



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN  
EMERGENCIA Y DESASTRES**

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA MAISON DE SANTÉ”**

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

**PRESENTADO POR:  
LIC. SANCHEZ CAPCHA, DORIS YOSELINE**

**ASESOR:  
MG. BASURTO SANTILLÁN, IVÁN JAVIER**

**LIMA – PERÚ  
2020**

## **DEDICATORIA**

Para quienes insistieron en los momentos difíciles.

Para quienes me apoyaron desde siempre.

Para quienes confiaron en mí y me motivaron día a día en logro de mis objetivos.

A mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por permitirme a seguir cumpliendo mis metas, por darme la fortaleza y sabiduría para seguir adelante.

A mis padres por su cariño, paciencia comprensión y apoyo incondicional, gracias por enseñarme que los sueños se pueden cumplir y nunca dejarnos caer.

A mi hija por su paciencia y apoyo.

**ASESOR:**  
**MG. BASURTO SANTILLÁN, IVÁN JAVIER**

## **JURADO**

**Presidente:** Mg. Milagros Lisbeth Uturnco Vera

**Secretario:** Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

**Vocal** : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

**Índice**

Carátula.....	1
Índice .....	5
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>II. MATERIALES Y METODOS .....</b>	<b>16</b>
2.1 Enfoque y diseño de investigación .....	16
2.2 Población, muestra y muestreo .....	17
2.3 Variable de estudio .....	18
2.4 Técnica e instrumento de medición .....	18
2.5. Procedimiento para recolección de datos.....	19
2.6 Métodos de análisis estadístico.....	20
2.7 Aspectos éticos .....	20
<b>III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO.....</b>	<b>22</b>
3.1 Cronograma de actividades .....	22
3.2. Recursos financieros.....	23
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>28</b>
ANEXO A. Operacionalización de la variable o variables.....	29
ANEXO B: Instrumento de recolección de datos. ....	30
ANEXO C: Consentimiento informado y/o asentimiento informado .....	30

## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el mundo se ha visto caracterizado por una serie de acontecimientos que han exigido cambios radicales en los diversos ámbitos y contextos de la vida humana, generando un ritmo de vida sumamente acelerado tanto en los aspectos personal y familiar como en el profesional (1). Este panorama, ha decantado en diversas problemáticas de salud, entre las cuales el estrés ha cobrado especial preocupación, por las repercusiones emocionales, físicas, psicológicas, conductuales y cognoscitivas que tiene para el ser humano, alcanzado a la fecha a uno de cada cinco trabajadores a nivel global (2).

Esta situación es preocupante, pues los efectos del estrés pueden llegar a ser realmente nocivos para el ser humano, desencadenando cuadros de hipertensión arterial, asma, trastornos del sueño, diabetes, fatiga crónica, depresión entre otros males que conllevan a un decrecimiento en el rendimiento de la persona en cada faceta de su vida, incluyendo el entorno laboral (3).

Toda esta situación se hace quizá más alarmante en ámbitos como el sector salud y, en especial, en el caso del personal de enfermería, quienes se encuentran en constante exposición a situaciones dolorosas como la muerte, la atención a pacientes terminales, situaciones de emergencia o urgencia, la demandante presión inherente al servicio que brindan, la comunicación, los conflictos y una serie de casuísticas que van mermando su resistencia y normal desempeño, tanto así que se considera que un aproximado del 50% de las bajas del personal sanitario se producen debido al estrés laboral (4).

Cabe mencionar aquí que, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral puede ser definido como aquellas reacciones que una persona tiene ante demandas y exigencias que no se ajustan a sus recursos y conocimientos, poniendo al límite su capacidad de afrontamiento (5).

Esta realidad no es ajena al ámbito latinoamericano, contexto que ha considerado el estrés como una pandemia en el entorno laboral, cuyas raíces se encuentran en aspectos culturales, económicos y sociales, sin que se pueda combatir de manera frontal contra ello debido a la ausencia de políticas regulatorias que permitan implementar medidas de control más efectivas que reduzcan el índice de trabajadores afectados por esta problemática (6).

En el ámbito peruano esta situación no es menos preocupante, pues existen estudios realizados respecto al estrés en enfermeras limeñas y huancaínas, encontrando que tanto esta problemática como el Síndrome de Burnout están presentes de forma alarmante en el personal de enfermería, encontrando que en Lima afectan a un porcentaje que varía entre el 60 y 84%, mientras que en Huancayo las cifras oscilan entre el 40% y 50% (7).

En el caso de la Maison de Santé, esta situación también se ha convertido en una preocupación para el personal de enfermería, ya que el contexto y las exigencias propias del ámbito de emergencia, conllevan a este grupo de profesionales a realizar diversas actividades que implican en marcado desgaste tanto físico, como mental, sin soslayar el aspecto emocional que se encuentra íntimamente ligado al servicio que brindan las enfermeras, pues, el aspecto humano es esencia natural del ejercicio de esta profesión.



En cuanto al enfoque conceptual, cabe iniciar señalando que esta problemática no es de data reciente, pues el trabajo que se realiza en el ámbito de la salud siempre ha implicado el involucramiento y la entrega permanente de los profesionales que ahí trabajan, más aún en el caso del personal de enfermería, que establece un contacto permanente y directo con los pacientes. Es por ello, que con el correr de los años se han realizado una infinidad de estudios que han permitido proponer modelos orientados a determinar las causas y las consecuencias del estrés laboral. Uno de ellos es el modelo denominado de demandas, restricciones y apoyos que propuso Karasek en el año 1979 y que perfiló en el año 1992, permitiendo establecer relaciones entre estrés y satisfacción dentro del entorno laboral, postulando que la existencia de satisfacción en el personal permitirá que los niveles de estrés sean menores y, el caso opuesto, mientras menor sea la satisfacción el índice de estrés será más alto. (8).

Es importante referir aquí también el modelo tridimensional del burnout de Maslach que propusieron las investigadoras Maslach y Jackson que propone tres elementos claves del síndrome de Burnout: 1) agotamiento emocional; 2) despersonalización; y 3) falta de realización personal. Cabe indicar aquí que uno de los principales elementos que se consideran como desencadenante del Síndrome de Burnout se encuentra justamente en el estrés laboral, que es definido por ellas como la interacción que surge entre las personas y su entorno, en el que el estrés, entendido como activación cognitiva y fisiológica excepcional que conlleva al organismo a atender las demandas que se suscitan en el medio, ya sean estas internas o externas, pero que excede la capacidad y recursos que la persona tiene, generando modificaciones en ella (9).

Es sustancial mencionar aquí que este modelo es el que se utilizará para efectos de este trabajo de investigación, pues se ha considerado que el instrumento, compuesto

por 22 ítem, aborda aspectos acordes a la realidad que se presenta en el ámbito de emergencia de la Maison de Santé, concordancia que permitirá realizar hallazgos pertinentes a la realidad del contexto de esta unidad de análisis.

No se puede soslayar en estos fundamentos el modelo de cuidados enfermeros propugnado por Virginia Henderson, donde se resalta el rol que cumplen estos profesionales para asistir a los pacientes en todas aquellas acciones y actividades que contribuyan a la recuperación de su salud o, incluso, en aquellos procesos orientados a lograr una muerte tranquila. En esa medida, señala que existen catorce necesidades básicas que se deben considerar al momento de asumir los cuidados de un paciente, tomando en cuenta que el ser humano es una unidad compuesta por diversos componentes que interactúan de manera permanente, desde el plano biológico, espiritual, psicológico y sociocultural (10).

Desde este enfoque se hace hincapié en el rol de los profesionales de enfermería, llamados a brindar cuidados especializados a los pacientes, más aún en el caso de aquellos que llegan a los servicios de emergencia, cuya situación, en no pocas ocasiones, es mucho más delicada y vulnerable. En ese sentido, se hace imperante que la atención de enfermería se centre en los aspectos profesionales y técnicos, pero, sobre todo en el aspecto humano, a fin de darles el soporte emocional que muchas veces se requiere en estos casos.

Pero, tampoco se puede perder de vista que, debido a ello, los profesionales de enfermería se encuentran expuestos a situaciones que ponen en riesgo su salud emocional y física, debido a todo el panorama que tienen que asumir y el entorno en el que se desenvuelven. En ese sentido, en las siguientes líneas se añaden algunos estudios que brindan un panorama respecto a esta temática, con la finalidad de contar

con datos y hallazgos referenciales que sirvan de base para el desarrollo de esta investigación.

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:  $18.67 \pm 4.61$  en y molestias que se producían dentro de la misma organización con un OD  $18.79 \pm 7.60$ , 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.

Yuwanich y colaboradores (12) en la investigación que desarrollaron con base en el modelo demanda-control-apoyo del trabajo y una muestra de 15 enfermeras que laboraban en el departamento de emergencia de dos hospitales, evidenciaron tres factores que generan el estrés laboral en ese ámbito. El primero está referido a la incomprensión y los conflictos que se generan entre enfermeras y otros profesionales, el segundo al ambiente de trabajo y el tercero a la falta de equilibrio entre pacientes y enfermeras encargadas de atenderlos. Todas ellas son circunstancias que complican el desempeño de estas profesionales generando situaciones de estrés que afectan su salud y la calidad de atención a los pacientes.

Steinhoff (13) en su trabajo de investigación encontró un alto nivel de estrés entre las enfermeras que conformaron el grupo de estudio con una  $M=162.28 - DE=35,28$  generadas por diversos factores como el ambiente físico, la carga de trabajo, el trato con pacientes y familiares, exposición de su salud a riesgos de seguridad, el insuficiente apoyo por los directivos del área de enfermería, la ausencia de médicos durante las emergencias y, finalmente la falta de equipamiento adecuado para las

atenciones en este ámbito del servicio. Es importante resaltar que este estudio hizo hincapié en las estrategias de afrontamiento que utilizaron las enfermeras ante las diversas situaciones que se les presentaron, asumiendo actitudes de autocontrol y una reevaluación positiva.

Por su parte, Ruotsalainen y colaboradores (14) en su trabajo de investigación realizaron algunos hallazgos interesantes respecto a los factores que generan el estrés en los profesionales de enfermería; entre ellos, se encontraron aspectos que confluyen en situaciones personales tanto como profesionales. Así, se determinó que existen situaciones de agotamiento físico debido a la carga laboral y a la forma en la que se brinda su atención. Otro aspecto que resaltó aquí es el tema de los horarios tan prolongados. Dentro del ámbito de su desempeño también figuran aspectos como la muerte y los procedimientos que generan dolor en los pacientes.

Agurto y colaboradores (15) en su investigación, realizada con una muestra de 35 enfermeras que laboran en un hospital ecuatoriano, encontraron niveles moderados de estrés en un 43% del personal de enfermería, mientras que el 11% mostró un nivel severo de esta afección. Algunas de las causas del estrés que pudieron detectar se centran en las presiones que existen dentro del ámbito laboral y también en el aspecto académico. Otro estresor detectado en este estudio se encontró en la carga de labores que tiene este grupo profesional dentro de las instalaciones del nosocomio.

En el contexto nacional, el trabajo de investigación realizado por Peña y colaboradores (16) encontraron un 78% de profesionales de enfermería que tienen problemas de estrés laboral. Asimismo, se ubicó a 48% que tienen un nivel alto de realización personal, un 88% con bajo nivel de cansancio emocional y un 72% con bajo nivel de despersonalización. Entre los factores que generan el estrés se encontró la sobrecarga

laboral, el insuficiente reconocimiento a su labor profesional, la reducida autonomía en lo que respecta la toma de decisiones, el contacto permanente con el dolor y la muerte. Rodríguez y colaboradores (17) en su trabajo investigativo realizado con una muestra de 25 enfermeras de emergencia, permitió hallar un 47% de enfermeras con nivel bajo de estrés y un 53% con un nivel alto. Asimismo, se halló una asociación entre el estrés y la calidad de atención con un 95% de confiabilidad y un nivel de asociación medio de  $Y = 0.517$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ , se consideró importante incluir este trabajo, ya que se demuestra el efecto que tiene el estrés en el cuidado de los pacientes, lo cual quedó evidenciado con un 45% de pacientes que consideran que el cuidado que ellas brindan es inadecuado.

Por otro lado, Niño y colaboradores (18) pudieron evidenciar que un 86,66% de los profesionales de enfermería que se desempeñan en el área de emergencia de un hospital de Jaén tienen índices medios de estrés laboral. Así también, se halló que el entorno físico produce estrés laboral en nivel medio en un 80%. En cuanto a los factores psicológicos se encontró que producen estrés en un 80% y los factores sociales un 73,20%. Algunos de los motivos que producen el estrés radican en la carga excesiva de trabajo, la falta de apoyo, la muerte y el dolor de los pacientes.

Torres (19) en su trabajo de investigación encontró evidencias de niveles severos de estrés laboral en un 28.57% de las enfermeras, el 64.29% tuvo un nivel moderado de y solo el 7,14% se ubicó en índice leves de estrés. Por otro lado, es relevante señalar que el aspecto emocional y la falta de realización a nivel personal fueron las principales causas de estrés en grupo de profesionales.

Benavente (20) 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

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.

Considerando los criterios expuestos, el presente estudio se torna importante ya que ayudará a profundizar en un tema tan álgido como el estrés en los profesionales de enfermería, situación que puede generar problemas muy graves en la salud y estabilidad de este grupo de trabajadores, sin soslayar el perjuicio que conlleva para los pacientes, familiares y la sociedad en general. Por otro lado, ayudará a contar con información sustentada y actualizada para una pertinente toma de decisiones en el servicio de emergencia de la Maison de Santé y de otras instituciones de salud que tengan características similares, por tanto esta problemática de investigación se convierte en una temática totalmente justificable, pues si bien es cierto a nivel internacional existen referentes que pueden brindar un panorama sobre la situación de modo general, es pertinente y necesario que se realicen más investigaciones a nivel peruano y, debidamente contextualizadas a cada sector o institución de salud, pues la realidad en el Perú es muy heterogénea en lo que respecta al sector salud, cada institución tiene sus propias características y necesidades, siendo sumamente valioso el desarrollo de trabajos que evidencien diversas casuísticas para tener mayores puntos de referencia. Desde esa perspectiva, este trabajo permitirá llenar los vacíos del conocimiento que aún existen en el país, especialmente en el entorno correspondiente a la unidad de análisis que se ha seleccionado para este estudio. Con

respecto al valor práctico es menester señalar la relevancia que comportará el hecho de poder socializar los resultados que se obtengan, no solo con las autoridades, miembros del personal de salud y plana de enfermería del nosocomio donde se efectuará el estudio, sino con la sociedad en su conjunto, constituyéndose en un aporte orientado a tomar como punto de referencia para la organización del trabajo enfermero en aras de optimizar su rendimiento y generar ambientes adecuados para el despliegue de sus actividades. En cuanto a los beneficiados con este trabajo de investigación, se puede señalar que serán los profesionales de enfermería por un lado y por otro los pacientes que se atienden en el servicio de emergencia, ya que al contar con profesionales satisfechos y sin problemas de estrés, se podrá tener un servicio acorde a los requerimientos y necesidades de los pacientes, con la calidez humana que caracteriza a los profesionales de enfermería. En lo que corresponde al aspecto metodológico esta investigación enriquecerá la línea de investigación en la especialidad de emergencias y desastres, permitiendo aplicar al contexto peruano un instrumento debidamente reconocido y validado a nivel internacional. Los resultados que se obtengan significarán un aporte para mejorar las condiciones en las que se desarrolla la labor de los profesionales de enfermería, especialmente en un contexto de emergencia, factores que coadyuvarán a reducir los niveles de estrés y, por ende, favorecer la atención, cuidado y apoyo tanto para pacientes como para los familiares de la Clínica Maison de Santé. El objetivo del estudio es determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Maison de Santé.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1 Enfoque y diseño de investigación**

El presente trabajo se planteó desde un enfoque cuantitativo, que consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio, por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida (21).

El diseño se ha centrado en la investigación sustantiva, ya que está orientada a describir o explicar la realidad para buscar principios generales. Así también se seguirá el diseño descriptivo, pues su propósito es describir el fenómeno sujeto a investigación; así también es de corte transversal ya que va a describir los hechos tal y como se presenten en un tiempo y espacio determinado buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones y componentes (22).



## **2.2 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio que incorpora todas las unidades de análisis que lo integran y que debe cuantificarse para realizar un determinado estudio conformando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica (21).

La población estará constituida por 45 enfermeras que laboran en el área de emergencias de la Clínica Maison de Santé de Lima.

***Criterios de inclusión.*** Ser parte del personal de enfermería del área de emergencias de la Clínica Maison de Santé.

***Criterios de exclusión.*** Los profesionales de enfermería que se encuentren de vacaciones y lo que no quieran participar.

### **Muestra**

La muestra estará compuesta por toda la población, es decir, las 45 enfermeras que laboran en el área de emergencias de la Clínica Maison de Santé de Lima.

### **Muestreo**

Con la finalidad de asegurar los resultados obtenidos acerca de la variable de estudio, de forma intencional se tomó la decisión de incluir a toda la población. Desde ese punto de vista, la investigación será de tipo no probabilístico.

### **2.3 Variable de estudio**

Para efectos de este trabajo se considerará la variable principal que es el estrés laboral, la cual tiene naturaleza cualitativa y una escala de medición ordinal.

**Definición conceptual de la variable estrés laboral:** se define el estrés laboral como aquellas reacciones que una persona tiene ante demandas y exigencias que no se ajustan a sus recursos y conocimientos, poniendo al límite su capacidad de afrontamiento (5).

**Definición operacional de variable estrés:** Se entiende estrés laboral, a la presencia de factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, aspectos que serán medidos con el cuestionario denominado Encuesta Burnout.

### **2.4 Técnica e instrumento de medición**

En el presente estudio el instrumento que se empleo fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981 (9), es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Likert con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional (9), despersonalización (5) y falta de realización personal (8)

Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. Sin embargo, se procedió a realizar la prueba de Alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad que alcanzó 0.74. La técnica fue la encuesta auto administrado.

Asimismo, se procedió a establecer la validación del instrumento por cinco expertos en la materia, cuyas fichas de validación se anexan al final de este trabajo.

## **2.5. Procedimiento para recolección de datos**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

El inicio de este trabajo iniciará con la recolección de los datos, para lo cual se realizarán las gestiones necesarias para acceder a la Clínica Maison de Santé y así poder aplicar el instrumento de recojo de datos. Para ello, el primer paso que se efectuará es la tramitación de la carta en la Universidad Norbert Wiener para que se dé fe del inicio de esta investigación y, con ello, poder solicitar la autorización correspondiente con las autoridades la referida Clínica.

### **2.5.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos**

Con el visto bueno de la Universidad se iniciarán los contactos con los miembros del personal de enfermería para solicitarles su participación y puedan dar su consentimiento para aplicarles el instrumento preparado para la recolección de datos. El tiempo estimado para aplicar el instrumento es de 30 minutos por enfermera. Una

vez culminada la aplicación, se revisarán los cuestionarios y se verificará que se hayan desarrollado adecuadamente.

## **2.6 Métodos de análisis estadístico**

Es importante indicar que en este trabajo participarán todos los integrantes de la plana enfermera del servicio de emergencias de la Clínica Maison de Santé, tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión respectivos.

La data será registrada en una tabla matriz que se elaborará con el software estadístico SPSS 24 este procedimiento se llevará a cabo de modo meticoloso, a fin de reducir la posibilidad de errores o la presencia de valores perdidos cuando se lleve a cabo el análisis respectivo.

Considerando el diseño descriptivo, las estadísticas conllevan el uso de tablas de frecuencia para realizar lo que corresponde a la descripción de datos generales y para las frecuencias absolutas y relativas se hará uso de las medidas de tendencia central. Así también, se incluirán tablas y figuras con su debido análisis e interpretación.

## **2.7 Aspectos éticos**

En el presente estudio se tomaron en cuenta los aspectos de protección de los participantes humanos de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, así mismo se aplicó el consentimiento informado previa información clara dada al personal de enfermería. A continuación, se describe como se aplicaron los principios bioéticos:

**Principio de autonomía**

El principio de autonomía fue aplicado de forma estricta al abordar e informar al personal de enfermería, se respetó sus decisiones y libre voluntad de participación y seguido a eso se solicitó su consentimiento informado.

**Principio de beneficencia**

A cada personal de enfermería se les explicó sobre los beneficios que se obtendrá con los resultados de este estudio.

**Principio de maleficencia**

A cada personal de enfermería se le explicó que su participación en este estudio no implica ningún riesgo a su integridad individual sino más bien será de mucha importancia su participación.

**Principio de justicia**

Todo el personal de enfermería que participará será tratado con respeto y cordialidad, el trato para todos será igual.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

#### 3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2020																			
	6/20				7/20				8/20				9/20				10/20			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de la problemática		X	X																	
Indagación y selección del material bibliográfico		X	X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la introducción: la situación problemática, el marco teórico y los antecedentes.		X	X	X	X	X	X	X												
Redacción de la introducción: justificación e importancia del estudio.		X	X	X	X	X	X	X												
Elaboración de los objetivos.		X	X	X	X	X	X	X												
Elaboración del enfoque y diseño de investigación.		X	X	X	X	X	X	X												
Especificación de la población, la muestra y el muestreo.			X	X	X	X	X	X												
Especificación de las técnicas e instrumentos para recolectar datos					X	X	X	X												
Elaboración de los aspectos bioéticos					X	X	X													
Determinación de los métodos de análisis para la investigación.						X	X													
Elaboración de los aspectos administrativos del trabajo.						X	X													
Elaboración de anexos						X	X													
Presentación para la respectiva aprobación del proyecto.									X	X										
Acciones correspondientes al trabajo de campo									X	X	X	X	X	X	X					
Redacción del Informe Final									X	X	X	X	X	X	X	X				
Sustentación																	X	X		

### 3.2. Recursos financieros

Recursos	2020					Total soles
	Jun	Jul	Agost	Set	Oct	
<b>Equipos de tecnología</b>						
Laptop portátil	2500					2500
USB	30					30
<b>Artículos / Útiles de oficina</b>						
Bolígrafos	5					5
Papel bond		10				10
<b>Obras diversas y documentos varios</b>						
Textos referidos a la problemática de investigación	150	150				300
Copias	50	50			50	150
Impresos diversos	50	40			50	140
Anillados/Espiralado	10	10			10	30
<b>Actividad de campo</b>						
Transporte	50	50	50		50	200
Refrigerio	40	40				80
Comunicación telefónica	30	30	30			90
<b>Servicios diversos</b>						
Servicio de tipeo	120				120	240
<b>Varios</b>		100		100		200
<b>TOTAL</b>	<b>3035</b>	<b>480</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>280</b>	<b>3975</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Félix RO, García C, Mercado SM. El estrés en el entorno laboral. Psicología. [revista en Internet] 2018 [acceso 19 de Jul. de 2020]; 15(64): 31 - 42. Disponible en:  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:WdInjurvAH8J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
2. García MC, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona [revista en Internet] 2016 [acceso 15 de Jul. de 2020]; 11 - 30. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
3. Jiménez N, Freire V, Barrera N, Espeso AB. El estrés laboral en la profesión de enfermería. Revista Médica Electrónica Portales Médicos. [revista en Internet] 2019 [acceso 18 de Jul. de 2020]. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
4. Carrillo C, Ríos MI, Escudero L, Martínez ME. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enferm. Glob. [revista en Internet] 2018 [acceso 26 de Jul. de 2020]; 17(50). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412018000200304](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304)
5. Carrillo C, Ríos MJ, Martínez R, Noguera P. Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. Enferm Intensiva. [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de Jul. de 2020]; 27(3): 89-95. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-nivel-estres-del-personal-enfermeria-S1130239916300049>



6. Portero S, Cebrino J, Vaquero M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel. *Metas Enferm* [revista en Internet] 2016 [acceso 20 de Jul. de 2020]; 19(3): 27-32. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/estres-laboral-en-profesionales-de-enfermeria-de-un-hospital-de-tercer-nivel/>
7. Silva, GD. Estresores laborales y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos neonatales. *Ciencia y Arte de Enfermería*. [revista en Internet] 2018 [acceso 27 de Jul. de 2020]; 3(1-2): 55-59. Disponible en: <http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/79/131>
8. Merín J, Cano A, Miguel JJ. El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*. [revista en Internet] 1995 [acceso 29 de Jul. de 2020]; 1(2-3): 113-130. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Antonio\\_Cano-Vindel/publication/230577109\\_El\\_estres\\_laboral\\_bases\\_teoricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervencion\\_Occupational\\_stress\\_theoretical\\_background\\_and\\_intervention\\_framework/links/09e41501afca081a0e000000/EI-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/EI-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf)
9. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*. [revista en Internet] 2017 [acceso 30 de Jul. de 2020]; 19(58): 59 - 63. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
10. Arslan S, Karaman Z, Ozer N, Nazik E, Gumus K, Ozlu I. Investigating the Stress Level of Nurses Working at Emergency Care Services: A Pilot Study. *International*

- Journal of Caring Sciences. [revista en Internet] 2015 [acceso 31 de Jul. de 2020]; 8(2): 420 - 426. Disponible en: [https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20\\_arслан.pdf](https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20_arслан.pdf)
11. 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>
12. Steinhoff MT. Pilot study: stress in emergency department nurses and effect on quality of life. [Master of Science]\*. Estados Unidos [internet] 2015. California State University San Marcos. Disponible en: [https://csusm-dspace.calstate.edu/bitstream/handle/10211.3/138644/SteinhoffMary\\_Spring2015.pdf?sequence=1](https://csusm-dspace.calstate.edu/bitstream/handle/10211.3/138644/SteinhoffMary_Spring2015.pdf?sequence=1)
13. Ruotsalainen JH, Verbeek JH, Mariné A, Serra C. Preventing occupational stress in healthcare workers. Cochrane Library. [Revista Internet]. Finlandia, 2015 [Citado 2 de jul de 2020]; (4); 64-73. Disponible desde: <https://www.cochranelibrary.com/es/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD002892.pub5/full/es>
14. Agurto LV, Cumbicus DC. Manifestaciones del estrés en personal de enfermería que labora en el Hospital Moreno Vásquez. Gualaceo, 2016. [Tesis de Licenciatura] Ecuador: Universidad de Cuenca; 2017.
15. Peña OK, Cancharis JC. Nivel de estrés laboral y estilo de vida de las enfermeras en el Servicio de Emergencias del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa,

- Lima 2016. [Tesis de Maestría] Perú: Universidad Nacional del Callao; 2016.
16. Rodríguez MA, Bazán CF. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia Hospital Regional Docente Trujillo – 2015.
  17. Niño YC, Vega A. Nivel de estrés en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital General de Jaen. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [Tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017.
  18. Torres T. 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. [Tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2017.
  19. 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
  20. Tamayo Tamayo, M. El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa; 2004.
  21. Sanchez Carlessi H, Reyes Meza C. Metodología y diseños en investigación científica. Lima: Edit. Visión Universitaria; 2006.

## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: **Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Maison de Santé**

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
<b>Estrés laboral</b>	Tipo de variable según su naturaleza:	El estrés laboral es definido como: reacciones que una persona tiene ante demandas y exigencias que no se ajustan a sus recursos y conocimientos, poniendo al límite su capacidad de afrontamiento (5).	Presencia de factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y falta de realización personal, aspectos que se medirán con el cuestionario denominado Encuesta Burnout.	Agotamiento emocional	Desánimo Fatiga Irritabilidad	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto=mayor de 27 Medio= 19 – 26 Bajo = menor de 27	Los ítems 1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 20, 22 se puntúan del 0 al 6
	Cualitativa			Despersonalización	Apatía Culpabilidad	5, 10, 11, 15, 22	Alto = mayor de 10 Medio = 6 – 9 Bajo = menor de 6	
	Escala de medición: Ordinal			Falta de realización personal	Empatía Entusiasmo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Alto = 40 a más Medio = 31 – 39 Bajo = menor de 30	Los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 se puntúan del 6 al 0.

## ANEXO B: Instrumento de recolección de datos.

### ENCUESTA – BURNOUT

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO:  M  F

LIC.CON ESPECIALIDAD  E

TIEMPO DE SERVICIO: .....

LIC.SIN ESPECIALIDAD

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:  
0= NUNCA. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 5= UNAS POCAS VECES A LA

SEMANA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	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	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	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 puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimado después de trabajar en contacto con mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, 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 de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			82%	
Amplitud de contenido			90%	
Redacción de los ítems			88%	
Claridad y precisión			80%	
Pertinencia			90%	

VALORACION DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 80%
	Buena	80% - 90%
	Excelente	90% - 100%

**Datos del Experto:**

Nombre y Apellido: Maria Litaro Suyo

Profesión: Enfermera N° Colegiatura: 45749

Cargo: Enfermera Asistencial

Institución: Hospital Nacional Dos de Mayo.

Fecha: 10-08-2020 Firma: \_\_\_\_\_





	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			88%	
Amplitud de contenido			82%	
Redacción de los ítems			90%	
Claridad y precisión			86%	
Pertinencia			90%	

VALORACION DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 80%
	Bueno	80% - 90%
	Excelente	90% - 100%

**Datos del Experto:**

Nombre y Apellido: SILEYA CASTAÑEDA AGUIAR

Profesión: LIC. ENFERMERA N° Colegiatura: 48984

Cargo: ENFERMERA ASISTENCIAL

Institución: HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Fecha: 07-08-2020

Firma: \_\_\_\_\_

*[Firma manuscrita]*  
 SILEYA CASTAÑEDA AGUIAR  
 ENFERMERA  
 MINSU  
 MINSU

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			90%	
Amplitud de contenido			85%	
Redacción de los ítems			85%	
Claridad y precisión			90%	
Pertinencia			92%	

VALORACION DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 80%
	Bueno	80% - 90%
	Excelente	90% - 100%

**Datos del Experto:**

Nombre y Apellido: Katy Alvarez Valverde

Profesión: Lic. Enfermera N° Colegiatura: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Institución: Hospital Nacional Dos de Mayo

Fecha: 10-08-2020 Firma: \_\_\_\_\_

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			88%	
Amplitud de contenido			90%	
Redacción de los ítems			80%	
Claridad y precisión			90%	
Pertinencia			90%	

VALORACION DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 80%
	Bueno	80% - 90%
	Excelente	90% - 100%

**Datos del Experto:**

Nombre y Apellido: DIEGO ALBERTO ZAMORA NOLE

Profesión: MEDICO CIRUJANO N° Colegiatura: 74279

Cargo: MEDICO

Institución: CENTRO DE SALUD CASPOY

Fecha: 10-08-2020 Firma: 



	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			82%	
Amplitud de contenido			90%	
Redacción de los ítems			88%	
Claridad y precisión			90%	
Pertinencia			90%	

VALORACION DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 80%
	Bueno	80% - 90%
	Excelente	90% - 100%

**Datos del Experto:**

Nombre y Apellido: Nelly Mayorga Veldsguez  
 Profesión: Doc. En F N° Colegiatura: 23606 REE 37 15  
 Cargo: Eng. Asistencial  
 Institución: HNMS  
 Fecha: 08-08-20 Firma: [Firma]

[Firma]  
 Exp. Nelly Mayorga V.  
 C.P.R. N° 23606  
 C.N.E. N° 3715

### Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Cuestionario	Agotamiento emocional									Despersonalización					Falta de realización personal						Suma		
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18		19	21
1	3	5	4	5	5	3	3	3	1	2	1	3	0	1	6	5	5	5	5	3	3	0	71
2	1	5	2	2	1	3	3	5	1	1	1	1	0	1	6	2	3	3	3	2	2	1	49
3	5	5	3	5	5	1	4	5	3	0	1	3	0	0	5	6	4	6	5	5	1	1	73
4	1	5	3	3	2	1	1	5	1	1	1	3	0	1	6	5	2	5	3	3	1	1	54
5	0	4	1	4	2	1	3	3	0	0	1	1	0	0	5	5	3	5	3	3	1	1	46
6	1	0	1	3	3	0	5	3	0	0	3	4	0	0	6	6	6	6	5	4	6	4	66
7	6	6	1	1	5	1	0	2	3	0	0	1	0	3	6	6	6	5	6	5	3	6	72
8	3	3	1	1	2	0	0	0	3	0	0	3	0	3	5	6	0	6	6	3	2	6	53
9	3	3	2	3	3	1	2	1	0	0	1	1	0	2	6	6	6	6	5	5	6	5	67
10	3	3	3	0	1	1	3	0	0	0	0	3	0	3	6	6	3	6	6	6	6	6	65
11	1	5	1	4	4	1	5	5	0	1	0	1	0	3	5	5	4	5	5	5	2	3	65
12	0	2	0	3	1	0	2	3	0	0	0	0	0	1	5	5	3	5	3	4	2	1	40
13	1	4	1	5	3	1	3	3	1	0	1	2	0	0	6	5	2	6	3	2	2	1	52
14	0	4	0	5	1	0	4	4	0	0	0	2	0	0	5	5	5	5	4	4	3	2	53
15	0	4	0	4	3	1	3	3	0	0	0	0	0	1	6	5	4	5	4	4	1	2	50
16	3	5	1	3	5	3	3	1	1	0	6	0	0	5	6	5	6	5	5	6	6	3	78
17	0	3	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	4	4	6	3	3	1	0	35
18	0	4	1	3	2	0	5	3	0	0	0	0	0	0	6	6	5	5	4	5	2	3	54
19	0	4	1	4	4	0	5	4	0	0	1	3	0	1	6	5	3	4	4	3	2	2	56
20	1	5	1	5	1	1	5	4	0	0	0	0	0	0	6	6	4	5	4	5	1	0	54
Varianza	3.04	1.7475	1.2275	2.01	2.4275	0.9475	2.5	2.49	1.11	0.2875	1.9275	1.7475	0	1.9875	0.21	0.86	2.39	0.56	1.11	1.4	3.2275	3.94	

Alfa	$\alpha =$	0.74
Número de ítems	K =	22
$\Sigma$ varianza de cada ítem	$V_i =$	37.148
varianza total	$V_t =$	125.53

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Alfa de Cronbach	
Muy baja	[0 - 0.2>
Baja	[0.2 - 0.4>
Moderada	[0.4 - 0.6>
Buena	[0.6 - 0.8>
Alta	[0.8 - 1.0]

El alfa de Cronbach es de 0.74, lo que es un buen indicador en el rango de bueno.

## ANEXO C: Consentimiento informado y/o asentimiento informado

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

**Título del proyecto:** NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA MAISON DE SANTÉ

**Nombre de la investigadora principal:** Lic. SÁNCHEZ CAPCHA, DORIS YOSELINE

**Propósito del estudio:** determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Maison de Santé.

**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 protegida, solo la investigadora la puede 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.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ....., Presidente del Comité de Ética de la ....., ubicada en ....., correo electrónico: .....

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntario 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:	

Lima, 6 de agosto de 2020

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

.....  
Firma del participante

## CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO

Otorgado a:

SÁNCHEZ CAPCHA, DORIS YOSELINE

Licenciada en Enfermería, identificada con DNI 43015631 para que pueda aplicar el instrumento de recolección de datos para la elaboración de su trabajo de investigación titulado "**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA MAISON DE SANTÉ**" realizado para la obtención del título de Segunda Especialidad en Enfermería, especialidad en Emergencias y Desastres.

CSALUD S.A.  
CLINICA MAISON DE SANTE LIMA  
*Celia*  
LIC. CELIA VILCAFANA AGOSTA  
JEFA DPTO. DE ENFERMERIA  
CER 33961 - RUC: 2176



**ANEXO D: Evidencias de trabajo de campo.**



