



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE CHANCAY,
2020”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

PRESENTADO POR:

Lic. CASTILLO RAMOS, EVELYN LEONOR
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0397-6191

ASESOR:

MG. RODOLFO AREVALO MARCOS
CÓDIGO ORCID: 000-0002-4633-2997

LIMA – PERÚ
2020

DEDICATORIA

Este presente investigación se lo dedico en primer lugar a Dios porque siempre guía mi camino, a mis padres que siempre me brindan su amor, y a mis docentes que me apoyaron en el proceso de formación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por la formación que me brindaron y a los docentes que gracias a sus enseñanzas pude llegar hasta el punto donde me encuentro.

ASESOR: MG. Rodolfo Amado Arevalo Marcos.

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

Índice general

	Pág.
ÍNDICE	02
I. INTRODUCCIÓN	03
II. MATERIALES Y MÉTODOS	10
2.1. Enfoque y diseño de investigación	10
2.2. Población, muestra y muestreo	10
2.3. Variable(s) de estudio	10
2.4. Técnica e instrumento de medición	11
2.5. Procedimiento para recolección de datos	11
2.6. Métodos de análisis estadístico	12
2.7. Aspectos éticos	12
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO	14
3.1. Cronograma de actividades	14
3.2. Recursos financieros	15
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16
ANEXOS	21
Anexo A: Operacionalización de la variable o variables	22
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos	24
Anexo C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado	26

I. INTRODUCCIÓN

Según la American Nurse Association, que cuenta con más de 4 millones de enfermeras afiliadas, el estrés es uno de los problemas más subestimados pero impactantes que enfrentan las enfermeras. Aparece en muchos aspectos del trabajo y la vida personal de una enfermera. Las demandas emocionales son ilimitadas y las demandas físicas / fatiga pueden ser una carga. Las tensiones éticas / morales del trabajo también están siempre en el fondo de la mente de las enfermeras. Según sus estadísticas, las enfermeras son menos saludables que el estadounidense promedio. Las investigaciones muestran que las enfermeras tienen más probabilidades de tener sobrepeso, tener niveles más altos de estrés y dormir menos (1).

A nivel Perú, no existen estudios a escala global sobre los niveles de estrés en el profesional de enfermería que labora en emergencia, sin embargo, se cuenta con datos proporcionados por estudios en el contexto nacional. En el servicio de emergencia de un hospital público de provincias, se encontró una prevalencia de 10% de los profesionales con estrés laboral. El personal de enfermería ocupó el segundo lugar con un 8,6% de estrés luego de los médicos con un 15%. Los factores asociados al estrés fueron el tipo de contrato, años de trabajo y el sexo masculino (2). Por otro lado, Maticorena y colaboradores, en su estudio basado en la encuesta ENSUSALUD 2014, donde analizó el estrés laboral en 5092 profesionales, incluyendo enfermeras, se encontró una prevalencia de estrés laboral 2,8%, siendo la prevalencia mayor en los médicos en comparación con las enfermeras, quienes presentaron una prevalencia 2,1%(3).

El estrés adquiere una significancia distinta según distintas personas en variados contextos. Fue Hans Selye, uno de los investigadores que proporcionó la primera definición: "El estrés es la respuesta inespecífica del organismo a cualquiera de las demandas". Selye puso mucho énfasis en el hecho de que el uso continuo del vocablo estrés como respuestas inespecíficas a cualquiera de las demandas fue el más idóneo. Además, hace la aclaración que estrés no es similar a excitación emocional o la tensión nerviosa. En las ciencias del comportamiento, el estrés se considera la "percepción de amenaza, con la ansiedad, el malestar, la tensión emocional y la dificultad de adaptación resultantes"(4).

Por el contrario, Lazarus defendía una visión psicológica en la que el estrés es "una relación particular entre la persona y el entorno que la persona considera que exige o excede sus recursos y pone en peligro su bienestar". Sin embargo, el estrés no es inherentemente perjudicial. La evaluación cognitiva de cada individuo, sus percepciones e interpretaciones, da significado a los eventos y determina si los eventos se ven como amenazantes o positivos. Los rasgos de personalidad también influyen en la ecuación del estrés porque lo que puede ser demasiado agotador para una persona puede ser estimulante para otra (5).

El estrés laboral se puede definir como respuestas emocionales y físicas negativas, se produce cuando los requisitos laborales no coinciden con las capacidades, los recursos o las necesidades de los empleados. En otras palabras, se puede definir como una interacción entre el entorno laboral y las características del empleado, los requisitos laborales adicionales y las presiones posteriores que hacen que la persona se incapacite para realizar sus tareas. Además, el estrés laboral puede resultar en falta de salud e incluso en lastimar a las personas (6).

Algunos factores que pueden influir en los trastornos emocionales relacionados con el lugar de trabajo y que pueden tener un impacto negativo en la salud emocional de los profesionales de la salud son los siguientes: la naturaleza estresante de la profesión, la ansiedad y las tensiones en el lugar de trabajo podrían conducir a una menor calidad de la atención. La interacción continua con los pacientes y sus familiares / amigos puede fomentar emociones de ira, vergüenza, miedo y desesperación, especialmente cuando no hay soluciones a los problemas de los pacientes. Falta de apoyo de colegas y personal de mayor rango, conflictos entre los miembros del equipo terapéutico (7).

El estrés laboral tiene efectos directos e indirectos sustanciales sobre la intención de dejar la organización actual y la intención de dejar la profesión en el futuro. Ejerce principalmente sus efectos indirectos a través de la satisfacción laboral, el estado de ánimo deprimido y la adaptación al estrés. La intención de dejar la organización actual generalmente precede a la intención de dejar la profesión. Los formuladores de políticas deben poner la intención de dejar estrategias de reducción entre las enfermeras que deben concentrarse en crear un ambiente de trabajo menos estresante, aumentar la satisfacción laboral y la adaptación al estrés, y disminuir el estado de ánimo depresivo al mismo tiempo (8).

El estrés laboral puede deberse a una serie de factores que interactúan con el trabajador para alterar psicológicamente o equilibrio fisiológico y toma de decisiones. Mientras que, el estrés ocupacional existe en todas las profesiones, los profesionales de salud parecen correr un riesgo particular porque enfrentan demandas que aquellos muy particulares que no ocurren en otras profesiones. Una de esas demandas es la muerte, la cual se presente con mayor frecuencia en los servicios de emergencia (9).

Es importante reconocer que el estrés es un estado, no una enfermedad, que puede ser experimentado como resultado de una exposición a una amplia gama de demandas laborales y, a su vez, puede contribuir a una gama igualmente amplia de resultados, que puede afectar la salud del empleado y ser una enfermedad o una lesión o cambios en su comportamiento y estilo de vida. Varios factores están asociados con estrés laboral y los estudios indican que, además de factores estresantes intrínsecos a la gestión organizativa de enfermería los atributos influyen en el estrés relacionado con el trabajo entre enfermeras y que fuentes de estrés varían tanto en naturaleza como en frecuencia especialidades de enfermería (10).

El ambiente del servicio de emergencia es frecuentemente caracterizado por la preocupación y la incertidumbre, es la primera línea de los servicios hospitalarios con una alta incidencia de trauma, violencia, drogas, alcohol y asistencias de pacientes relacionados. Las enfermeras de emergencia son particularmente vulnerables al estrés ocupacional, dado que están "constantemente involucrados en procesos cognitivos rápidos mientras se toman decisiones clínicas exigentes durante la prestación de cuidados de enfermería a los pacientes "(11).

Durante la última década, los investigadores han comenzado a buscar marcos teóricos que expliquen más específicamente el fenómeno del estrés laboral, siendo uno de los más reconocidos el modelo esfuerzo-recompensa. En dicho modelo, el estrés relacionado con el trabajo se conceptualiza como falta de equidad de la reciprocidad de los esfuerzos realizados y recompensa recibida en el trabajo. Por lo tanto, el modelo se enfoca en la reciprocidad social y refleja la justicia distributiva en el trabajo. En el modelo, esfuerzo significa demandas y obligaciones que enfrenta el empleado, y recompensa el dinero, la estima y las oportunidades profesionales (o seguridad

laboral) el empleado espera a cambio, no solo del empleador sino también de la sociedad en general (12).

Basado en dicha teoría, fue desarrollado el Cuestionario del desequilibrio de la recompensa del esfuerzo (ERI), a partir del cual surgieron diversos modelos, siendo traducido a varios idiomas. El cuestionario ERI, desarrollado por Siegrist, mide el esfuerzo, la recompensa y el exceso de compromiso, para determinar si la recompensa y el exceso de compromiso están presentes en los trabajadores. El cuestionario ERI es un autoinforme estandarizado medida de ERI, que incluye elementos relacionados con el esfuerzo, recompensa y compromiso excesivo. Hay actualmente dos versiones de este cuestionario; largo (22 ítems) y corto (16 ítems) (13).

Fue este cuestionario que dio origen al cuestionario OIT/OMS, desarrollado por Ivancevich y Matteson en la década del 90. Precisamente, en el Perú, Suarez realizó la adaptación de dicho cuestionario en una población de trabajadores de una empresa, en el cual se plantearon 2 dimensiones del estrés laboral: superiores y recursos, organización y equipo de trabajo. La dimensión superiores y recursos se definen como aquellas características que dispone la empresa o institución para que los trabajadores desarrollen sus labores. Además, incluye la interacción entre los trabajadores y los directivos de la empresa. Mientras que, la organización y equipo de trabajo, hacen referencia a las actividades y/o acciones desarrolladas por la empresa para garantizar el buen desempeño de sus integrantes y mejorar los resultados obtenidos (14).

Una teoría en el campo de enfermería es el Modelo de Adaptación de Enfermería de la Hna. Callista Roy. En su teoría, el modelo de Roy ve a la persona como un conjunto de sistemas interrelacionados que hace el esfuerzo por mantenerse en equilibrio a pesar de los múltiples estímulos. El modelo incorpora la teoría del estrés de Selye, menciona que el proceso de adaptación es la base dinámica de la vida humana; es un juego continuo de lidiar con el medio ambiente y que el secreto para la vida es un ajuste exitoso al estrés en constante cambio. Esa perspectiva puede ayudarnos a comprender la repercusión del estrés en nuestra salud y la tasa de interferencia tanto

en la toma de decisiones de nuestra vida diaria, como en nuestras tareas profesionales (15).

Arslan S. y colaboradores, en Turquía, en su estudio desarrollado en 49 enfermeras de los servicios de emergencia, encontraron que, el 69,4% de las enfermeras que participaron en este estudio eran mujeres, y el 87.8% tenía 0-5 años de experiencia en el área de emergencia. La subescala "Rol organizacional" tuvo la media de puntuación más alta de "Recursos de estrés organizacional 18.67 ± 4.61 ; DO 18.79 ± 7.60 , la subescala "Naturaleza del trabajo" tenía la media de puntuación más alta de Estrés Organizacional $10,14 \pm 6,74$, la subescala "Relaciones Organizacionales" tuvo la media de puntuación más baja de "Recursos de estrés organizacional $8,38 \pm 4,06$. Concluyeron que los factores estresantes causados por roles organizacionales y por la naturaleza del trabajo (carga de trabajo, carga de información y limitación de tiempo) genera más estrés para las enfermeras de atención de emergencia (16).

Portero S. y colaboradores, en España, en 2016, en su estudio realizado en 210 enfermeros del servicio de emergencia, el instrumento utilizado fue la Escala de estrés en enfermería (NSS) encontraron que, la dimensión incertidumbre al tratamiento obtuvo mayor puntaje 4,4 puntos indicando mayor nivel de estrés, seguido de la dimensión carga laboral. El tener alumnos practicantes a su cargo fue un factor asociado el estrés laboral ($p < 0,01$) (17).

Moukarzel A. y colaboradores, en Francia, en su estudio realizado en 379 profesionales del servicio de emergencia, que incluye enfermeros, encontraron que, agotamiento emocional (EE) y despersonalización (DP), los componentes principales de burnout, fueron reportados, respectivamente, por el 15,8% y el 29,6% de los profesionales. La prevalencia de burnout fue del 34,6%, definida como un nivel anormal de EE o DP. En el análisis multivariado de covarianza, la tensión laboral fue uno de los factores principales asociados independientemente con el agotamiento ($p < 0,05$) (18).

Peña O. y colaboradores, en Perú, en su estudio realizado en 50 enfermeros del área de emergencia, se utilizó el inventario de Maslach para medir el estrés laboral y el perfil de estilo de vida, encontraron que, el 78% tuvo un nivel medio de estrés, 16%

nivel bajo y 6% nivel alto. El 82% tuvo un estilo de vida medio, seguido de un 18% con nivel alto. Se encontró una asociación significativa entre ambas variables ($p < 0,05$) (19).

Bellodas J. y colaboradores, en Perú, en su estudio realizado en 150 enfermeras del servicio de emergencia de un hospital, encontraron que, la mayoría tuvo un nivel de estrés laboral medio en el 60% de enfermeras, en la dimensión agotamiento emocional la mayoría 58% tuvo un nivel medio, 47% en la dimensión realización personal y 50% tuvo nivel medio en la dimensión despersonalización(20).

Huallpartupa S. y colaboradores, en Arequipa-Perú, en su estudio realizado en 30 enfermeras del servicio hospitalario de emergencia, encontraron que el 53% tuvo un nivel de estrés alto, seguido de un 47% nivel medio. Además, encontraron que la calidad de vida laboral fue medio en el 70% y regular en el 30%. Se estableció que existe correlación significativa entre ambas variables ($p < 0,05$) (21).

Considerando la importancia de mantener a las enfermeras como seres humanos en el primer nivel y a los expertos en salud que brindan y mantienen la salud de las personas en el segundo nivel, los factores de estrés inevitables en enfermería y la necesidad de prevenir los efectos psicológicos y conductuales del estrés, este estudio se realizará para determinar los niveles de estrés en enfermeras. Se reconoce que la enfermería es un trabajo estresante y es necesario comprender la naturaleza de ese problema y manejarlo mejor. A nivel teórico, la investigación aportará al conocimiento del estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, basado en teorías que permitan explicar los resultados futuros del estudio. A nivel metodológico, se utilizará los pasos del método científico para la generación de conocimiento, además, empleará un instrumento validado y confiable en el contexto nacional, el cual permite evaluar los niveles de estrés a través de 2 dimensiones. A nivel práctico, serán las enfermeras del servicio de emergencia las principales beneficiadas con el estudio, dependiendo de los resultados obtenidos permitirá generar estrategias de mejora y protección frente al estrés laboral.

La pregunta de investigación es ¿Cuál es el nivel estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de un hospital de Chancay, 2020?

El objetivo general es determinar el nivel estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de un hospital de Chancay, 2020.

Los objetivos específicos son:

Determinar el nivel estrés laboral en su dimensión superiores y recursos en el profesional de enfermería del servicio emergencia de un hospital de Chancay, 2020.

Determinar el nivel estrés laboral en su dimensión organización y trabajo en equipo en el profesional de enfermería del servicio emergencia de un hospital de Chancay, 2020.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El enfoque a utilizar es cuantitativo, debido a que se realizarán mediciones de la variable, para su análisis estadístico. El diseño es transversal porque se obtendrán datos en un solo momento, y descriptivo, limitándose a la mera descripción de datos sin intervención del investigador (22).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chancay, 2020. Según el área de recursos humanos actualmente laboral 50 enfermeros, los cuales tienen turnos rotativos durante las 24 horas del día. Los criterios de selección serán:

Criterios de inclusión:

- Enfermeros que firmen el consentimiento informado
- Enfermeros con un tiempo de trabajo mayor a 3 meses en el área.
- Enfermeros que tengan una programación de por lo menos 6 turnos mensuales en el área.

Criterios de exclusión:

- Enfermeros con patología mental diagnosticada y/o en tratamiento.
- Enfermeros que no firmen el consentimiento informado

Respecto a la muestra, se trabajará con la población total, siendo en total los 50 profesionales de enfermería del establecimiento en mención que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión propuestos.

2.3 Variable de estudio.

Variable: Estrés laboral en profesionales de enfermería.

Definición conceptual: "percepción de amenaza, con la ansiedad, el malestar, la tensión emocional y la dificultad de adaptación resultantes"(4).

Definición operacional: Es una situación que ejerce por el trabajo, afecta a la salud física, emocional y social del trabajador; a consecuencia de la exigencia tanto propia

como laboral. Asimismo, con los recursos que cuente para desarrollar el trabajo con eficiencia.

2.4 Técnica e instrumento de medición

Técnica de recolección de datos

La técnica será la encuesta. Las encuestas tienen utilidad para analizar las características de grandes poblaciones (23).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de la presente investigación, es la escala de estrés laboral de la OIT-OMS desarrollada originalmente por Ivancevich y Matteson, y adaptado al Perú por Suarez (14). Dicho instrumento consta de 25 ítems, tipo escala de Likert, cada uno con 7 alternativas de respuesta: si la condición “nunca=1”, “raras veces=2”, “ocasionalmente=3”, “algunas veces=4”, “frecuentemente=5”, “generalmente=6”, “siempre=7” es fuente de estrés.

Además, consta de 2 dimensiones: superiores y recursos (ítems 1,2,3,4,5,6,7,15,17,21,24), organización y equipo de trabajo (ítems 8,9,10,11,12,13,14,16,18,19,20,22,23,25). Las puntuaciones finales de la escala se establecen en base a los percentiles:

Por encima del percentil 50: nivel de estrés alto

Por debajo del percentil 50: nivel estrés bajo

Validez y confiabilidad del instrumento

Suarez (14), en 2013, en su estudio titulado “Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima” realizó el proceso de confiabilidad y validez. El Alpha de Crombach obtenido en dicho estudio fue 0,972 siendo aceptable. La validez de contenido fue obtenida mediante juicio de expertos (5 expertos), además se realizó un análisis factorial que determinó la validez de constructo.

2.5 Procedimiento para recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se solicitará una carta de presentación a la Universidad Norbert Wiener, la cual será llevada a la dirección del hospital para ser derivado a la oficina de docencia universitaria. Una vez obtenido el permiso, se coordinará con la enfermera encargada

del servicio de emergencia del nosocomio para proceder a la obtención de datos. Ello se realizará previo cronograma establecido.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Según el cronograma establecido se procederá a la aplicación del instrumento, el cual se realizará antes del ingreso a la guardia del servicio de emergencia. La duración de la aplicación será de 20 -25 minutos, siendo la propia investigadora la encargada de la aplicación.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Los datos recolectados serán ingresados a una matriz, donde se verificará el correcto llenado del instrumento. Luego se trasladará a una matriz en el programa SPSS 25, en el cual se realizará un análisis descriptivo. En primer lugar, de los datos sociodemográficos, presentando tablas de frecuencia y proporciones. En segundo lugar, se procesará el instrumento propiamente, obteniendo puntuaciones finales y por dimensiones, las cuales se describirán con tablas y figuras.

2.7 Aspectos éticos

La investigación científica ha producido importantes beneficios sociales. También ha planteado algunas cuestiones éticas preocupantes. Dichos principios consisten en reglas, algunas generales, otras específicas, que guían a los investigadores.

Principio de autonomía

La autonomía, también conocida como respeto por las personas, es un principio ético fundamental que guía la práctica clínica y la investigación de los profesionales de la salud. El principio obliga a los profesionales a permitir a sus pacientes y participantes la libertad de tomar sus propias decisiones después de haber sido informados de los posibles costos y beneficios de la investigación (24).

Principio de beneficencia

El principio de Beneficencia refleja el concepto de equilibrar adecuadamente el daño probable y la probabilidad de un mayor bienestar resultante de la investigación. Se debe realizar el análisis diligente de cómo se minimizan los daños y los beneficios son maximizados, planificación preventiva para mitigar cualquier daño realizado y la implementación de estas evaluaciones en la metodología de investigación.

Principio de no maleficencia

La no maleficencia es una práctica en la que los profesionales deben abstenerse de proporcionar medidas ineficaces o actuar con mala voluntad hacia los pacientes o participantes de la investigación (25).

Principio de justicia

Cada individuo debe tener la misma consideración sobre como ser tratados y los beneficios de la investigación deben ser distribuidos de forma equitativa de acuerdo con las necesidades personales, el esfuerzo, la contribución social y el mérito.

III- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2020-2021																			
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Trabajo de campo										X	X	X	X	X	X					
Redacción del informe final: Versión 1											X	X	X	X	X	X	X			
Sustentación de informe final																	X	X		

IV- RECURSOS A UTILIZAR PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

Presupuesto y Recursos Humanos

MATERIALES	2020				TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	S/.
Equipos					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
Material Bibliográfico					
Libros	60	60	10		130
Fotocopias	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitadora	100				100
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1430	270	50	170	2000

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. American Nurse Association. Combating stress[sede web] [Internet]. [citado 2 de septiembre de 2020]. p. 1-2. Disponible en: <https://www.nursingworld.org/practice-policy/work-environment/health-safety/combating-stress/>
2. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital [revista en Internet] 2019 [acceso 17 de setiembre de 2020]; 19(1): 67-72. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n1/a11v19n1.pdf>
3. Maticorena-Quevedo J, Beas R, Anduaga-Beramendi A, Mayta-Tristán P. Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, Ensusalud 2014. Rev Peru Med Exp Salud Pública [revista en Internet] 2016 [acceso 22 de setiembre de 2020]; 33(2): 241-248. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2170/2233>
4. Tan SY, Yip A. Hans Selye (1907-1982): Founder of the stress theory. Singapore Med J [revista en Internet] 2018 [acceso 20 setiembre de 2020];59(4): 170-171. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5915631/pdf/SMJ-59-170.pdf>
5. Pereira M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Revista Educación [revista en Internet] 2009 [acceso 2 de octubre de 2020]; 2(3): 171-190. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
6. Najimi A, Goudarzi AM, Sharifirad G. Causes of job stress in nurses: A cross-sectional study. Iran J Nurs Midwifery Res [revista en Internet] 2017 [acceso 14 de setiembre de 2020]; 17(4): 301-305. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23833631>
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC3702151>
7. Koinis A, Giannou V, Drantaki V, Angelaina S, Stratou E, Saridi M. The impact of healthcare workers job environment on their mental-emotional health. Coping strategies: the case of a local general hospital [Internet]. Vol. 3, Health Psychology Research. 2015 [citado 19 de octubre de 2020]. p. 1-6. Disponible

en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4768542/pdf/hpr-2015-1-1984.pdf>

8. Said RM, El-Shafei DA. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt [Internet]. Vol. 19, Environmental Science and Pollution Research. Environmental Science and Pollution Research; 2020 [citado 7 de octubre de 2020]. p. 1-11. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11356-020-11235-8>
9. Escribà V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: the nursing stress scale. Gaceta Sanitaria [revista en Internet] 1999 [acceso 21 de mayo de 2020]; 13(3):191-200. 1. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(99\)71350-6](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(99)71350-6)
10. Moustaka E, Constantinidis T. Sources and effects of work-related stress in nursing [Internet]. Vol. 4, Health Science Journal. 2010 [citado 3 de octubre de 2020]. p. 210-6. Disponible en: <https://www.hsj.gr/medicine/sources-and-effects-of-workrelated-stress-in-nursing.pdf>
11. Donnelly E. Work-related stress and posttraumatic stress in emergency medical services. Prehospital Emergency Care [revista en Internet] 2012 [acceso 23 de mayo de 2020]; 16(1):76-85. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22128908/>
12. Notelaers G, Törnroos M, Salin D. Effort-reward imbalance: A risk factor for exposure to workplace bullying [Internet]. Vol. 10, Frontiers in Psychology. 2019 [citado 13 de octubre de 2020]. p. 1-5. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.00386/full>
13. Stanhope J. Effort-reward imbalance questionnaire [Internet]. Vol. 67, Occupational Medicine. 2017. p. 314-5. Disponible en: 17 de octubre 2020
14. Suárez A. Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. Revista PsiqueMag [revista en Internet] 2013 [acceso 8 de setiembre]; 2(1): 33-50. Disponible en: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

15. Muñoz A, Morales I. El modelo de Adaptación de Callista Roy en el proceso de institucionalización de la Enfermería. Rev Paraninfo Digital [revista en Internet] 2015 [acceso 18 de abril de 2020]; 22:1-10. (N). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/311124591_El_modelo_de_Adaptacion_de_Callista_Roy_en_el_proceso_de_institucionalizacion_de_la_Enfermeria/link/583e9cb608aeda696809a8f3/download
16. Arslan S, Özlü ZK, Özer N, Nazik E, Gümüs K, Özlü I. Investigating the Stress Level of Nurses Working at Emergency Care Services: A Pilot Study. International Journal of Caring Sciences [revista en Internet] 2015 [acceso 17 de setiembre de 2020]; 8(2): 420-426. Disponible en: http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20_arslan.pdf
17. Portero S, Cruz C, Abell MV. Estrés laboral en profesionales de Enfermería. Metas Enferm [revista en Internet] 2016 [acceso 22 de mayo de 2020]; 19(3):27-32. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/estres-laboral-en-profesionales-de-enfermeria-de-un-hospital-de-tercer-nivel/>
18. Moukarzel A, Michelet P, Durand AC, Sebbane M, Bourgeois S, Markarian T, et al. Burnout syndrome among emergency department staff: Prevalence and associated factors. BioMed Research International [revista en Internet] 2019 [acceso 19 de setiembre de 2020]; 4(2): 1-10. Disponible en: <http://downloads.hindawi.com/journals/bmri/2019/6462472.pdf>
19. Peña O, Canchari J. Nivel de estrés laboral y estilo de vida de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital Casimiro Ulloa [tesis licenciatura]. Peru: Universidad Nacional del Callao; 2019 [Internet]. [citado 13 de setiembre de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3989/PEÑA Y CANCHARIS_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3989/PEÑA_Y_CANCHARIS_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Bellodas J, Tiburcio B. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019 [tesis licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2018 [Internet]. [citado 4 de setiembre de 2020]. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Huallpartupa S, Laqui C. Estrés y calidad de vida laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Honorio Delgado, Arequipa [tesis licenciatura]. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa;2018 [Internet]. [citado 13 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10772/SEhurasf%26laapcr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
23. Casas J, Labrador R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). Rev Atención Primaria [revista en Internet] 2003 [acceso 8 de febrero de 2018]; 31(9): 592-600. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
24. Gelling L. Ethical principles in healthcare research. Nursing Standard [revista en Internet] 1999 [acceso 18 de abril 2020]; 13(36):39-42. Disponible en: <https://journals.rcni.com/nursing-standard/ethical-principles-in-healthcare-research-ns1999.05.13.36.39.c2607>
25. Moreno RP. La riqueza del principio de no maleficencia. Rev Cirujano General [revista en Internet] 2011 [acceso 8 de febrero de 2018]; 33(2): 178-185. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cirujanogeneral>

ANEXO

					<ul style="list-style-type: none"> • políticas empresa • nivel • Ayuda • Conocimiento • Papeleo • Organización • Protección • Trabajo compartido • Respeto • Tecnología 	19,22,23,25		
--	--	--	--	--	---	-------------	--	--

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Buenos días soy estudiante de la segunda especialidad en enfermería de emergencia de la Universidad Norbert Wiener. Me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado “estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de un Hospital de Chancay, 2020”. Para ello, requiero su colaboración para responder el siguiente cuestionario:

Edad:

Sexo:

Estado civil: soltero – casado – viudo - divorciado

Tipo de contrato: CAS – nombrado - tercero

Tiempo de trabajo en el servicio emergencia:

<1 año

1-2 años

>2 años

A continuación, se le presentará diversas situaciones que pueden ocurrir de manera rutinaria en el servicio de emergencia. Indique, la frecuencia con que dichas situaciones le han producido estrés:

		nunca	raras veces	ocasional mente	algunas veces	frecuente mente	general mente	siempre
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	1	2	3	4	5	6	7
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	1	2	3	4	5	6	7
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	1	2	3	4	5	6	7
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa	1	2	3	4	5	6	7
6	El que mi supervisor no me respete me estresa	1	2	3	4	5	6	7

7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	1	2	3	4	5	6	7
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	1	2	3	4	5	6	7
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	1	2	3	4	5	6	7
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	1	2	3	4	5	6	7
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	1	2	3	4	5	6	7
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	1	2	3	4	5	6	7
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	1	2	3	4	5	6	7

23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7

Anexo A. Consentimiento informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de un hospital de Chancay, 2020

Nombre del investigador principal: Lic. EVELYN LEONOR CASTILLO RAMOS

Propósito del estudio: Determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de un Hospital de Chancay, 2020.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la encuesta.

- **Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores la pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado en ningún momento.
- **Participación voluntaria:**
Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	Firma
Nombre y apellidos del investigador	
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	

Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, __ de _____ del 2020

.....
Firma del participante