



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PARTICULAR - 2021”**

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

PRESENTADO POR:

CECILIA GRACIELA, MARTINEZ PEREZ

ASESOR:

DRA. SUSAN HAYDEE, GONZALES SALDAÑA

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por bendecir mi vida, darme salud,
tener misericordia conmigo y sobre todo por darme
fortaleza y perseverancia para salir airosa de cada reto
que me coloca en esta vida.

A mi hijo Nicolás Huertas Martínez, quien es
mi fortaleza para seguir adelante,
por su cariño, su amor que son mi razón de felicidad,
de mis sueños, buscando cada día algo mejor para ti.
Muchas gracias mi niño por enseñarme cada día,
Eres uno de mis motivaciones mas grandes
para finiquitar este proyecto de tesis.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Norbert Wiener, por ser parte de mi formación profesional, por contar con docentes muy capaces y calificados, que impartieron sus conocimientos y contribuyeron en mi superación tanto profesional como personal.

A la Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña por su asesoramiento e impulso de continuar y culminar este proyecto de tesis, que a pesar de la coyuntura que se está viviendo, pude finalizar este proyecto de tesis.

ASESOR:
DRA. SUSAN HAYDEE, GONZALES SALDAÑA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda
SECRETARIO : Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando
VOCAL : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
Asesora:	¡Error! Marcador no definido.
Jurado	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE	vii
INDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	9
ABSTRAC	10
INTRODUCCIÓN	11
II. MATERIALES Y METODOS	24
2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24
2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	24
2.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	24
2.2.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	24
2.3. VARIABLE(S) DE ESTUDIO	25
2.3.1. Definición conceptual	25
2.3.2 Definición operacional	26
2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	26
2.5. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	27
2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO	27
2.7. ASPECTOS ÉTICOS	29
III.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	31
PRESUPUESTO	32
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	33
ANEXOS	37
ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA.	38
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	39
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO	42
ANEXO D CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	43

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia	Pág. 34
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	Pág. 35
Anexo C. Consentimiento informado	Pág. 36
Anexo D. Confiabilidad del instrumento del nivel de estrés	Pág. 37

RESUMEN

El estrés corresponde a una enfermedad frecuente en cualquier espacio de trabajo. Sin embargo, hoy en día se conoce que tiene una mas acentuada incidencia en el personal sanitario por su constante convivencia con los factores desencadenantes. **Objetivo:** Poder determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería que presta atención en el servicio de emergencia de una clínica particular. **Material y método:** Este proyecto tiene un enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva, con un corte transversal, que constará de un población total de 30 enfermeras(os) (personal técnico y licenciado) que laboran en el servicio de emergencia de una clínica particular, el personal será previamente seleccionado utilizando el método de inclusión y exclusión ya mencionados en este trabajo; la técnica que se aplicará corresponde a la encuesta y el instrumento de relevamiento de información para medir el nivel de estrés fue: el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que fuera desarrollado por Maslach y Jacksson en el periodo 1981, es un instrumento de versión española constituido por 03 dimensiones, y 22 ítems, que se valora en escala tipo Likert.

Palabras clave: Nivel de estrés laboral, enfermería, agotamiento emocional.

ABSTRAC

Stress is a common illness in any workplace. However, today it is known that it has a more pronounced impact on health personnel because of its constant coexistence with the triggers.

Objective: To be able to determine the level of work stress in nursing staff who provide care in the emergency service of a particular clinic. **Material and method:** This project has a quantitative approach, with descriptive research, cross-sectional, consisting of a total population of 30 nurses(s) (technical and graduate staff) working in the emergency service of a particular clinic, staff will be selected in advance using the inclusion and exclusion method already mentioned in this work; the technique to be applied for the survey and the information-gathering tool to measure the stress level was: the Maslach Burnout Inventory (MBI) inventory, which was developed by Maslach and Jacksson in 1981, is a Spanish version instrument consisting of 03 dimensions, and 22 items, which is valued in Lickert scale.

Keywords: Level of work stress, nursing, depersonalization.

INTRODUCCIÓN

La enfermería es una profesión muy valiosa que tiene como función principal el cuidado del paciente, desempeñando los mejores estándares de calidad y seguridad en la salud. El personal de enfermería entrega gran parte de su tiempo de trabajo a la labor asistencial y de gestión de cuidado (1).

Los Enfermeros tienen como característica principal la Gestión del Cuidado, es decir conservar la vida asegurando la satisfacción de las necesidades; y es considerada como el único cuidador permanente en el proceso asistencial; pero su permanencia en el cuidado del usuario los somete a situaciones estresantes y altamente vulnerable de padecer afecciones físicas y psicológicas (2).

Los enfermeros constituyen el mayor porcentaje de empleados dentro de los sistemas de asistencia sanitaria global, y son una población en alto riesgo de estrés (3). La enfermería es una profesión estresante donde requiere un gasto de energía en muchos niveles. Físicamente, el trabajo puede ser exigente con altos niveles de estrés músculo-esquelético, que culminan en muchos dolores y molestias (4).

El estrés, por su prevalencia, forma parte de nuestra vida, por lo que puede considerarse una de las enfermedades más notorias de nuestra civilización. En el ámbito laboral, cuando las personas piensan que sus necesidades laborales superan o exceden sus recursos de adaptación, se estresarán. Por tanto, en algunos casos, este proceso puede derivar en graves problemas de salud (5).

El denominado estrés laboral es la enfermedad del siglo, por la preponderancia que se evidencia en sus altas cifras mundialmente, considerándose hoy un fenómeno que afecta la salud física y emocional de las personas. Los estudios indican que el estrés laboral presenta una alta incidencia en el país como México que ocupa el primer lugar, seguido por Estados Unidos y China. El efecto biopsicosocial es causado por reacciones fisiológicas que generan la activación del eje hipofisiosuprarrenal, así como el denominado sistema nervioso vegetativo, por el cual se produce una emisión hormonal que regula la actividad de los órganos. Por ello, el personal enfermero debe considerar poner en marcha la inserción de diversas intervenciones con enfoques que no sean farmacológicos, sino que tengan un enfoque con respuestas fisiológicas, conductuales y cognitivas, debido a que este tipo de intervenciones no solo garantizan la fiabilidad humana, económica y política, sino que han mostrado que se puede alcanzar la reducción del estrés laboral después haber aplicado este tipo de intervenciones. Para alcanzar esto, enfermería debe tener presente como eje de su formación profesional, el manejo efectivo de estrategias y técnicas de tipo educacionales, así como el tratamiento alternativo a efecto de promover las acciones de cuidado en materia de salud (6).

Cabe recalcar que debido el aumento progresivo de pacientes en las clínicas particulares con la aparición de la Covid-19, se suma la falta de colaboradores, generando en el personal asignado en las diferentes áreas de atención sobrecarga laboral, el cual puede derivar como consecuencia en un estrés en los trabajadores de las clínicas y hospitales, “la incapacidad de respuesta ante demandas no solamente organizacionales, si no de salud, puede derivar en factores de riesgo psicosocial en el personal tales como el estrés laboral” (7).

En todo el mundo; el profesional de enfermería es el grupo más propenso a presentar estrés y ansiedad en su vida laboral, ya que son ellos quienes pasan mayor tiempo con los

pacientes compartiendo su dolor, necesidades y/o problemas a comparación de otro personal de salud, a ello se agrega la sobre carga laboral y las consecuencias que pueden producir, como: despidos, deserción laboral, descansos médicos, falta de productividad y también una mala calidad y calidez de atención; entre otros. (7).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se concibe el estrés como "el grupo de reacciones de tipo fisiológicas que dispone al cuerpo para la acción". Muchos autores conceptualizan el estrés de diversa manera, ya que es un concepto muy amplio. Entre las definiciones más representativas figuran: presión, tensión, o angustia: Aunque la mayoría de autores lo igualan con la ansiedad. Sin embargo, la mayoría de estos coincide que tanto la ansiedad como la tensión son resultado del estrés. De acuerdo con la OMS, el estrés influye de manera muy negativa en la salud física y psicológica de cualquier trabajador, ya que genera un estado caracterizado por una severa saturación que afecta la salud y podría conducir al trabajador, a una disminución en su producción laboral (8).

Según la Organización Internacional del trabajo (OIT) revela que hasta un 60% de los días de trabajo perdidos son causados por el estrés. En diferentes estudios se evidencian que las personas del sexo femenino son las más propensas, relacionándolo con la mayor carga de trabajo que conlleva este género, debido a las labores que demanda su profesión, las responsabilidades en su hogar y sobre todo si cuentan con hijos (9).

El personal que brinda servicios sanitarios por consecuencia es propenso a presentar efectos en su salud generados por el estrés, especialmente el personal enfermero, ya que, en muchas ocasiones según el lugar donde labore existe poca autonomía de dichos trabajadores, no se encuentran bien limitadas las funciones que tienen que realizar, una

gran tensión a la que muchos no están acostumbrados durante los turnos de 12, 24 o a veces de 36 horas seguidas por la necesidad que se presenta en el servicio, la falta de apoyo de los líderes o supervisores. Cabe recalcar, que incluso se pueden convertir en factores generadores de estrés los pacientes que reciben atención, ya que muchos de ellos tienden a reaccionar de manera agresiva, poco colaborada, debido que atraviesan diversas crisis situacionales, siendo ellos los que en muchas ocasiones hacen reaccionar a los profesionales de diversas maneras, haciendo al personal enfermero ser blanco viable para que aparezca el estrés. Por tal, se considera la profesión de enfermería como estresante, ya que es un grupo profesional con alta preponderancia a producir trastornos relacionados con el estrés, malestar laboral y poca duración y/o reiterados cambios de puesto de trabajo (10).

Las enfermeras, con el pasar del tiempo afrontamos diversas presiones y factores propios de la profesión, ya que efectuamos múltiples actividades, siendo una de las más relevantes el cuidado de los pacientes, actividad que día a día se torna más estresante por su complejidad, al incremento de pacientes por atender, es muy cierto que no solo pasa en el ámbito local, sino también a nivel regional y nacional, por lo que se necesita personal enfermero, con suficiente capacidad, competitividad, empatía y verdadera vocación de servicio (11).

El Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional (NIOSH), considera al estrés laboral “un conjunto de reacciones cognitivas, emocionales, fisiológicas y de la conducta del trabajador a ciertos aspectos del trabajo”. El factor estresante principal sería la privación de experiencias buenas y en otras, un exceso de aspectos laborales negativos, como: Falta de seguridad, situaciones de riesgo o exceso de trabajo (12). El estrés laboral

suele presentar el Síndrome de Burnout, debido a los altos niveles de estrés y la baja calidad de vida y las consecuencias de este síndrome son catastróficas para la persona (13). Maslach y Jackson (1986), definen al Burnout como una respuesta emocional, situando en los factores laborales y añaden 3 dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal; presentados en 3 niveles: bajo, medio y alto (14).

El modelo de Adaptación al estrés de Callista Roy (1970) manifiesta que las respuestas adaptativas son respuesta que van a favorecer la integridad del individuo. Su modelo nos hace comprender que la enfermera puede enfrentar los mecanismos que producen el estrés laboral, en tal sentido este modelo podríamos considerar como una herramienta para afrontar el estrés. Roy en su trabajo observó la capacidad de adaptarse a cambios psicológicos y físicos. La enfermera puede concentrar valoración de las conductas manifestadas por el ser humano generadas por el estrés mediante cuatro modos adaptativos: Modo fisiológico, enfrentar al estrés utilizando técnicas que ayuden a controlar reacciones que presenten; Modo del autoconcepto de grupo, se centra en aspectos espirituales y psicológicos; Modo de desempeño de rol, relacionada la adaptación social, saber actuar y saber desarrollar sus actividades laborales; Modo de la interdependencia, detectaremos dificultades y ofreceremos apoyo al compañero que lo requiera (15).

En diferentes estudios que se ha realizado, se ha comprobado que los profesionales enfermeros, son susceptibles de presentar estrés, al laborar en un entorno considerado emotivamente toxico, y constantemente sometido a interacciones con pacientes y familiares de estos, que según Basset (16), “generan la aparición del estrés en diversos

grados de afectación, por los aspectos de tipo organizacional y de la propia profesión”. El estrés trae consecuencias especialmente graves y evidentes en las profesiones sanitarias por la permanente exposición pública de trabajo y el factor agregado de la vocación de servicio. El binomio enfermero – paciente en muchas ocasiones no es fácil de articular o engranar, ya que se necesita amalgamar diferentes actitudes, habilidades y competencias por parte personal de enfermería para cumplir efectivamente la labor asignada. Es más, personal enfermero, tiene que guardar la respectiva distancia terapéutica con el paciente sin mellar el compromiso y empatía con cada uno de ellos. Se debe precisar, que existen aspectos que incrementan los niveles de estrés en el profesional enfermero como son: el requerimiento de actualización constante, la aplicación de nuevas tecnologías, y los constantes recortes presupuestales que existe en el sistema sanitario público (17).

La presión laboral es considerada una epidemia generalizada que afecta la salud mental y física de los enfermeros. De acuerdo a Cremades, esta patología es más frecuente en las unidades urgencias y emergencias, unidades de cuidados críticos y centros quirúrgicos. Esto a consecuencia de la inmediatez de las acciones que se deben realizar, alto sentido de responsabilidad, exceso de trabajo, y los riesgos laborales que deben asumir los profesionales. Por lo expuesto, el profesional enfermero, se encuentra en riesgo latente de contraer con cierta facilidad alguna afectación física, mental, o fisiológica; por lo cual pone en riesgo su integridad y hasta su vida. La OMS, estimo que para el periodo 2020 la depresión por causa de estrés será la 2^{da} causa de morbilidad en relación a enfermedades endocrinas y cardiovasculares, que conllevaran a temprana jubilación e incremento de costes sanitarios en el tratamiento de los enfermeros (18).

Con la llegada de la pandemia por el coronavirus (COVID-19) podría resultar estresante para la toda población y con mayor razón para el personal de salud que a diario se enfrenta en su jornada laboral causándole estrés y ansiedad laboral, debido al desconocimiento de

esta nueva enfermedad y los aumentos de casos que se venían dando sobrepasando los límites de la capacidad de atención en los establecimientos de salud y la sobrecarga laboral que se dio en su momento. Aunado a esto, aumenta las cifras de estrés laboral debido a que el personal enfermero actúa como primera línea, padece de temor ante la presencia de este nuevo virus, se expone directamente a pacientes contagiados y sufre el rechazo de su entorno social por el hecho de laborar en una institución sanitaria. (19)

En América Latina se realizaron muchos estudios sobre el estrés, entre ellos Mejía, et al., realizaron un estudio sobre causas sindicadas al estrés profesional en el personal de seis países latinos. Se demostró que la nación con un mayor grado de estrés fue Venezuela (63%) seguido por el país de Ecuador (54%), y Panamá (49%). Los países con un menor porcentaje de estrés fueron Perú (29%) y Colombia (26%) (20).

El primer antecedente internacional corresponde a la autora Ibarra, A. (2018) en su estudio denominado “Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación Progresiva en trabajadores de la empresa -Creaciones Patricio-, en Quito, periodo noviembre 2017 - abril 2018” cuyo objetivo principal consiste en estudiar e implementar la técnica de relajación de Jacobson para aminorar los niveles de estrés en trabajadores de la industria previamente mencionada. Se trata de una investigación no experimental, longitudinal de tipo tendencia, corte y bibliográfico que concluye en que el 10% de los ecuatorianos residentes en Guayaquil y Quito, sufren de estrés laboral. A través de la participación de 1.006 personas, se determinó además que el estrés en el trabajo se relaciona directamente con enfermedades como la gastritis en un 8%. Este estudio base nos sirve para poder realizar comparaciones de los niveles de estrés presentes en trabajadores de empresas comunes y el personal de enfermería. (21).

Así mismo, García, M. y Gil, M. (2016) en su estudio bibliográfico titulado “El estrés en

el ámbito de los profesionales de la salud” muestran las diferentes conceptualizaciones del estrés laboral, los factores comunes que lo desencadenan y su estrecha presencia en el personal de la salud, incluyendo profesionales, auxiliares, y técnicos de enfermería, médicos y fisioterapeutas. Además, especifica puntualmente los síntomas, signos y consecuencias que genera una exposición crónica al estrés, concluyendo que es un hecho el padecimiento de esta enfermedad en los profesionales y que repercute en la pérdida de potencial de capital humano, satisfacción laboral y desempeño profesional, lo cual evidentemente afecta a la prestación de servicios de los entes sanitarios (22).

En concordancia con el antecedente previo, Cremades, J. En su tesis denominada “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería” cuyo objetivo correspondió a determinar los factores laborales estresantes del profesional enfermero en las unidades hospitalarias médicas, permite evidenciar una amplia gama de elementos que intervienen en el aumento de estos niveles. A través de una revisión literaria y, posteriormente, una investigación cualitativa, descriptivo, prospectivo e incidental, tomo como muestra representativa a 82 enfermeros del Hospital General Universitario Reina Sofía de Murcia, Hospital General Universitario Virgen de la Salud, y Hospital General Universitario de Alicante. Finalmente, manifiestan que los resultados difieren dependiendo del servicio donde se haya realizado y que el estrés se evidencia en gran parte de los trabajadores, asociándose principalmente con la sobrecarga laboral, problemas organizativos de las instituciones y los procesos de sufrimiento y muerte de los pacientes, que influyen notoriamente en la salud psíquica del enfermero (23)

En Brasil, se realizó el estudio: “Estrés de profesionales de enfermería que trabajan en asistencia pre hospitalaria”. La muestra estuvo conformada por un total de 56 enfermeros, 139 técnicos de enfermería y 8 auxiliares, en total fueron 203 participantes. El estudio fue descriptivo, con abordaje cuantitativo, cuyos resultados fueron que los participantes

enfrentaron estrés (24,6%) fueron catalogados en las fases: de resistencia (19,7%), de agotamiento (4,4%) y de cuasi agotamiento (0,5%). (24)

Arslan y colaboradores (11) realizaron un estudio centrado en el estrés laboral de las enfermeras de una unidad de emergencia de Turquía, encontrando que la presencia de esta afección se generó debido a recursos organizacionales mostrando un puntaje de OSR: 18.67 ± 4.61 en y molestias que se producían dentro de la misma organización con un OD 18.79 ± 7.60 , concluyendo que las situaciones de estrés en enfermeras de emergencia se producen en su mayor parte por estresores como la carga laboral, de información y periodos de tiempo para su desempeño profesional.(25)

Alvarado Y. realizó el estudio “Nivel de estrés laboral y la relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la UCI del centro médico valle de San Diego”. En el que concluyo, que los profesionales de salud (enfermeros) frente a las manifestaciones biológicas son elevadas a nivel de estrés laboral. (26)

A nivel local, en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, se puede observar que la atención brindada en el servicio de emergencia es muy deficiente, debido a la sobre saturación de pacientes, esto a su vez genera que el personal enfermero se sienta fatigado, al no contar con la posibilidad de disponer del descanso respectivo en horario laboral. A su vez, la elevada demanda de atención desencadena que se obstaculice el plan de cuidados de enfermería, y a la vez, se desencadenen respuestas agresivas por la recarga de trabajo. Por tal, el presente estudio procura plantear una mejora en la atención al usuario, y un clima laboral de tipo saludable, ya que así, se puede mejorar el nivel de atención y generar un trato agradable a los pacientes. (27)

Medina, E. (2017) en su estudio denominado “Factores asociados al estrés laboral en el

personal de Enfermería del área de Emergencia y unidad de cuidados intensivos de un Hospital de la Ciudad de Guayaquil”, Estudio que presenta como objetivo hallar los factores vinculados al nivel de estrés en enfermeros. Se trata de un estudio descriptivo, prospectivo y de diseño transversal. La población muestral se encuentra conformada por 20 profesionales no especialistas y especialistas enfermeros que ejecutan sus labores en emergencias y UCI. A través de la aplicación de un cuestionario como instrumento de investigación, obtuvo que el 40% de profesionales, correspondientes a enfermeras jóvenes, también están predispuestas a altos niveles de estrés, siendo el género femenino el más afectado (80%). Así mismo, se refleja que dentro de las secuelas más frecuentes se encuentran dolores músculo – esqueléticos, falta de motivación y pérdida de interés, desgaste físico y mental. (28).

En Chiclayo se realizó un estudio denominado "Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud del centro de salud el Bosque". La muestra incluyó a 45 trabajadores. El estudio es de tipo expositivo y empírico, Los resultados obtenidos fueron, el nivel de estrés de los profesionales de salud en la dimensión 11 Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2 medio, en Realización personal 100% alto y en Despersonalización 100% bajo (29).

Torres M. (Lima 2018), en el estudio titulado “Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un Hospital del Minsa – 2017”. su finalidad fue hallar el nivel de estrés laboral con la relación del cuidado brindado por el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un Hospital del MINSA - 2017. Método: enfoque cuantitativo de investigación, método descriptivo utilizando un diseño no experimental con corte transversal y correlacional. Los integrantes estuvieron conformados con catorce

profesionales de enfermería el cual laboran en el área, el tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico a conveniencia. El método empleado fue un cuestionario de MBI, y otra dicotómica válida y confiable. Resultados: se presentó que el 28.57% de profesional de enfermería tienen nivel severo de estrés laboral, el 64.29% tienen moderado estrés laboral y el 7,14% tiene leve estrés laboral, y por lo que demuestran las dimensiones de cansancio de emociones, falta de personalidad y realización personal hay nivel disminuido, medio y elevado de estrés. El cuidado de enfermería según las intervenciones de cuidado de herida, cuidado de la piel, terapia de nutrición y recuperación de la salud bucal, cuidado de los ojos y manejar el dolor se observó un porcentaje menor de correcta y mayor porcentaje en incorrecta intervención de enfermería y un porcentaje considerable que relaciona a las 2 variables. Conclusión: el profesional de enfermería presente mayormente el grado moderado de nivel de estrés laboral de acuerdo a las dimensiones; y tiene una relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería (30)

En cuanto a los antecedentes nacionales se tiene como autor a Ccasani, C. (2017) con su trabajo de investigación llamado “Clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017” donde se identifica ambos factores con un estudio de tipo no experimental, correlacional y con corte transversal. La muestra representativa estuvo constituida por 38 enfermeros que laboran en el área de emergencia y que son encuestados para obtener los siguientes resultados: el 73.7% presenta un ambiente de nivel medio en el ámbito organizacional y un clima organizacional de nivel elevado con 15.8%. El grado de estrés total evidencia un nivel medio que permite interrelacionar el estrés laboral y el clima organizacional en el hospital en estudio (31).

Benavente en su estudio sobre el estrés laboral encontró que el estrés es un problema de salud que se presenta con mayor incidencia en las enfermeras pues se 14 encontró un 47%

contra un 46% de casos de estrés en enfermeros. Asimismo, se encontró que, a pesar de existir el estrés en ambos grupos, en la mayoría de los casos estas situaciones las van superando, permitiéndoles responder en la atención a los pacientes de emergencia, situación que se refleja en la percepción de los pacientes que encontraron niveles medios en la calidad de atención. Sin embargo, el estrés es un factor que es necesario erradicar para que la calidad de la atención se optimice.(32)

Años después, Loaiza, M. (2020) decide continuar estudiando este temario en un nosocomio en San Juan de Lurigancho con el nombre de “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020” cuyo objetivo primordial es determinar los niveles de estrés de estos trabajadores de la salud en la institución. Este documento que cuenta con un enfoque de investigación cuantitativo, no experimental, y descriptivo. La muestra representativa aplica a 80 enfermeros un cuestionario compuesto por 34 ítems. En conclusión, se determinó que el estrés laboral constituye una situación problemática en todo tipo de trabajo, pero, son los enfermeros los más vulnerables y sensibles a esto debido al entorno en el que ejecutan sus actividades diarias, sumando el insuficiente apoyo por parte de sus coordinadores, el sufrimiento de sus pacientes, el poco período de descanso y la falta de recursos en los entes sanitarios (33).

En aspectos generales, los antecedentes indagados coinciden en una notoria presencia del estrés en el área de trabajo que, comparado con el primer antecedente, el personal de enfermería muestra cifras altas con relación a trabajadores de industrias comunes. Además manifiestan que la saturación laboral, el aumento de atención de pacientes y la falta de personal de salud, las pocas o casi inexistentes horas de descanso produce agotamiento físico y mental, por lo que afecta la empatía por parte del enfermero (a).

Lo que desea dar a conocer este estudio es que el personal de enfermería corresponde a una población de riesgo frente al estrés, considerada actualmente una enfermedad potencialmente peligrosa. Es necesario estudiar el estrés, sus repercusiones y su incidencia en todo el Perú para finalmente, educar acerca del manejo del mismo y respetar las condiciones que se exigen para disminuir las cifras alarmantes.

El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de una clínica particular para el año 2021, con la finalidad de dar a difundir los resultados a las instancias directivas de la institución y así, pueden ser tomados en cuenta los resultados que se obtengan y de esta forma revertir si existe una problemática existente e intervenir mediante actividades, estrategias y/o programas que alienten la gestión del estrés y se pueda fortalecer los mecanismos a nivel intrapersonal e interpersonal para mejorar y asegurar el bienestar del usuario externo e interno.

Esta publicación es realizada netamente con fines educativos y prácticos, y puede ser como fuente de apoyo bibliográfico para profesionales y estudiantes que desarrollen estudios a fines al desarrollado.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, caracterizado por centrarse en mediciones objetivas y análisis estadísticos o numéricos con los datos recopilados a través de medios de recolección. Por supuesto, estos datos se generalizan y explican el fenómeno u objeto de estudio, determinando la relación entre las variables (34).

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

En este caso, se tomara como población a 30 profesionales enfermeros que ejecutan sus labores en el servicio de emergencia de una clínica particular, los cuales serán seleccionados tomando en cuenta los criterios de exclusión e inclusión.

2.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia de la clínica particular.
- Enfermeras(os) que hacen manifiesta su voluntad de participar en la investigación, capaces de proporcionar información real, veraz y objetiva, que autoricen su colaboración a través del consentimiento informado.
- Enfermeras(os) que, sin importar su género y edad, cuenten con al menos 6 meses de antigüedad en el servicio de emergencia.

2.2.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Enfermeras(os) que se encuentren en periodo vacacional o de licencia.

- Enfermeras(os) que no deseen ser partícipes de forma voluntaria en el trabajo de investigación.
- Enfermeras(os) que laboren en áreas ajenas a emergencia de la clínica particular.
- Enfermeras(os) que cuenten con menos de 6 meses de antigüedad en el lugar de estudio.

2.3. VARIABLE(S) DE ESTUDIO

Estrés laboral

2.3.1. Definición conceptual

El estrés, término originario del inglés “stress”, asociado a la condición física, psicológica y emocional que se genera a partir de hechos que producen angustia o agobio y que mantienen en estado de alerta al organismo humano. Según la OMS “es la reacción que presenta el individuo ante las presiones y demandas laborales que no pueden ser ajustadas a sus capacidades y conocimientos, y que someten a evaluación su capacidad para enfrentar la situación”. Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) alerta sobre significativo incremento de los niveles de estrés en trabajadores y lo conceptualiza como una “respuesta emocional y física a una afectación causada por el desequilibrio entre las los recursos y exigencias percibidas en un individuo” (35).

Afecta de forma diferente a cada individuo, sin embargo, generalmente produce angustia, irritabilidad, dificultad para pensar de forma lógica, incapacidad para concentrarse, cansancio, intranquilidad, depresión, dificultad para dormir, y otra serie de trastornos que afectan el sistema musculo esquelético, gastrointestinal, cardiovascular, entre otros.

2.3.2 Definición operacional

Se trata de una variable compleja que, actualmente, está siendo estudiada desde múltiples perspectivas. Según su naturaleza es de tipo cualitativa y se mide a través de una escala ordinal.

Al tratarse de la única variable en la cual torna el proyecto de investigación, su medición se realiza mediante la ejecución de la Escala de Estrés de Enfermeras

2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para el relevamiento de data y su posterior análisis fue empleada la técnica de cuestionarios o encuestas, los cuales son aplicados al personal enfermero de emergencia de la clínica independientemente del horario o turno que cumplan.

El instrumento empleado corresponde al Inventario de Maslach Burnout Inventory (MB), desarrollado por Maslach y Jackson en el año de 1981 que cuenta con validación internacional. Básicamente, corresponde a un instrumento constituido por 22 ítems, los que se encuentran dispuestos con afirmaciones sobre lo que siente, padece y la actitud del personal de enfermería. Cuenta con seis niveles situados desde el N° 0 hasta el N° 6, cada uno de ellos con las dimensiones respectivas: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización. (36)

Según investigaciones realizadas previamente, este instrumento tiene alta fiabilidad, cercana al 0.9, lo cual le provee mayor credibilidad al presente trabajo.

2.5. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Inicialmente, se realizará el trámite correspondiente para contar con el permiso ético e institucional y así poder ejecutar el estudio presente. Este oficio será dirigido a la coordinadora del servicio de emergencias de la Clínica “Padre Luis Tezza”, a efecto de dar inicio al relevamiento de data.

Se realizará una breve explicación previa del estudio para contar con la aprobación del profesional, el cual también dará su consentimiento para su participación por medio de un documento legal denominado consentimiento informado. Los autores de la presente investigación suministrarán la encuesta y otorgarán un tiempo determinado de aproximadamente 20 o 30 minutos de duración para su llenado. Posteriormente, serán retiradas los formatos y procesadas para la obtención de resultados.

Una vez obtenidos, serán evaluados mediante paquetes estadísticos para elaborar su interpretación y conclusiones.

2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Como bien se describe previamente, se utilizará la escala de Maslach que en el presente estudio permitirá analizar y medir los niveles de estrés del personal enfermero en el área de emergencia de la clínica particular. Este instrumento tiene diversas características:

- Las dimensiones de las variables se encuentran dispuestas de forma positiva.
- La calificación y resultados de los ítems dependen de si se disponen en forma de afirmación o negación. Los ítems que presentan resultado negativo son invertidos en el puntaje del 0 al 6.

Nivel de estrés (Dimensiones)	Puntajes
Agotamiento emocional	<p>Bajo (47 – 54)</p> <p>Medio (39 – 46)</p> <p>Alto (0 – 38)</p>
Realización personal	<p>Alto (30 – 48)</p> <p>Medio (19 – 29)</p> <p>Bajo (0 – 18)</p>
Despersonalización	<p>Bajo (29 – 30)</p> <p>Medio (24 – 28)</p> <p>Alto (0 – 23)</p>

La aplicación de este inventario permite medir en las tres dimensiones lo siguiente:

- Agotamiento emocional: Valoración del cansancio por las fuertes demandas laborales. Se manifiesta en 9 enunciados.
- Realización personal: Evaluación del sentir de autoeficacia y superación profesional y personal. Consta de 8 enunciados.
- Despersonalización: Valoración del grado de frialdad y alejamiento de la personalidad previa al trabajo. Conformada por 5 enunciados.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

De acuerdo con los principios establecidos en el Consejo de Organización Internacional de la Ciencia Médica (CIOMS), este estudio se desarrollará en concordancia con los criterios éticos que se detallan a continuación:

Los principales principios de carácter éticos que avalarán la investigación abarcan al respeto por las personas, la beneficencia y la justicia. Así mismo, radica en el valor social y científico donde los investigadores y autoridades de salud tienen la obligación moral de asegurar la preservación de los derechos humanos, la protección y confidencialidad de los participantes en el estudio.

- A través del principio de beneficencia se garantiza que los participantes no sufrirán daños físicos ni psicológicos que atenten contra su integridad personal y profesional. Se respeta la dignidad humana y se aplica el derecho a la autodeterminación y a la información completa. A través del principio de justicia se provee un trato justo y privatizado.
- El procedimiento investigativo tiene como objeto determinar el nivel de estrés laboral en el personal enfermero de emergencia en una clínica particular.
- Los investigadores emitirán un consentimiento informado con la información pertinente, explícita y verídica de la investigación a realizar, donde el individuo participará en la investigación de forma voluntaria e informada y tiene el derecho de retirarse o no autorizar su colaboración en cualquier punto del estudio sin sanción alguna.
- La investigación iniciará cuando se obtenga la autorización y aprobación administrativa del personal de la clínica.

III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

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

PRESUPUESTO

MATERIALES

2021

	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1 laptop	1800				1800
usb	30				30
utiles de escritorios					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A-4	10				10
Materiales Bibliograficos					
libros	50	50			100
Internet	70	70	70	70	280
Otros					
Movilidad	40	40	40		120
Alimentos	50	30	50		130
Llamadas	15	15	15	10	45
Recursos Humanos					
Digitadora	50			50	100
Imprevistos	100			100	200
TOTAL	2218	205	175	230	2818

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Rivera, S. (2020). Horizonte de enfermería. Pontificia Universidad Católica de Chile, 4(1). Disponible en <http://revistaaisthesis.uc.cl/index.php/RHE/article/view/11610> [accesado el 19 de marzo de 2021]
- 2) <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFE-MOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 3) Mimura C, Griffiths P. The effectiveness of current approaches to workplace stress management in the nursing profession: An evidence based literature review. Occupational and Environmental Medicine [revista en Internet] 2003 [acceso 27 de abril de 2020]; 60(1): 10-15. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1740380/>
- 4) Adib M, Khamechian M, Alavi N. Nurses' perception of occupational stress and its influencing factors: A qualitative study. Iranian journal of nursing and midwifery research [revista en Internet] 2012 [acceso 5 de mayo de 2020]; 17(5): 352-359. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23853647>
- 5) García M., Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona: Revista de La Facultad de Psicología., (19), 2016 11-30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=611275>
- 6) Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro social [revista en internet] 2016 Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/103.
- 7) Estrés y factores relacionados en el personal de un hospital psiquiátrico: un estudio de prevalencia 2017, disponible en https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008
- 8) Los riesgos del estrés laboral para la salud [revista en internet] 2020 disponible en: [https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3p-tima%20\(1%2C%203\).](https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3p-tima%20(1%2C%203).)
- 9) Cheng, W., & Cheng, Y. (2017). Minor mental disorders in Taiwanese healthcare workers and the associations with psychosocial work conditions. Formos Med Assoc, 116(4). Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004 [accesado el 15 de marzo de 2021]
- 10) Los riesgos del estrés laboral para la salud [revista en internet] 2020 disponible en: [https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3p-tima%20\(1%2C%203\).](https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,%C3%B3p-tima%20(1%2C%203).)
- 11) https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008

- 12) El Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional - https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- 13) Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería - https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2019000300010&script=sci_arttext&tlng=pt
- 14) Comparativa sobre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en los/as profesionales
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/19686/comparativa%20sobre%20el%20sindrome%20de%20burnout%20y%20las%20estrategias%20de%20afrontamiento%20en%20losas%20profesionales%20del%20trabajo%20social%20y%20la%20consultoria%20it..pdf?sequence=1>
- 15) Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Index Enfermería [Internet]. 2010 [citado 2020 Nov 04]; 19(4): 279-282. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es
- 16) A. M. García, «Estrés laboral y cuidado de enfermería, Centro Quirúrgico del Hospital Augusto Hernandez Mendoza, Ica - 2016,» Revista Ica, Perú, 2018. [revista internet] disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/214/282>
- 17) Garcia M, Maria del Carmen, “El estrés en el ambito de los profesional de salud” Universidad de Zaragoza Zaragoza, España 2016[revista internet] disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- 18) OMS. (2016, April 28). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Organización Panamericana de La Salud. Organización Mundial de La Salud.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-andsocieties&Itemid=135&lang=es
- 19) Centros para el Control y la prevención de Enfermedades. Sobre llevar el estrés: las pandemias pueden ser estresantes. Centros para el Control y la prevención de Enfermedades. 2020. [citado: 01 de Noviembre 2020]. Disponible en: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stressanxiety.html>
- 20) Mejia, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinoza, Y. A. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo, 28(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- 21) Ibarra A. Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson en trabajadores de la empresa "Creaciones Patricio", en el sector

- de San Carlos, cantón Quito, periodo Noviembre 2017 - Abril 2018 [Tesis en Internet]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2018 [consultado el 29 de octubre de 2021]. 93 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15343/1/T-UCE-0020-TO033-2018.pdf>
- 22) María de Carmen García-Moran Marta Gil-Lacruz Universidad de Zaragoza Zaragoza, España. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud.. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
 - 23) Cremades P. “Estrés laboral sobre la atención de enfermería”. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf
 - 24) Lopes A. Estrés de los profesionales de enfermería actuantes en la atención prehospitalaria. Revista Brasileira de Enfermagem. 2020 Junio; 73
 - 25) Yuwanich, N., Akhavan, S., Nantsupawat, W. and Martin, L. Experiences of Occupational Stress among Emergency Nurses at Private Hospitals in Bangkok, Thailand. Open Journal of Nursing. [revista en Internet] 2017 [acceso 26 de Jul. de 2020]; (7): 657-670. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/3580/41035ef55e925b9870fd6009e924d20d61a4.pdf>
 - 26) Lcda. Yanybis Alvarado Trabajo de Grado titulado nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del centro medico valle de san diego. Disponible en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2495/1/yalvarado.pdf>
 - 27) Bellodas Castillo, J.R. 2019 “ Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019”. Disponible en: Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB (1).pdf.
 - 28) Medina E. “Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil (Ecuador, 2017). Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED- ENF-392.pdf>.
 - 29) Quispe Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de salud el Bosque. [Internet].; 2019 [citado 2021 Febrero 20]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6475/Quispe%20Delgado%20Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 - 30) Torres M. “Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2º y 3º grado de quemadura del servicio de quemados de un hospital del MINSA-2017. Disponible en: https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE004688.pdf
 - 31) Ccasani Cruz, Marisol, Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Disponible en : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11867>.

- 32) Benavente A. Nivel de estrés laboral del personal de enfermería y percepción de la calidad de atención en los pacientes del Hospital Goyeneche Arequipa – Julio 2015. [Tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2018
- 33) Loaiza Huallpa, en s trabajo académico: “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020”. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4302/T061_44857542_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 34) Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. 6a ed. México: McGraw-Hill; 2014. 632 p.
- 35) Ledesma C. Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán- Marzo 2015 (Médico Cirujano): Universidad Ricardo Palma; 2015. 14. Olivares V. Ludatio: Dra. Cristina Maslach, Comprendiendo el Burnout [Internet] Ciencia y Trabajo, 2017; 19(58) p 59-63. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- 36) Cruz G. Programa de intervención para la disminución del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de una clínica privada de Lima, 2020 [Licenciada]. Universidad Peruana Unión; 2020. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3257/Gisella_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.

Variable	Tipo de variable (Según su naturaleza y escala de medición)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Nivel de estrés	Variable cualitativa y de escala de medición ordinal.	Respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo.	Conjunto de respuestas fisiológicas y psicológicas que experimenta la enfermera en el servicio de emergencia, conformado por tres dimensiones.	Agotamiento emocional.	Cansancio emocional, agotamiento físico.	9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).	Nivel de estrés bajo, medio y alto.	Nivel de estrés bajo: 0 – 101. Nivel de estrés medio: 102 – 117. Nivel de estrés alto: 118 – 132.
				Realización personal.	Respuesta negativa laboral, sentimientos negativos hacia la competencia profesional.	8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).		
				Despersonalización.	Trato impersonal, alejamiento, falta de empatía hacia problemas ajenos, autoconcepto negativo.	5 ítems (5, 10, 11, 15, 22).		

Anexo A. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA VALORAR EL NIVEL DE ESTRÉS DEL EQUIPO DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado Licenciada(o): El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el estrés laboral en las enfermeras de la clínica Privada “Padre Luis Tezza”. Agradezco de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima.

1.Edad:

2.Sexo: F() M()

5.Tiempo de servicio:

6.Estado civil: SOLTERA () CASADA ()

III. Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número de que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones

Por ejemplo:

1) Me agrada interactuar con los pacientes

0 = nunca

1 = Pocas veces al año o Menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

1)Me siento emocionalmente cansada(o)por mi trabajo:

0 1 2 3 4 5
6

2)Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío:

0 1 2 3 4 5
6

3)Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado:

0 1 2 3 4 5
6

4)Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente:

0 1 2 3 4 5
6

- 5) Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 6) Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 8) Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 10) Siento que me he vuelto más dura(o) con las personas:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 12) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 13) Me siento frustrado por mi trabajo:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 14) Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa:
- | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | | | | |
- 17) Siento que pudo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes:

0 **1** **2** **3** **4** **5**
6

18) Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes:

0 **1** **2** **3** **4** **5**
6

19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo:

0 **1** **2** **3** **4** **5**
6

20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades:

0 **1** **2** **3** **4** **5**
6

21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada:

0 **1** **2** **3** **4** **5**
6

22) Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas:

0 **1** **2** **3** **4** **5**
6

ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se solicita a ud su consentimiento para que sea participe de un proyecto de investigación.

Título del proyecto: Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en el área de emergencia, de una clínica particular

Nombre del investigador: Cecilia Graciela Martínez Pérez

Objetivo del estudio: Determinar el nivel de estrés del personal de enfermería que labora en el área de emergencia en una clínica particular 2021.

Beneficios por participar: Conocer los resultados de la investigación, dichos resultados pueden ser de mucha utilidad para que puedan analizar y crear nuevos proyectos para su área de trabajo.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno.

Confidencialidad: La información que usted brinde, será muy confidencial, será anónima ya que no será necesario colocar su nombre ni apellido.

Renuncia: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Consultas posteriores. Ud. Puede realizar todas las preguntas necesarias antes, durante y después de resolver el cuestionario, también lo puede hacer mediante el siguiente correo: cgmp_1992@outlook.es o al N° 931175423.

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.

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante

**ANEXO D CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL**

ESTADISITICA DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	Nº de elementos
0.9	22