



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN  
CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**TRABAJO ACADÉMICO**

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN  
HOSPITAL EN SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020”**

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

**Presentado por:**

**AUTORA:**

**Lic. LOAIZA HUALLPA, MARÍA ANGÉLICA**

**ASESORA:**

**MG. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

# ÍNDICE GENERAL

	<b>pág.</b>
Índice General	ii
Índice de Anexos	iii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MATERIALES Y METODOS</b>	<b>9</b>
2.1 Enfoque y diseño de investigación	9
2.2 Población, muestra y muestreo	9
2.3 Variable de estudio	10
2.4 Técnica e instrumento de medición	11
2.5. Procedimiento para recolección de datos	12
2.6 Métodos de análisis estadístico	12
2.7 Aspectos éticos	13
<b>III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>15</b>
<b>IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO</b>	<b>16</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>22</b>

## Índice de Anexos

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de variables.....	23
<b>Anexo B.</b> Instrumento de recolección de datos.....	24
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado.....	30

## I. INTRODUCCIÓN

En función a datos recogidos de la realidad mundial, 264´000,000 de seres humanos en el ámbito global se ven afectadas por diversas problemáticas mentales, generada por diversos factores como el estrés laboral. Esta situación también tiene una alta repercusión económica, pues de acuerdo a las estimaciones realizadas por este importante Organismo, puede generar pérdida en la productividad de hasta 1 billón de dólares, sin contar las graves consecuencias que puede generar para el equilibrio económico, emocional y físico de los individuos y también los efectos en el ámbito social (1).

El estrés laboral, definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un patrón de diversas reacciones que se producen en el ser humano, desde el ámbito psicológico, cognitivo, emocional y conductual, se genera cuando los colaboradores están expuestos a diversas exigencias abrumadoras o sumamente exigentes en cuanto a la organización, contenido y ambiente laboral (2).

Es importante resaltar también que en América Latina esta enfermedad se considera una epidemia dentro del ámbito laboral y, en muchos casos, debido a factores económicos, sociales o culturales se ha hecho muy poco para establecer políticas que regulen de manera efectiva la normatividad requerida para reducir los riesgos que esta afección puede producir en los trabajadores (3).

En el ámbito sanitario, los profesionales enfermeros son quizá los más sensibles, debido al entorno laboral en el cual despliegan sus actividades, el tiempo de trabajo que asumen debido al nivel de responsabilidades y la alta demanda de atención que exige su labor. En este sentido, un estudio realizado a 23,500 profesionales de este ámbito de desempeño concluyó que su percepción respecto al entorno donde se desenvuelven profesionalmente es sumamente desfavorable y se sienten expuestos a un alto nivel de agotamiento físico y mental (4).

Al respecto, son variados los trabajos internacionales que se han efectuado con el afán de detectar cuáles son los factores que tienen mayor incidencia en situaciones como el estrés dentro del ámbito laboral enfermero y, entre ellos, se han podido recoger aspectos como: el sufrimiento y fallecimiento de los pacientes, insuficiente apoyo, sobrecarga en el trabajo asignado, inadecuado nivel de preparación, conflictos con sus pares o con otros miembros del personal salud, falta de recursos, entre otros que se encuentran presentes en su rutina de trabajo (5).

Esta situación se hace mucho más evidente en enfermeras que trabajan en el servicio de emergencias ya que afrontan permanentes situaciones de atención a personas que llegan en estado sumamente delicado y cuadros altamente complejos, contexto que exige un permanente esfuerzo físico y emocional que en muchas ocasiones provoca incomodidad, agotamiento e incluso lesiones en el organismo (6). Como producto de todo este panorama, muchas veces el personal enfermero se ve afectado por situaciones de estrés laboral, definido como el conjunto de diversas reacciones, tanto

cognitivas como emocionales, fisiológicas y comportamentales ante situaciones adversas como las que se suscitan en el entorno laboral (7).

Otra definición que conviene tomar en cuenta es aquella que la considera como una patología laboral que incide en los sectores dedicados a brindar servicios con especial énfasis en los que exigen una dedicación personalizada y, por ello, demandan una actividad que muchas veces sobrecarga al personal generando respuestas o reacciones poco favorables para la salud y para el servicio que brindan (8).

La situación en el Perú también es preocupante, pues se ha encontrado que el índice de estrés enfermero alcanza a un 30% o 40% de este grupo de trabajadores de la sanidad, manifestaciones que se producen por la larga exposición a situaciones de mucha presión debido a las responsabilidades y la carga laboral, en ámbito de salud con serias deficiencias y limitaciones, situaciones que impactan de manera negativa causando diversas afecciones físicas o mentales (9).

Sin embargo, todo este panorama no es reciente y existen diversos enfoques conceptuales o modelos que se han propuesto buscando determinar el origen y los efectos del estrés laboral, entre ellos se pueden citar el modelo propuesto por French y Kahn el año 1962, que establece cuatro factores involucrados en el proceso del estrés: 1. Condiciones tanto sociales como físicas; 2. Percepción subjetiva del contexto; 3. Respuestas de la persona que trabaja y 4. Efectos sanitarios físicos y mentales. Otro esquema es el denominado de demandas, restricciones y apoyos propuesto por Karasek en 1979 y mejorado el año 1992; este modelo relaciona el nivel

de estrés con la satisfacción laboral, señalando que mientras mayor sea la satisfacción menor será el estrés y viceversa, a menor nivel de satisfacción más estrés debido a las condiciones que se presentan en su ámbito laboral (10).

También se estima oportuno mencionar en este trabajo el modelo del Síndrome de Burnout propuesto por Maslach y Jackson en 1981, que considera esta anomalía como una forma inadecuada de respuesta a un estado emocional que tiene como características resaltantes el agotamiento, tanto físico como psicológico, la despersonalización y una sensación de falta de identificación con el trabajo asignado (11).

Sin embargo, no se puede soslayar que existe un número indeterminado de escalas y cuestionarios orientados a medir el estrés en el ámbito laboral; así se pueden mencionar algunos como “The Nurse Stress Index”; “The Community Health Nurses”; “The Nurse Stress Checklist” o el “Nurse Stress Scale” (NSS), esta última propuesta por James Anderson y Pamela Gray, que busca medir frecuencias de ocurrencia de las diversas circunstancias que inciden en las enfermeras y en el trabajo que desempeñan (12).

Al respecto, es importante señalar que la Nurse Stress Scale (NSS) sirvió como base para realizar la validación de la NSS, instrumento que se utilizará como referente para realizar este trabajo de investigación, mediante la adaptación realizada por Cazal para el ámbito peruano, considerando las dimensiones psicológicas, físicas y sociales (13).

Como antecedentes internacionales tenemos a Santos y colaboradores (14), encontraron que el cansancio físico del grupo de enfermeros de UCI y emergencias se debe principalmente a factores como el desgaste profesional, la inadecuada gestión que se despliega en los hospitales y la insatisfacción laboral. Asimismo, se encontró que las enfermeras son las más vulnerables a las situaciones estresantes en entorno sanitario, por lo cual se hace imperante establecer estrategias orientadas a contrarrestar esta problemática.

Por su parte, Ruotsalainen y colaboradores (15) hallaron que los casos estresantes en profesionales del ámbito enfermero están relacionados principalmente a aspectos tanto personales como laborales y algunas de las características principales se encuentran en el agotamiento físico que produce en ellos el tipo de servicio en los labora, horarios e incluso la forma de contratación. Algunas de las principales causas que se encuentran como detonante de estas situaciones de estrés son aquellas relacionadas con situaciones de muerte y procesos de cuidado que implican procesos dolorosos para los pacientes.

Singh (16) en su trabajo de investigación halló dos tipos de resultados. Los primeros, basados en la escala de autoestima, evidenciaron que el 65,11% (n=28) tenía un moderado nivel de estrés, mientras que el 20,93% (n=9) mostró un nivel de estrés severo; mientras que el segundo grupo de hallazgos, centrados en la escala de estrés se halló que el 68,2% (n=29) de los profesionales de enfermería tenían niveles moderados de estrés, mientras que 19,1% (n=8) evidenció un nivel severo de estrés y el 12,8% (n=5) un nivel leve. Las razones que más predominaron como causantes de



esta situación se encuentran en la excesiva carga de trabajo, en la asignación de ocupaciones diferentes a su especialidad y la inadecuada gestión en las instituciones hospitalarias.

Ya en el ámbito nacional, se pudo ubicar el estudio realizado por De la Cruz (17), cuyos resultados reflejaron que los mayores índices de estrés radican en el personal de salud alcanzando un porcentaje del 47,9% situación que ha generado un desempeño regular con un 42.4% y una relación entre estrés y desempeño profesional ( $p < 0,05$ ). Asimismo, concluyó que esta relación también se da dentro de la unidad de análisis seleccionada para efectuar el estudio.

Otro importante hallazgo se refleja en el estudio de Torres (18), quien pudo encontrar un índice severo de estrés laboral en enfermeros, alcanzando 28.57%, mientras un 64.29% registró un nivel moderado y, finalmente, el 7,14% un nivel muy leve. Estos datos encontraron sus raíces en factores como el agotamiento emocional y los decaídos sentimientos de realización personal.

Por su parte, Niño y colaboradores (19) en la investigación realizada en un contexto peruano, encontraron que el 86,66% del personal enfermero del ámbito de emergencias de un hospital español, presentan niveles medio de estrés. Asimismo, se encontró que el ambiente físico es el que genera un 80% de estrés laboral medio, mientras que la dimensión psicológica alcanzó 80% y el ambiente social un 73,20%. Asimismo, las razones que provocan estos cuadros de estrés son la sobrecarga

laboral, el insuficiente apoyo, el sufrimiento del ser humano y el fallecimiento de pacientes.

Tomando en cuenta todo lo señalado, se considera que esta investigación es importante pues permitirá profundizar en una problemática muy álgida para el personal de enfermería, debido a las consecuencias que puede generar para los profesionales que trabajan en este ámbito, así como para los pacientes y la sociedad en general. El estrés es una enfermedad silenciosa que puede llegar a ser letal, de ahí la necesidad de conocer cuál es el panorama real y actual al respecto, para poder tomar decisiones pertinentes, que conlleven a preservar la salud del personal enfermero y a optimizar el servicio que se brinda en el área de emergencias, por tanto el tema que se aborda en este estudio se hace no solo justificable sino necesario de abordar, mediante la revisión de diversa bibliografía ubicada tanto en el contexto global como del Perú, se pudo evidenciar que en el Perú son insuficientes los estudios que abordan la problemática del estrés y, menos aún, en contexto en el que se abordará este trabajo de investigación y, en esa línea, con su desarrollo se pretende realizar un aporte que permite llenar el vacío del conocimiento, especialmente en el ámbito donde se desarrollará este estudio ya que no se han encontrado evidencias relacionadas a esta tema. Asimismo, en cuanto al valor práctico del trabajo, se puede señalar que radican en la socialización de los resultados obtenidos que se efectuará entre los miembros del hospital que se ha constituido en núcleo de estudio, pues se constituirá en un importante referente para orientar sus acciones y una mejor toma de decisiones para organizar el trabajo del personal de enfermería.

Los principales beneficiados con el desarrollo de esta investigación serán enfermeros y pacientes que reciben atención en el área de emergencia, pues al contar con profesionales contentos y satisfechos con su labor, tendrán una mayor probabilidad de recibir una atención acorde a sus necesidades y requerimientos. En el rubro metodológico este trabajo enriquecerá la línea de investigación y permitirá introducir un instrumento de investigación elaborado por un investigador español y denominado Escala de Estrés de Enfermería, el cual se ha adaptado al contexto de estudio. Los resultados obtenidos contribuirán a optimizar la organización, ambiente y despliegue de trabajo en el ejercicio enfermero, a fin de reducir situaciones de estrés que perjudiquen su salud y desempeño, favoreciendo las acciones de atención a pacientes en el referido nosocomio. El objetivo del estudio es determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho – 2020.

Los objetivos específicos del presente estudio son: identificar la frecuencia del estresor físico del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho– 2020. Identificar la frecuencia del estresor del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020 e identificar la frecuencia del estresor social del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020.

## II. MATERIALES Y METODOS

### 2.1 Enfoque y diseño de investigación

Este documento se enmarca dentro del enfoque de investigación cuantitativa que se orienta a recolectar datos basándose en mediciones numéricas y el análisis mediante diversos programas estadísticos (20). Mientras que el diseño a seguir será descriptivo, porque busca dar a conocer rasgos y características de las variables de estudio (21) y no experimental pues no realizarán manipulaciones de ninguna de las variables sujetas a indagación, solamente se efectuará la observación tal cual discurren en su contexto natural (20).

### 2.2 Población, muestra y muestreo

#### **Población**

Estará compuesta por 80 enfermeras que despliegan su misión en el hospital escogido para este trabajo, que laboran durante un promedio de 150 horas al mes, en turnos rotativos.

***Criterios de inclusión.*** Pertenecer al área de emergencias con contrato mínimo de un año, periodo que se considera prudente para poder conocer cuáles son las características del trabajo que despliegan en la referida unidad de análisis.

***Criterios de exclusión.*** Aquellas enfermeras que recién han sido contratadas, las que se encuentren en periodo vacacional y las que no desean participar en este estudio.

## **Muestra**

Se integrará aquí al total de la población, es decir, 80 enfermeras de la respectiva unidad de análisis seleccionada.

## **Muestreo**

Con el objeto de asegurar los hallazgos y, de manera especial, obtener los datos necesarios para dar a conocer la problemática, de manera intencional se decidió considerar a todas las integrantes de la población. Desde ese punto de vista, el estudio será de tipo no probabilístico.

### **2.3 Variable de estudio**

En esta investigación se ha considerado solo una variable principal que es el estrés, de carácter cualitativo con escala ordinal.

**Definición conceptual de la variable estrés laboral:** patrón de diversas manifestaciones que se producen en el ser humano, desde el ámbito psicológico, cognitivo, emocional y conductual que se genera cuando la persona que trabaja se encuentra expuesta a exigencias abrumadoras o sumamente exigentes en cuanto a la organización, contenido y ambiente laboral (2).

**Definición operacional de variable estrés:** Presencia de factores físicos, psicológicos y sociales, en las profesionales de enfermería que laboran en el servicio

de emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho, que serán medidos con el cuestionario denominado Escala de Estrés de Enfermería.

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

Se utilizará la encuesta, técnica que se basa en un cuestionario, instrumento que está compuesto por diversas interrogantes preparadas a fin de realizar hallazgos respecto a las variables de investigación (20).

#### **Ficha técnica del instrumento para medir el estrés laboral.**

Nombre: Escala Nurse Stress Scale (NSS)

Autores: James Anderson y Pamela Gray (1981) validada por Cazal J (2017).

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 25 minutos.

Objetivo: determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital en San Juan de Lurigancho – 2020.

Descripción: El cuestionario está compuesto por 34 ítem divididos en 3 dimensiones: físico (4 ítem), psicológico (20 ítem) y social (10 ítem). Las alternativas de respuesta son: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca, a modo de Escala Likert (14).

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

Con relación a la confiabilidad el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,98 (14).

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

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

El primer paso será la tramitación de la carta en la Universidad Privada Norbert Wiener donde certifique que se ha iniciado este proceso de investigación y poder así solicitar la autorización correspondiente con las autoridades del nosocomio en mención.

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

Una vez recibido el visto bueno se podrá contactar con los miembros del equipo de enfermería para solicitar su participación y, previo consentimiento, accedan a desarrollar instrumento preparado para recolectar información, en un tiempo aproximado de 40 min. Finalizado el llenado se realizará la verificación para constatar que han sido respondidas de manera adecuada.

## **2.6 Métodos de análisis estadístico**

Participarán aquí todos las enfermeras(os) emergencistas en función a las condiciones de inclusión y de exclusión respectivos.

Los datos recogidos se ingresarán en una tabla diseñada para tal fin, mediante el programa SPSS 24.0., dicho procedimiento se realizará meticulosamente para reducir posibilidad de error cuando se efectúe el análisis correspondiente.

Las estadísticas que se emplearán serán de tipo descriptiva, que conllevan al uso de tablas de frecuencia para realizar lo que corresponde a la descripción de datos generales y también se hará uso de medidas de tendencia central. Asimismo, se elaborarán tablas y figuras que serán debidamente analizadas e interpretadas, a fin de

contar con los insumos necesarios para realizar la discusión inherente a este tipo de trabajos de investigación.

## **2.7 Aspectos éticos**

Serán considerados en cada uno de los procesos seguidos en esta investigación. Así, en principio se considerarán los procedimientos que conlleven a proteger a los participantes involucrados, en este caso, los enfermeros de emergencia del nosocomio elegido para el estudio. Asimismo, se priorizarán los principios bioéticos de no maleficencia, autonomía, justicia y beneficencia.

Se considerarán las condiciones necesarias para proteger a los participantes de este trabajo investigativo, así como los señalados principios bioéticos (23). Por otra parte, se recabará el consentimiento informado de todas las enfermeras participantes en el estudio, donde dan conformidad y aceptación voluntaria para aplicar el cuestionario propuesto (14).

El detalle para la aplicación de los principios bioéticos son explicados en los siguientes párrafos:

### **Principio de autonomía**

Se aplicará al respetar la decisión de las enfermeras que participarán en el estudio, de manera libre y voluntaria. En esa línea, se hará conocer a cada participante los detalles de la investigación y de los instrumentos que se van a aplicar. Posteriormente, se



solicitará su respectivo consentimiento informado con la finalidad de lograr una participación acorde a las intenciones que se persiguen en este trabajo.

### **Principio de beneficencia**

A las autoridades del Hospital y a las enfermeras participantes se les detallará cuáles serán los aspectos positivos que se obtendrán en esta investigación. Entre ellos se resalta de forma sustancial la mejora en la atención a las personas ingresadas al área de emergencia.

### **Principio de no maleficencia**

Se dará a conocer a todas las integrantes del plantel de enfermería que participar en esta investigación no conlleva riesgos ni para las personas ni para la institución.

### **Principio de justicia**

Se tratará con respeto y cordialidad a cada una de las personas que participarán en este trabajo. De la misma manera, el trato será homogéneo, cuidando siempre no existan ni discriminaciones ni preferencia alguna.

### III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020																			
	07-20				08-20				10-20				11-20				12-20			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar problemática		X	X																	
Indagar y seleccionar la bibliografía		X	X	X	X	X	X													
Elaborar introducción: situación problemática, bases teóricas de referencia y antecedentes.		X	X	X	X	X	X													
Elaborar introducción: justificación e importancia del trabajo investigativo		X	X	X	X	X	X													
Elaborar introducción: objetivos		X	X	X	X	X	X													
Elaborar enfoque y diseño investigativo		X	X	X	X	X	X													
Elaborar detalle de población, muestra y muestreo			X	X	X	X	X													
Elaborar técnicas e instrumentos de recolección de datos				X	X	X	X													
Elaborar aspectos bioéticos					X	X	X													
Elaborar métodos de análisis de información						X	X													
Elaborar aspectos administrativos del estudio						X	X													
Elaborar anexos						X	X													
Presentar para aprobación de proyecto									X	X										
Actividad de trabajo de campo									X	X	X	X	X	X	X					
Elaboración Informe Final										X	X	X	X	X	X	X	X			
Sustentación																	X	X		

#### IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

Recursos	2020					Total soles
	Jul	Agost	Set	Oct	Nov	
<b>Tecnológicos</b>						
Computadora portátil	2400					2400
USB	40					40
<b>Artículos de oficina</b>						
Bolígrafos	3					3
Millar de hojas		12				12
<b>Textos diversos e impresos</b>						
Obras, textos pertinentes al tema de investigación	100	100				200
Copias	70	70			70	210
Servicio de impresión	60	30			50	140
Anillado	8	7			20	35
<b>Para trabajo de campo</b>						
Transporte	100	50	50		50	250
Refrigerio	40	20				60
Datos y recargas del celular	60	50	30			140
<b>Servicios diversos</b>						
Digitación	150				180	330
<b>Varios</b>		120		120		240
<b>TOTAL</b>	3031	459	80	120	370	4060

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mental health in the workplace. [Internet]. 2019. Disponible en: [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
2. Aguado JI, Bátiz A, Quintana S. Stress in hospitalized health personnel; Actual state. Med Segur Trab [revista en Internet] 2013 [acceso 23 de Jul. de 2020]; 59(231): 259-275. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>
3. Portero S, Cebrino J, Vaquero M. Work stress in nursing professionals of a tertiary hospital. 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/>
4. World Health Organization. Raising awareness. [Internet]. 2008. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=60999A3F86466AF6D60271EC33F8AF7A?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=60999A3F86466AF6D60271EC33F8AF7A?sequence=1)
5. Carrillo C, Ríos MI, Escudero L, Martínez ME. Occupational stress factors in the hospital nursing staff of the flying team according to the demand - control - support model. Enfermería Global [revista en Internet] 2018 [acceso 19 de Jul. de 2020]; (50): 304-314. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
6. Chen, FL, Chen K, Chiou SY, Chen PY, Du ML, Tung TH. El estudio longitudinal de los factores relacionados con el trabajo para el desempeño laboral de las

- enfermeras en el departamento de emergencias. *Medicine* [Internet]\* Baltimore, 2019. [Citado el 12 de jul de 2020] 98(12); Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6708797/>
7. Martín A. Estrés laboral en Enfermería: la escasez del personal actual en cuidados intensivos. *Enfermería del trabajo*. [Revista internet]\* 2015. [Citado el 6 de jul de 2020] 5; 76-81 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5213011>
  8. Martín A. Estrés laboral en Enfermería: La escasez de personal actual en cui
  9. Sarmiento GS. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz. Med.* [Revista internet]\* Lima, 2019. [Citado el 8 de jul de 2020] 19(1) Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2019000100011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000100011)
  10. 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/El-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/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf)
  11. Sánchez P, Sierra VM. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Enfermería Global* [revista en Internet] 2014 [acceso 23 de Jul. de 2020]; 13(33). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-)

61412014000100012

12. Más R, Escribá V. La versión castellana de la Escala "The Nursing Stress Scale". Proceso de adaptación transcultural. Revista Española de Salud Pública. [Revista Internet]\*. Madrid, 1998 [acceso 15 de jul de 2020]; 72(6); 407-408 Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3890924/>
13. Cazal D. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo. Universidad Privada San Juan Bautista. [Tesis de Licenciatura] Perú [internet] 2017. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1397>
14. Santos AP, Dos Santos AL, Machado R, Venézia AM, Viana JC, De Oliveira JC. El agotamiento físico de las enfermeras en el sector de urgencias y emergencias: una revisión integradora. Revista Nursing. [Revista Internet]\*. Brasil, 2019 [acceso 3 de jul de 2020]; 1(1); 2839-2843. Disponible en: <http://www.revistanursing.com.br/revistas/251/pg26.pdf>
15. Castillo IY, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Salud Uninorte. [Revista Internet]\*. Colombia, 2014 [acceso 18 de jul de 2020]; 30(1); 34 - 43. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850005.pdf>
16. Singh GP. Estrés laboral entre el personal de enfermería de emergencia: un estudio preliminar. Indian J Psychiatry. [Revista Internet]\*. India, 2013 [acceso 16 de jul de 2020]; 55(4); 407-408 Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3890924/>
17. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016. Universidad Particular

- de San Martín de Porres [Tesis de Maestría] Perú [internet] 2016. Disponible en:  
<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/3488>
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. Universidad Nacional Federico Villarreal. [Tesis de Licenciatura] Perú [internet] 2017 Disponible en:  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jvmereLsxs8J:repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1810/UNFV\\_Torres\\_Molina\\_Tayana\\_Victoria\\_Titulo\\_Profesional\\_2018.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jvmereLsxs8J:repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1810/UNFV_Torres_Molina_Tayana_Victoria_Titulo_Profesional_2018.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
19. 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: [internet]. 2017. Disponible en:  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/4982/BC-3793%20NI%c3%91O%20LA%20TORRE%20-%20VEGA%20BOCANEGRA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
20. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MP. Metodología de la Investigación. 6° ed. México: McGraw Hill, 2014.
21. Bernal Torres C. Metodología de la investigación. 3° ed. Colombia: Prentice Hall, 2010.
22. Cabal E. Enfermería como disciplina. Revista Colombiana de Enfermería Rev Colomb Enfermería [Internet]. 2016 [acceso 14 de junio de 2020]; 6. Disponible en:  
<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1436>

23. Espinoza F. Significado del cuidado de enfermería en los estudiantes de enfermería. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. [Tesis de Licenciatura] Perú: [internet]. 2018. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1282>



## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

TÍTULO: **Nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho - 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
<b>Estrés laboral</b>	Tipo de variable según su naturaleza:	Se define estrés laboral como un patrón de diversas reacciones que se producen en el ser humano, desde el ámbito psicológico, cognitivo, emocional y conductual que se genera cuando el trabajador se ve expuesto a una serie de exigencias abrumadoras o sumamente exigentes en cuanto a la organización, contenido y ambiente laboral (2).	Presencia de factores físicos, psicológicos y sociales, en las profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho, que serán medidos con el cuestionario denominado Escala de Estrés de Enfermería.	Físicos	Carga laboral Tiempo Tareas realizadas	4 (1, 2, 3, 4)	Siempre (5)	(4 – 20 puntos)
	Cualitativa			Psicológicos	Sufrimiento Fallecimientos Nivel de preparación profesional. Nivel de apoyo	20 (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24)	Casi siempre (4) A Veces (3) Casi Nunca (2)	(21 – 120 puntos)
	Escala de medición: Ordinal			Sociales	Conflictos con el personal de salud Insuficiente personal	10 (25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34)	Nunca (1)	(121 – 170 puntos)

## Anexo B. Instrumento de recolección de datos

### I. PRESENTACIÓN

Estimados participantes es grato saludarlos. Soy estudiante de la Especialidad de Emergencia y Desastres de la carrera de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, y este documento que presento a ustedes forma parte del estudio que se está realizando sobre el nivel de estrés laboral que afecta al personal de Enfermería del área de emergencias del Hospital de San Juan de Lurigancho. Por ello, pido su apoyo para recolectar datos de suma valía para el desarrollo de este trabajo. Este cuestionario consta de 34 preguntas que serán respondidas por ustedes con la mayor sinceridad posible. El tiempo estimado para completar este documento oscila entre 30 y 40 minutos. Se agradece su participación y generosa colaboración.

Instrucciones: Se pide que respondan a las preguntas planteadas en cada uno de los ítem, las cuales están referidas al problema de investigación, marque con un aspa la alternativa que considere conveniente.

1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre

### II. DATOS PERSONALES:

Edad.....Sexo..... Estado civil..... Ocupación.....  
Área de trabajo: ..... Lugar: ..... Fecha.....  
Tiempo Laboral en el servicio..... Condición laboral:.....

Físicos	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería					
2. Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera					
3. Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal					
4. Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente					

<b>Psicológicos</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
5. Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente.					
6. Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve.					
7. La muerte de un/a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar.					
8. La muerte de un/a paciente, le entristece.					
9. Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza.					
10. Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración.					
11. Le falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes.					
12. No sentirse preparad/o para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoraliza.					
13. La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde.					
14. La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional.					
15. Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor.					
16. No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera.					

17. El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta.					
18. Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional.					
19. Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes.					
20. Siente Impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría.					
21. Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc., le irritan demasiado .					
22. La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura.					
23. La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo.					
24. La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico.					
<b>Social</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
25. Tiene conflictos con un medico .					
26. Ser criticada/o por un médico, le enfurece.					
27. El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa.					
28. Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice.					
29. Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente.					

30. Tiene conflictos con el/la supervisor/a.					
31. as dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia.					
32. Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad.					
33. Le dificultad el trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad.					
34. Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio.					

## Validez de Instrumento

### NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS(OS)

PREGUNTAS	JUECES							VALOR DE p
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
2	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
3	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
4	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
5	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
6	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
7	0	0	0	0	0	0	0	0,0000001
8	0	0	0	0	0	0	0	0,0000001
9	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
10	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001

$$P = \frac{\text{Suma}}{10} = \frac{0,0000001}{10} = 0,00000001$$

P<0.5 aceptable

El grado de concordancia es significativo en lo referente a todos los ítems.

## Confiabilidad de Instrumento

### ALFA DE CRONBACH

	N	Alfa - Cronbach	Confiabilidad
Riesgo	34	0.98	Aceptable

### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Dónde:

N= 34

$$r = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{l=1}^K p_l q_l}{\sigma^2 x} \right]$$

El valor de Alfa de Cronbach, cuanto se acerca a 1 denota una confiabilidad en la aplicación del instrumento



## 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:** Nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho - 2020.

**Nombre de la investigadora principal:**

LOAIZA HUALLPA, MARIA ANGELICA

**Propósito del estudio:** determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho – 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 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
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 1 de agosto de 2020

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

.....  
Firma del participante