

# Universidad Católica Santa María

## Facultad de Enfermería

### Escuela Profesional de Enfermería



## RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018

Tesis presentada por la Bachiller:  
Pacompi Mamani, Pilar Estefany

Para optar el Título Profesional de:  
Licenciada en Enfermería

Asesora:  
Lic. Sosa Peñaloza, Ofelia Esperanza

Arequipa - Perú  
2019

## PRESENTACIÓN

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE SANTA MARÍA.**

S.D.

De conformidad con lo establecido por la Facultad de Enfermería que usted tan acertadamente dirige, presento ante su consideración y a las señoras miembros del jurado el presente trabajo de investigación titulado **“RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018”**

Requisito indispensable para optar el título profesional de Licenciadas en Enfermería.

Arequipa, Abril del 2019

---

**Pacompia Mamani, Pilar Estefany**

**INFORME DE ASESORÍA DE TESIS**

**A** : Dra. Sonia Núñez Chávez  
Decana de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.C.S.M.

**DE** : Lic. Ofelia Esperanza Sosa Peñaloza  
Asesora de Tesis.

**FECHA** : Arequipa, 2019 abril 1

**INVESTIGADORA:** Señorita Bachiller:  
**Pacompia Mamani Pilar Estefany**

**ANTECEDENTES** : La investigación  
“RELACION ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y  
NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA. UNIVERSIDAD  
CATÓLICA SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018”

La asesoría pertinente desde su asignación contó con sesiones desde el 20 de diciembre del 2018 tiempo en el que se revisó tanto el Planteamiento Teórico como el Planteamiento Operacional acorde al avance del método científico en cada una de sus fases, el instrumento aplicado y del diseño de investigación establecido, actividad que demandó reestructuración principalmente en adecuación a la normatividad exigida para una publicación científica en ciencias de la salud.

**APRECIACIÓN PERSONAL:**

- La investigación ejecutada, constituye un aporte al desempeño de Enfermería en el Campo de la Salud Mental, cumpliendo objetivos de salud integral.
- La señorita Bachiller, demostró estar motivada para el logro de la presente, manifestando gran empeño, constancia, interés y entusiasmo con el que supero diversos obstáculos, apoyada en su seriedad, alegría, sensibilidad y responsabilidad en la consecución de su objetivo.
- Los resultados presentan un hallazgo importante para la prevención del Mobbing (acoso laboral) en una población susceptible cual es la de internos de enfermería quienes requieren de un apoyo y orientación permanente como última etapa de su formación pre profesional.

Atentamente,



Lic. Ofelia E. Sosa Peñaloza

Asesora de Tesis

**Ofelia Sosa Peñaloza**  
Enfermera Jefe Psiquiatría (e)  
C.E.P. 4054

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dra. Sonia Núñez Chávez  
Decana de la Facultad de Enfermería

DE : Jurado Dictaminador  
Dra. Teresa Chocano Rosas  
Dra. Mirta Cardeña Valverde  
Mgter. María del Pilar Borja Vizcarra

**ASUNTO:** RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. 2018.

**AUTORA :** PILAR ESTEFANY PACOMPIA MAMANI

**FECHA :** 21 DE AGOSTO DEL 2019

---

Reunido el Jurado Dictaminador, revisado el borrador de tesis y levantadas las observaciones, de acuerdo al reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, el presente queda aprobado para pasar a la **fase de sustentación**.

Atentamente,



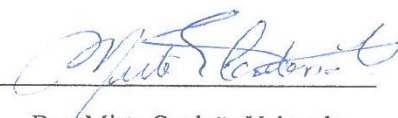
---

Dra. Teresa Chocano Rosas  
Presidente



---

Mgter. María del Pilar Borja Vizcarra  
Secretaria



---

Dra. Mirta Cardeña Valverde  
Vocal

## DICTAMEN DE PROYECTO DE TESIS

**A** : Dra. Sonia Núñez Chávez  
Decana de la Facultad de Enfermería de la U.C.S.M.

**De** : Jurado Dictaminador

**Asunto** : Dictamen de Proyecto de Tesis  
“RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018”


**Autora** : Pilar Estefany Pacompia Mamani

**Fecha** : Arequipa, 30 de Noviembre del 2018

---


Reunidos los miembros del JURADO DICTAMINADOR y revisando el Proyecto de Tesis, subsanadas las observaciones emitidas, el presente pasa a la fase de ejecución.

Atentamente,



---

Dra. Teresa Chocano Rosas  
Jurado Dictaminador



---

Dra. Mirta Cardeña Valverde  
Jurado Dictaminador

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, quien ha iluminado mi camino y me llevó por el sendero hacia mi profesión, gracias por llenar de amor mi corazón; porque sin ello no podría amar y ayudar al prójimo que atraviesa dificultades, gracias Señor por permitirnos hacer este mundo más humano y solidario.*

*A la Universidad por albergarme 5 años en su regazo, por las diversas oportunidades y herramientas que me brindó para desarrollar mi más alto potencial y convertirme en el que fue mi sueño desde pequeña “**Ser Enfermera**”.*

*A los docentes, quienes día a día fueron guía para mejorar y aprender de nuestros errores, gracias por las enseñanzas tanto en la vida profesional como en la vida espiritual.*

*A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.*

*A mis hermanos. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.*

*A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.*

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN   |    |
| ABSTRACT  |    |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1  |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....  | 3  |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....   | 3  |
| 1.1. ENUNCIADO.....   | 3  |
| 1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....  | 3  |
| 1.2.1. Campo, Área y línea.....   | 3  |
| 1.2.2. Variables.....   | 3  |
| 1.2.3. Análisis u Operacionalización de las Variables:.....                                 | 4  |
| 1.2.4. Interrogantes de Investigación:.....   | 5  |
| 1.2.5. Tipo y Nivel de Problema.....  | 5  |
| JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....  | 6  |
| 2. OBJETIVOS.....   | 8  |
| 3. MARCO CONCEPTUAL.....  | 8  |
| 3.1. INTERNO (A) DE ENFERMERÍA.....   | 8  |
| 3.1.1. Definición.....  | 8  |
| 3.1.2. Competencias en área hospitalaria y comunitaria .....                                | 8  |
| 3.1.3. Reglamento de la práctica de internado de la Facultad de Enfermería de la UCSM ..... | 9  |
| 3.1.3.1. OBLIGACIONES DEL INTERNO SON: .....  | 10 |
| 3.1.3.2. DERECHOS DE LOS INTERNOS SON:.....   | 10 |
| 3.1.3.3. FALTAS Y SANCIONES .....   | 10 |
| 3.1.3.4. Las sanciones a aplicar previa evaluación de la falta son:.....                    | 11 |
| 3.2. PERCEPCIÓN DEL MOOBING (ACOSO LABORAL).....  | 11 |
| 3.2.1. Definición.....  | 11 |
| 3.2.2. Mobbing Laboral en Salud.....  | 11 |
| 3.2.3. Consecuencias para la salud.....   | 12 |
| 3.2.4. Tipos de Mobbing .....   | 12 |
| 3.2.5. Manifestaciones Psicológicas .....   | 13 |
| 3.2.6. Manifestaciones Físicas .....  | 14 |
| 3.2.7. Estamentos, de quien recibe violencia psicológica.....                               | 14 |

|  |    |
|--|----|
| 3.3. ESTRÉS.....   | 15 |
| 3.3.1. Concepto .....  | 15 |
| 3.3.2. El estrés laboral.....                                | 15 |
| 3.3.3. Síntomas del Estrés.....                              | 15 |
| 3.3.4. Respuesta biosicobiológica frente al estrés.....      | 16 |
| 3.3.5. Tipos de Estrés.....                                  | 17 |
| 3.3.6. Causas del Estrés.....                                | 18 |
| 3.3.7. Consecuencias del Estrés .....                        | 18 |
| 3.4. ROL DE ENFERMERÍA EN LA PREVENCIÓN DE LA SALUD MENTAL   | 19 |
| 3.4.1. Adquisición de destrezas.....                         | 19 |
| 3.5. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE PERU .....    | 20 |
| 3.6. ESTRÉS LABORAL EN SALUD .....                           | 21 |
| 4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....                          | 21 |
| 4.1. A Nivel Internacional .....                             | 21 |
| 4.2. A Nivel Nacional.....                                   | 22 |
| 4.3. A Nivel Local .....                                     | 22 |
| 5. HIPOTESIS.....  | 23 |
| CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....                  | 24 |
| 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN .....             | 24 |
| 1.1. TÉCNICAS.....   | 24 |
| 1.2. INSTRUMENTOS.....                                       | 24 |
| 1.2.1. Variable Independiente.....                           | 24 |
| 1.2.2. Variable dependiente.....                             | 25 |
| 1.2.2.1. Nivel de estrés general:.....                       | 25 |
| 1.2.2.2. Nivel de estrés en la dimensión Preocupaciones..... | 25 |
| 1.2.2.3. Nivel de estrés en la dimensión tensión.....        | 25 |
| 1.2.2.4. Nivel de estrés en la dimensión alegría .....       | 26 |
| 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN .....                               | 26 |
| 2.1. Ubicación geográfica.....                               | 26 |
| 2.2. Ubicación temporal.....                                 | 26 |
| 2.3. Unidades de estudio.....                                | 26 |
| 2.3.1. Universo .....  | 26 |
| 2.3.2. Criterios de inclusión .....                          | 26 |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.3. Criterios de exclusión .....                           | 26 |
| 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....   | 27 |
| 3.1. ORGANIZACIÓN.....  | 27 |
| 4. RECURSOS .....   | 27 |
| 4.1. Recursos Humanos.....                                    | 27 |
| 4.2. Recursos Materiales Bienes y Servicios .....             | 27 |
| 4.3. Financiamiento.....                                      | 27 |
| 4.4. Recursos Institucionales .....                           | 27 |
| 4.5. Tipo de Procesamiento de Resultados.....                 | 27 |
| CAPITULO III RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN .....      | 28 |
| CONCLUSIONES.....   | 48 |
| RECOMENDACIONES .....   | 49 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                              | 50 |
| ANEXOS .....  | 53 |
| ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....                         | 54 |
| ANEXO 2 CÉDULA DE PREGUNTAS .....                             | 55 |
| ANEXO 3 PERCEPCION DE MOBBING, INTERNAS/OS DE ENFERMERIA..... | 56 |
| ANEXO 4 CUESTIONARIO DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSQ).....           | 61 |
| ANEXO 5 MATRIZ DE DATOS .....                                 | 63 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| TABLA N° 01 INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN EDAD .....  | 29 |
| TABLA N° 02 INTERNOS DE ENFERMERÍA DISTRIBUIDOS SEGÚN GENERO .....   | 30 |
| TABLA N° 03 INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR .....  | 31 |
| TABLA N° 04 INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN COMUNICACIÓN CON LOS PADRES.....  | 32 |
| TABLA N° 05 INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL MOBBING.....  | 33 |
| TABLA N° 06 INTERNOS DE ENFERMERIA SEGUN VIOLENCIA DURANTE PERMANENCIA EN EL HOSPITAL.....                                 | 34 |
| TABLA N° 07 INTERNOS DE ENFERMERIA, SEGÚN VIOLENCIA DURANTE EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL HOSPITAL .....                  | 35 |
| TABLA N° 08 TIPOS DE VIOLENCIA PSICOLOGICA RECIBIDAS EN LAS EXPERIENCIA CLINICAS .....                                     | 36 |
| TABLA N° 09 INTERNO DE ENFERMERIA SEGÚN MANIFESTACION PSICOLOGICA ANTES DE ASISTIR A SU LABOR COTIDIANA.....               | 37 |
| TABLA N° 10 INTERNOS DE ENFERMERIA SEGÚN MANIFESTACIONES FISICAS ANTES DE ASISTIR A SU LABOR COTIDIANA.....                | 38 |
| TABLA N° 11 MANIFESTACIONES PSICOLOGICAS DEL INTERNO AL PERCIBIR SITUACIONES VIOLENTAS HACIA SU PERSONA.....               | 39 |
| TABLA N° 12 MANIFESTACIONES FISICAS DEL INTERNO AL PERCIBIR SITUACIONES VIOLENTAS HACIA SU PERSONA.....                    | 40 |
| TABLA N° 13 ESTAMENTOS DE QUIEN RECIBIO VIOLENCIA DURANTE LA PERMANENCIA EN EL INTERNADO .....                             | 41 |
| TABLA N° 14 PERCEPCION DE NECESIDAD DE MEJORAR TRATO DE EQUIPO DE ENFERMERIA HACIA LOS INTERNOS .....                      | 42 |
| TABLA N° 15 NIVEL DEL ESTRÉS DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA .....   | 43 |
| TABLA N° 16 NIVEL DE ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN PREOCUPACION .....   | 44 |
| TABLA N° 17 NIVEL DE ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN TENSION .....  | 45 |
| TABLA N° 18 NIVEL DE ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN ALEGRIA.....   | 46 |
| TABLA N° 19 RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA ..... | 47 |

**RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018.**

**RESUMEN**

El maltrato psicológico y social al que se somete el interno de enfermería, constituye la razón de la presente investigación que tiene como objetivos: 1. Precisar el nivel de Percepción del Mobbing (acoso laboral) en Internos de Enfermería de la Universidad Católica Santa María. 2. Precisar el nivel de estrés. 3. Determinar la relación entre el Mobbing (acoso laboral) y estrés. Metodología: Relacional de tipo transversal. Técnica el cuestionario y el instrumento empleado fue el formulario de preguntas para precisar los niveles de Mobbing (acoso laboral) y Estrés aplicado según criterios de inclusión y exclusión. Concluyendo: Que, los niveles de Percepción de Mobbing por parte de los internos de enfermería se encuentra mayoritariamente en niveles medianos (55.6%). Los niveles de Percepción de Estrés se encuentra mayoritariamente en niveles bajo (77.8%); por lo tanto no existen niveles de relación que puedan ser consideradas significativas. Así mismo el valor Chi-cuadrado (**3,093**) respalda la idea de la ausencia de relación entre las variables analizadas

**PALABRAS CLAVE: Mobbing (acoso laboral). Estrés. Internos de Enfermería.**

**RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEPTION OF MOBBING (LABOR HARASSMENT) AND LEVEL OF STRESS IN NURSING INTERNEE. CATHOLIC UNIVERSITY SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018.**

**ABSTRACT**

The psychological and social abuse to which the nursing intern is subjected, constitutes the reason of the present investigation that has as objectives: 1. Specify the level of Perception of Mobbing (labor harassment) in Interns of Nursing of the Universidad Católica de Santa María. 2. Specify the level of stress. 3. Determine the relationship between Mobbing (workplace bullying) and stress. Methodology: Relational of transversal type. Technique the questionnaire the instrument used was the question form to specify the levels of Mobbing (labor harassment) and Stress applied according to inclusion and exclusion criteria. Concluding: That the levels of perception of Mobbing on the part of the nursing internee are mostly in medium levels (55.6%). The levels of perception of stress on the part of the nursing internee are mostly at low levels (77.8); therefore, there are no relationship levels that can be considered significant. Likewise, the Chi-square value (3.093) supports the idea of the absence of a relationship between the analyzed variables.

**KEY WORDS: Mobbing (labor harassment). Stress. Nursing Internee**

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Salud, en el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, conceptualiza a la violencia como: El uso intencional del poder físico o psicológico de una persona o un grupo de personas, que tenga la probabilidad de causar daños físicos o psicológicos. Evidenciando así la violencia colectiva, siendo de mucha importancia debido a que estaría evolucionando hacia formas más sutiles como el Mobbing, lo cual es una de las expresiones de violencia en el área laboral.

La formación de los estudiantes de enfermería está a cargo de las Facultades de Enfermería de las diferentes Universidades, para que presten cuidados de calidad y aporten científicamente conocimientos, para fortalecer la práctica pre-profesional en las diversas instituciones de salud. De acuerdo a los Planes de Estudio, el Internado de Enfermería simboliza el término del proceso “enseñanza – aprendizaje”, donde los Internos asumen competencias profesionales con integridad, compromiso y respeto en base a principios éticos y morales.

El internado hospitalario comprende la práctica clínica en los servicios de hospitalización, donde los Internos de enfermería se desempeñan asumiendo el rol de enfermero asistencial junto a la enfermera de turno quien a pesar de tener el rol de tutora delega en dicho interno(a) situaciones de alta responsabilidad, condición que es estresante para dicho estudiante ya que se encuentra en pleno proceso de adaptación pre profesional, aplicando lo aprendido en situaciones específicas al rol que le compete, por lo que se cree importante identificar los niveles de estrés y Percepción de Mobbing; ya que la acumulación de tensión emocional provoca alteraciones fisiológicas y de comportamiento, que pueden dar lugar al deterioro de la salud de la persona (1).

Es por esta razón que se decide realizar la presente investigación donde los internos de enfermería de la Universidad Católica Santa María (UCSM) constituirán las unidades de estudio al enfrentarse a altas dosis de sobrecarga de trabajo, hostigamiento psicológico, entre otros.

En la presente se quiere precisar el nivel de estrés que manifiesten los internos durante las prácticas clínicas provocado en cierto modo por el Mobbing (acoso laboral) intrahospitalario.

Este trabajo de investigación, se llevará a cabo cumpliendo el protocolo específico de la Escuela Profesional de Enfermería de la UCSM, para la aceptación del proyecto de tesis, recopilación de datos, tabulación y obtención de los respectivos resultados.

Su desarrollo se llevará a cabo durante los meses de septiembre del 2018 y diciembre del mismo, y el ámbito geográfico será la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santa María de la ciudad de Arequipa.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

##### 1.1. ENUNCIADO

RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA AREQUIPA 2018.

##### 1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

###### 1.2.1. Campo, Área y línea

- **CAMPO:** Ciencias de la Salud
- **AREA :** Enfermería en Salud Mental
- **LÍNEA :** Acoso laboral

###### 1.2.2. Variables

- **INDEPENDIENTE:** Percepción del Mobbing (acoso laboral)
- **DEPENDIENTE:** Nivel de estrés

### 1.2.3. Análisis u Operacionalización de las Variables:

| VARIABLES  | INDICADORES   | SUBINDICADORES  |   |
|--|---|---|---|
|  | Características de unidades de estudio:   |   |   |
|  | Edad  | 19-21 años<br>22 años a mas   |   |
|  | Genero  | Masculino<br>Femenino   |   |
|  | Convivencia familiar  | Con ambos padres<br>Solo padre<br>Solo madre<br>Con otros familiares<br>Con ningún familiar         |   |
|  | Comunicación con los padres   | Permanente<br>Eventual<br>Ninguna   |   |
| <b>Independiente</b><br><br>Percepción del<br>Mobbing<br>(Acoso laboral) | Tiempo de permanencia en el hospital  | Primeras semanas del internado<br>Últimas semanas del internado<br>En todo el tiempo de permanencia |   |
|  | Tipos de violencia psicológica  | Gritos<br>Ofensas<br>Insultos<br>Indiferencia<br>Ridiculizar  |   |
|  | Manifestaciones psicológicas  | Nerviosismo<br>Inseguridad<br>Depresión<br>Estrés<br>Impotencia                                     |   |
|  | Manifestaciones físicas   | Cefalea<br>Dolor abdominal<br>Nauseas<br>Vómitos<br>Sudoración                                      |   |
|  | Estamentos de quien recibió violencia   | Médicos<br>Enfermeras   |   |
|  | Repercusiones de la violencia   | Repercusión personal<br>Repercusión académica   |   |
|  | MEDICIÓN:<br>Alto nivel: 177-240 puntos<br>Mediano nivel: 145- 176 puntos<br>Bajo nivel: 48- 144 puntos |   |   |
|  | <b>Dependiente</b><br><br>Nivel de estrés   | Preocupación  | Nivel bajo: 13- 33<br>Nivel medio: 34-41<br>Nivel alto: 42-52 |
| Tensión  |   | Nivel bajo: 7-17<br>Nivel medio: 16-24<br>Nivel alto: 25-28   |   |
| Alegría  |   | Nivel bajo: 5-12<br>Nivel medio: 13-18<br>Nivel alto: 19-20   |   |

|  |  |
|--|--|
|  | Nivel de estrés general:<br>Nivel bajo: 25- 66<br>Nivel medio: 67-78<br>Nivel alto: 79-100 |
|--|--|

#### 1.2.4. Interrogantes de Investigación:

- ¿Cuál es el nivel de Percepción del Mobbing (acoso laboral) en los internos de enfermería de la Universidad Católica Santa María de Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en los internos de enfermería de la Universidad Católica Santa María de Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre la Percepción del Mobbing (acoso laboral) y el nivel de estrés en los internos de enfermería de la Universidad Católica Santa María de Arequipa?

#### 1.2.5. Tipo y Nivel de Problema

- **TIPO:** De Campo
- **NIVEL:** Descriptivo, Relacional, de Corte Transversal

## JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El Mobbing (acoso laboral) en el internado hospitalario para estudiantes de últimos semestres académico de enfermería es una de las principales razones de estrés y se perfila como una patología psicosocial emergente, haciendo que la enfermería sea vulnerable a la agresión (2).

De ahí que la presente investigación adquiera relevancia científica de mucho interés, ya que su finalidad será aportar a la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica Santa María de Arequipa, aspectos informativos, aportes y resultados científicos; basados en la revisión bibliográfica especializada y actualizada que permitirá identificar las posibles respuestas de Percepción del Mobbing ante situaciones vivenciales en las prácticas clínicas y su relación con la existencia de Estrés en los internos de enfermería.

La investigación tiene relevancia humana en el sentido que los resultados aportaran conocimientos en relación al Mobbing y estrés en las prácticas clínicas de los internos de enfermería, con lo que se demostrara el rol autónomo de la enfermera (3). En distintos hospitales donde las internas de enfermería realizan sus prácticas no recibirían un trato adecuado, por el personal que labora, debido actitud desinteresada frente a la inseguridad o temor de las internas al enfrentarse a una situación determinada.

La investigación se enmarca en una relevancia social ya, que permitirá detectar indicios de Mobbing (acoso laboral), así como estrés, que con reajustes conductuales podrían prevenirse y aminorar lo que en última instancia se puede transformar en consecuencias personales en los internos de enfermería.

La factibilidad del presente, se da porque la investigadora obtiene su formación profesional en la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santa María

Según la Licenciada Lorena Sairitupac Mamani en su tesis titulada: Algunos Conocimientos de Enfermería y Percepción de Mobbing en Internas/os de Enfermería. Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2016 informó que

evidencio este problema a través de quejas verbales e informes enviados al Departamento de Enfermería en las que expresan hostigamiento: recargo de trabajo, llamadas de atención injustificadas; acoso, excesiva vigilancia, reclamos de trabajo sin motivos; violencia psicológica: falsas acusaciones, les realizan “la ley de hielo”, “les inventan chismes” y en las que se encontró que el 57.7% de enfermeras presentó una alta probabilidad de sufrir de Mobbing, siendo esta un cifra alarmante; el 23% percibió conductas con una alta intensidad(4).

En la ciudad de Arequipa Pacheco Salazar Juan Marcos y Concha Moran Carlos Jesús presentan La Prevalencia y Factores Epidemiológicos Asociados al Mobbing en Médicos Residentes, donde el 73.8% de residentes de primer año son de sexo masculino provenientes del Hospital Regional Honorio Delgado se observó que, en relación al número de guardias, el 44% realizaban 8 guardias por mes. La evaluación del Mobbing, en el índice global de acoso psicológico obtuvo como alta probabilidad de padecer en 15.9% y moderada probabilidad 35.5%. Las conclusiones de la investigación manifiestan la prevalencia de Mobbing en los médicos residentes se observó con una moderada a una alta probabilidad de ocurrencia en la mitad de la población estudiada, además se encontró que menor año de residencia se relaciona con mayor probabilidad de padecer Mobbing(5).

En un estudio realizado en Portugal se encuentra que el 90% de enfermeras afirman haber sufrido un comportamiento de Mobbing; en España se encontró que un 65% menciona haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de Mobbing, estos mismos comportamientos se reportan en México en un 17%. Siendo así que más de la mitad de las víctimas de Mobbing refieren secuelas del hostigamiento sobre su salud, tales como: dolores de espalda, dolores musculares, irritabilidad, bajo estado de ánimo, depresión, cefalea, trastornos del sueño (5).

Los antecedentes antes expuestos fueron de motivación para que la autora decidiera ejecutar la presente investigación en Internos de Enfermería de la Facultad de Enfermería de la UCSM y a su vez lograr la obtención de la Licenciatura de Enfermería.

## 2. OBJETIVOS

- Precisar el nivel de Percepción de Mobbing (acoso laboral) en los internos de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2018.
- Precisar el nivel de estrés en los internos de enfermería de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2018.
- Determinar la relación entre la Percepción del Mobbing (acoso laboral) y el nivel de estrés en los internos de enfermería de la Universidad Católica Santa María, Arequipa 2018.

## 3. MARCO CONCEPTUAL

### 3.1. INTERNO (A) DE ENFERMERÍA

#### 3.1.1. Definición

Es la persona que culmina su formación de pre grado en enfermería, tiempo en el que se complementa, profundiza y consolidan los logros del proceso de formación en el área hospitalaria y comunitaria, con atención holística hacia el ser humano en su ciclo vital.

#### 3.1.2. Competencias en área hospitalaria y comunitaria

El Interno tiene la oportunidad de fortalecer sus capacidades cognoscitivas, procedimentales y actitudinales para el desempeño profesional competitivo ulterior en las áreas funcionales de asistencia, docencia, administración básica de servicios de enfermería e investigación. Para tal efecto, el Interno asume progresivamente responsabilidades profesionales bajo un sistema de tutoría y de un proceso de auto-aprendizaje (1).

El interno asume el liderazgo del cuidado de la persona, familia y comunidad planificando los cuidados oportunos, seguros eficientes y eficaces adecuados a un plan personalizado, dentro del equipo comunitario multidisciplinario; diseña los procesos de enfermería con la persona y la familia, considerando las evidencias científicas disponibles; ejecuta, participa y evalúa las actividades propias de los diversos

Programas de Salud según Políticas Sanitarias vigentes ( ESNI, TBC, CRED, SUPLEMENTACION DE HIERRO, PROCED Y OTROS).

### **3.1.3. Reglamento de la práctica de internado de la Facultad de Enfermería de la UCSM**

El internado de Enfermería comprende las diferentes actividades de índole académico, asistencial, responsabilidad social e investigación que deben realizar los estudiantes en el último año de formación profesional correspondiente al internado clínico e internado comunitario.

La práctica de internado implica la incorporación total y responsable de los estudiantes a los establecimientos de Salud, cumplir con la entrega de un fólder azul, que contenga los datos personales, certificados, exámenes, ficha académica, consolidado de matrícula y carnets de vacunación del estudiante.

Con la práctica del internado, los estudiantes serán capaces de:

- Aplicar en forma integral los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos
- Desempeñar eficazmente las funciones asistenciales, administrativas, educativas y de investigación.
- Brindar cuidado integral al sujeto de atención, con responsabilidad, criterio científico, técnico, humanístico y ético.
- Determinar y analizar su rol profesional como miembro del equipo de enfermería
- Cumplir y hacer cumplir sus derechos y deberes como ciudadano.

La práctica del internado tiene una duración de 10 meses, 06 meses en instituciones hospitalarias y 04 meses en comunidad.

Los estudiantes que realicen internado remunerado, se ceñirán a las normas establecidas en su contrato.

La práctica de internado está constituida por 1512 horas.

La institución formativa exigirá adecuada presentación al estudiante, velará por el bienestar del estudiante (orientándolo previo ingreso al campo clínico).

### **3.1.3.1. OBLIGACIONES DEL INTERNO SON:**

- Conocer y cumplir las normas establecidas en el reglamento y la de la Institución de Salud en el que realiza el internado
- Cumplir con puntualidad y responsabilidad el horario establecido
- Mantener conducta intachable en la practica
- No abandonar el Servicio en el horario de trabajo establecido.
- Participar en el seguimiento y cumplimiento de las actividades asignadas.
- Dedicarse íntegramente a su formación.
- Mantener adecuada presentación personal, llevar correctamente el uniforme y la respectiva identificación.
- Cumplir con las normas de bioseguridad hospitalaria

### **3.1.3.2. DERECHOS DE LOS INTERNOS SON:**

- Recibir asesoría y supervisión en el desempeño de sus labores.
- Completar su periodo de internado rotativo
- Contar con un ejemplar del reglamento de practica de Internado
- Disponer de acceso a la biblioteca y al servicio de internet
- Participar en todas las actividades programadas.

### **3.1.3.3. FALTAS Y SANCIONES**

Se considera falta:

- Atentar contra la moral, las buenas costumbres y la cortesía
- Incumplir los deberes y obligaciones
- Infringir los reglamentos
- La negligencia e imprudencia en el desarrollo de la actividad asistencial
- Abandono del servicio
- Agresión física o verbal

#### **3.1.3.4. Las sanciones a aplicar previa evaluación de la falta son:**

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita (separación temporal o definitiva del Internado).

### **3.2. PERCEPCIÓN DEL MOOBING (ACOSO LABORAL)**

#### **3.2.1. Definición**

Puede definirse como la acción ejercida en un ambiente de trabajo, ya sea por parte del jefe o empleados como por los mismos compañeros, proviniendo del personal de más alto rango o de personas que tengan una función de manejo de personal, como supervisores o encargados de departamentos, entre estos entran los jefes superiores o dueños de las empresas o compañías.

Se le conoce como abuso del poder, doblegando la voluntad de una persona o trabajador que presta un servicio, muchas veces pueden hasta emplear tanto la fuerza física, como la verbal pudiendo llegar a la psicológica, de tal modo que pueden controlar a una persona y la ponen en riesgo su integridad física, sexual, mental y emocionalmente, social y hasta familiar (6).

#### **3.2.2. Mobbing Laboral en Salud**

El Mobbing laboral en las enfermeras se describe con frecuencia en sus ambientes laborales, padecen de actos de pánico, conductas desfavorables que reflejan violencia física y emocional de parte de un acosador ya sea en grupos pequeños o en cantidades contra su víctima y que influyen comportamientos humillantes, deshonrosos, falta de respeto a la persona. Esto indica que sería importante explicar sobre el acoso laboral a todas las enfermeras que están en el mismo nivel jerárquico de la organización, que presenten una buena autoestima personal en una identidad grupal, que demuestren comportamientos de abuso contra otra persona. Se asocia claramente a niveles de baja autoestima. En la ciudad de Baleares 1 de cada 5 enfermeras perciben maltrato psicológico, conductas degradantes y conflictivas durante los turnos, también se

destaca que el 10% de las enfermeras están siendo intimidadas de conductas de síndrome de burnout, alteraciones emocionales, determinan el 30 % de las enfermeras tuvieron bajas consecuencias de enfermedades mentales, por motivo de acoso y amenaza (7).

### 3.2.3. Consecuencias para la salud

| Psicopatológicos   | Psicosomáticos  | Comportamentales  |
|--|---|---|
| Reacciones de ansiedad<br>Apatía<br>Problemas de concentración<br>Humor depresivo<br>Reacciones de miedo<br>Inseguridad<br>Irritabilidad<br>Cambios de humor | Palpitaciones<br>Dermatitis<br>Pérdida de cabello<br>Dolor de cabeza<br>Dolores musculares<br>Dolor estomacal<br>Taquicardias | Reacciones auto y hetero -agresivas<br>Trastornos alimenticios<br>Aislamiento social (1). |

### 3.2.4. Tipos de Mobbing

- **Mobbing horizontal:** Se produce entre iguales; son los propios compañeros de la víctima quienes participan en su hostigamiento.
- **Mobbing ascendente:** Es aquel en el cual un grupo de subalternos confabulan para acosar a un superior. En la mayoría de casos ocurre cuando el puesto ocupado por el jefe había sido aspirado por uno de los empleados.
- **Mobbing descendente:** Es cuando una persona con un cargo jerárquicamente superior somete a presiones, maltratos y hostigamiento en general a un empleado subalterno

Este tipo de violencia puede expresarse por la presencia de:

- **Gritos:** Las discusiones son habituales en cualquier tipo de relación cotidiana. Sin embargo, que las discusiones pasen a los gritos es una forma de violencia.
- **Ofensas:** Acción de desprestigiar o humillar con palabras o acciones.
- **Insultos:** Los insultos pueden ser parte de las formas de humillación.
- **Indiferencia:** Estado de ánimo en que una persona no siente inclinación ni rechazo hacia otro sujeto.
- **Ridiculizar:** Hacer que una persona en cierto momento sea motivo de risa o burla.
- **Humillación:** Agravio contra el honor de una persona.
- **Llamado de atención en público:** Momento difícil de abordar en el campo laboral, generalmente se lleva a cabo cuando un empleado requiere ser corregido por las acciones erradas que realiza, debe rectificarse con una llamada de atención por escrito.
- **Amenaza:** Generan miedo en la víctima y coartan su accionar. Cuando la amenaza es dañina está penada por la ley (8).

### 3.2.5. Manifestaciones Psicológicas

Las manifestaciones psicológicas son consecuencias de un evento imprevisto y repentino ocasionado por un hecho trascendental en el centro laboral de una persona y que provoca en su organismo una lesión o un trastorno funcional permanente o pasajero, todo ello manifestado por:

- Nerviosismo, No quiere estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su conducta, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de las personas le consideran un fracasado, y tiene miedo de enfrentarse a las posibles críticas.
- Temor, manifestado por hipersensibilidad con respecto a las injusticias lo que ocasiona la presencia de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento.

- Inseguridad laboral, la víctima presenta una imagen negativa, lo que contribuye a disminuir su eficacia en el empleo, y que vaya considerándose a sí misma incapaz para trabajar, y mostrando expectativas negativas sobre su rendimiento y desempeño laboral.
- Depresión, es probable que perdure un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima, pudiéndose establecer un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático.
- Impotencia, en esta fase, la víctima se esfuerza para agradar y para que le tengan en mejor consideración; este esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia o debilidad que culmina en un estado depresivo.
- Estrés, si el acoso persiste, la víctima suele sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad permanente, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control (9).

### 3.2.6. Manifestaciones Físicas

Las que se pueden observar claramente por los cambios que la persona afectada demuestra, como son:

- Trastornos gastrointestinales como dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.
- Trastornos respiratorios como sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.
- Trastornos cardiovasculares como hipertensión, arritmias, dolores de pecho, etc.
- Trastornos musculares como dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.

### 3.2.7. Estamentos, de quien recibe violencia psicológica

- **Médico:** Este término se refiere al profesional que, tras cursar los estudios necesarios y obtener el título correspondiente, es reconocido por el respectivo colegio profesional y cuenta con una autorización

legal para ejercer la medicina. Dicho profesional se dedica al ejercicio de la medicina, profesión que está entre las denominadas ciencias de la salud. Su perfil profesional le permite desarrollar tareas de prevención, curación utilizando medicamentos ofreciendo tratamientos, procedimientos clínicos y/o quirúrgicos para obtener la recuperación de la salud de las personas, ante los diversos trastornos o patologías que alteran su bienestar.

- **Enfermera:** Una enfermera es una profesional de las ciencias de la salud, cuya formación le permite desempeñarse en diversos ámbitos tanto clínicos como comunitarios, teniendo como actividades la prevención de salud, la curación y rehabilitación de la persona, haciendo uso del Proceso de Enfermería o método científico que le permite un desempeño en las áreas de asistencia, gestión, docencia e investigación.
- **Técnica de enfermería:** Es la persona cuyo desempeño depende de la enfermera, en la prevención, curación o restablecimiento de la salud de la persona, y colabora con el equipo de la salud.

### 3.3. ESTRÉS

#### 3.3.1. Concepto

Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

#### 3.3.2. El estrés laboral

Es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas (10).

#### 3.3.3. Síntomas del Estrés

El estrés se manifiesta a nivel:

- **Físico:** Son cambios orgánicos que se producen en el individuo, por ejemplo: opresión en el pecho, hormigueo o mariposas en el

estómago, sudor en las palmas de las manos, palpitaciones, dificultad para tragar o respirar, sequedad en la boca, temblor corporal, manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito, diarrea o estreñimiento, fatiga, caída de cabello, tensión en el cuello, dolor de espalda.

- **Emocional o psicológico:** Son aquellas características de diferentes tipos de personalidad y al haber alguna situación de estrés también ocasionan daño psicológico, esta manifestado por inquietud, nerviosismo, angustia; deseos de llorar y/o un nudo en la garganta; irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada; deseos de gritar, golpear o insultar; miedo o pánico, preocupación excesiva; la necesidad de que “algo” suceda, para que se acabe la “espera”; dificultad para tomar decisiones; dificultad para concentrarse; lentitud de pensamiento; cambios de humor constantes, disminución de la memoria.
- **Conductual:** Evidenciado por moverse constantemente, risa nerviosa, rechinar los dientes, tics nerviosos, problemas sexuales, comer en exceso o dejar de hacerlo, beber o fumar con mayor frecuencia, dormir en exceso o sufrir de insomnio (11).

#### 3.3.4. Respuesta biosicobiológica frente al estrés

El punto de partida del estrés, se inicia cuando el ser humano recibe un conjunto de exigencias impuestas por el entorno, frente las cuales debe adaptarse y dar una respuesta óptima y pertinente, haciendo uso de todos los recursos disponibles a su disposición, lo que provoca que la persona realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta. Según Selye el organismo sufre una serie de cambios fisiológicos y metabólicos como consecuencia de la percepción de una situación o estímulo adverso. Hans Selye, el padre de la fisiopatología del estrés, definió la relación entre el estímulo estresante y el organismo a través del denominado Síndrome General de Adaptación. Al respecto, Mucio<sup>11</sup>, afirma que en la respuesta del organismo humano frente al estrés tiene una relevancia especial, la reacción orquestada y codificada a nivel del sistema nervioso central,

autónomo, endocrino y motor. Es así, que entre las moléculas estrechamente relacionadas con el control del estrés se encuentran las hormonas hipotalámicas, los péptidos opioides y neurotransmisores como el ácido  $\gamma$ -amino butírico (GABA), glutamato y dopamina entre otras. Cuando los niveles de estrés son elevados, se provoca un desequilibrio en la neuroquímica de estas moléculas que actúan en receptores neuronales acoplados a proteínas G.

Dentro del hipotálamo, el núcleo para ventricular del hipotálamo integra la información referente al estímulo estresante, la información visceral e interoceptiva junto a información sobre el estado emocional del organismo, y además, en presencia de un estresor es capaz de organizar y modular la respuesta de un gran número de procesos fisiológicos, metabólicos y cognitivoconductuales a través de la activación del Sistema Nervioso Vegetativo (SNV) y del Sistema Simpático-Adrenomedular (SAM) así como del Eje HipotalámicoHipofisario-Cortico suprarrenal (Eje-HHCS).

Es evidente, que ante la percepción de una situación amenazante, inmanejable, incómoda o simplemente un estímulo que el individuo considera estresante, la primera reacción fisiológica es una respuesta de alarma, la que se produce por la activación del sistema nervioso simpático, el que conjuntamente con el sistema nervioso parasimpático, inervan las glándulas, la musculatura lisa de los órganos viscerales, el corazón y el sistema vascular que se conecta con éste; produciéndose una serie de cambios adaptativos de naturaleza fisiológica y metabólica, que preparan al individuo para la respuesta (12).

### 3.3.5. Tipos de Estrés

- **El distrés** (estrés negativo): Causa exceso de esfuerzo y se acompaña de desórdenes físicos, psicológicos emocionales y conductuales manteniendo la tensión muscular y orgánica los cuales envían señales de incomodidad y fastidio al cerebro; expresando falta de confianza, inseguridad y tensión mental. El resultado es el miedo al fracaso (tensión) la salud empeora y el rendimiento disminuye.

- **El Eutrés** (estrés positivo): Aquí el individuo interacciona con su estresor manteniendo su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio. Estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento como resultado de una buena motivación.

### 3.3.6. Causas del Estrés

- Ambiente laboral inadecuado
- Sobre carga de trabajo: Por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables.
- Alteración de ritmos biológicos: Se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Se presenta por lo general en trabajadores nocturnos y el personal de salud.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes
- Estimulación lenta y monótona: Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento independiente. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente (13).

### 3.3.7. Consecuencias del Estrés

- Fatiga y falta de atención.
- Posibilidad de tener problemas cardiovasculares, gastrointestinales, musculares y óseos, y problemas psicológicos (inclusive suicidio).
- Cambios de comportamiento.
- Sentimientos de abandono, aislamiento, frustración e impotencia.
- Sentimiento de inseguridad y un mayor temor de la violencia.

### 3.4. ROL DE ENFERMERÍA EN LA PREVENCIÓN DE LA SALUD MENTAL

Es posible encontrar situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarse de manera adecuada pueden alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en su desempeño. El trabajo en hospitales es considerado como intrínsecamente estresante, ya que implica estar en contacto con el dolor y muchas veces con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras (13).

Por esta razón, existen estrategias de afrontamiento adaptativas individuales para el control del estrés como:

#### 3.4.1. Adquisición de destrezas

Entrenamiento en relajación para la adecuada utilización de las emociones, meditación y entrenamiento físico. Consiste en el aprendizaje y realización de la respiración profunda, para liberar la tensión muscular y aumentar el nivel de oxigenación. Entre las técnicas de relajación más frecuentes se encuentran la:

- Imaginería: imaginar una situación diferente a la actual.
- Relajación muscular
- Autógena: frases sugestivas para propiciar el bienestar personal.
- La meditación
- Entrenamiento físico (14).

### 3.5. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE PERU

Tiene como objetivo promover la cultura de prevención de riesgos laborales en el país, involucrando en su aplicación la participación de trabajadores, empleadores, Estado y Organizaciones Sindicales.

Las innovaciones son:

- La ley es aplicada a todos los sectores económicos, trabajadores y funcionarios del sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú e incluso a trabajadores por cuenta propia.
- La creación del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, con participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores, a fin de garantizar la protección de todos los trabajadores en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, siendo sus instancias el Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, ambas de naturaleza tripartita.
- Los principios de la Ley son:
  - a. **Prevención:** El empleador garantiza en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores.
  - b. **Responsabilidad:** El empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra un trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia de el.
  - c. **Cooperación:** El Estado, los empleadores, trabajadores y las organizaciones sindicales establecen mecanismos que garanticen una permanente cooperación y coordinación en materia de seguridad y salud.
  - d. **Información y capacitación:** Las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador una oportuna y adecuada información y capacitación preventiva en la tarea de desarrollar.

- e. **Gestión Integral:** Todo empleador promueve la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa.
- f. **Atención Integral de Salud:** Los trabajadores que sufran algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tienen derecho a las prestaciones necesarias y suficientes hasta su recuperación y rehabilitación, procurando su reinserción laboral.
- g. **Protección:** Los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas (15).

### 3.6. ESTRÉS LABORAL EN SALUD

En profesionales de la salud, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidados. En cuanto a su incidencia en este gremio, presenta notables diferencias en función del género, ocupación y cargo desempeñado. La prevención es la vía ideal de solución de este problema. Se basa fundamentalmente en una organización del trabajo más racional, el establecimiento de turnos más equilibrados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el desarrollo de un ambiente agradable en el puesto de trabajo, la intervención con los propios trabajadores y el desarrollo de políticas socio laborales promotoras de la salud (16).

## 4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

### 4.1. A Nivel Internacional

- **Autor y Año**

CARDOSO DOS SANTOS, M. “Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o Mobbing en personal de enfermería de Brasil y España” España 2012.

Los resultados mostraron que el hostigamiento fue mayor en Brasil que en España, La procedencia del hostigamiento fue intra-profesional, lo que desencadenó importantes síntomas de estrés, el deseo de abandonar la profesión y también el sentimiento de Humillación y el Rechazo Personal (2).

#### 4.2. A Nivel Nacional

- **Autor y Año**

Del Risco Torres Mariela C. y Cols.” Estrés y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Enfermería – Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos – 2015.” Respecto al nivel de estrés se observó que del 100,0% (120) de éstos que cursan de 3º a 5º nivel de estudios del semestre 2015-I de 18 años a más de edad y de ambos sexos, el 83,3% (100) presentaron un nivel de estrés medio; mientras que, sólo un 3,4% (4) presentaron un nivel de estrés bajo. - En cuanto al rendimiento académico según estrés en los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana 2015, al aplicar la prueba no paramétrica de distribución libre Chi cuadrada se obtuvo resultados significativos  $p=0,003$  lo cual indica que existe asociación estadística significativa entre el estrés y el rendimiento académico en los estudiantes del segundo al cuarto nivel de estudios 2014-II y del tercero al quinto nivel de estudios 2015-I de 18 años a más de edad y de ambos sexos de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana 2015. Este resultado permitió aceptar la hipótesis planteada (17).

#### 4.3. A Nivel Local

- **Autor y Año**

SAIRITUPAC MAMANI LORENA P. “Algunos conocimientos de enfermería y percepción de Mobbing en internas/os de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado”. Perú -Arequipa 2016”. Con respecto a la variable percepción de Mobbing en las diferentes dimensiones: violencia durante el tiempo de permanencia, formación profesional, estamentos de quien recibió violencia: Medico, Técnico de Enfermería y Enfermera, muestran mediano nivel en la percepción de Mobbing y en el análisis global mostraron alto nivel de percepción y sólo un mínimo porcentaje percibe bajo nivel de Mobbing. Con la aplicación del estadístico no paramétrico del  $\chi^2$ : con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error del 5% se encontró relación significativa entre las

variables: nivel conocimientos de enfermería con el nivel de percepción de Mobbing (1).

## 5. HIPOTESIS

Dado que el Mobbing (acoso laboral) se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática sobre una persona en el lugar de trabajo.

Es probable que esté relacionado significativamente con el nivel de estrés en los Internos de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María.



## CAPITULO II

### PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

##### 1.1. TÉCNICAS

La técnica a utilizar es el cuestionario; para obtener la información de las características de las unidades de estudio y las dos variables.

##### 1.2. INSTRUMENTOS

###### 1.2.1. Variable Independiente

Para la variable Percepción del Mobbing (acoso laboral), se utilizó el cuestionario percepción de Mobbing fue elaborado por Díaz Ch y Pangui V de la Universidad Austral de Chile 2010 con la finalidad de conocer la existencia de Mobbing y su percepción en las internas de enfermería, está estructurado en 48 ítems que señalan las situaciones laborales relativas a la violencia de diferentes tipos, es evaluado con Escala de Likert (Anexo 3) en los siguientes parámetros:

- Alto nivel : 177 – 240 puntos
- Mediano nivel: 145 – 176 puntos
- Bajo nivel : 48 – 144 puntos

### 1.2.2. Variable dependiente

Para la variable nivel de estrés se utilizó el cuestionario de estrés percibido (PSQ) por Levenstein et al. Revisado y modificado anteriormente en otro estudio de investigación, aplicando tres de sus dimensiones (preocupación, tensión y alegría), las puntuaciones para cada una de las respuestas fueron calificadas mediante las siguientes categorías:

- Casi nunca.....1 punto
- Algunas veces...2 puntos
- A menudo..... 3 puntos
- Casi siempre... 4 puntos

El análisis e interpretación de los datos de esta variable fueron clasificados en tres niveles a través de la campana de gauss para agruparlo en nivel de estrés alto, medio y bajo. El valor asignado al nivel de estrés es de la siguiente manera:

#### 1.2.2.1. Nivel de estrés general:

- Nivel bajo: 25 - 66
- Nivel medio: 67 - 78
- Nivel alto: 79 - 100

#### 1.2.2.2. Nivel de estrés en la dimensión Preocupaciones

- Nivel bajo : 13 - 33
- Nivel medio: 34 - 41
- Nivel alto : 42 - 52

#### 1.2.2.3. Nivel de estrés en la dimensión tensión

- Nivel bajo : 7 - 17
- Nivel medio: 16 - 24
- Nivel alto : 25 - 28

#### **1.2.2.4. Nivel de estrés en la dimensión alegría**

- Nivel bajo : 5 - 12
- Nivel medio: 13 - 18
- Nivel alto : 19 - 20

## **2. CAMPO DE VERIFICACIÓN**

### **2.1. Ubicación geográfica**

El estudio se llevará a cabo en el Décimo Semestre de pregrado en la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

### **2.2. Ubicación temporal**

La ejecución del presente estudio estuvo programada para el año 2018, en los meses de Setiembre a diciembre y enero a Junio 2019.

### **2.3. Unidades de estudio**

Las unidades de estudio constituyen los Internos de Enfermería del Décimo Semestre de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa durante su permanencia en la práctica clínica u hospitalaria.

#### **2.3.1. Universo**

La conforman cuarenta estudiantes del Décimo Semestre, se trabajó con la totalidad de estudiantes para la aplicación de criterios de inclusión y exclusión.

#### **2.3.2. Criterios de inclusión**

- Internos de enfermería de ambos sexos
- Internos que firmaron su consentimiento informado.

#### **2.3.3. Criterios de exclusión**

- Internos de enfermería que no acepten participar en la investigación

### 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

#### 3.1. ORGANIZACIÓN

- Se presentó a la Decana de la Escuela Profesional de Enfermería el proyecto de investigación para la nominación del jurado dictaminador.
- Se solicitó al decanato la carta de autorización para la aplicación del instrumento a las unidades de estudio en fecha y hora determinada.
- Coordinación con la señora docente tutora para la aplicación del instrumento.
- Se solicitó la asignación de asesoría de tesis.

### 4. RECURSOS

#### 4.1. Recursos Humanos

La investigadora:

- Bachiller Srta. Pilar Estefany Pacompia Mamani
- Apoyo estadístico

#### 4.2. Recursos Materiales Bienes y Servicios

- Proporcionados por la investigadora

#### 4.3. Financiamiento

- Se financiará con recursos propios de la investigadora.

#### 4.4. Recursos Institucionales

- Universidad Católica de Santa María de Arequipa, ambientes de Escuela Profesional de Enfermería.

#### 4.5. Tipo de Procesamiento de Resultados

- Presentación de tablas según frecuencias y porcentajes
- Aplicación de prueba estadística de  $\chi^2$



### CAPITULO III

## RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

TABLA N° 01

INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN EDAD

| EDAD          | TOTAL |      |
|---------------|-------|------|
|               | Nº    | %    |
| 19 a 21 años  | 7     | 19,0 |
| 22 a más años | 29    | 81,0 |
| TOTAL         | 36    | 100  |

Fuente: Elaborado por la investigadora

La presente tabla expresa la edad de los internos de enfermería la cual en el 81% son de 22 años a más y en el 19 % de 19 a 21 años.

De lo que se deduce que más de las tres partes de la población tiene más de 22 años de edad.

TABLA N° 02

INTERNOS DE ENFERMERÍA DISTRIBUIDOS SEGÚN GENERO

| GENERO    | TOTAL |      |
|-----------|-------|------|
|           | Nº    | %    |
| Masculino | 4     | 11,0 |
| Femenino  | 32    | 89,0 |
| TOTAL     | 36    | 100  |

Fuente: Elaborado por la investigadora

En la presente tabla, se observa que el 89% de internos de enfermería son de género femenino y el 11% masculino.

De lo que se deduce que más de las tres cuartas partes de internos son del género femenino.

TABLA N° 03

## INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR

| CON QUIEN VIVE       | TOTAL |      |
|----------------------|-------|------|
|                      | Nº    | %    |
| Con ambos padres     | 17    | 47,0 |
| Solo padre           | 2     | 6,0  |
| Solo madre           | 7     | 19,0 |
| Con otros familiares | 9     | 25,0 |
| Con ningún familiar  | 1     | 3,0  |
| TOTAL                | 36    | 100  |

Fuente: Elaborado por la investigadora

En la presente tabla, se aprecia que los internos de enfermería en el 47% conviven con ambos padres, el 25% con otros familiares y el 19% solo con la madre, el 6% con solo el padre y 3% con ningún familiar.

De lo que se deduce que cerca de la mitad viven con ambos padres y la cuarta parte con otros familiares.

TABLA N° 04

## INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN COMUNICACIÓN CON LOS PADRES

| COMUNICACIÓN | TOTAL |      |
|--------------|-------|------|
|              | Nº    | %    |
| Permanente   | 26    | 72,0 |
| Eventual     | 10    | 28,0 |
| TOTAL        | 36    | 100  |

Fuente: Elaborado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 72% de los internos tienen una comunicación permanente con los padres y el 28% una comunicación eventual.

De lo que se deduce que cerca de las tres cuartas partes tienen una comunicación permanente lo cual es positivo teniendo en cuenta la edad y el género que poseen.

Se cree importante considerar que más de la cuarta parte posee una eventual comunicación con los padres.

TABLA N° 05

INTERNOS DE ENFERMERÍA SEGÚN NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL  
MOBBING

| PERCEPCIÓN DEL MOBBING | TOTAL |      |
|------------------------|-------|------|
|                        | Nº    | %    |
| Alto nivel             | 2     | 5,6  |
| Mediano nivel          | 20    | 55,5 |
| Bajo nivel             | 14    | 38,9 |
| TOTAL                  | 36    | 100  |

Fuente: Elaborado por la investigadora

En la tabla número 5 se puede apreciar que según el nivel de Percepción del Mobbing en los internos de enfermería el 55,5% se ubica en un nivel mediano, el 38,9% en un nivel bajo y el 5,6% alto.

De lo que se deduce que más de la mitad se manifiesta en un mediano nivel y más de la tercera parte en un bajo nivel de Mobbing.

TABLA N° 06

**INTERNOS DE ENFERMERIA SEGUN VIOLENCIA DURANTE PERMANENCIA  
EN EL HOSPITAL**

| VIOLENCIA EN AMBIENTES<br>HOSPITALARIOS | TOTAL     |            |
|---|-----------|------------|
|   | Nº        | %          |
| Si                                      | 32        | 88,9       |
| No                                      | 3         | 8,3        |
| Indiferente                             | 1         | 2,8        |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

En la presente tabla se aprecia que el 88,9% de los internos si han recibido violencia, el 8,3% no ha sufrido violencia y el 2,8% es indiferente.

De lo que se deduce que más de las tres cuartas partes manifiesta haber recibido violencia en el hospital y cerca de la tercera parte no recibió violencia.

TABLA N° 07

**INTERNOS DE ENFERMERIA, SEGÚN VIOLENCIA DURANTE EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL HOSPITAL**

| TEMPORALIDAD DE VIOLENCIA EN EL HOSPITAL | TOTAL |      |
|--|-------|------|
|  | N°    | %    |
| Primeras semanas                         | 20    | 55,6 |
| Últimas semanas                          | 8     | 22,2 |
| Todo el tiempo                           | 5     | 13,9 |
| Nunca                                    | 3     | 8,3  |
| TOTAL                                    | 36    | 100  |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

Se puede apreciar la presencia de violencia percibida por parte de los internos de enfermería según temporalidad en que se presenta, donde el 55,6% lo hace en las primeras semanas del internado y el 22,2% en las últimas semanas.

De lo que se deduce que en las primeras semanas del internado la violencia es percibida es en más de la mitad de la población estudiada.

**TABLA N° 08**

**TIPOS DE VIOLENCIA PSICOLOGICA RECIBIDAS EN LAS EXPERIENCIA CLINICAS**

| RECEPCION DE VIOLENCIA PSICOLOGICA | GRITOS    |             | OFENSAS   |            | INSULTOS  |            | INDIFERENCIA |            | ALZA DE VOZ |             | HUMILLACIÓN |            | LLAMADO ATENCIÓN |             | RIDICULIZAR |            | AMENAZAS  |            | OTROS     |            |
|------------------------------------|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------------|-------------|-------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                    | N°        | %           | N°        | %          | N°        | %          | N°           | %          | N°          | %           | N°          | %          | N°               | %           | N°          | %          | N°        | %          | N°        | %          |
| Si                                 | 23        | <b>63,9</b> | 11        | 30,6       | 8         | 22,2       | 15           | 41,7       | 25          | <b>69,5</b> | 8           | 22,2       | 20               | <b>55,6</b> | 11          | 30,5       | 7         | 19,4       | 11        | 30,5       |
| No                                 | 8         | 22,2        | 18        | 50,0       | 25        | 69,5       | 14           | 38,9       | 8           | 22,2        | 21          | 58,3       | 12               | 33,3        | 19          | 52,8       | 24        | 66,7       | 19        | 52,8       |
| Indiferente                        | 5         | 13,9        | 7         | 19,4       | 3         | 8,3        | 7            | 19,4       | 3           | 8,3         | 7           | 19,5       | 4                | 11,1        | 6           | 16,7       | 5         | 13,4       | 6         | 16,7       |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b>    | <b>100</b> | <b>36</b>   | <b>100</b>  | <b>36</b>   | <b>100</b> | <b>36</b>        | <b>100</b>  | <b>36</b>   | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

En la tabla número 8 se observa que los internos de enfermería, durante el proceso de su formación profesional en las experiencias clínicas, manifiesta haber recibido violencia psicológica expresada por medio de alza de voz en el 69,5%, gritos en un 63,9% y llamado de atención en el 55,6%.

De lo que se deduce que más de la mitad de internos de enfermería recibieron violencia psicológica como alza de voz, gritos y llamadas de atención.

**TABLA N° 09**

**INTERNO DE ENFERMERIA SEGÚN MANIFESTACION PSICOLOGICA ANTES DE ASISTIR A SU LABOR COTIDIANA**

| MANIFESTACION PSICOLOGICA | Nerviosismo |             | Temor     |             | Inseguridad |            | Depresión |            | Impotencia |            | Estrés    |             | Otras     |            |
|---------------------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                           | N°          | %           | N°        | %           | N°          | %          | N°        | %          | N°         | %          | N°        | %           | N°        | %          |
| Si                        | 19          | <b>52,8</b> | 19        | <b>52,8</b> | 16          | 44,4       | 7         | 19,5       | 13         | 36,1       | 20        | <b>55,5</b> | 16        | 44,5       |
| No                        | 8           | 22,2        | 9         | 25,0        | 16          | 44,5       | 22        | 61,1       | 15         | 41,7       | 6         | 16,7        | 12        | 33,3       |
| Indiferente               | 9           | 25,0        | 8         | 22,2        | 4           | 11,1       | 7         | 19,4       | 8          | 22,2       | 10        | 27,8        | 8         | 22,2       |
| <b>TOTAL</b>              | <b>36</b>   | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b>   | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b>  | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

En la presente tabla se aprecia que el interno de enfermería manifiesta estar de acuerdo que el estrés está presente en un 55,5% y nerviosismo al igual que el temor en un 52,8 % como manifestaciones psicológicas antes de asistir a su labor cotidiana.

De lo que se deduce que más de la mitad de internos sienten estrés, nerviosismo y temor.

**TABLA N° 10**

**INTERNOS DE ENFERMERIA SEGÚN MANIFESTACIONES FISICAS ANTES DE ASISTIR A SU LABOR COTIDIANA**

| MANIFESTACIONES FISICAS | CEFALEA   |             | DOLOR ABDOMINAL. |             | NAUSEAS   |            | VÓMITOS   |            | PALPITACIONES |             | SUDORACIÓN |             | OTRAS     |            |
|-------------------------|-----------|-------------|------------------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------|-------------|------------|-------------|-----------|------------|
|                         | N°        | %           | N°               | %           | N°        | %          | N°        | %          | N°            | %           | N°         | %           | N°        | %          |
| Si                      | 18        | <b>50,0</b> | 13               | <b>36,1</b> | 11        | 30,6       | 7         | 19,4       | 14            | <b>38,9</b> | 13         | <b>36,1</b> | 15        | 41,7       |
| No                      | 15        | 41,7        | 15               | 41,7        | 18        | 50,0       | 24        | 66,7       | 15            | 41,7        | 18         | 50,0        | 16        | 44,4       |
| Indiferente             | 3         | 8,3         | 8                | 22,2        | 7         | 19,4       | 5         | 13,9       | 7             | 19,4        | 5          | 13,9        | 5         | 13,9       |
| <b>TOTAL</b>            | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b>        | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b>     | <b>100</b>  | <b>36</b>  | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el interno de enfermería manifiesta sentir cefalea en un 50%, palpitations 38,9% y sudoración al igual que dolor abdominal en un 36,1%; como manifestaciones físicas antes de asistir a su labor cotidiana.

De lo que se deduce que la mitad de internos de enfermería tienen cefalea y más de la tercera parte palpitations, sudoración y dolor abdominal.

**TABLA N° 11**

**MANIFESTACIONES PSICOLOGICAS DEL INTERNO AL PERCIBIR SITUACIONES VIOLENTAS HACIA SU PERSONA**

| MANIFESTACION PSICOLOGICA | NERVIOSISMO |             | TEMOR     |             | INSEGURIDAD |             | DEPRESIÓN |            | IMPOTENCIA |             | ESTRÉS    |             | OTRAS     |            |
|---------------------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                           | N°          | %           | N°        | %           | N°          | %           | N°        | %          | N°         | %           | N°        | %           | N°        | %          |
| Si                        | 22          | <b>61,1</b> | 24        | <b>66,7</b> | 20          | <b>55,6</b> | 16        | 44,5       | 21         | <b>58,4</b> | 23        | <b>63,9</b> | 18        | 50,0       |
| No                        | 11          | 30,6        | 7         | 19,4        | 8           | 22,2        | 13        | 36,1       | 8          | 22,2        | 8         | 22,2        | 12        | 33,3       |
| Indiferente               | 3           | 8,3         | 5         | 13,9        | 8           | 22,2        | 7         | 19,4       | 7          | 19,4        | 5         | 13,9        | 6         | 16,7       |
| <b>TOTAL</b>              | <b>36</b>   | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b>   | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b>  | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

En la presente se aprecia que el interno de enfermería percibe en un 66,7% temor, 63,9% estrés y 61,1% nerviosismo frente a situaciones violentas hacia su persona.

De lo que se deduce que más de la mitad de la población estudiada manifiesta temor, estrés, nerviosismo, inseguridad y impotencia.

**TABLA N° 12**

**MANIFESTACIONES FISICAS DEL INTERNO AL PERCIBIR SITUACIONES VIOLENTAS HACIA SU PERSONA**

| MANIFESTACIONES FISICAS | CEFALEA   |             | DOLOR ABDOM. |             | NAUSEAS   |             | VÓMITOS   |            | PALPITACIONES |             | SUDORACIÓN |            | OTRAS     |            |
|-------------------------|-----------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|---------------|-------------|------------|------------|-----------|------------|
|                         | N°        | %           | N°           | %           | N°        | %           | N°        | %          | N°            | %           | N°         | %          | N°        | %          |
| Si                      | 19        | <b>52,8</b> | 16           | <b>44,4</b> | 16        | <b>44,4</b> | 10        | 27,8       | 15            | <b>41,7</b> | 14         | 38,9       | 15        | 41,7       |
| No                      | 12        | 33,3        | 14           | 38,9        | 14        | 38,9        | 20        | 55,5       | 15            | 41,7        | 15         | 41,7       | 12        | 33,3       |
| Indiferente             | 5         | 13,9        | 6            | 16,7        | 6         | 16,7        | 6         | 16,7       | 6             | 16,6        | 7          | 19,4       | 9         | 25,0       |
| <b>TOTAL</b>            | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b>    | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b>     | <b>100</b>  | <b>36</b>  | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

En la tabla número 12 se aprecia que el interno de enfermería siente cefalea en un 52,8%, náuseas y dolor abdominal en un 44,4% y palpitaciones en un 41,7% cuando percibe situaciones violentas hacia su persona.

De lo que se deduce que más de la mitad de internos de enfermería siente cefalea, y cerca de la mitad siente náuseas, dolor abdominal y palpitaciones.

TABLA N° 13

**ESTAMENTOS DE QUIEN RECIBIO VIOLENCIA DURANTE LA  
PERMANENCIA EN EL INTERNADO**

| ESTAMENTOS   | MÉDICOS   |            | ENFERMERAS |             | TÉCNICOS  |             | OTROS     |            |
|--------------|-----------|------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|              | N°        | %          | N°         | %           | N°        | %           | N°        | %          |
| Si           | 11        | 30,6       | 26         | <b>72,2</b> | 19        | <b>52,7</b> | 15        | 41,7       |
| No           | 18        | 50,0       | 8          | 22,2        | 11        | 30,6        | 15        | 41,7       |
| Indiferente  | 7         | 19,4       | 2          | 5,6         | 6         | 16,7        | 6         | 16,7       |
| <b>TOTAL</b> | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>36</b>  | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b>  | <b>36</b> | <b>100</b> |

Fuente: Elaborado por la investigadora

En la tabla número 13 se observa que los internos de enfermería recibieron violencia por parte de las enfermeras en un 72,2%, un 52,7% por los técnicos y un 30,6% por los médicos.

De lo que se deduce que cerca de las tres cuartas partes de internos percibieron que la violencia proviene de las Licenciadas en Enfermería.

TABLA N° 14

PERCEPCION DE NECESIDAD DE MEJORAR TRATO DE EQUIPO DE  
ENFERMERIA HACIA LOS INTERNOS

|             | CONSIDERA QUE EL TRATO DE LAS<br>ENFERMERAS DEBERÍA MEJORAR |      |
|-------------|---|------|
|             | N°  | %    |
| Si          | 31  | 86,1 |
| No          | 4   | 11,1 |
| Indiferente | 1   | 2,8  |
| TOTAL       | 36  | 100  |

Fuente: Elaborado por la investigadora

En la presente tabla se observa que los internos de enfermería están de acuerdo que el trato del equipo de Enfermería debe mejorar en un 86,1%.

De lo que se deduce que más de las tres cuartas partes de internos considera que el trato que otorga el equipo de enfermería debe mejorar.

TABLA N° 15

NIVEL DEL ESTRÉS DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA

| NIVEL DE ESTRES | TOTAL |      |
|-----------------|-------|------|
|                 | Nº    | %    |
| Nivel bajo      | 28    | 77,8 |
| Nivel medio     | 5     | 13,9 |
| Nivel alto      | 3     | 8,3  |
| TOTAL           | 36    | 100  |

**Fuente:** Elaboración por la investigadora

En la tabla 15 se observa que el 77,8% de internos de enfermería tiene un nivel de estrés bajo y un 13,9 % un nivel medio.

De lo que se deduce que el nivel de estrés percibido por los internos de enfermería en más de las tres cuartas partes es de nivel bajo.

TABLA N° 16

NIVEL DE ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN PREOCUPACION

| PREOCUPACIÓN | TOTAL |       |
|--------------|-------|-------|
|              | Nº    | %     |
| Nivel bajo   | 27    | 75,0  |
| Nivel medio  | 9     | 25,0  |
| Nivel alto   | 0     | 0,0   |
| TOTAL        | 36    | 100,0 |

Fuente: Elaborado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 75,0% de internos de enfermería tienen un nivel bajo y un 25,0% nivel medio de estrés en la dimensión de preocupación.

De lo que se deduce que las tres cuartas partes de la población posee un nivel bajo y la cuarta parte un nivel medio de estrés en la dimensión de preocupación.

TABLA N° 17

## NIVEL DE ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN TENSION

| TENSION     | TOTAL |      |
|-------------|-------|------|
|             | Nº    | %    |
| Nivel bajo  | 24    | 66,7 |
| Nivel medio | 10    | 27,8 |
| Nivel alto  | 2     | 5,5  |
| TOTAL       | 36    | 100  |

Fuente: Elaborado por la investigadora

La presente tabla expresa que según el nivel de estrés en la dimensión de tensión el 66,7% de los internos tiene un nivel bajo, y 27,8% nivel medio.

De lo que se deduce que, en más de la mitad de la población estudiada posee un nivel bajo y más de la cuarta parte un nivel medio, de estrés en la dimensión de la tensión.

TABLA N° 18

## NIVEL DE ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN ALEGRÍA

| ALEGRÍA     | TOTAL |      |
|-------------|-------|------|
|             | Nº    | %    |
| Nivel bajo  | 10    | 27,8 |
| Nivel medio | 17    | 47,2 |
| Nivel alto  | 9     | 25,0 |
| TOTAL       | 36    | 100  |

**Fuente:** Elaborado por la investigadora

En la presente tabla se puede observar que el nivel de estrés en la dimensión de alegría en el 47,2% de internos de enfermería es de nivel medio, 27,8% nivel alto y 25% nivel bajo.

De lo que se deduce que cerca de la mitad de los internos presentan un nivel medio de estrés en la dimensión de alegría

TABLA N° 19

**RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y  
NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA**

| MOBBING<br>ESTRÉS | NIVEL BAJO |      | NIVEL MEDIANO |      | NIVEL ALTO |     | TOTAL |      |
|-------------------|------------|------|---------------|------|------------|-----|-------|------|
|                   | N°         | %    | N°            | %    | N°         | %   | N°    | %    |
| Nivel Bajo        | 12         | 33,0 | 14            | 39,0 | 2          | 6,0 | 28    | 78,0 |
| Nivel Medio       | 2          | 6,0  | 3             | 8,0  | 0          | 0,0 | 5     | 14,0 |
| Nivel Alto        | 0          | 0,0  | 3             | 8,0  | 0          | 0,0 | 3     | 8,0  |
| TOTAL             | 14         | 39,0 | 20            | 55,0 | 2          | 6,0 | 36    | 100  |

( $p = > 0.05$ ) Chi<sup>2</sup> de Pearson 3.093

Fuente: Elaboración por la investigadora

En la tabla N°19 se aprecia que, del 100% de Internos de Enfermería según el Estrés, el 78% presenta Nivel Bajo, el 14% Nivel Medio y el 8% Nivel Alto; según el Mobbing 39% presenta Nivel Bajo, el 55% Nivel Mediano y 6% Nivel alto, al someter los datos con el análisis Chi<sup>2</sup> de Pearson para ver la relación entre ambas variables, el puntaje de significancia ( $p = > 0.05$ ) indica que entre las variables de MOBBING y ESTRÉS no existen niveles de relación que puedan ser consideradas significativas. Así mismo el valor Chi-cuadrado (3,093) respalda la idea de la ausencia de relación entre las variables analizadas.

Por lo que se puede deducir que en el presente estudio no existe relación, entre la Percepción del Mobbing y el Nivel de Estrés que presentan los Internos de Enfermería.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

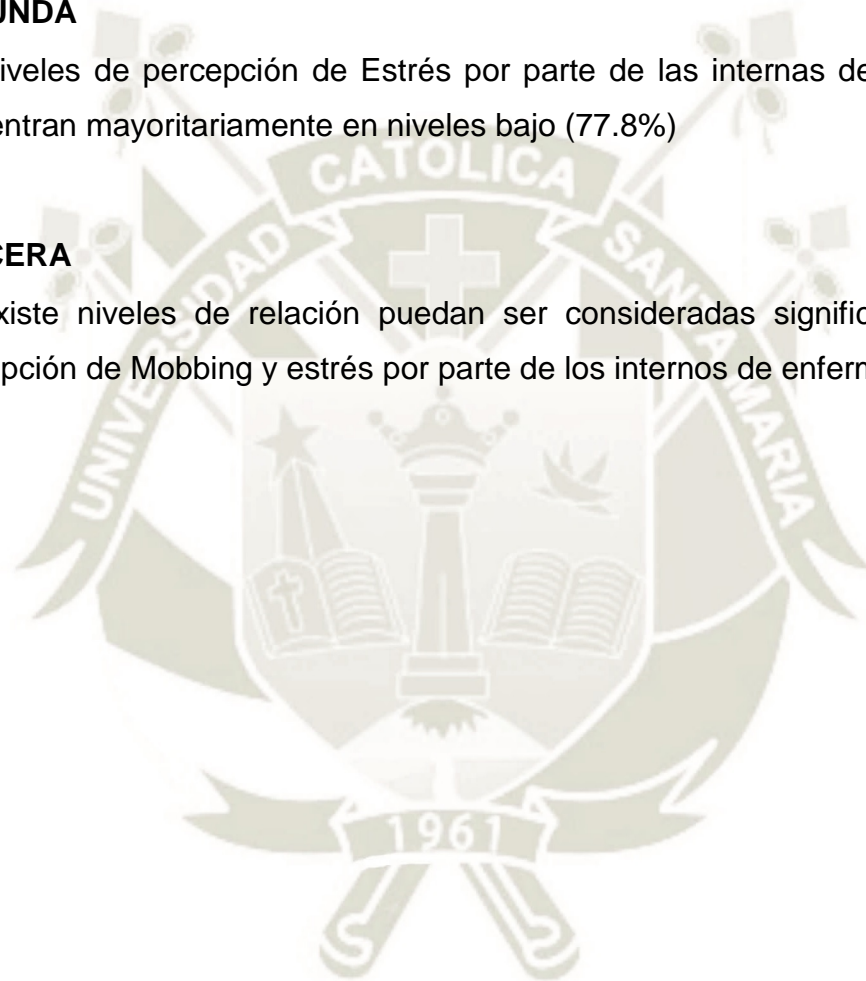
Los niveles de Percepción de Mobbing (acoso laboral) por parte de las internas de enfermería se encuentra mayoritariamente en niveles medianos (55.5%)

### SEGUNDA

Los niveles de percepción de Estrés por parte de las internas de enfermería se encuentran mayoritariamente en niveles bajo (77.8%)

### TERCERA

No existe niveles de relación puedan ser consideradas significativas entre la Percepción de Mobbing y estrés por parte de los internos de enfermería.



## RECOMENDACIONES

- Al docente coordinador del internado y todo el equipo de docentes de la Facultad de Enfermería, considerar el riesgo de Mobbing (acoso laboral) y el riesgo de estrés desde inicio de la formación académica en enfermería donde las evaluaciones psicológicas sean periódicas con el objetivo de identificar a aquellos estudiantes que tengan dificultades para adaptarse, y que por tanto los perjudican e impiden un adecuado desenvolvimiento en la institución donde realizaran sus prácticas clínicas, para ello; planificar y desarrollar talleres acerca de la importancia de las buenas relaciones humanas en el equipo de salud, así como; la importancia de salud mental.
- Al equipo docente de la Facultad de Enfermería de la UCSM en su desempeño tutorial, mantener el apoyo permanente con la unidad de tutoría universitaria para evitar la violencia en internos de enfermería.
- Replicar el estudio sobre el Mobbing (acoso laboral) y estrés en internos de ciencias de la salud que estudian en la Universidad Católica Santa María, Arequipa.
- A los internos, fomentar a mejorar su habilidad de expresión, control y evaluación de sus sentimientos y emociones para que así puedan contestar adecuadamente a las emociones de distintas personas que están en su entorno, en diferentes situaciones ya sea en un centro de estudios o en el ámbito hospitalario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

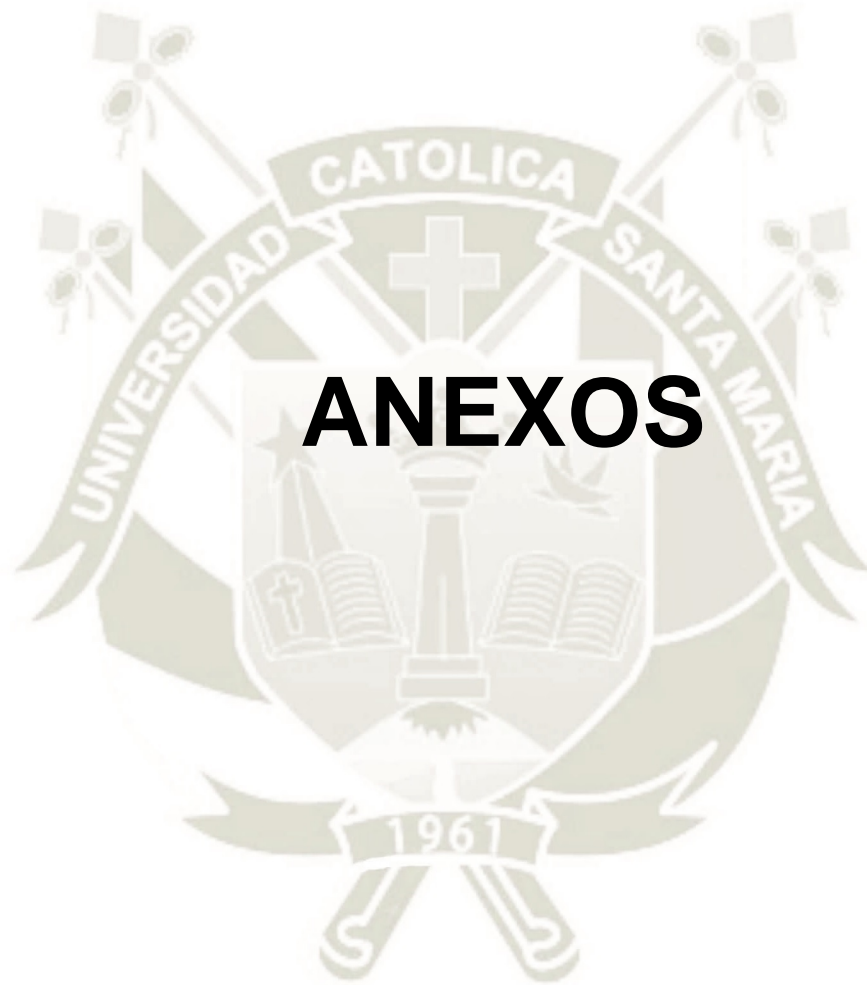
1. Sairitupac Mamani L.P. Algunos conocimientos de enfermería y percepción de Mobbing en Internas/os de Enfermería. [Tesis Licenciatura]. Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa-2016, UNSA Arequipa 2016.
2. Cardoso Dos Santos, M. "Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o Mobbing en personal de enfermería de Brasil y España. [en línea], España 2012; [Accedido 8/10/2018]. Disponible en: <https://www.tesisenred.net/handle/10803/108003> .
3. Curto V. y col. La investigación en enfermería. Rol de la enfermería. Asociación Española De Enfermería En Urología [en línea], España 2012 [Accedido 19/10/2018]. Disponible en: <file:///C:/Users/admin/Downloads/DialnetLaInvestigacionEnEnfermeriaRolDeLaEnfermeria-4093900.pdf>
4. Chávez Peralta, MC. Rosalino Coaguila, LK. "Estrategias de afrontamiento al Mobbing en profesionales de enfermería –HRHD. [en línea], Arequipa 2014; [Accedido 29/10/2018]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2275>
5. Pacheco Salazar Juan Marcos. Concha Moran Carlos Jesus. Prevalencia Y Factores Epidemiologicos Asociados Al Mobbing En Medicos Residentes, [en línea], Arequipa 2014 [Accedido 15/11/2018]; Disponible en [:http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4288](http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4288)
6. Meza Corredor, A. Linares Rios, S. Mobbing Laboral y Calidad de vida en enfermeras del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal. [en línea]; Perú 2017 [Accedido 9/12/2018]; Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/> .
7. Definición de violencia laboral. [en línea], Peru 2019 [Accedido 15/12/2018]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/violencia-laboral/>
8. Enciclopedia de Ejemplos (2017). "Violencia Psicológica"[en línea], España 2017 [Accedido 19/12/2018]; Disponible en:

<https://www.ejemplos.co/15-ejemplos-de-violencia-psicologica/>

9. Gómez Mompeán M. Á. “PNL (Programación Neurolingüística) y estrés laboral. Técnicas de intervención en la prevención de riesgos laborales.” [en línea], España 2018 [Accedido 19/12/2018]; Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/pnl-programacion-neurolinguistica-y-estres-laboral-tecnicas-de-intervencion-en-la-prevencion-de-riesgos-laborales-3601.html>
10. González Acabal Mayra R. “Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango) [ en línea ], Quetzaltenango, mayo de 2014[ Accedido 08/08/2019]; Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- 11.. Russek S. “Volver a vivir, Volver a reír” el estrés y su manejo. 1º Edición. Estado de México. Editorial ORBE. 2013.[en línea], Peru 2018 [Accedido 30/01/2019]; Disponible en : [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3785/1/RE\\_ENFE\\_JENNIFER.ITO\\_ESTILOS.DE.VIDA.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3785/1/RE_ENFE_JENNIFER.ITO_ESTILOS.DE.VIDA.PDF)
12. Paz Galdos Tezzy I. Valdivia Alcedo Nevhenka M. “Nivel De Estrés Laboral En Los Internos de La Facultad De Enfermería durante La Practica Pre Profesional. Universidad Católica Santa María Arequipa 2014”[en línea],Perú-Arequipa 2014[accedido 08/08/2019];disponible en : <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3137/60.1332.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Campero L. y col. “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” [en línea], Mendoza 2013 [Accedido 02/01/2019]; Disponible en: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5761/campero-lourdes.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf)
14. Bandan Herrera Mayte A. Toranzo Mora Francesca S. “Nivel De Estrés Ocupacional En Los Profesionales De Enfermería Del Servicio De Medicina Varones Y Medicina Mujeres Del Hospital Regional Honorio DelgadoArequipa2017[en línea], Perú2017 [Accedido 19/04/2019]; Disponible en : <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6160/60.1381.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Breve Resumen Ley 29.783 «Seguridad y Salud en el Trabajo» de Perú[ en línea] Perú 2018 [Accedido 09/06/2019]; Disponible en: <http://www.msst.cl/2017/03/09/breve-resumen-ley-29-783-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-peru/>
16. García-Moran M. C. y col. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. [En línea], España 2016; [Accedido 02/03/2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
17. Del Risco Torres Mariela C. y Cols. Estrés y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos. 2015.





# ANEXOS

## ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

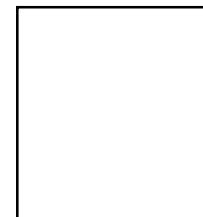
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Yo..... de ..... años de edad, identificado con DNI ..... y habiendo recibido explicación de la Bachiller Srta. Pilar Estefany Pacompia Mamani con lenguaje claro y sencillo sobre el proyecto de investigación sobre RELACION ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA, y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad. Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para lo cual suscribo el presente documento.

Fecha:.....

Firma: .....



Huella Digital

## ANEXO 2 CÉDULA DE PREGUNTAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### CÉDULA DE PREGUNTAS

Marque con un aspa (X), la respuesta más cercana a su realidad, se agradece la colaboración.

1. ¿Qué edad tiene usted?

- 19 – 21 años ( )
- 22 a mas ( )

2. Genero

- Masculino ( )
- Femenino ( )

3. Actualmente, ¿Con quién convive usted en casa?

- Con ambos padres ( ) Solo padre ( )
- Solo madre ( )
- Con otros familiares ( )
- Con ningún familiar ( )

Actualmente, ¿Cómo considera que es la comunicación con sus padres?:

- Permanente Comunicación ( )
- Eventual Comunicación ( )
- Ninguna Comunicación ( )

### ANEXO 3

## PERCEPCION DE MOBBING, INTERNAS/OS DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### PERCEPCION DE MOBBING, INTERNAS/OS DE ENFERMERIA CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** A continuación se presentan una serie de preguntas, marque las alternativas de acuerdo a lo que Ud. percibe como Interna de Enfermería

1. Durante su permanencia en el hospital como Interna de enfermería ha sufrido algún tipo de violencia

Muy desacuerdo (MD)  En desacuerdo (ED)  Indeciso (I)   
De acuerdo (DA)  Muy de acuerdo (MA)

2. Dividiendo el tiempo de permanencia en el hospital y experiencias clínicas puede decir que ha sufrido algún tipo de violencia:

- En las primeras semanas del internado ( )
- En las últimos semanas del internado ( )
- En todo el tiempo de permanencia ( )

Muy desacuerdo (MD)  En desacuerdo(ED)  Indeciso (I)   
De acuerdo (DA)  Muy de acuerdo (MA)

3. Durante el proceso de su formación profesional, en las experiencias clínicas ha recibido:

| Tipos de violencia psicológica |                                | MD | ED | I | DA | MA |
|--------------------------------|--------------------------------|----|----|---|----|----|
| 3                              | Gritos                         |    |    |   |    |    |
| 4                              | Ofensas                        |    |    |   |    |    |
| 5                              | Insultos                       |    |    |   |    |    |
| 6                              | Indiferencia                   |    |    |   |    |    |
| 7                              | Alza de voz                    |    |    |   |    |    |
| 8                              | Humillación                    |    |    |   |    |    |
| 9                              | Llamado de atención en publico |    |    |   |    |    |
| 10                             | Ridiculizar                    |    |    |   |    |    |
| 11                             | Amenazas                       |    |    |   |    |    |
| 12                             | Otros                          |    |    |   |    |    |

4. Antes de asistir a su labor cotidiana del Internado, las manifestaciones que siente son:

| Manifestaciones     |             | MD | ED | I | DA | MA |
|---------------------|-------------|----|----|---|----|----|
| <b>PSICOLOGICAS</b> |             |    |    |   |    |    |
| 13                  | Nerviosismo |    |    |   |    |    |
| 14                  | Temor-susto |    |    |   |    |    |
| 15                  | Inseguridad |    |    |   |    |    |
| 16                  | Depresión   |    |    |   |    |    |
| 17                  | Impotencia  |    |    |   |    |    |
| 18                  | Estrés      |    |    |   |    |    |
| 19                  | Otras       |    |    |   |    |    |

| Manifestaciones |                 | MD | ED | I | DA | MA |
|-----------------|-----------------|----|----|---|----|----|
| <b>FISICAS</b>  |                 |    |    |   |    |    |
| 20              | Cefalea         |    |    |   |    |    |
| 21              | Dolor abdominal |    |    |   |    |    |
| 22              | Nauseas         |    |    |   |    |    |
| 23              | Vómitos         |    |    |   |    |    |
| 24              | Palpitaciones   |    |    |   |    |    |
| 25              | Sudoración      |    |    |   |    |    |
| 26              | Otras           |    |    |   |    |    |

5. Al momento de percibir situaciones violentas hacia su persona, las manifestaciones más comunes que ha sentido son:

| Manifestaciones     |                 | MD | ED | I | DA | MA |
|---------------------|-----------------|----|----|---|----|----|
| <b>PSICOLOGICAS</b> |                 |    |    |   |    |    |
| 27                  | Nerviosismo     |    |    |   |    |    |
| 28                  | Temor- susto    |    |    |   |    |    |
| 29                  | Inseguridad     |    |    |   |    |    |
| 30                  | Depresión       |    |    |   |    |    |
| 31                  | Impotencia      |    |    |   |    |    |
| 32                  | Estrés          |    |    |   |    |    |
| 33                  | Otras           |    |    |   |    |    |
| <b>FISICAS</b>      |                 |    |    |   |    |    |
| 34                  | Cefalea         |    |    |   |    |    |
| 35                  | Dolor abdominal |    |    |   |    |    |
| 36                  | Nauseas         |    |    |   |    |    |
| 37                  | Vómitos         |    |    |   |    |    |
| 38                  | Palpitaciones   |    |    |   |    |    |
| 39                  | Sudoración      |    |    |   |    |    |
| 40                  | Otras           |    |    |   |    |    |

6. A lo largo de su permanencia en el internado, ha percibido alguna conducta violenta de parte de:

| Estamento |                             | MD | ED | I | DA | MA |
|-----------|-----------------------------|----|----|---|----|----|
| 41        | Médicos (e internos de Med) |    |    |   |    |    |
| 42        | Enfermeras                  |    |    |   |    |    |
| 43        | Técnicos auxiliares         |    |    |   |    |    |
| 44        | Otros                       |    |    |   |    |    |

7. Dentro de las secuelas que deja un trato violento hacia las personas, Ud. siente que en su caso tiene efecto en:

| Estamento |                       | MD | ED | I | DA | MA |
|-----------|-----------------------|----|----|---|----|----|
| 45        | Repercusión Personal  |    |    |   |    |    |
| 46        | Repercusión Académica |    |    |   |    |    |
| 47        | Otras                 |    |    |   |    |    |

8. Considera que el trato que le otorga el equipo de enfermería a las/os interna/os de enfermería durante su labor hospitalaria, se debe mejorar.

Muy desacuerdo (MD)  En desacuerdo(ED)  Indeciso (I)

De acuerdo (DA)  Muy de acuerdo (MA)

**CALIFICACIÓN:**

**DIMENSIONES**

## ESCALA DE LIKERT

Alto nivel : 177 – 240 puntos

Mediano nivel: 145 – 176 puntos

Bajo nivel : 48 – 144 puntos

- Tiempo de permanencia en el hospital (1 y 2)
- Tipos y manifestaciones de la violencia: (3,4,5)
- Estamentos de quien recibió violencia ( 6 )
- Repercusiones de la violencia (7, 8)



**ANEXO 4**  
**CUESTIONARIO DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSQ)**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSQ)**

**I. INSTRUCCIONES**

En este cuestionario se hacen preguntas de cómo reaccionamos frente a situaciones de preocupación, tensión y alegría. Es decir, el grado de estrés que nos ocasionan estas situaciones mencionadas. Conteste solo una de las alternativas que le planteamos en el cuestionario:

| <b>PREGUNTAS</b>  | <b>CASI NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>A MENUDO</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> |
|---|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 1. Teme por el futuro   |                   |                |                 |                     |
| 2. Usted tiene muchas preocupaciones  |                   |                |                 |                     |
| 3. Sus problemas parecen estar acumulados                                   |                   |                |                 |                     |
| 4. Se siente solo o aislado   |                   |                |                 |                     |
| 5. Tiene miedo de que no consiga alcanzar sus metas                         |                   |                |                 |                     |
| 6. Usted se siente en situaciones de conflicto                              |                   |                |                 |                     |
| 7. Usted está bajo la presión de otras personas                             |                   |                |                 |                     |
| 8. Se siente desanimado   |                   |                |                 |                     |
| 9. Usted se siente criticado o juzgado                                      |                   |                |                 |                     |
| 10. Se siente frustrado   |                   |                |                 |                     |
| 11. Sientes que estás haciendo las cosas porque tienes, que porque quieres. |                   |                |                 |                     |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 12. Usted se siente cargado con la responsabilidad                 |  |  |  |  |
| 13. Usted tiene demasiadas decisiones para hacer                   |  |  |  |  |
| 14. Se siente cansado  |  |  |  |  |
| 15. Usted se siente tenso  |  |  |  |  |
| 16. Se siente descansado   |  |  |  |  |
| 17. Te sientes mentalmente exhausto                                |  |  |  |  |
| 18. Usted tiene problemas para relajarse                           |  |  |  |  |
| 19. Se siente tranquilo  |  |  |  |  |
| 20. Usted está irritable o de mal humor                            |  |  |  |  |
| 21. Te sientes que estás haciendo las cosas que realmente te gusta |  |  |  |  |
| 22. Que disfrutas  |  |  |  |  |
| 23. Usted está alegre  |  |  |  |  |
| 24. Estas lleno de energía   |  |  |  |  |
| 25. Usted se siente seguro y protegido                             |  |  |  |  |

**ANEXO 5**  
**MATRIZ DE DATOS**

| N° | EDAD | SEXO | VIVE | COMUNICACIÓN | PSQ-PREOCUPACION | PSQ- TENSION | PSQ-ALEGRIA | PSQ- TOTAL | MOBBING |
|----|------|------|------|--------------|------------------|--------------|-------------|------------|---------|
| 1  | 2    | 2    | 4    | 1            | 20               | 15           | 15          | 50         | 116     |
| 2  | 1    | 2    | 2    | 1            | 16               | 15           | 19          | 50         | 101     |
| 3  | 2    | 2    | 3    | 1            | 27               | 18           | 11          | 56         | 150     |
| 4  | 2    | 2    | 4    | 2            | 26               | 13           | 13          | 52         | 72      |
| 5  | 2    | 2    | 4    | 1            | 15               | 14           | 20          | 49         | 100     |
| 6  | 2    | 2    | 2    | 2            | 23               | 23           | 11          | 57         | 121     |
| 7  | 2    | 2    | 1    | 1            | 27               | 14           | 14          | 55         | 121     |
| 8  | 2    | 2    | 1    | 2            | 33               | 19           | 10          | 62         | 150     |
| 9  | 2    | 2    | 3    | 1            | 14               | 13           | 20          | 47         | 139     |
| 10 | 2    | 1    | 1    | 2            | 27               | 15           | 14          | 56         | 100     |
| 11 | 2    | 2    | 1    | 1            | 23               | 18           | 15          | 56         | 142     |
| 12 | 2    | 2    | 1    | 1            | 32               | 17           | 14          | 63         | 154     |
| 13 | 2    | 2    | 1    | 1            | 31               | 16           | 15          | 62         | 129     |
| 14 | 2    | 1    | 3    | 2            | 33               | 18           | 11          | 62         | 111     |
| 15 | 2    | 2    | 1    | 1            | 18               | 16           | 20          | 54         | 94      |
| 16 | 1    | 2    | 3    | 1            | 25               | 15           | 9           | 49         | 172     |
| 17 | 2    | 2    | 1    | 1            | 21               | 16           | 14          | 51         | 127     |
| 18 | 2    | 2    | 4    | 2            | 16               | 13           | 19          | 48         | 109     |
| 19 | 2    | 2    | 4    | 1            | 22               | 16           | 20          | 58         | 130     |
| 20 | 2    | 2    | 4    | 2            | 19               | 17           | 19          | 55         | 164     |
| 21 | 2    | 2    | 1    | 1            | 18               | 14           | 18          | 50         | 95      |
| 22 | 2    | 2    | 4    | 1            | 28               | 21           | 14          | 63         | 141     |
| 23 | 1    | 1    | 1    | 1            | 24               | 16           | 15          | 55         | 102     |
| 24 | 1    | 2    | 1    | 1            | 26               | 15           | 15          | 56         | 158     |
| 25 | 1    | 1    | 3    | 1            | 14               | 10           | 15          | 39         | 91      |
| 26 | 2    | 2    | 4    | 2            | 17               | 16           | 15          | 48         | 120     |
| 27 | 2    | 2    | 1    | 1            | 23               | 13           | 20          | 56         | 91      |
| 28 | 2    | 2    | 3    | 1            | 19               | 14           | 16          | 49         | 103     |
| 29 | 2    | 2    | 1    | 2            | 26               | 17           | 12          | 55         | 163     |
| 30 | 2    | 2    | 1    | 1            | 28               | 18           | 10          | 56         | 96      |
| 31 | 2    | 2    | 1    | 1            | 16               | 11           | 20          | 47         | 179     |
| 32 | 1    | 2    | 3    | 2            | 27               | 17           | 13          | 57         | 132     |
| 33 | 2    | 2    | 1    | 1            | 20               | 8            | 7           | 35         | 97      |
| 34 | 2    | 2    | 4    | 1            | 26               | 16           | 12          | 54         | 152     |
| 35 | 1    | 2    | 1    | 1            | 14               | 9            | 20          | 43         | 81      |
| 36 | 2    | 2    | 5    | 1            | 28               | 20           | 18          | 66         | 80      |

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA

FACULTAD DE ENFERMERIA

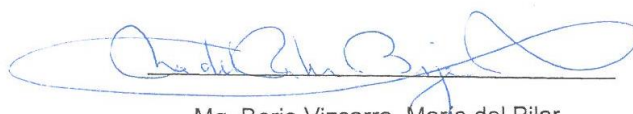
“AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACION NACIONAL”

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DE  
PROYECTO DE TESIS

Por la presente, yo Mg. Borja Vizcarra, María del Pilar Docente tutora del décimo semestre de Enfermería, dejo constancia que la Bachiller Pilar Estefany Pacompia Mamani, realizo la recolección de datos y aplicación del Proyecto de Tesis, “RELACION ENTRE LA PERCEPCION DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS DE LOS INTERNOS DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA, AREQUIPA – 2018”.

Se extiende la siguiente constancia a solicitud de la interesada para ser presentado ante quien corresponda.

Arequipa, 6 de Diciembre del 2018



Mg. Borja Vizcarra, María del Pilar

Docente tutora



*Universidad Católica de Santa María*

(51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 ✉ [ucsm@ucsm.edu.pe](mailto:ucsm@ucsm.edu.pe) <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

## INFORME N° 0620 -CB- 2019

**A** : Doctora JOSEFINA SONIA NUÑEZ CHAVEZ  
DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

**De** : CENTRO DE INFORMACIÓN Y BIBLIOTECAS. SECCIÓN PROCESOS TÉCNICOS

**Asunto** : Evaluación de la Producción Intelectual

**Expediente** : 2019-0620

**Fecha** : 26 de agosto de 2019

De acuerdo a lo dispuesto, informo a usted que la tesis:

RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL MOBBING (ACOSO LABORAL) Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA, AREQUIPA 2018

Autor(es):

**PACOMPIA MAMANI PILAR ESTEFANY**

Ha sido sometida a la plataforma de originalidad Turnitin obteniendo el resultado de **11 %**

Es cuanto informo para conocimiento y fines consiguientes

Universidad Católica de Santa María  
CENRO DE  
INFORMACION  
Y BIBLIOTECAS  
Ing. AYME MIRTHA PEREZ GOMEZ  
Coordinadora del Centro de Información y Bibliotecas

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
Facultad de Enfermería  
RECEPCIÓN  
FECHA: 28 AGO 2019  
HORA: .....