



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“ESTRESORES LABORALES EN ENFERMEROS DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE  
LIMA 2020”**

**TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. JIMÉNEZ JIMÉNEZ, ROSARIO**

**ASESORA:**

**Mg. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH**

**LIMA - PERU**

**2020**



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, quien es el soporte más importante en mi vida, su lucha, valentía de sacarnos adelante, al asumir su rol de padre y madre en tan difíciles momentos.

A mi papá, que a pesar de no haberlo tenido en mi infancia y compartir sus enseñanzas, sentí que siempre estuvo, cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi esposo, por acompañarme durante esta etapa de formación y compartir conmigo momentos de alegría y tristezas.

A mis hermanos y familiares en general, por haberme brindado su ayuda y respaldo en los buenos y malos momentos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco al divino creador por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi madre, Eugenia por ser una mujer ejemplar, pese a los inconvenientes que se presentaron.

Asimismo a mis hermanos y esposo que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y seguir creciendo profesionalmente.

A cada uno de mis familiares y amigos por su constante apoyo, por su paciencia y aliento en los momentos de flaqueza. Sus consejos me motivaron a subir un peldaño más en esta escalera hacia el éxito profesional.

A nuestros docentes de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad Norber Wiener por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

**ASESOR DE TESIS**

**Mg. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MATERIAL Y METODOS	09
2.1 Enfoque y diseño de investigación	09
2.2 Población, muestra y muestreo	09
2.3 Variable(s) de estudio	10
2.4 Técnica e instrumento de medición	10
2.5 Procedimiento para recolección de datos	11
2.6 Métodos de análisis estadístico	12
2.7 Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	21
4.1 Discusión	21
4.2 Conclusiones	24
4.3 Recomendaciones	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXOS	31

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N°01 Frecuencia del estresor físico en las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>13</b>
Tabla N°02 Frecuencia del estresor psicológico en las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>15</b>
Tabla N°03 Frecuencia del estresor social en las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>18</b>
Tabla N°04 Características sociodemográficas de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>39</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura N°01 Estresor laboral según dimensión estresor físico en las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>14</b>
Figura N°02 Estresor laboral según dimensión estresor psicológico en las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>17</b>
Figura N°03 Estresor laboral según dimensión estresor social en las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>19</b>
Figura N°04 Estresores laborales globales en enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020	<b>19</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo A:</b> Operacionalización de la variable o variables	<b>32</b>
<b>Anexo B:</b> Instrumento de recolección de datos	<b>33</b>
<b>Anexo C:</b> Consentimiento informado y/o asentimiento informado	<b>36</b>
<b>Anexo D:</b> Carta de permiso	<b>38</b>
<b>Anexo E:</b> Características sociodemográficas	<b>39</b>
<b>Anexo F:</b> Formatos de validación	<b>40</b>

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar los estresores laborales en enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020. **Material y método** el estudio presenta un diseño metodológico de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformado por 100 enfermeras(os) del servicio de emergencia adulto de un Hospital Nacional de Lima, 2020. **Los resultados** encontrados en el estudio demuestran que el estresor físico estuvo presente en un 62% de las enfermeras, el estresor psicológico fue ausente en el 52% de las enfermeras y el estresor social estuvo presente en el 61% de las enfermeras. En global el 68% de todas las enfermeras presentaron estresores laborales medios. **En conclusión** los estresores laborales en los enfermeros del servicio de emergencia fueron de nivel medio en 68%. Según dimensiones: el estresor físico fue del 62%, del estresor psicológico 48% y estresor social 61%.

**Palabras claves:** “Estrés laboral”, “Estresor Psicológico”, “Personal de enfermería”, “Personal de salud”, “Enfermería”.

## ABSTRACT

This study aimed to determine the occupational stressors in nurses of the emergency service of a Hospital of Lima, 2020. **Material and method** the study presents a methodological design of quantitative, descriptive cross-sectional and non-experimental design. The sample consisted of 100 nurses from the adult emergency service of a National Hospital of Lima, 2020. **The results** found in the study show that the physical stressor was present in 62% of nurses, the psychological stressor was absent in 52% of nurses and the social stressor was present in 61% of nurses. Overall, 68% of all nurses had medium-sized job stressors. **In conclusion** the work stressors in the nurses of the emergency service were of mid-level at 68%. According to dimensions: the physical stressor was 62%, from the psychological stressor 48% and social stressor 61%.

**Keywords:** "Work Stress", "Psychological Stressor", "Nursing Staff", "Health Personnel", "Nursing".

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el estrés es una alteración que afecta cada vez a más personas del sector sanitario ante situaciones agobiantes de inseguridad debido a la transición demográfica, epidemiológica y a las pandemias; conllevando a cambios en la salud no solo para el personal sanitario sino también a la población generando así estos estresores que pueden ser físicos, psicológicos y/o sociales, siendo el servicio de emergencia una de las áreas donde el personal de enfermería es quien soporta mayor estrés, desencadenando así los estresores laborales según dada la situación o actividad desarrollada en cada jornada laboral (1,2).

El estrés se manifiesta mediante el estado de tensión ante cualquier reacción fisiológica o psicológica producida por el organismo pudiendo desencadenar una enfermedad, “siendo estos dos componentes básicos los causantes de estrés o estresores que son de origen dada por las circunstancias del entorno y las respuestas al estrés manifestándose por la reacciones del individuo” (3).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) el estrés es dada como una alteración de los procesos fisiológicos que preparan al organismo para la acción de diversos trastornos físicos, psicológicos y mentales en el individuo afectando su rendimiento, motivación y satisfacción del trabajo poniendo en riesgo su bienestar personal (2, 4).

El estrés en el personal de salud puede darse por distintas situaciones o consecuencias vividas como la infraestructura, el calor, el esfuerzo físico, las posiciones adoptadas, el trabajo de alta responsabilidad, las elevadas demandas de procedimientos y la falta de reconocimientos, siendo el trabajo frecuente en los hospitales que son las organizaciones que brindan servicios de salud para las

personas las 24 horas de los 365 días del año, organizaciones que se distinguen de otras por su particularidad y complejidad (5)

En una resolución emitida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las actividades que realiza el trabajador debe priorizar la salud de los trabajadores, ya que es fundamental lograr un equilibrio personal y profesional que le permita compartir tiempo con su familia, amigos, ayudar a la comunidad y lograr su autorrealización personal” (6).

En países latinoamericanos se vienen desarrollando diversas investigaciones sobre estresores laborales en enfermeras(os) que provocan un impacto en la calidad de vida de los trabajadores. Según el reporte de la agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo refiere que el incremento del porcentaje de estrés es cada vez mayor en los trabajadores que vienen siendo afectados por las distintas actividades económicas”, así mismo en la primera campaña realizada por la Unión Europea sobre combatir el estrés laboral, señala que el 28% de los trabajadores padecen de estrés laboral, en donde las mujeres son las más afectadas (7).

El estrés laboral se origina en las personas cuando no pueden hacer frente a las demandas psicológicas y físicas las cuales repercuten en sus actividades y desempeño laboral. Estudios informan que las(os) enfermeras(os) desempeñan sus actividades en presencia de diversos factores estresores, por la responsabilidad que conlleva el cuidado y asistencia de los enfermos, en el que el sufrimiento es casi inherente a lo largo de cada jornada laboral siendo el factor más estresante dentro de las acciones realizadas por el personal de enfermería por la vivencia de situaciones intensas de la vida, enfermedad y muerte (7).

En el Perú, el Ministerio de Salud afirma que la labor que realiza los profesionales en enfermería es velar por la salud de los pacientes mediante sus acciones de ayuda, acompañamiento, atención así como también evitar los riesgos; sus

procedimientos y atenciones que son realizadas con diligencia y oportunamente (8).

En el enfoque conceptual podemos mencionar que los estresores son situaciones estresantes para el personal de salud que puede afectar a la organización, afecta y desequilibran nuestro organismo produciendo reacciones más negativas que positivas, estos eventos estresores suelen ser de gran intensidad emocional con una corta duración, en cuanto a la frecuencia suelen experimentarse con menor intensidad y duración, sin embargo puede repetirse mucho durante la jornada laboral y duración del mismo cuando aparecen estos estresores (9).

Por otro lado, los estresores laborales son el conjunto de circunstancias psicológicas o físicas que se originan en el trabajo y que con continuidad provocan tensión en la persona produciendo estrés, las(os) enfermeras(os) vienen siendo afectados negativamente su salud física y psicológica que se agravan cuando sienten que no cuentan con el apoyo de sus colegas, supervisores y de la institución para la que trabajan (10).

Se considera estresores a los factores de riesgo, la carga de responsabilidad o exigencias del trabajo de enfermería provocando así reacciones de estrés, entre ellos las exigencias al rendimiento y sobrecarga laboral, la falta de personal, los conflictos interpersonales, el escaso reconocimiento, la falta de autonomía y el contacto con el sufrimiento de otras personas, los estresores más comunes que vienen siendo percibidos por los enfermeros dentro de sus actividades cotidianas son la sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, absentismo de personal de enfermería, desvalorización social de la profesión, baja remuneración, ambigüedad en el rol, agresiones de los pacientes y /o familiares, falta de recursos en el sistema de salud e incompatibilidad con la vida familiar, el trabajar en más de dos instituciones, especialmente aquello vinculado con la sobrecarga laboral perciben más estresores, las dimensiones identificadas en este estudio son tres: Estresores físicos, psicológicos y sociales.(11)

Los estresores físico, son aquellos factores que están relacionadas a las actividades y carga de trabajo; así mismo al ambiente donde se desarrollan, estas sobrecargas pueden ser físicas y mentales siendo estos eventos que los vuelve más vulnerables a las(os) enfermeras(os) conllevándolos al estrés, alterando así el curso normal de la profesión afectando negativamente el rendimiento y bienestar psicológico. Los estresores psicológicos, son aquellas características propias de cada individuo que determinan su comportamiento y razonamiento ante la existencia de factores estresantes independientemente del lugar o ambiente en el cual se está laborando en donde se vive situaciones dolorosas como oír o platicar sobre la muerte cercana y el sufrimiento del paciente, falta de apoyo y preparación insuficiente. Los estresores sociales, son aquellas situaciones conflictivas dentro del equipo de trabajo como las relaciones interpersonales, la falta de apoyo entre miembros del equipo de enfermería y médico (12,13).

El estrés laboral es algo subjetivo que se manifiesta en el organismo ante cualquier estresor como estresores físicos, individuales o personales, colectivos y organizacionales provocando respuestas a nivel psicológico, fisiológico, cognitivo y motor, es decir los factores estresantes (estresores) frecuentes en las(os) enfermeras(os) viene siendo el contacto incesante con el dolor, sufrimiento y muerte de los pacientes, dificultad con los médicos, poca preparación académica, carencia de apoyo social, enfrentamientos con otros miembros del equipo, sobrecarga de trabajo y la incertidumbre sobre el tratamiento, la escala más usada en el personal de enfermería para medir situaciones estresantes en el ámbito hospitalario es. "The Nursing Stress Scale" (NSS). (14,15) (26).

Callista R, en su teoría de adaptación conceptualiza a la persona como un ser holístico que tiene la capacidad de adaptarse gradualmente a los cambios que se originan en el entorno; por las demandas, circunstancias y/ o situaciones vividas que conllevan a la presencia de factores de estrés, en el personal de enfermería. Las exigencias al rendimiento y sobrecarga laboral, horario de trabajo, demanda

de usuarios y el sufrimiento del paciente, así como también las condiciones ambientales generan un alto nivel de estrés; el proceso de adaptación que el individuo desarrolla la capacidad de sentir, pensar siendo capaz de generar cambios; para lo cual describe cuatro formas de adaptación del individuo: "Necesidades fisiológicas, concepto del yo, función del rol e interdependencia"; así como también menciona tres tipos de estímulos : Focal, contextual y residual; al que el ser humano se puede ajustar o manipular para asegurar y favorecer la adaptación. King I, en su teoría de interacción; enfermería es un proceso de acción, reacción, interacción y transición porque establece una relación enfermera\_ paciente, como un medio para ayudarlo a mantener la salud, al que le ayudara a realizar cambios de adaptación a los mismos para mejorar su estado interno y externo (16,17) (24).

A nivel internacional, el tema ha sido analizado por diferentes investigadores tales como:

Aranda, C, en el año 2019, El Salvador, en su estudio señala que los estresores laborales psicológicos que frecuentemente les generan estrés a las enfermeras es la defunción de los pacientes 52.8%, el 36.1% no realiza adecuadamente los cuidados en enfermería y el 55.6% tuvo una relación estrecha con los pacientes, el 55,6% mencionó no haber brindado apoyo emocional al paciente y el 52.8% menciona que el médico no participa cuando un paciente fallece y el 38.9% de los médicos no brinda el apoyo suficiente a los pacientes, los estresores físicos en las enfermeras estuvo ausente en 41% y el estresor social estuvo presente en 68% de las enfermeras, los datos generales fueron edad promedio de 35 años, situación sentimental soltera 45% (18).

Aguayza, Y, en el año 2018, Ecuador, en su investigación manifiesta que los estresores con mayor frecuencia fueron los físicos relacionados a la carga de trabajo 60%; incertidumbre al tratamiento y pasar temporalmente a otros servicios

el 46.7%, seguidamente de los estresores psicológicos en 40% de los trabajadores. En global los estresores laborales fueron de nivel alto (19).

Guailas, A, en el año 2015, Ecuador, señala que los estresores físicos se dan por el ambiente contaminado (58%), los estresores psicológicos son las tareas asignadas, carga mental de trabajo (38%) y los estresores sociales son las reuniones excesivas de trabajo (14%) (4).

A nivel Nacional, este tema ha sido analizado por diferentes investigadores tales como:

Meza, P, en el año 2019, Perú (Lima), menciona la edad de los participantes estuvo entre 20 a 30 años, con antigüedad laboral de 3 a 5 años (56%), los estresores laborales en sus dimensiones de ambiente físico, psicológico y social muestra un nivel medio de 45.7%, en el nivel alto un 54.3% (20).

Godoy, L., Yance, L, en el año 2016, Perú (Lima), señala que más del 55% del profesional de enfermería tienen estresores laborales de nivel alto en sus 3 tipos, (físicos, psicológicos y sociales), con predominancia de los estresores sociales (60.6%). (21)

Cabana, I., Delgado, J, en el año 2017, Perú (Arequipa), en su estudio muestra que el 47.7% del profesional de enfermería presentan escasos estresores laborales. Los estresores que se evidenciaron con mayor frecuencia son los sociales 45% y físicos 50%. (12)

El presente estudio es importante porque en el servicio de emergencia adulto se ha podido evidenciar que las(os) enfermeras(os) se encuentran expuestas a factores estresantes que conlleva a desarrollar el estrés siendo las exigencias, en la puntualidad, sobre carga laboral, falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio, el clima laboral, falta de apoyo, conflictos interpersonales, falta de

profesionalismo, la gran demanda de paciente, el sufrimiento del paciente, las agresiones de los familiares, falta de insumos y equipos biomédicos; en cuanto a la infraestructura al no contar con un lugar adecuado para realizar efectiva y cómodamente su trabajo. Así como también, el salario percibido no es el esperado que obliga a la mayoría de los profesionales de enfermería a buscar otras oportunidades de trabajo. Por otro lado la jornada laboral supera las 12 horas llegando a cubrir en algunos momentos turnos de 24 horas, debido a la pandemia que se vive hoy en día COVID- 19.

El desarrollo del presente estudio nos permite determinar los estresores laborales, físico, psicológicos y sociales que conllevan a la alteración de la salud de los profesionales de enfermería. El servicio de emergencia es una unidad orgánica y funcional que brinda atención las 24 horas y los 365 días del año el cual es fuente de estrés por la alta demanda de pacientes en ese sentido los resultados encontrados permitirán crear estrategias para reducir los estresores laborales.

La profesión de enfermería establece normas y modelos que implican conocimientos teóricos científica, académica y clínica; es así como la enfermera durante su formación pedagógica adquiere conocimientos, habilidades y actitudes propias que le permitirán conocer la trascendencia de su profesión a profundidad, para brindar los cuidados holísticos, en base a ello enfermería y todo el personal que brindan cuidados de salud a todas las edades individual y colectiva viven acontecimientos de intensidad emocional, independientemente del trabajo nocturno, fatigoso el tener que trabajar en horas de reposo, responsabilidad y efectividad del cuidado del paciente trae como consecuencia la presencia de estresores laborales (22).

El presente estudio es de gran importancia porque servirá como guía o sustento teórico científico para futuras investigaciones en donde el interés del estudio sea la salud ocupacional de los profesionales de enfermería de un Hospital de Lima.

El objetivo general del presente estudio es determinar los estresores laborales en enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020. Los objetivos específicos del presente estudio son: Identificar la frecuencia del estresor físico en las(os) enfermeras(os). Identificar la frecuencia del estresor psicológico en las(os) enfermeras(os) e identificar la frecuencia del estreso social en las(os) enfermeras(os).

## II. MATERIALES Y METODOS

### 2.1 Enfoque y diseño de investigación

El estudio tiene un enfoque de estudio cuantitativo, descriptivo, porque se identificó la presencia de los principales estresores laborales en las(os) enfermeras(os); y transversal, porque el instrumento de investigación fue aplicado una sola vez a las(os) enfermeras(os) por cuanto la variable es medida en sus indicadores y en sus dimensiones en un determinado tiempo. El diseño del estudio fue no experimental (23).

### 2.2 Población, muestra y muestreo

#### **Población**

En el presente estudio la población fue finita y estuvo conformado por 100 enfermeras(os) del servicio de emergencia adulto de un Hospital de Lima.

#### **Muestra:**

La muestra fue de tipo censal en donde se tuvo en cuenta toda la población de estudio. El tipo de muestreo fue no probabilístico por convención pero se tuvo en consideración los criterios de exclusión e inclusión.

#### **Criterios de inclusión**

- Enfermeras(os) que aceptaron participar libremente en el estudio y firmaron el consentimiento informado.
- Enfermeras(os) de ambos sexos.
- Enfermeras(os) que se encuentren laborando en el servicio de emergencia.
- Enfermeras(os) con tiempo de servicio mayor a 3 meses.

### **Criterios de exclusión**

- Enfermeras(os) que no deseen participar en el estudio.
- Enfermeras(os) que roten o provengan de otros servicios.
- Enfermeras(os) que se encuentren de licencia o vacaciones.

### **2.3 Variable(s) de estudio**

La variable principal en el estudio son los estresores laborales.

#### **Definición conceptual de variable principal:**

**Estresores laborales:** Son aquellas situaciones percibidas por las(os) enfermeras(os) en sus actividades cotidianas pudiendo provocar un desequilibrio físico y mental (24).

#### **Definición operacional de variable principal**

**Estresores laborales:** Son aquellas situaciones percibidas por las(os) enfermeras(os) en sus actividades cotidianas pudiendo provocar un desequilibrio físico y mental, en el ámbito hospitalario que serán valorados en sus tres dimensiones: ambiente físico, psicológico y social, aplicando el instrumento (The Nursing Stress Scale) (NSS) (25).

### **2.4 Técnica e instrumento de investigación**

#### **Técnica de recolección de datos:**

Se utilizó como técnica la encuesta.

### **Instrumentos de recolección de datos:**

En el presente estudio se utilizó como instrumento un cuestionario que estuvo conformado por las características sociodemográficos en donde se consideró: la condición laboral, el tiempo de servicio, el estado civil, el sexo y la edad. Seguidamente se utilizó la escala de estresores laborales en enfermería (The Nursing Stress Scale) (NSS), en su versión validada al español elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson (2002), el cual mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el profesional de enfermería (26).

El instrumento consta de 34 preguntas que describen distintas situaciones de estrés en el trabajo los cuales se dividen en tres dimensiones físicas, psicológicas y sociales.

La medición del instrumento fue utilizando la escala de Likert.

Nunca (0),

Algunas veces (1),

Frecuentemente (2),

Muy frecuentemente (3).

### **Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:**

Con relación a la confiabilidad el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,92 para la escala total y en cada una de las sub escalas fluctúa entre 0,83 y 0,49 (26).

## **2.5 Procedimiento y recolección de datos**

Los datos fueron recolectados previo permiso y coordinación administrativa con la jefatura de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Lima y asesor de tesis, según cronograma de actividades. La información

se obtuvo a través de una encuesta con un tiempo estimado de 10 minutos para el llenado de los datos, verificando el llenado completo del instrumento.

## **2.6 Métodos de análisis estadísticos**

Al culminar con la recolección de datos del personal de enfermería, se digitaron en el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 22, luego se realizó el análisis descriptivo para ser presentados en tablas y gráficos, cuyos resultados fueron descritos e interpretados.

## **2.7 Aspectos éticos**

El estudio cumplió con los principios éticos de la Universidad Wiener.

- **Autonomía:** se contó con un consentimiento informado para las(os) enfermeras(os) que aceptaron voluntariamente ser parte del estudio, se mantuvo la confidencialidad absoluta de los datos.
- **Beneficencia:** El estudio es de beneficio para las(os) enfermeras(os), al servicio y servirá para mejorar el trabajo.
- **No maleficencia:** Se evitó cualquier daño físico y/o moral a las(os) enfermeras(os) encuestadas.
- **Justicia:** A las(os) enfermeras(os) se les trató por igual, sin discriminación alguna respetando sus derechos.

### III. RESULTADOS

Tabla N°01 Frecuencia del estresor físico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020

Estresor Físico	Nunca		Alguna vez		Frecuentemente		Muy frecuentemente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	No tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con sus compañeros	22	22%	69	69%	5	5%	4
Pasa temporalmente a otros servicios por falta de personal	12	12%	40	40%	26	26%	22	22%
Realiza demasiadas tareas que no son de enfermería	10	10%	29	29%	30	30%	31	31%
No tengo tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	8	8%	34	34%	28	28%	30	30%
No tengo tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	3	3%	49	49%	27	27%	21	21%
Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	1	1%	24	24%	34	34%	41	41%

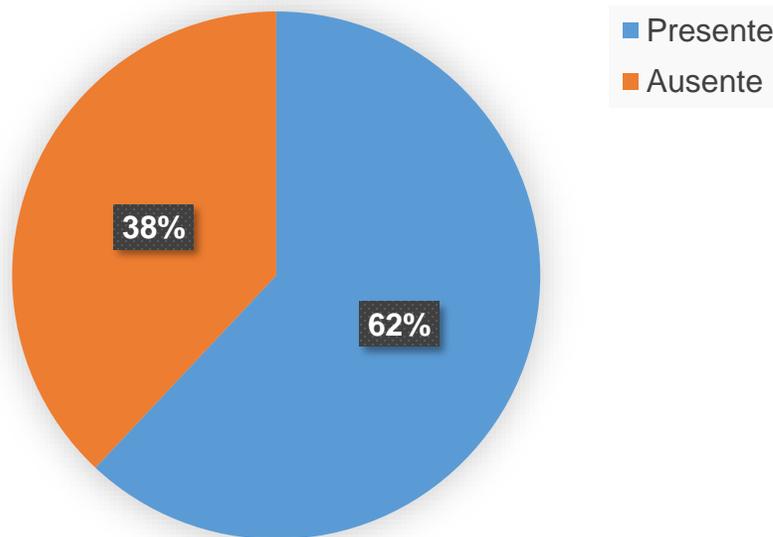
**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

#### Interpretación

En la tabla N°01 se observa la frecuencia del estresor físico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, en donde podemos observar que el 69% de las(os) enfermeras(os) algunas veces no tiene tiempo para compartir sus experiencias con sus compañeros, el 40% de las(os) enfermeras(os) alguna vez ha tenido que cubrir otros servicios por la falta del personal de enfermería, el 31% de las(os) enfermeras(os) frecuentemente realiza tareas administrativas que no son parte del personal de enfermería, el 34% de las(os) enfermeras(os) frecuentemente no tiene tiempo suficiente para brindar apoyo emocional al paciente por la múltiples tareas que realiza, el 49% de las(os) enfermeras(os) algunas veces no ha tenido tiempo para realizar todas sus

actividades y el 41% de las enfermeras están de acuerdo que frecuentemente falta personal para cubrir los diferentes servicios.

Figura N°01 Estresor laboral según dimensión estresor físico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.



**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

### **Interpretación**

En la figura N°01 se observa según la dimensión del estresor físico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, en donde el estresor físico estuvo presente en el 62% de las(os) enfermeras(os).

Tabla N°02 Frecuencia del estresor psicológico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020

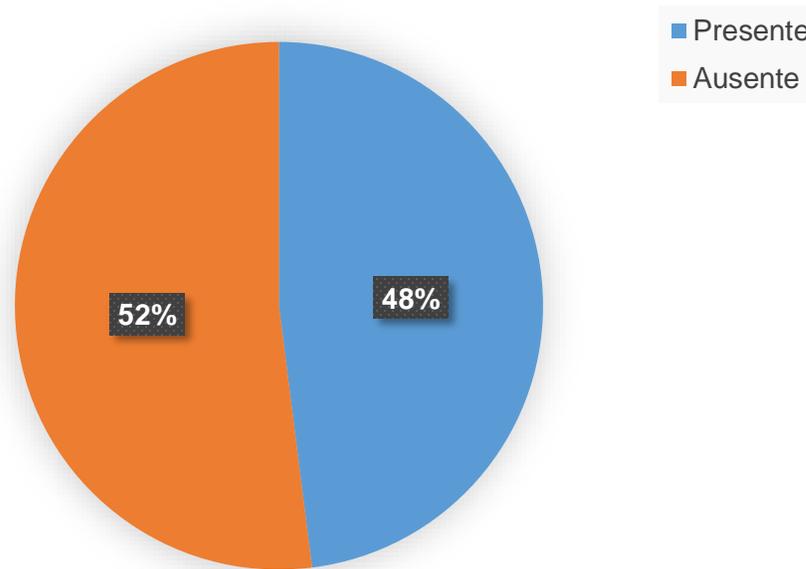
Estresor Psicológico	Nunca		Alguna vez		Frecuentemente		Muy frecuentemente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Realiza cuidados en enfermería que son dolorosos para los pacientes	11	11%	53	53%	25	25%	11	11%
Escucha o habla con un paciente sobre su muerte cercana	15	15%	50	50%	21	21%	14	14%
La muerte de un paciente te afecta	10	10%	24	24%	61	61%	5	5%
Te afecta no poder ayudar a los pacientes	19	19%	71	71%	9	9%	1	1%
Te afecta ver a un paciente sufrir	3	3%	27	27%	43	43%	27	27%
Siente miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería	13	13%	87	87%	0	0%	0	0%
No se siente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	26	26%	74	74%	0	0%	0	0%
No tener una respuesta clara frente a un enfermedad del paciente	18	18%	4	4%	78	78%	0	0%
No sentirse preparado para ayudar al paciente	32	32%	66	66%	0	0%	2	2%
No saber que decir a un paciente o a su familia sobre su estado clínico	24	24%	56	56%	20	20%	0	0%
No sabe el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	7	7%	92	92%	1	1%	0	0%
Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	9	9%	19	19%	58	58%	14	14%
Percibe sentimientos negativos de los pacientes	63	63%	32	32%	5	5%	0	0%
Siento que mi turno son impredecible	16	16%	73	73%	11	11%	0	0%
Sentirse impotente en el caso en que el paciente no presente mejoría	0	0%	50	50%	45	45%	5	5%
Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	14	14%	2	2%	7	7%	77	77%
Recibo información insuficiente del estado clínico de un paciente	24	24%	52	52%	19	19%	5	5%
Toma decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	7	7%	2	2%	16	16%	75	75%

**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

## **Interpretación**

En la tabla N°02 se observa la frecuencia del estresor psicológico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia, en donde se encontró que el 53% de las(os) enfermeras(os) alguna vez realizó procedimientos en enfermería que son dolorosos para los pacientes, el 50% de las enfermeras en alguna vez diálogo con los pacientes sobre su situación crítica de salud, el 61% de las(os) enfermeras(os) menciona que frecuentemente les afecta la muerte de los pacientes, el 71% de las(os) enfermeras(os) mencionó que algunas veces le afecta no poder ayudar a los pacientes, el 43% de las(os) enfermeras(os) refiere que frecuentemente le afecta ver sufrir a un paciente, por otro lado, las(os) enfermeras(os) algunas veces (87%) sienten tener miedo a cometer algún error en los cuidados de enfermería, el 74% de las(os) enfermeras(os) algunas veces no se sienten preparados para ayudar emocionalmente al paciente y esto le ha conllevado frecuentemente a no tener la respuesta clara frente a la enfermedad del paciente. Algunas veces (66%) las(os) enfermeras(os) no se sintieron preparadas para ayudar al paciente, como en algunas veces (56%) no saber que decir a los familiares sobre el estado de sus pacientes. Las(os) enfermeras(os) algunas veces (92%) no sabe el manejo de algunos equipos especializados ya que frecuentemente (58%) sus actividades o capacitaciones son interrumpidas por otras actividades. El 63% de las(os) enfermeras(os) mencionó no percibir sentimientos o deseos negativos de los pacientes; el 73% de las(os) enfermeras(os) algunas veces ha sentido que sus turnos son impredecibles; el 50% de las(os) enfermeras(os) alguna vez ha sentido impotencia saber que los pacientes no mejoran por lo que muy frecuentemente (77%) se sintieron en desacuerdo con el tratamiento del paciente. El 52% de las(os) enfermeras(os) algunas veces no tiene información suficiente sobre el estado de los pacientes por lo que muy frecuentemente (75%) tiene que tomar decisiones del paciente cuando el médico no se encuentra.

Figura N°02 Estresor laboral según dimensión estresor psicológico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.



**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

### **Interpretación**

En la figura N°02 se observa la dimensión del estresor psicológico en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, en donde el estresor psicológico estuvo ausente en el 52% de las(os) enfermeras(os).

Tabla N°03 Frecuencia del estresor social en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020

Estresor físico	Nunca		Alguna vez		Frecuentemente		Muy frecuentemente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Recibe críticas de un médico	33	33%	63	63%	4	4%	0	0%
Tiene problemas con uno o varios médicos	41	41%	55	55%	2	2%	2	2%
El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	11	11%	37	37%	24	24%	28	28%
El médico prescribe un tratamiento inadecuado para el paciente	28	28%	67	67%	5	5%	0	0%
El médico no está presente en una urgencia médica	1	1%	52	52%	19	19%	28	28%
Problemas con el/la supervisora	60	60%	38	38%	2	2%	0	0%
No tengo tiempo para hablar sobre los problemas en el servicio	16	16%	61	61%	23	23%	0	0%
Dificultad para trabajar con uno los compañeros del servicio	21	21%	70	70%	9	9%	0	0%
Acepto críticas de un supervisor	40	40%	1	1%	0	0%	59	59%
Dificultad para trabajar con compañeros de otros servicios	29	29%	62	62%	7	7%	2	2%

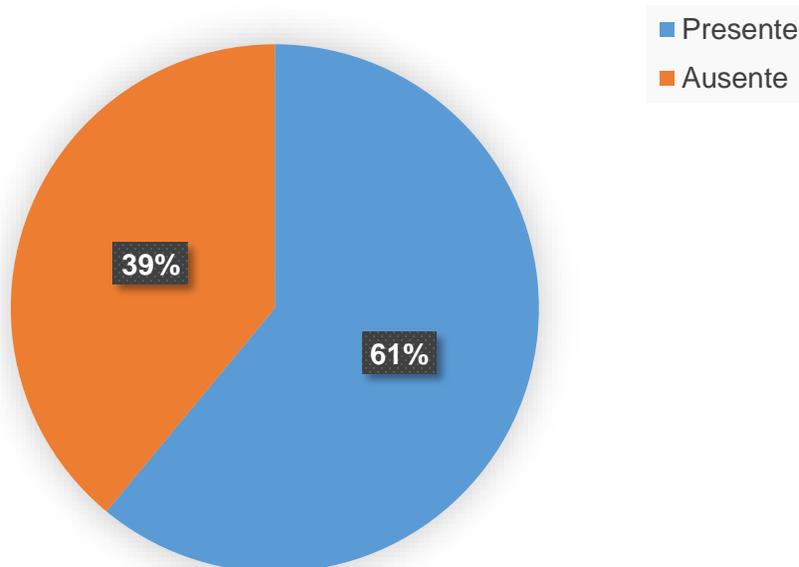
**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

### Interpretación

En la tabla N°03 se observa la frecuencia del estresor social en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, en donde encontramos que el 63% de las(os) enfermeras(os) algunas veces recibieron críticas de los médicos, por lo que, el 55% de las(os) enfermeras(os) algunas veces tuvo problemas con los médicos, el 37% de las(os) enfermeras(os) algunas

veces mencionaron que los médicos no están cuando el paciente está muriendo, por otro lado, el 67% de las(os) enfermeras(os) consideran que los médicos algunas veces prescribe medicamentos que los pacientes no tiene la solvencia económica para adquirirlos. Las(os) enfermeras(os) mencionan que algunas veces (52%) los médicos no se encuentran en la urgencia médica, el 60% de las(os) enfermeras(os) menciona nunca haber tenido problemas con la supervisora, el 61% de las(os) enfermeras(os) mencionó que algunas veces no contó con tiempo para poder dialogar sobre los problemas del servicio con los compañeros, el 70% de las(os) enfermeras(os) algunas veces tuvieron dificultad para trabajar con los compañeros de los diferentes servicios, el 59% de las(os) enfermeras(os) muy frecuentemente aceptan las críticas constructivas del supervisor y el 62% de las(os) enfermeras(os) algunas veces tiene dificultades para trabajar con los compañeros de las diferentes áreas de la institución.

Figura N°03 Estresor laboral según dimensión estresor social en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.

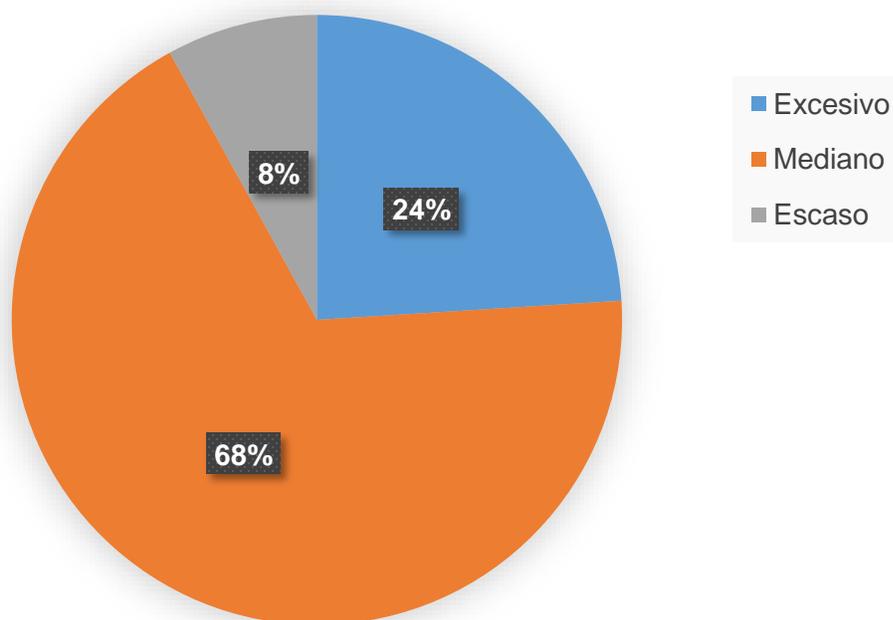


**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

### Interpretación

En la figura N°03 se observa la dimensión del estresor social en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, en donde el estresor psicológico estuvo presente en el 61% de las enfermeras.

Figura N°04 Estresores laborales globales en les(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020



**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

### Interpretación

En la figura N°04 se observa el global de los estresores laborales en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, en donde se encontró que el 68% de todas las(os) enfermeras(os) presentó estresores laborales mediano, seguido de un 24% de las(os) enfermeras(os) presento estresores laborales excesivos y el 8% presento estresores laborales escasos.

## 4. DISCUSIÓN

### 4.1 Discusión

Los estresores laborales afecta de manera negativa la salud psicológica y física de los trabajadores, el cual tiene repercusiones en la eficacia laboral de los trabajadores. El presente estudio ofrece información sobre los estresores laborales físicos, psicológicos y sociales que afectan a las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima. Además, el estudio describe las características sociodemográficas del personal de enfermería.

Las(os) enfermeras(os) en su vida diaria están expuestas a enfrentar exigencias, retos, experiencias y desafíos para lograr el desarrollo de sus objetivos, por tal razón estas experiencias pueden generar estrés en el personal de enfermería. En este contexto el presente estudio realiza la comparación entre los resultados encontrados y los resultados de los estudios revisados.

En el estudio las características sociodemográficas de las(os) enfermeras(os) fueron, con respecto a la edad el 48% estuvo comprendida entre los 31 a 40 años, el sexo femenino (78%) seguido de un (22%) del sexo masculino, el estado civil de las enfermeras fue soltero (54%), la condición laboral de las(os) enfermeras(os) en mayor porcentaje fue contratado con un (55%) y el tiempo de servicio de las(os) enfermeras(os) oscila entre 1 a 5 años (30%) en comparación con el estudio de Aranda, C., (16) coincidimos con su resultado en donde la edad promedio fue de 35 años y en mayor frecuencia fueron de situación sentimental soltera 45%. Diferimos del estudio de Meza, P., (18) en donde la edad de sus participantes estuvo comprendida entre 20 a 30 años, pero coincidimos

con respecto a la antigüedad laboral en donde se encontró que el 56% de los trabajadores tuvieron entre 3 a 5 años laborando.

En el estudio el estresor físico estuvo presente en el 62% de las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, diferimos del estudio del estudio de Aranda, C., (16) en donde menciona que los estresores físicos estuvieron ausentes en las enfermeras (41%). Por otro lado, coincidimos con el estudio de Aguayza, Y., (17) en donde los estresores físicos estuvieron presentes en los trabajadores en un 60%. Para el estudio Guailas, A., (4) mencionan que los estresores físicos se dan por los ambiente contaminados (58%).

Con relación al estresor psicológico estuvo ausente en el 52% de las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia en comparación con el estudio de Aranda, C (16) menciona que la fuente de estrés psicológico para las enfermeras son la defunción de los pacientes 52.8%, la relación estrecha con los pacientes 36.1%, el apoyo emocional al paciente 55.6% y la falta de apoyo de los médicos cuando un paciente fallece 52.8%. En el estudio realizado por Aguayza, Y., (17) los estresores psicológicos se presentaron en 40% de los trabajadores. Para el estudio de Guailas, A., (4) mencionan que los estresores psicológicos son las tareas asignadas y la carga mental de trabajo (38%).

Con respecto al estresor social estuvo presente en el 61% de las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia en comparación con el estudio de Aranda, C., (16) menciona que los estresores sociales estuvo presente en el 68% de las enfermeras. Por otro lado, en el estudio de Guailas, A., (4) mencionan que los estresores sociales son las reuniones excesivas de trabajo (14%). Para Godoy, L., Yance, L., (19) en su estudio predomino los estresores sociales (60.6%). Diferimos del estudio de Cabana, I., Delgado,

J., (12) en donde los estresores laborales que predominaron en su estudio fueron los sociales.

En el estudio el 68% de las(os) enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia presentaron estresores laborales mediano, seguido de un 24% de las(os) enfermeras(os) que presento estresores laborales excesivos y 8% de las(os) enfermeras(os) presento estresores laborales escasos en comparación con el estudio de Aguayza, Y., (17) los estresores laborales a nivel global fueron de nivel alto. Por otro lado, coincidimos con el estudio de Meza, P., (18) en donde los estresores laborales en sus dimensiones de ambiente físico, psicológico y social muestra un nivel medio de 45.7%. Para el estudio de Godoy, L., Yance, L., (19) los estresores laborales fueron de nivel alto en el 55% del profesional de enfermería. Diferimos del estudio de Cabana, I., Delgado, J., (12) en donde los estresores laborales que presentaron fueron escasos en el 47.7% de los profesionales de enfermería.

## 4.2 Conclusiones

1. Los estresores laborales en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020 fueron de nivel medio.
2. Los principales estresores laborales físicos que se enfrentan las(os) enfermeras(os).
  - Realiza demasiadas tareas que no son de enfermería.
  - Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.
3. Los principales estresores laborales psicológicos se enfrentan las(os) enfermeras(os).
  - Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.
  - Toma decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.
  - No tener una respuesta clara frente a una enfermedad del paciente.
  - La muerte de un paciente te afecta
  - Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.
4. Los principales estresores laborales sociales que se enfrentan las(os) enfermeras(os).
  - Acepto críticas de un supervisor.
  - El médico no está presente en una urgencia médica
5. La dimensión estresor físico fue percibido en más de la mitad de las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020.
6. La dimensión estresor psicológico estuvo presente en menos de la mitad de las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020.

7. La dimensión del estresor social se percibió en más de la mitad, en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020.

### **4.3 Recomendaciones**

1. A los directivos del Hospital, conocer la realidad del problema y ejecutar actividades de intervención frente a los estresores laborales, así como también considerar en sus planes de trabajo guías de estrategias: Capacitaciones, talleres de terapia psicológica, emocional, motivacional, ejercicios, técnicas de respiración y relajación, risoterapia, musicoterapia; de tal manera que se pueda disminuir los niveles de estrés en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia y pueda reflejarse en el desempeño laboral.
2. A la jefatura del servicio de emergencia, retomar el programa de educación continua de forma periódica e implementar estrategias para evaluar la presencia de estresores laborales en su personal de tal manera que pueda organizar reuniones en donde se compartan ideas, opiniones, rotaciones de servicio, capacitaciones, atenciones psicológicas y actividades de recreación, así como también la rotación mensual por las diferentes áreas de emergencia.
3. Fomentar la difusión de los resultados del presente estudio en todo el personal de enfermería con la finalidad que las(os) enfermeras(os) se empoderen de su salud y se encuentren preparados a identificar los tipos de estresores laborales (físico, psicológico y social); reforzando y incentivando a la participación de guías, estrategias y trabajo en equipo; fomentar ambientes de confianza y tolerancia mediante la comunicación así como brindar una buena atención a los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Ginebra.2020. [Revisado el 05 de mayo del 2020]. Informe sobre la salud en el mundo.Disponible: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
2. Alba, R. Carga Laboral Percibida: Principal Factor Estresante de la Crisis Económica Actual en Enfermería. Rev. Iber.Colombia.2015 (44) p. 16-19. Disponible:<http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio2015/pagina10.html>
3. Ministerio del Trabajo y Asuntados Sociales.[Internet]. España.2018. [Revisado el 08 de mayo del 2020]. Estrés Laboral. [52]. Disponible: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/unas-laboral-guia.pdf>
4. Guailas, A. Estresores laborales en el personal profesional de enfermería del Hospital Isidro Ayora de Loja. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional de Loja. Ecuador.2015 Disponible: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12179/1/TESIS%20PARA%20LA%20BIBLIOTECA.pdf>
5. Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. Ginebra.2020 [Revisado el 11 de mayo del 2020]. Consideraciones psicosociales y de salud mental. [7].Disponible:<https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>
6. Organización Internacional del Trabajo. [Internet]. Ginebra.2016 [Revisado el 12 de mayo del 2020]. Estrés Laboral. [11]. Disponible: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

7. Lastre, G., Gaviria, G., Herazo, Y. Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo. Rev. Latinoamericana de Hipertensión. Colombia. 2018;13(5):1–7.  
Disponibile: [www.revhipertension.com](http://www.revhipertension.com)
8. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú. 2018 [Revisado el 15 de mayo del 2020]. Lineamientos de políticas sectorial en salud mental. [28].  
Disponibile: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf>
9. Diaz, A. Repercusión del estrés percibido y del estrés laboral. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de Sevilla. España. 2017. Disponibile: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/69203/Tesis%20Doctoral%20a.%200D%Edaz%20Hern%E1ndez%20.pdf;jsessionid=B43AB91C5A12E4708C9BCE96FCC1A917?sequence=5>
10. Huamán, N. Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca; 2018. Disponibile: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2141>
11. Vilcarano, B., Samaniego, N. Estresores y Satisfacción Laboral en Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes. Perú. 2018 Disponibile: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/478>
12. Cabana, I., Delgado, J. Estresores laborales y percepción de autoeficiencia del cuidado humanizado en enfermeras. [Internet]. Repositorio de la Universidad San Agustín de Arequipa. Perú 2017. Disponibile: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNAS/4376>

13. Vargas, G., Vela, G., Zamora, M. Estresores laborales en el aspecto biopsicosocial del profesional de Enfermería del Hospital Regional de Contingencia.[Tesis].Repositorio de la Universidad Hemilio Valdizan. Perú.2018.Disponible:[http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3677/TEN\\_01111\\_V32.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3677/TEN_01111_V32.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Carrillo, C., Ríos, I., Escudero, L. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control apoyo. Rev. Enferm.Glob. España.2018; 54 p.304-314. Disponible: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
15. Preciado, M., Ambriz, A. Análisis psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería. Rev. Iberoamericana de las Ciencias de la Salud. México.2019; 5(10) p.12-19
16. Burke, M. Waslsh, M. enfermeria gerontologica. Cuidados integrales del adulto mayo. 2<sup>da</sup> edicion. Madrid. Harcourt Brace; 1998
17. Galindo, M. Mendez, Y. [Internet]. España.2018 [Revisado el 25 de junio del 2020]. Intervención psicoeducativa de enfermería: aplicación y practica de la teoria de Sor Callista Roy. Disponible: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/intervencion-psicoeducativa-de-enfermeria-aplicacion-practica-de-la-teoria-de-sor-callista-roy/>
18. Aranda, O. Estresores laborales presentes en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización de medicina interna, cirugía hombres y cirugía mujeres. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Nicaragua.2019.Disponible:<https://repositorio.unan.edu.ni/10659/1/t1031.pdf>

19. Aguayza, T. Determinación de agentes estresores en el personal de enfermería de las áreas de Emergencias, Centro Obstétrico y Hospitalización de Ginecología y Obstetricia. [Tesis] Repositorio de la Universidad Internacional SEK. Ecuador. 2018. Disponible: <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2874>
20. Meza, P. Factores estresores laborales y la Resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega. Perú. 2019. Disponible: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS\\_MEZA\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4608/TESIS_MEZA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Godoy, L., Yance, L. Estresores laborales y su relación con el Síndrome de Burnout según dimensiones en el profesional de enfermería de la clínica Limatambo 2016. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. Perú. 2016. Disponible: <https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/biblioteca.asp>
22. Reyes, C. Conocimiento de Enfermería, Estresores Laborales Relacionado a Sintomatología Psicosomática, Servicios de Emergencia y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado. Rev. Científica Filial Arequipa. Perú. 2017; 1 p. 10-21
23. Hernández, R., Fernández, C., Batista, P. [Internet]. Colombia. 2015 [Revisado el 18 de mayo del 2020]. Metodología de la investigación Disponible: [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)
24. Orderique, A. Características sociodemográficas y estresores laborales de las enfermeras de áreas críticas que laboran en el Hospital Regional de Ica

, Junio. 2016 [Tesis]. Universidad Privada San Juan Bautista. Perú.2017.  
Disponible: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/528>

25. Barrios, J. Castillo, G. Estresores laborales y resiliencia en enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017 [tesis]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Perú. 2018. Disponible:<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNAS/5137>

26. Escribá, V. Más, R. Cardenas, M. Pérez, S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale». Rev Gaceta Sanitaria [Internet]. 1998 [citado 25 junio 2020]; (Volume 13, Issue 3):1–10. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(99\)71350-](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(99)71350-6)

6

## ANEXO

## Anexo A: Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: Estresores laborales en enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020.								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Estresores laborales	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	Son aquellas situaciones percibidas por las(os) enfermeras(os) en sus actividades cotidianas pudiendo provocar un desequilibrio físico y mental (24).	Son aquellas situaciones percibidas por las(os) enfermeras(os) en sus actividades cotidianas pudiendo provocar un desequilibrio físico y mental, en el ámbito hospitalario que serán valorados en sus tres dimensiones: ambiente físico, psicológico y social, aplicando el instrumento (The Nursing Stress Scale) (NSS) : (25)	Estresor físico	Carga laboral	(11,20,27,28,30,34)	Ausentes. 0 - 7 puntos Presente. 8 - 18 puntos	<b>Excesivo:</b>  69 – 102 puntos.  <b>Mediano:</b>  35 – 68 puntos.  <b>Escaso:</b>  00 – 34 puntos.
				Estresor psicológico	Muerte y sufrimiento	(3,6,8,12,21)		
					Preparación insuficiente	(10,15,18,23,32,33)		
					Falta de apoyo	(1,16,25)		
					Incertidumbre al tratamiento	(4,14,17,19)		
				Estresor social	Problemas con el medico	(2,9,13,26,31)	Ausentes. 0 - 10 puntos Presente. 11 - 30 puntos	
					Problemas con otros miembros del equipo de enfermería	(28, 29, 30, 31, 32, 33)		



**Nunca: 0. Alguna vez: 1. Frecuentemente: 2. Muy frecuentemente: 3**  
**ESCALA DE ESTRESORES LABORALES: “Nursing Stress Scale”,” elaborada por Pamela Gray-Toft & James G. Anderson año 2002**

N°	ESTRESORES LABORALES DE ENFERMERÍA	Nunca	Alguna Vez	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realización de cuidados de enfermería que resulten dolorosos para los pacientes				
4	Sentirse impotente en el caso en que el paciente no presente mejoría				
5	Problemas con el/la supervisora				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio				
8	La muerte de un paciente				
9	Problemas con uno o varios médicos				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				

16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21	Ver a un paciente sufrir				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24	Recibir críticas de un supervisor				
25	Personal y turno imprevisible				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31	El médico no está presente en una urgencia médica				
32	No saber que se debe decir a un paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				

## **Anexo C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

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 laborales en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital de Lima 2020.”

**Nombre de los investigadores principales:**

Jiménez Jiménez, Rosario

**Propósito del estudio:** Determinar los estrés laborales en enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a ....., coordinadora de equipo.

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

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

Lima, ..... de ..... de 2020

.....  
Firma del participante

## Anexo D: Carta de permiso

Lima, 25 junio de 2020

### CARTA N° 08-05-25/2020/DFCS/UPNW

Dra. Martina Obando Zegarra

JEFA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA

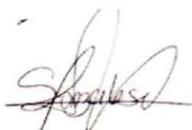
Presente:

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo solicito a usted la autorización de la estudiante: ROSARIO JIMENEZ JIMENEZ; perteneciente a la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, para poder llevar a cabo su proyecto de investigación titulado: "ESTRESORES LABORALES EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2020".

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

**Atentamente,**



DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDAÑA  
Directora  
Escuela Académica Profesional de Enfermería  
Universidad Privada Norbert Wiener

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Nac. Arzobispo Loayza  
Obando Z  
Dra. MARTINA OBANDO ZEGARRA  
Jefa de Servicio de Atención de Emergencia  
C.O.P. 1000000 R. Hm. Esp. 750

02  
07  
20

## Anexo E. Características sociodemográficas

Tabla N°04 Características sociodemográficas de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
23 a 30 años	12	12%
31 a 40 años	48	48%
41 a 50 años	13	13%
Más de 51 años	27	27%
<b>Sexo</b>		
Hombre	22	22%
Mujer	78	78%
<b>Estado civil</b>		
Casado	32	32%
Conviviente	13	13%
Soltero	54	54%
Viudo	1	1%
<b>Condición laboral</b>		
Contratado	55	55%
Nombrado	45	45%
<b>Tiempo de servicio</b>		
< 1 año	21	21%
1– 5 años	30	30%
6 – 10 años	19	19%
11 – 15 años	17	17%
> 16 años	13	13%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

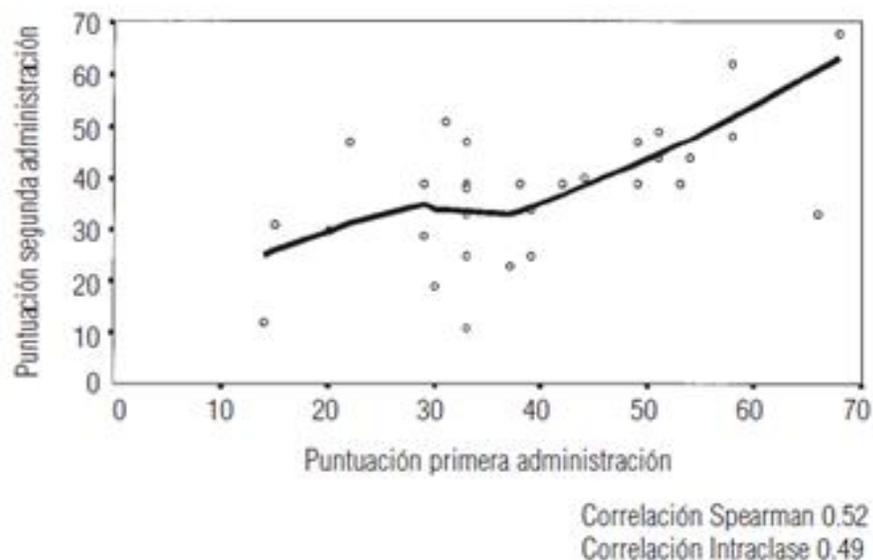
**Fuente:** Elaborado por la estudiante de la UPNW de la EAP de enfermería

### Interpretación

En la tabla N°04 se observa las características sociodemográficas de las enfermeras de un hospital de lima, con respecto a la edad el 48% estuvo comprendida entre los 31 a 40 años, el sexo femenino (78%) seguido de un (22%) del sexo masculino, el estado civil de las enfermeras fue soltero (54%), la condición laboral de las enfermeras en mayor porcentaje fue contratado con un (55%) y el tiempo de servicio de las enfermeras oscila entre 1 a 5 años (30%).

## Anexo F: Formatos de validación

**Figura 1. Fiabilidad de la escala adaptada al castellano de estresores laborales en personal de enfermería.**



**Tabla 3. Coeficientes Alfa de Cronbach de la escala, adaptada al castellano, de estresores laborales en personal de enfermería**

	N.º de ítems	Alfa de Cronbach
Total NSS	34	0.92
I Muerte y Sufrimiento	6	0,83
II Carga de trabajo	6	0,77
III Incertidumbre respecto al tratamiento	5	0,78
IV Problemas con la jerarquía	4	0,79
V Preparación insuficiente	6	0,73
VI Falta de apoyo	3	0,71
VII No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	1	—
VIII Problemas entre el personal de enfermería	2	0,49*
IX Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	1	—

\*Coeficiente de correlación de Spearman