66 nurses from the aforementioned hospital, the sampling was non-probabilistic, with regard to the study technique used the survey and the questionnaire served as an instrument, regarding the aforementioned instrument, it was applied to the two variables iables under study; being 29 items for the variable psychosocial factors and 22 items for the variable work stress. With all the aforementioned, the study came to conclude the existence of a significant relationship between these two variables, alluding that psychosocial factors depend on the level of work stress of the people surveyed.

Keywords: psychosocial factors, job stress, relationship, nurses.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estrés laboral es la principal consecuencia de estar expuesto a factores de riesgo psicosocial. Si bien los períodos breves de estrés pueden tener una función adaptativa, bajo alguna condición de intensidad, frecuencia o duración, esas reacciones pueden superar el umbral de tolerancia de una persona y pueden considerarse precursoras de enfermedades. La proliferación de componentes del peligro psicosocial en el ámbito laboral también está relacionada con enfermedades psicosomáticas y un deterioro significativo de la fortaleza mental de los recursos humanos (Dewa y otros, 2019).

A nivel internacional, casi 1 de cada 5 adultos estadounidenses dice que su salud mental ha empeorado desde el año pasado. En 2020, los adultos encuestados informaron que el aumento del estrés afectó negativamente su comportamiento (49 %), aumentó la tensión en su cuerpo (21%), provocó que tuvieran "arrebatos" de ira (20 %) así como cambios de humor inesperados (20%) (Guest, 2022). La Asociación de Internet MX (2021) informa que, una encuesta realizada en 2021 arrojó que, de 10,829 personas, 6,312 han experimentado estrés laboral, de tiempo y el resto desde hace 30-50 años.

Por otro lado, de acuerdo con el Centers for Disease Control and Prevention (2021), indica que el efecto post COVID-19, ha generado una serie de efectos exponenciales de carácter negativo, tales como: Exposición al sufrimiento humano y a la muerte; largas y a menudo impredecibles horas de trabajo programadas. Esto a menudo está relacionado con la programación según sea necesario, los turnos dobles inesperados y la intensidad impredecible del trabajo de guardia. En tanto, se ha notado con mayor presencia los elementos de fatiga, tensión, estrés, pérdida y dolor para los trabajadores de la salud.

No obstante, de acuerdo con The American Institute of Stress (2022), indica que a través del Workplace Stress Scale (WSS); se ha logrado evidenciar que el estrés para los habitantes estadounidenses fue calificado como un riesgo y amenaza inminente, ya que este crecimiento se ha traducido en una más grande tasa de ataque cardíaco, hipertensión y otros trastornos. En Nueva York, Los

Ángeles y otros municipios, la interacción entre el estrés y los ataques cardíacos son conocidos, que cerca del 53.2% de los fallecimientos registrados, se aduce que fueron generados por estrés laboral.

En el contexto nacional, de acuerdo con el Ministerio de Salud (2020), el estrés laboral se considera trastorno social y de salud pública reduciendo la tranquilidad y la productividad de los empleados y reacciona a la insatisfacción en el curso de las tareas de la carrera. El resultado inmediato de este escenario es la inasistencia, demora, demora y poca colaboración con los debilitados por esta enfermedad, que se incrementará en nuestro país; es decir, el 25,9% de los adultos La población tiene mucha presión para trabajar, y esto sube al 33,9% en las ciudades de Ayacucho, Cajamarca y Huaraz. En estas regiones se ven afectadas más personas femeninas que masculinos.

Contexto local, en el Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022, se ha encontrado que, las enfermeras debido a la pandemia han aumentado aún más su carga laboral, lo cual, ha traído como consecuencia aumento de los niveles de estrés, debiéndose esto a varios factores psicosociales que se han presentado, emergentes por la preocupación frente a la pandemia, además del mismo ambiente que se vivía, la constante supervisión, control, el aumento de responsabilidad por la falta de persona. Así mismo, de acuerdo con InfoCapital Humano (2022), en una entrevista con la psicóloga de la UPN, Jacqueline Rojas, casi el 60% de pobladores padece de estrés y el 70% de estos lo experimentan, fundamentó que el grupo de edad central de aparición de esta enfermedad es de 25 a 40 años y además que las mujeres son más vulnerables.

Ello indica que, es necesario abordar el tema de la relación ejercida de los factores psicosociales y estrés laboral de las enfermeras del Hospital Central de Majes en Arequipa.

En este sentido, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022?

La presente investigación se justifica teóricamente, contribuyendo con información relevante respecto a los factores psicosociales vinculados con el estrés

laboral bajo un contexto sanitario, de modo, que dicho instrumento permita un adecuado diagnóstico de dichos fenómenos observables a fin de que las autoridades pertinentes puedan establecer políticas de salud favorables en cada nosocomio.

Su relevancia social, se basa en la interrelación del nosocomio u hospital y el personal de salud, específicamente, en las enfermeras que lo integran, permitiendo así, denotar un esquema entre factores psicosociales y su relación con el nivel de estrés, de modo que resulte aplicable en ciertas estructuras sanitarias.

Finalmente, en la parte metodológica, este estudio servirá de apoyo para otras investigaciones que tengan objetivos relacionados y que sobre todo cuenten con empresas del mismo sector que la de este estudio. Ya sea estudio de ambas variables o una en específico.

Por lo que, el objetivo general que se plantea es: Determinar la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022. Los objetivos específicos que son: en primer lugar, es identificar los factores psicosociales en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022; luego, describir el nivel del estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022 y finalmente, determinar la relación entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022. Así mismo, la hipótesis planteada es: H_i Existe una relación significativa entre los factores psicosociales y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022 y la H_o No existe una relación significativa entre los factores psicosociales y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Monterrosa et. al (2020) tuvo como objetivo mostrar la frecuencia de los síntomas del trastorno de ansiedad generalizada (TAG) entre los médicos en su conjunto y evaluar subgrupos con componentes psicosociales y demográficos específicos. Siendo un análisis transversal contando con 531 médicos quienes completaron un formulario online que incluía datos sociodemográficos modificados, ítems sobre miedo y percepciones de su trabajo médico durante la pandemia, siendo una Escala de Ansiedad Generalizada (GAD) de 7 ítems - cuestionario de problemas psicosomáticos y escala de miedo al coronavirus. En consecuencia, se concluyó mencionando algunos factores psicosociales y demográficos asociados a una mayor presencia de estos rasgos, siendo: feminidad, discriminación social, malestar, desilusión con las uniones, pesadillas, estrés y otros rasgos de miedo relacionados con la pandemia.

De acuerdo con Stimpfel et. al (2022), en su artículo buscaron describir la influencia inicial de la calamidad de la COVID-19 en la salud psicosocial de las enfermeras de EE. UU. e identificar los factores asociados con los malos resultados de salud psicosocial. Por lo cual, se realizó un estudio de métodos mixtos convergentes. De junio a agosto de 2020, administramos encuestas (N = 629) y realizamos entrevistas semiestructuradas (N = 34) entre enfermeras que trabajan en entornos de atención médica en 18 estados. Desarrollamos modelos de regresión logística multivariable separados para tres resultados psicosociales (ansiedad, síntomas depresivos, insomnio). Utilizamos el análisis de contenido para procesar y analizar datos cualitativos e integramos los resultados en el paso de análisis final. Obteniéndose como resultados que, las enfermeras reportaron altas tasas de síntomas depresivos (22%), ansiedad (52%) e insomnio (55%). Las alteraciones del sueño fueron tanto un factor contribuyente como un resultado de la mala salud psicosocial.

De acuerdo a Rodríguez et. al (2018), en su artículo científico, mostró como finalidad investigar los componentes del trabajo psicosocial que establecen el estrés entre el personal médico y enfermería del Gral. Hospital Fresnillo en Zacatecas. Siendo análisis observacional, analítico y transversal,

con una muestra aleatoria de 122 competidores, una muestra aleatoria estratificada por tipo de contrato y una muestra continua si cumplen los criterios de consolidación. Se utilizó un cuestionario que contenía 2 ítems para la identificación de componentes psicosociales y el estrés laboral; además, al analizar los datos se utilizó el programa SPSS y la mayoría (84,4%) de los estudiantes reportaron bajos niveles de estrés; también, el 75,4% mostraron un mayor impacto por el estrés. Finalmente. El análisis mostró poca exposición a estos factores en el trabajo y que los niveles de estrés eran bajos en varias organizaciones laborales diferentes. Se necesita investigación para identificar los lugares de trabajo y las fuentes de mayor estrés.

Según Bravo & Carvajal (2019), en su investigación que tiene el siguiente objetivo establecer los componentes psicosociales generadores del estrés gremial en los maestros de la Carrera de Enfermería. Se desarrolló una averiguación cuali-cuantitativa, detallada, analizando las cambiantes de análisis. En la selección de la muestra se consideró como población a los 45 maestros que laboran en la Carrera de Enfermería, se aplicó una encuesta y un examen para conocer las condiciones de trabajo y niveles de estrés. Se concluyó que los maestros piensan que el ambiente de trabajo no es el conveniente tomando en cuenta que éste es uno de los más importantes componentes psicosociales generadores de estrés; además. Con base a los resultados logrados se concluye, que sí hay componentes psicosociales de peligro que generan estrés y por ende están afectando la salud del personal.

Y finalmente, según Murillo (2022), se propuso como fin central el de establecer los componentes psicosociales que se permanecen siendo afectados por el Coronavirus en trabajadores del sector salud. Por lo tanto, se puede concluir que la presión de los sindicatos se manifiesta y afecta directamente la actividad de los sindicatos de burócratas en el campo de la salud, la sociedad se configuró como una zona epidémica el año pasado, pero los que trabajan en el sector de la salud cambiaron su Dinámica diaria para adaptarse, responder a situaciones de emergencia en el campo de la salud creó una nueva realidad.

Según Alfaro (2020), en su estudio planteó establecer la agrupación entre los componentes psicosociales con el estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-19, usando una metodología cuantitativa, correlacional y con una muestra de 72 trabajadores de salud a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Por lo cual, los hallazgos detallaron que, los factores psicosociales se encontraron con nivel fuerte de 51.4% y estrés con nivel bajo de 41.7%, asimismo, existe asociación entre los factores psicosociales y el estrés laboral con un valor de 46.9% de tipo significativa y positiva.

De acuerdo con Puente (2017), en su estudio propuso identificar cuáles son los componentes psicosociales que influyen en el estrés laboral competitivo de enfermería de área de cardiología del Hospital Arzobispo Loayza- 2017. Como parte de la metodología esta fue aplicada con nivel explicativo, siendo la muestra de 60 enfermeros a quienes se les aplicó un cuestionario. Lográndose obtener como resultados que, la influencia de los factores psicosociales es de 42.2%, además, el nivel de tales factores fue moderado y del estrés se encontraron en nivel medio.

Según Herrera y Lay (2017), en su indagación de pregrado, se propuso como fin entablar el Horizonte de Entendimiento y Vivencias sobre lavado de manos en estudiantes de los 3 últimos grados del grado primario de la I.E. Manuel Casalino Grieve Villa María del Triunfo, usando un estudio cuantitativo, diseño detallado y transversal, además de usar como instrumentos la encuesta y guía de observación, la muestra estuvo formada por 33 estudiantes de los 3 últimos grados de primaria mediante pruebas de conveniencia. Encontrando que, el 40% cuenta con un nivel de comprensión bajo, seguido de un 39% comprensión general, un 21% nivel de comprensión alto y un 69% de estudiantes con resultados prácticos insuficientes, el nivel de comprensión de estos sobre el lavado de manos es bajo y el hábito de lavado de manos resulta inadecuado.

De acuerdo con Chávez (2018), en su indagación, se propuso como fin decidir la interacción existente de los componentes psicosociales y el estrés laboral en las licenciadas de enfermería de centro quirúrgico del nosocomio

María Auxiliadora. Siendo cuantitativo, detallado, correlacional, y con una muestra de 40 expertos de enfermería.

Y finalmente, de acuerdo con Toia (2019), en su artículo científico, se plantea entablar la creación de componentes psicosociales del estrés laboral entre los trabajadores de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la ESSALUD Centro Asistencial Nosocomio Grado IV Carlos Alberto Seguí Escobedo y Nosocomio III Regional Honorio Delgado Espinoza. Evidenciando un estudio transversal con 50 miembros del personal de las unidades de cuidados intensivos neonatales., utilizando la escala ISTAS21 para evaluar los componentes psicosociales y la JSS para evaluar el estrés laboral. Además, se tuvieron en cuenta las características sociodemográficas. Para la investigación estadística se usó el programa SPSS. Como conclusión se vio que, las demandas psicológicas sustanciales, dos aspectos profesionales y los bajos niveles de compensación y patrones de desarrollo todavía estaban asociados con la presión sindical entre el personal de la UCIN en los hospitales estudiados.

El estrés es un término impreciso, que generalmente se define en términos de las condiciones estresantes internas y externas. McGrath (1976) sugirió que el estrés se produce cuando un individuo razona que una condición ambiental amenaza con ampliar sus capacidades y, si la persona lo hace, recibe menos recompensas de las esperadas. Además, McGrath sostiene que, si una persona teme al futuro y tiene poca confianza en sí mismo, aparece el estrés, mientras que Arnold (1986) sugieren que el estrés es diferente de persona a persona dependiendo de sus reacciones ante situaciones cambiantes. Williams & Huber (1986) sostienen que el estrés se produce cuando una situación estresante, interna o externa, dura mucho tiempo y la persona la percibe como una amenaza independientemente de que lo sea, indicando la característica relativista del estrés. Una definición más general es la propuesta por French, et al., (French y otros, 1985) quienes creen que el estrés es neutral pero cuando superamos nuestros límites o estamos por debajo de ellos, se produce el burnout o el rust out, respectivamente.

Por otro lado, tenemos las causas del estrés, empezando por el ambiente de trabajo el cual, según Gray-Toft & Anderson (1981) se centra en situaciones estresantes específicas para las enfermeras, que afectan su desempeño laboral, cuando desarrollaron la Nursing Stress Scale (NSS), identificando tres fuentes de estrés: física, psicológica y social. ambiente.

Los factores preponderantes laborales, como la mala ventilación, la luminaria y los horizontes de temperatura inadecuados se encuentran entre los posibles factores de estrés relacionados con el trabajo. Cooper (1998) sostiene que las dificultades para hacer frente al estrés combinado con la inestabilidad psicológica o emocional podrían conducir a la violencia y hay varios estudios que respaldan que el personal de salud, específicamente las enfermeras y el personal de la clínica, se ven especialmente afectados por el riesgo de violencia física, particularmente en las salas de urgencias- lo cual es una fuente de estrés.

Otro son las relaciones interpersonales las cuales para Blair & Littlewood (1995) representan factores estresantes potenciales. Dos fuentes de estrés en este campo son los conflictos con los compañeros de trabajo y la falta de apoyo del personal. Otra evaluación mostró que la escasez de respaldo social de socios profesionales y superiores y la menor satisfacción con las enfermeras jefe contribuyeron significativamente a la aparición de estrés (Sveinsdottir y otros, 2006), mientras que el Ejecutivo de Salud y Seguridad identificó el efecto negativo de escasez de comprensión y respaldo de sus administradores, sobre el estrés de los trabajadores (Healthand safety executive, 2000).

Otro componente abrumador grave es que los expertos de la salud perenemente han presumido un elevado precio por las patologías patógenas, debido a que por la naturaleza de su trabajo acceden en contacto con personas (Marie, 2007) biológicamente peligrosas, ya que utilizan equipos punzantes como agujas y a los que se exponen por contacto con lapiel. los mismos peligros de infección activa que los pacientes al manipular sangre y líquidos corporales de los pacientes (Bouvet, 2007). Aparte de estos, las sustancias químicas en el hospital junto con el uso de

medicamentos peligrosos, como los que se utilizan en la quimioterapia, exponen a las enfermeras a peligros para la salud (Bouvet, 2007).

Los estudios sobre los factores organizacionales, indican que, además de la propia enfermería, las características organizativas y de gestión influyen en el estrés que experimentan las enfermeras en el trabajo. Con respecto a investigaciones anteriores, una gran parte de las posibles fuentes de estrés para las enfermeras parecen ser de naturaleza organizativa, incluidas las situaciones de trabajo de enfermería que generan estrés, que pueden ser de naturaleza física, psicológica o social (Santos, et al., 2003).

Además de las respuestas al estado físico y psicológico de los pacientes, el aumento de las demandas laborales, debido al uso de tecnologías sofisticadas, la competencia entre hospitales, escasez de enfermeras, sobrecarga de trabajo y falta de autonomía y retroalimentación en las tareas, así como la reducción de las oportunidades de progreso, parecen ser principales determinantes del agotamiento emocional (Janssen y otros, 1999).

El estrés laboral del personal de salud se asemeja con una variedad de factores personales e institucionales. Por ejemplo, Lee & Wang (2002) encontraron que un alarmante nivel de estrés ocupacional está correlacionado con la carga de trabajo y la responsabilidad, mientras que para otra persona la carga de trabajo es el mejor predictor independiente de estado de salud y bienestar.

Las características del rol desde 1964, Kahn ha reconocido la ambigüedad y el conflicto de roles como características estresantes del rol laboral. La ambigüedad se puede definir como la escasez de clarividencia en cuanto a las metas y deberes del empleado, mientras que el conflicto de roles es el conflicto entre los roles profesionales (Aiken et al., 2001). El estrés en individuos o grupos se produce cuando su situación es demasiado compleja, ambigua y poco clara, así como muy exigente en cuanto a

competencia o cuando no están presentes los medios estructurales para hacer frente a las demandas (Aiken et al., 2001).

Existe un mayor riesgo de que los empleados sufran un trastorno psiquiátrico cuando los empleados están estresados porque necesitan resolver prioridades en conflicto o tienen una falta de reconocimiento. Ayudar a las personas que experimentan problemas de salud importantes, aunque personalmente es gratificante, puede ser una situación estresante cuando los pacientes no son conscientes de los esfuerzos que realizan las enfermeras para ayudarlos (Health and safety executive, 2000).

Respecto a las características individuales, los investigadores también han concluido que el estrés ocupacional surge de arreglos sociales que están parcialmente determinados por la organización del trabajo (Cooper, 1998) y la interacción entre estos factores organizacionales y las características de los trabajadores individuales (Makinen et al., 2003). En otras palabras, el estrés laboral en la enfermería está determinado en gran medida por el éxito con el que cada enfermero hace frente a los factores de estrés relacionados con el trabajo en su lugar de trabajo (Sveinsdottir y Ramel, 2006).

Una de las mayores causas del estrés de las licenciadas es su falta de preparación para manejar las necesidades emocionales de los pacientes, lo que genera ansiedad en el personal de enfermería (Sveinsdottir y Ramel, 2006).

Por ejemplo, Lee & Wang (2002) encontraron que un alto nivel de estrés laboral está relacionado con la experiencia laboral y la educación.

El estrés puede tener secuelas de extenso alcance para las enfermeras, razón por la cual el funcionamiento del estrés para ellas es tan fundamental, debido a que se ha descubierto que el estrés gremial es uno de los más importantes inconvenientes de salud involucrados con el trabajo para los trabajadores (Gray, 2000), así como uno de los más grandes inconvenientes obligados (Aiken et al., 2001).

También, el estrés puede tener un impacto significativo en las enfermeras individuales y su capacidad para realizar tareas y, más concretamente, la mala toma de decisiones, la falta de concentración, la indolencia, la depreciación de la estimulación y la zozobra pueden afectar el desempeño laboral creando errores no característicos (Jones, et al., 2003).

Todo lo anterior puede contribuir directamente al ausentismo, a la disminución del rendimiento laboral y, en última instancia, al agotamiento. Las enfermeras que se combaten al estrés constante poseen más probabilidades de ingerir mal, fumar y abusar del alcohol y las drogas, todo lo que puede conducir a condiciones de salud negativas que están afectando los errores de confort personal (Burke, 2000).

Se encontró una profunda interacción negativa entre el estrés ocupacional de las enfermeras y la satisfacción laboral, conforme con la cual el estrés ocupacional creciente da como consecuencia una más grande tasa de rotación, lo cual provoca que más y más enfermeras abandonen la profesión de enfermería (Moustaka y otros, 2009).

El interés en esta área ha sido estimulado recientemente tanto por la evidencia de que los factores psicológicos influyen en la función inmunológica como por el creciente reconocimiento de la importancia de comprender el papel del estrés y otros factores psicológicos en el inicio y la progresión del síndrome de inmunodeficiencia adquirida (Moustaka & Constantinidis, 2010).

Solo una proporción de personas desarrollan una enfermedad clínica cuando se exponen a un agente infeccioso y la gravedad y la duración de la sintomatología varían ampliamente entre quienes se enferman. Las razones de esta variabilidad en la respuesta no se comprenden bien y la posibilidad de que los factores psicológicos desempeñen un papel ha recibido una mayor atención (Moustaka & Constantinidis, 2010).

Las enfermedades físicas relacionadas con el estrés incluyen enfermedades cardíacas, migrañas, hipertensión, síndrome del intestino irritable, dolor muscular, de espalda y articular, y úlcera duodenal, mientras

que los psicólogos que están interesados en el papel de los factores psicológicos en las enfermedades humanas se han centrado principalmente en la enfermedad coronaria y cáncer (Moustaka & Constantinidis, 2010).

A continuación, se mencionan sus dimensiones:

1. Agotamiento emocional: Es decir, drenaje o reducción de recursos emocionales producidos por exigencias interpersonales (Vargas & Beatriz, 2021), por otro lado, de acuerdo con Gálvez et. al (2011); indica que se encuentra asociado factores de fatiga y cansancio global de la persona.
2. Despersonalización: Consiste en el desarrollo de actitudes negativas, insensibles y cínicas hacia el receptor (Vargas & Beatriz, 2021).
3. Autorrealización: Consiste en la tendencia a evaluar negativamente o positivamente, el trabajo realizado, que puede desarrollarse en los individuos en cualquier tipo de actividad cuyo objeto de trabajo sean las personas (Vargas & Beatriz, 2021).

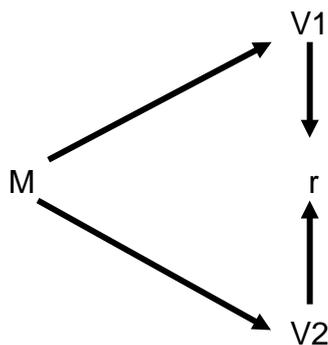
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Es de tipo básico, teniendo en cuenta los factores psicosociales y al estrés laboral; además, para Hernández et. al (2014) en este análisis se explican las características y perfiles de los objetos que lleguen a ser sometidos a dicho estudio, buscando recolectar información de forma conjunta, dado los conceptos o variables que se conforman dentro del constructo.

Además, ha sido de grado o alcance correlacional, el cual para Jiménez y Carreras (2005) se caracteriza por “medir el grado o nivel de interacción que coexiste entre 2 o más fenómenos medibles; posibilitando pronosticar con más o menor exactitud”, ya que se pretendió aprender en qué forma resulta ser significativa la interacción entre los componentes psicosociales y el estrés laboral.

El diseño de la indagación es no experimental, debido a que no se hizo ningún tipo de manipulación deliberada en las variables de análisis, lo cual implica que los fenómenos se han visto en su entorno natural para ser más adelante analizados (Hernández y otros, 2014).



Dónde:

M = Muestra

V1 = Variable Independiente

r = Relación.

V2 = Variable Dependiente.

3.2. Variables y operacionalización de variables

Variable independiente: Factores Psicosociales.

Variable dependiente: Estrés Laboral.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Jiménez (2005) representa “grupo de individuos (personas, objetos, animales, etc.), que porten datos sobre el fenómeno a estudiar”.

En la investigación, la población establecida fue de 80 enfermeras siendo parte del personal de salud, específicamente, las enfermeras que se encuentran laborando al momento del estudio.

3.3.2. Muestra

Hernández et, al (2014) declaran que, encarna el “subconjunto de la población siendo recolectada a través de datos y debiendo ser representativo a ésta”. La cual se evidenció a través del cálculo realizado en el anexo N° 4 representada por las 66 enfermeras.

3.3.3. Muestreo

Finalmente, se cuenta uno probabilístico aleatorio simple siendo un procedimiento que consiste en “extraer todos los individuos al azar de una lista (marco de la encuesta)” (Jiménez et al., 2005).

3.3.4. Criterios de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión: Personal contratado bajo la modalidad de DL. 1057 y Nombrado.

Criterio de exclusión: Todo personal que no sea perfilado como licenciado en enfermería, y que no se encuentre como dentro de los regímenes laborales antes mencionados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Variable independiente — Factores Psicosociales, las técnicas a utilizar serán la encuesta, el cual incluye 29 ítems bajo una escala de Likert la cual para Hernández et al. (2014) “consta de un grupo de preguntas respecto a las cambiantes de un respectivo análisis, siendo el requerimiento primordial su medición respectiva”.

Para la variable dependiente — Estrés Laboral, la técnica a utilizar será la encuesta y el instrumento un cuestionario, que está conformado por 22 ítems que deberán ser respondidos por las enfermeras de dicho nosocomio en este sentido, de acuerdo a Hernández et al. (2014) refiere que “el cuestionario es un grupo de cuestiones respecto de una o más cambiantes a medir, por lo cual debería ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”.

En tanto que, el juicio de expertos está aludido al grado en que un instrumento cuantifica concretamente la variable de interés, según la experiencia y conocimiento del experto (Hernández et al., 2014). Por lo que el cuestionario de la variable Factores Psicosociales, se encuentra constituido por 29 ítems, mientras que el cuestionario de la variable Estrés Laboral, se encuentra estructurado por 22 ítems.

3.4.2. Confiabilidad de instrumento

Según Hernández et al. (2014), refiere que es un instrumento que posibilita evaluar la fiabilidad de las personas u objetos similares a lo largo de la ejecución de un análisis. Por lo cual, para efectos de la indagación, se usó la fórmula del coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

3.4.3. Validación del instrumento

De acuerdo a Hernández et al. (2014), declara que la fiabilidad se “calcula y evalúa para todo el instrumento de medición usado o bien se administraron diversos aparatos, se establece para todos ellos”.

Para eso, las cuestiones establecidas en los formularios diseñados fueron sometidas a un juicio de profesionales, los cuales fueron valorados por expertos de vasta vivencia, por lo cual ellos mismos fueron quienes

concluyeron si el creador del cuestionario está siendo claro y conciso con sus cuestiones y si es aplicable para el análisis.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se procederá enviar una solicitud respectiva para su estudio al nosocomio denotado.

En segundo lugar, se elaborará los cuestionarios que permitirá cuantificar las variables de factores psicosociales y estrés laboral del Hospital Central de Majes – Arequipa, 2022.

En tercer lugar, se validarán los instrumentos antes mencionados, a través de juicio de expertos.

En cuarto lugar, se aplicarán los instrumentos a través de los canales digitales y/o presenciales.

En quinto lugar, una vez obtenido los datos, serán procesados mediante el software estadístico SPSS v.26 para una correcta organización conforme de la información recabada.

3.6. Métodos de análisis de datos

Datos descriptivos: Para un adecuado análisis de la información recabada a través de los instrumentos metodológicos, se hizo uso de la estadística descriptiva a través del uso de tablas de frecuencia para cada pregunta seccionada por dimensión operacional. Así mismo, se hará uso de gráficos para ilustrar los resultados obtenidos.

Datos inferenciales: También se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 26 donde se sacaron las tablas para desarrollar cada uno de los objetivos: general y específicos.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se enmarca en los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, los cuales son:

Autenticidad: La investigación se sustentó en datos íntegros que conceden originalidad, evidenciando un enfoque adecuado para los

lineamientos metodológicos brindados tanto por nuestra alma mater como por el constructo teórico.

Confidencialidad: El maestrante, se comprometió en guardar confidencialidad de todos los datos proporcionados durante el proceso de recolección de datos

Integridad: No se expondrán los datos personales de las enfermeras involucradas que han formado parte de esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Antes de dar inicio con el desarrollo de los objetivos se procede a aplicar una tabla de normalidad con el fin de verificar el tipo de pruebas que se deberá usar, si son paramétricas o no paramétricas

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	g.l	Sig.
D1	,238	66	,000
D2	,293	66	,000
D3	,339	66	,000
D4	,220	66	,000
Factores psicosociales	,229	66	,000
D1	,339	66	,000
D2	,221	66	,000
D3	,266	66	,000
Estrés	,220	66	,000

Conforme a la tabla 1, se detalla que, cada una de las dimensiones de las variables con las mismas, se encuentran con nivel significativo menor al 5%, lo cual demuestra que, son valores no normales, aplicándose pruebas no paramétricas.

Ahora, se inicia dando respuesta al objetivo general: determinar la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022 aplicando la correlación de ambas variables como se muestra a continuación:

Tabla 2*Correlación de los factores psicosociales y el estrés laboral.*

		Factores psicosociales		Estrés laboral
Rho de Spearman	Factores psicosociales	Coeficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
		Coeficiente de correlación	,933**	1,000
	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme a la tabla 2, se detalla que, los factores psicosociales y el estrés, se relacionaron de manera significativa con un valor menor al 5% de referencia, lo cual, comprueba la hipótesis establecida.

Para el objetivo específico 1: identificar los factores psicosociales en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022, procediendo a describir tablas de acuerdo con cada dimensión de los factores psicosociales representando a la primera variable.

Tabla 3*Exigencia psicológica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	36,4	36,4	36,4
	Medio	22	33,3	33,3	69,7
	Alto	20	30,3	30,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 3, se verifica que, la exigencia psicológica, se encuentra en un nivel bajo con 36.4%, nivel medio con 33.3% y nivel alto en un 30.3%. Esto se explica ya que, en la empresa las enfermeras manifestaron un bajo aspecto emocional y mental debido a la acumulación de trabajo que había,

teniendo más responsabilidades y esto ocasiona que no realicen su trabajo de forma eficiente.

Tabla 4

Trabajo activo y desarrollo de habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	36,4	36,4	36,4
	Medio	35	53,0	53,0	89,4
	Alto	7	10,6	10,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 4, se verifica que, el trabajo activo y desarrollo de habilidades, se encuentra en nivel medio en un 53%, bajo en un 36.4% y alto en un 10.6%, aludiendo que los encuestados mencionaron que, estos no tuvieron oportunidad de aplicar nuevas habilidades debido al intenso trabajo que se presentaba ocasionando que tengan muchas más responsabilidades y con el tema de la pandemia la cosa se fue agrandando más.

Tabla 5

Apoyo social y calidad de liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	36	54,5	54,5	54,5
	Medio	22	33,3	33,3	87,9
	Alto	8	12,1	12,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 5, se verifica que, el apoyo social y calidad de liderazgo, se encuentra en nivel bajo en un 54.5%, medio en un 33.3% y alto en un 12.1%, esto se explica ya que, los encuestados manifestaron que, al existir bastante supervisión, aumento de responsabilidades, la preocupación por el tema de la pandemia, ellos no pudieron desarrollar un eficiente liderazgo ni apoyo social ya que debían centrarse en realizar sus propias actividades.

Tabla 6*Compensaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	33,3	33,3	33,3
	Medio	23	34,8	34,8	68,2
	Alto	21	31,8	31,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 6, se verifica que, las compensaciones, se encuentran en nivel medio en un 34.8%, bajo en un 33.3% y alto en un 31.8%, además de lo antes mencionado tampoco tenían una buena compensación ya que en lo único que se preocupaban era en completar sus actividades a tiempo y pasar con éxito las supervisiones constantes que se realizaban; sin embargo, sus jefes no les ofrecían ninguna recompensa por su esfuerzo lo que ocasionaba que se sintieran frustrados.

Tabla 7*Factores Psicosociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	34,8	34,8	34,8
	Medio	22	33,3	33,3	68,2
	Alto	21	31,8	31,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 7, se verifica que, los factores psicosociales, se encuentran en nivel bajo en un 34.8%, nivel medio en 33.3% y alto en un 31.8%. Tras lo mencionado anteriormente, se pudo evidenciar que los encuestados mostraron bajo nivel en todas las dimensiones de esta variable ocasionado por el incremento de responsabilidades, preocupación por la pandemia, la constante supervisión entre otros factores.

Al continuar con el objetivo específico 1: describir el nivel del estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022 se evidencian las siguientes tablas:

Tabla 8

Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	36	54,5	54,5	54,5
	Medio	22	33,3	33,3	87,9
	Alto	8	12,1	12,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 8, se verifica que, el agotamiento emocional, se encuentra en nivel bajo en un 54.5%, medio en un 33.3% y alto en un 12.1%, lo que implica el hecho que estos encuestados contaban con presión al incrementar sus responsabilidades entre otras cosas lo que ocasionaba que baje su nivel de agotamiento emocional trayendo consigo problemas relacionado con el estrés laboral.

Tabla 9

Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	33,3	33,3	33,3
	Medio	22	33,3	33,3	66,7
	Alto	22	33,3	33,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 9, se verifica que, la despersonalización, se encuentra en nivel medio en un 33.3%, bajo en un 33.3% y alto en un 33.3%. Aquí ambos niveles cuentan con una proporcionalidad igual aludiendo que, las personas que encuestaron manifestaron haber desarrollado actitudes negativas esto ocasionado por el ambiente en el que se desenvolvían y que gracias a este no logran desarrollar una buena eficiencia.

Tabla 10

Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	40,9	40,9	40,9
	Medio	17	25,8	25,8	66,7
	Alto	22	33,3	33,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 10, se verifica que, la autorrealización, se encuentra en nivel bajo en un 40.9%, alto en 33.3% y medio en un 25.8%. Aludiendo que los encuestados se evaluaban de manera negativa respecto al desarrollo de sus actividades debido a la alta presión de responsabilidades al no contar con el personal suficiente que cubra todas las jornadas, entre otros aspectos.

Tabla 11

Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	33,3	33,3	33,3
	Medio	23	34,8	34,8	68,2
	Alto	21	31,8	31,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

En la tabla 11, se verifica que, el estrés laboral, se encuentra en nivel medio en un 34.8%, bajo en 33.3% y alto en 31.8%. Como se evidencia anteriormente, las dimensiones de esta variable mostraron en su mayoría un nivel bajo debido a varios factores como los altos niveles de estrés que les ocasionaba el contar con muchas responsabilidades o la cuestión de salir victoriosos de las constantes supervisiones que se les hacía.

Para desarrollar el objetivo específico 3: determinar la relación entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022 se tuvo en cuenta una tabla de correlación donde se evidenció el grado de relación que tuvo cada dimensión de la primera variable VS la segunda variable.

Tabla 12

Correlación entre dimensiones

Rho de Spearman		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Autorrealización
Exigencias psicológicas	Coeficiente de correlación	,601**	,392**	,506**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000
	N	66	66	66
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Coeficiente de correlación	,914**	,821**	,810**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	66	66	66
Apoyo social y calidad de liderazgo	Coeficiente de correlación	,991**	,879**	,829**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	66	66	66
Compensación	Coeficiente de correlación	,972**	,875**	,782**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	66	66	66

Conforme a la tabla 12, se detalla que, cada una de las dimensiones de las variables se encuentran relacionadas de manera significativa entre cada una, establecidas a un nivel de significancia menor al 5%.

V. DISCUSIÓN

Tras haber planteado los resultados, se tuvo en cuenta los antecedentes de esta investigación para realizar la contrastación de hallazgos:

Respecto al objetivo general el cual precisaba determinar la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022, este estudio muestra una correlación de 0.933 lo que da lugar a una relación alta respecto a estas dos variables. Al instante de contrastar con otras investigaciones se toma en cuenta el estudio de Puente (2017) donde el nivel de significancia es de 0,05 con un coeficiente de 42,2%, lo que significa que la variabilidad del estrés laboral depende de estos factores psicosociales. Lo mismo pasa en el trabajo de Alfaro (2020) precisando un valor $p < 0.05$ rechazando así la hipótesis nula y a través de un coeficiente $r = 0,469$ se explica una relación de tipo moderada.

Para el objetivo específico 1: identificar los factores psicosociales en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022 la investigación obtuvo como hallazgo cuatro factores: la exigencia psicológica la cual tuvo un nivel bajo representado por 36.40%; seguido del trabajo activo y desarrollo de habilidades con un nivel medio representando 53.00%; el apoyo social y calidad de liderazgo obteniendo un nivel bajo con 54.50% y las compensaciones con un nivel medio 34.80%; además, el nivel que se tuvo respecto a esta variable fue bajo con un 34.80%. Implementando la identificación de estos factores, se tuvo en consideración el estudio de Murillo (2022) donde se muestra que, los factores identificados fueron: laboral, familiar y social, ya que todos afectan la vida de las parejas sanas; por lo tanto, la razón del gran impacto son las condiciones laborales en las que tienen que trabajar; además, tienen que estar lejos de sus seres queridos, sin dejar el trabajo físico, que aumenta de intensidad hora a hora; por lo tanto, los efectos del estrés pueden ser severos con depresión, insomnio y ansiedad. Además, en el trabajo de Rodríguez et al. (2018) se explica que, la principal dimensión que contribuye al estrés para los profesionales estudiados fue la “organización” medida a través de una prueba de dependencia significativa con un valor de $p = 0,01$ con relación al estrés.

Respecto al objetivo específico 2: describir el nivel del estrés laboral en las

enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022, este estudio tuvo en cuenta tres dimensiones: agotamiento emocional representado por 54.50% en un nivel bajo; seguido de la despersonalización con un 33.33% promedio y la autorrealización representando un nivel bajo con 40.90%. El estrés laboral obtuvo un nivel medio promedio representado por 34.80% complementado con el estudio de Bravo y Carvajal (2019) donde se menciona que este nivel se determinó mediante un test cuyo objetivo fue evaluar los signos y síntomas de los individuos, encontrando que la mitad de los docentes presentan estrés laboral, lo que a su vez dificulta el adecuado desarrollo de sus actividades. También en el estudio de Rodríguez et al. (2018) se evidencia que el estrés en el personal de salud se percibió con bajo nivel en todas las dimensiones de los factores psicosociales laborales, y en el trabajo de Stimpfel et al. (2022) se tuvo como hallazgo que, las enfermeras reportaron altas tasas de síntomas depresivos (22%), ansiedad (52%) e insomnio (55%), lo que explica que estas alteraciones de sueño contribuyeron como resultado de una mala salud psicosocial.

Y para el objetivo específico 3: determinar la relación entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022 este estudio obtuvo que las dimensiones de la primera variable se relacionan de manera significativa con la segunda, obteniendo en general una relación entre moderada y alta. También se tomó en cuenta el trabajo de Alfaro (2020) donde se evidencia que la dimensión “trabajo activo” de la primera variable se asocia con el estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante el COVID-19 con un valor $r=,396$ aludiendo una relación baja; la dimensión “liderazgo” con un $r=,477$ representando una relación de tipo moderada y la dimensión “compensaciones” con un valor $r=,645$ de tipo alta. La variable de “exigencia” según el estudio de Puente (2017) alude que el factor de Nagalkerke fue de 23,8 %, lo que significa que la variabilidad del estrés laboral depende de los factores de esta “exigencia”. También se observó que las enfermeras tenían niveles moderados de factores de exigencia y del estrés laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se concluye la existencia de una relación significativa entre estas dos variables, aludiendo que, los factores psicosociales dependen del nivel de estrés laboral de las personas encuestadas.
2. Referente al primer objetivo específico, estas dimensiones resultan contar con un bajo nivel respecto a los factores psicosociales lo que muestra que los encuestados tuvieron varios factores como el hecho de tener más responsabilidades o la preocupación por la pandemia o el hecho de estar en constante supervisión ocasionando que no cumplan con sus responsabilidades de manera eficiente.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, las tres dimensiones resultaron con un nivel bajo lo que explica que estos, cuentan con diversos factores que ocasionan la presencia de un nivel de estrés ocasionado por la primera variable.
4. Finalmente, se evidencia que todas las dimensiones de la primera variable se relacionan significativamente con la segunda variable, concluyendo que, si los encuestados cuentan con mucho estrés laboral va a repercutir en la eficiencia de su trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente del hospital tomar en cuenta este trabajo para que puedan visualizar los problemas que ocasiona que las enfermeras no cuenten con un trabajo eficiente.
2. Al encargado de gerencia se le recomienda aplicar encuestas cada cierto tiempo que les ayuden a saber la situación de las enfermeras con respecto a algunas responsabilidades.
3. También se recomienda a las encuestadas solicitar algunos espacios de relajamiento reduciendo así los niveles de estrés con los que puedan contar.
4. Finalmente, se recomienda al gerente general contar con charlas y/o conferencias que informen acerca de las consecuencias que puede traer el contar con un nivel de estrés muy alto y así las enfermeras puedan mantenerse informadas de cuándo realizar algún ejercicio de relajación o salir a caminar o tomarse un descanso y evitar sufrir algún ataque.

REFERENCIAS

1. Aiken, L.; Clarke, S.; Sloane, D.; Sochalski, J.; Busse, R.; Clarke, H.; et al. (2001). Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*, 20(3), 43- 53.
2. Alfaro, K. (2020). *Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19, 2020*. Lima: [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57179/Alfaro_CK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Arnold, H. (1986). *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
4. Asociación de Internet MX. (01 de Septiembre de 2021). *Estrés Laboral en México*. Asociación de Internet MX:
<https://www.nominapro.mx/blog/estadisticas-del-estres-laboral-en-mexico/>
5. Blair, A., & Littlewood, M. (1995). Sources of stress. *Journal of Community Nursing*, 40, 38-39.
6. Bouvet, E. (2007). *Infectious risks-occupational infectious risks in health care workers*. Athens: International Symposium by Elinyae & ISSA Health Services Section.
7. Bravo, D., & Carvajal, L. (2019). *Factores psicosociales y estrés laboral en docentes de la Carrera de Enfermería*. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. Ecuador: [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1648>
8. Burke, R. (2000). Workaholism in organizations: Psychological and physical well- being consequences. *Stress and Health*, 16(1), 11-16.

9. Centers for Disease Control and Prevention. (30 de Junio de 2021). *Work Stress*. Centers for Disease Control and Prevention: <https://www.cdc.gov/niosh/topic/healthcare/workstress.html>
10. Chavez, V. (2018). *Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en centro quirúrgico del hospital María Auxiliadora 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2591/SEG.ESPEC._VILMA%20MARITZA%20CHAVEZ%20ROMANI.pdf?sequence=2&isAllowed=y
11. Cooper, C. (1998). Introduction. En C. Cooper, *Theories of Organizational Stress* (págs. 1-5). Oxford : Oxford University Press.
12. Dewa, C. S., Hoch, J. S., Nieuwenhuijsen, K., Parikh, S. V., & Sluiter, J. K. (2019). Toward Effective Work Accommodations for Depression examining the Relationship Between Different Combinations of Depression Symptoms and Work Productivity Losses. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(1), 75-80. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001486>
13. French, W., Kast, F., & Rosenzweig, J. (1985). *Understanding Human Behavior in Organizations*. New York: Harper & Row.
14. Gray, P. (2000). *Mental Health in the Workplace: Tackling the Effects of Stress*. London: Mental Health Foundation.
15. Guest. (08 de Enero de 2022). *Estadísticas de estrés 2020 | SingleCare* . Desinflamar: <https://desinflamar.com/estadisticas-de-estres-2020-singlecare/>

16. Health and safety executive. (2000). *Work related stress information park*. Sudbury:HSE Books.
17. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F., Santa Fe, México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
18. Herrera, L., & Lay, G. (2017). *Nivel de conocimiento y prácticas de lavado de manos de escolares de 4º A 6º grado de primaria Institución Educativa Manuel Casalino Grieve Villa María del Triunfo Lima, diciembre 2015*. Universidad Privada San Juan Bautista. Lima: [Tesis de pregrado, Universidad Privada San Juan Bautista].
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/908>
19. InfoCapital Humano. (13 de Julio de 2022). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. InfoCapital Humano:
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticia-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
20. Janssen, P., de Jonge, J., & Bakker, A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation: a study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360-1369.
21. Jiménez-Ottalengo, R., & Carreras-Zamacona, M. T. (2005). *Metodología para la investigación en ciencias de lo humano*. México D.F, México: PublicacionesCruz O., S.A.
22. Lee, I., & Wang, H. (2002). Perceived occupational stress and related factors in community nurses. *Journal of Nursing Research*, 10(4), 253-260.
23. Macarena Gálvez, H., Moreno Jiménez, J. B., & Carlos Mingote, A. (2011). *El desgaste profesional del médico: Revisión y guía de buenas prácticas*.

Colombia: Ediciones Díaz de Santos.

24. Makinen, M., Kivimaki, M., & Virtanen, M. (2003). Organization of nursing care and stressful work characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 43(2), 197-205.
25. Marie, J. (2007). *Protecting healthcare workers' health: the duty of the Community*. Athens: International Symposium by Elinyae & ISSA Health Services Section.
26. McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. En M. Dunnett, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing.
27. Ministerio de Salud. (26 de Octubre de 2020). *Estrés laboral afecta a casi el 26% de la población adulta de Lima*. Ministerio de Salud:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/4231-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
28. Monterrosa, Á., Redondo, V., & Mercado, M. (2020). Psychosocial factors associated with symptoms of generalized anxiety disorder in general practitioners during the COVID-19 pandemic. *Journal of Investigative Medicine*, 1228-1234. <https://doi.org/10.1136/jim-2020-001456>
29. Moustaka, E., & Constantinidis, T. (2010). Sources and effects of work-related stress in nursing. *Health Science Journal*, 4(4), 210-216. <https://www.hsj.gr/medicine/sources-and-effects-of-workrelated-stress-in-nursing.php?aid=3575>
30. Moustaka, H., Antoniadou, F., Maliarou, M., Zantzou, I., Kyriaki, K., & Konstandinidis, T. (2009). Research in occupational stress among nursing staff- a comparative study in capital and regional hospitals. *Public Health*

Issues in Thrace, Environmental Hygiene, Epidemiology, Health and Safety in Workplaces, 2, 19-24.

31. Murillo, C. (2022). *Factores Psicosociales influyentes en la aparición de estrés laboral tras la pandemia de Covid-19 en trabajadores del sector salud*. Politécnico Grancolombiano. Colombia: [Tesis de pregrado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. <http://hdl.handle.net/10823/6632>
32. Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1)
<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
33. Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>
34. Puente, W. (2017). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del profesional de enfermería de cardiología del Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2017*. Lima: [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3858/UNFV_Puente_Espinoza_Wilmer_Segunda_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Rodríguez Torres, G., García Zamora, P., & Herrera Martínez, J. L. (Febrero de 2018). Factores psicosociales laborales y estrés en profesionales médicos y de enfermería del hospital general Fresnillo, Zacatecas. *IBN SINA*, 9(1). <https://doi.org/10.48777/ibnsina.v9i1.90>
36. Ruegger, M., Abrens, R., Eickmann, U., & Falcy, M. (2007). *Safe handling of antineoplastic drugs – ISSa Guidelines and their implementation in*

Switzerland. Athens: International Symposium by Elinyae & ISSA Health Services Section.

37. Stimpfel, A., Ghazal, L., Goldsamt, L., & Dickson, V. (2022). Individual and Work Factors Associated with Psychosocial Health of Registered Nurses During the Covid-19 Pandemic. A Mixed Methods Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 64(6), 515-524.
https://journals.lww.com/joem/Abstract/9000/Individual_and_Work_Factors_Associated_with.97650.aspx
38. Sveinsdottir, H., P., B., & Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43(7), 875- 889.
39. The American Institute of Stress. (2022). *Workplace Stress*. The American Institute of Stress: <https://www.stress.org/workplace-stress>
40. Toia, M. (Enero de 2019). Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de las unidades de cuidados intensivos neonatales de dos hospitales de Arequipa, Perú. *Revista de Postgrado Scientiarum*, 5(1), 29-37.
<https://doi.org/https://scientiarvm.org/archivo-texto.php?IdA=103&Id=12>
41. Vargas, N., & Beatriz, L. (2021). Stress and Burnout in Teachers During Times of Pandemic. *Front. Psychol.*
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.756007/full>
42. Williams, J., & Huber, G. (1986). *Human Behavior in Organizations*. Cincinnati: South-Western Publishing.

ANEXOS

Tabla 13

Matriz de consistencia.

Título: Factores psicosociales y estrés laboral en enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022									
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
			Variable Independiente: Factores Psicosociales						
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué forma se diagnostica el nivel de los factores psicosociales en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022?</p> <p>¿De qué manera se identifica el nivel del estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022?</p> <p>¿De qué forma se</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar los factores psicosociales en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022.</p> <p>Describir el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales y</p>	<p>Hipótesis nula:</p> <p>No existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022.</p> <p>Hipótesis alterna:</p> <p>Existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes, Arequipa- 2022.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
			Exigencia psicológica	Horas de trabajo	1 - 5	Ordinal	Bajo: 05 - 11 Medio: 12 - 18 Alto: 19 - 25		
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Capacidad de autonomía	6 - 11		Bajo: 06 - 14 Medio: 15 - 22 Alto: 23 - 30		
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Veces en las que el trabajador se aísla y no cuenta con apoyo de superiores	12 - 16		Bajo: 05 - 11 Medio: 12 - 18 Alto: 19 - 25		
			Compensaciones	Mal trato a los trabajadores sin reconocer su labor	17 - 19	Bajo: 03 - 07 Medio: 08 - 11 Alto: 12 - 15			
			Variable Dependiente: Estrés laboral					Dimensiones	Indicadores
Agotamiento emocional	Apatía	1 - 9	Ordinal	Bajo: 09 - 21 Medio: 22 - 33 Alto: 34 - 45					

<p>determina la relación entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales y el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022?</p>	<p>el estrés laboral en las enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022.</p>		Agotamiento físico		Medio: 53 - 82 Alto: 83 - 110	
		Despersonalización	Relación fría con los integrantes del ambiente de trabajo	10 - 18		Bajo: 09 - 21 Medio: 22 - 33 Alto: 34 - 45
		Autorrealización	Nivel de interés por los que se rodea	19 - 22		Bajo: 04 - 09 Medio: 10 - 15 Alto: 16 - 20
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
<p>Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Método: Correlacional Diseño: No experimental</p>		<p>Población: 80 enfermeras Muestra: 66 enfermeras</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Tablas por cada dimensión Inferencial: SPSS v.26</p>	

Tabla 14

Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Independiente Factores Psicosociales	Según Osorio y Niño (2017), son aquellas condiciones tanto intralaborales, como extralaborales y del individuo que influyen en la aparición de estrés cuando se constituyen en factores psicosociales de riesgo.	El cuestionario de la variable Factores Psicosociales, se encuentra constituido por 29 ítems. Además, se tomó en cuenta a Díaz y Villar, 2020.	Exigencia psicológica	Horas de trabajo	Ordinal
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Capacidad de autonomía	
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Veces en las que el trabajador se aísla y no cuenta con apoyo de superiores	
			Compensaciones	Mal trato a los trabajadores sin reconocer su labor	
Variable Dependiente Estrés Laboral	De acuerdo a Osorio y Niño (2017), el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo	El cuestionario de la variable Estrés Laboral, se encuentra estructurado por 22 ítems. Además, se tomó en cuenta a Gálvez et al., 2011 y Vargas % Beatriz, 2021	Agotamiento Emocional	Apatía	Ordinal
				Agotamiento físico	
			Despersonalización	Relación fría con los integrantes del ambiente de trabajo	
Autorrealización	Nivel de interés por los que se rodea				

Tabla 15

Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario de variable: Factores Psicosociales

Instrucciones: A continuación, se presentarán interrogantes acerca de los factores psicosociales en el Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022, por lo que, usted deberá leer con mucha atención, posteriormente marcará la respuesta con una (X) según corresponda, es necesario precisar que no hay respuestas buenas ni malas, por lo que usted deberá responder con la verdad.

Objetivo: Conocer los niveles de los factores psicosociales en las enfermeras del Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022.

Opciones de respuesta:

ESCALAS DE CONVERSIÓN				
5	4	3	2	1
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo

Dimensión	Nº Ítem	Preguntas	Respuestas				
			5	4	3	2	1
Exigencia psicológica	1	Puedo hacer mi trabajo con tranquilidad y tenerlo al día					
	2	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles					
	3	Mi trabajo me produce desgaste emocional					
	4	En mi trabajo tengo que guardar mis emociones y no puedo expresarlas					
	5	Mi trabajo requiere atención constante					

Trabajo activo y desarrollo de habilidades	6	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo					
	7	Tengo influencia sobre la cantidad de trabajo que se me asigna					
	8	Puedo dejar mi trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera					
	9	Mi trabajo me permite aprender cosas nuevas					
	10	Las tareas que realizo me parecen importantes					
	11	Siento que la empresa tiene una gran importancia para mi					
Apoyo social y calidad de liderazgo	12	Se exactamente qué tareas son de mi responsabilidad					
	13	Debo realizar tareas que considero que debería hacerlas de otra forma					
	14	Recibo ayuda y apoyo de mi inmediato o inmediata superior					
	15	Entre compañeros y compañeras nos ayudamos en el trabajo					
	16	Mis jefes inmediatos resuelven bien los conflictos					
Compensaciones	17	Estoy preocupado por si me despiden o por si no me renuevan el contrato					
	18	Estoy preocupado por si me cambian de tareas contra mi voluntad					
	19	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Cuestionario de variable: Estrés Laboral

Instrucciones: A continuación, se presentarán interrogantes acerca del estrés laboral en el Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022, por lo que, usted deberá leer con mucha atención, posteriormente marcará la respuesta con una (X) según corresponda, es necesario precisar que no hay respuestas buenas ni malas, por lo que usted deberá responder con la verdad.

Objetivo: Conocer el nivel de estrés laboral, en las enfermeras del Hospital Central de Majes — Arequipa, 2022.

Opciones de respuesta:

ESCALAS DE CONVERSIÓN				
5	4	3	2	1
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo

Dimensión	Nº Ítem	Preguntas	Respuestas				
			5	4	3	2	1
DEMANDAS DEL TRABAJO	1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo en el servicio.					
	2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío(a).					
	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado(a).					
	4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa(o).					
	5	Siento que el trabajo que realizó todo el día me cansa(o).					
	6	Me siento frustrado por mi trabajo					
	7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo					
	8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa					
	9	Me siento con si estuviera al límite de mis posibilidades					

DESPERSONALIZACIÓN	10	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes						
	11	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						
	12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo						
	13	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes						
	14	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes						
	15	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo						
	16	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
	17	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente						
	18	Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales						
AUTORREALIZACIÓN	19	Siento que me he vuelto más duro(a) con las personas						
	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
	21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes						
	22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas						

Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 \cdot P(1 - P) \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot P(1 - P)}$$

Dónde:

- $Z = 95\%$ “Nivel de confianza”, con un valor 1.96.
- $P = 0.5$, que representa la porción de personas de la población que tienen las particularidades que son materia de estudio.
- $N =$ Número de población establecida.
- $E =$ Margen de error aceptable y establecido por el investigador = 5%

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5) \cdot 80}{0.05^2(80 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 66.35460748 \cong 66 \text{ enfermeras}$$

Validación por juicio de expertos



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, QUISPE ROQUE DIANA MARGARET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Factores psicosociales y estrés laboral en enfermeras del Hospital Central de Majes - Arequipa, 2022", cuyo autor es CASTILLO CUBA CARLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE ROQUE DIANA MARGARET DNI: 43266238 ORCID: 0000-0001-9652-6346	Firmado electrónicamente por: DQUISPERO3 el 18- 01-2023 18:44:38

Código documento Trilce: TRI - 0521499