



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“FACTORES LABORALES Y NIVEL DE ESTRÉS EN  
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA  
AUXILIADORA, 2021”**

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

**PRESENTADO POR:  
NUÑEZ CUEVA, DIANA CAROLINA**

**ASESOR:  
MG. PALOMINO TAQUIRE, REWARDS**

**LIMA - PERÚ**

**2021**



## **DEDICATORIA**

A Dios y mis padres, por su esfuerzo, dedicación, apoyo moral, lo que me dio la fortaleza

para culminar mis estudios como especialista.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, gracias a Dios por permitirme tener a mis padres conmigo, y a nuestro querido

asesor que nos apoyó constantemente.

**ASESOR:  
MG. PALOMINO TAQUIRE, REWARDS**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Fuentes Siles María angélica

**SECRETARIO** : Palomino Taquire Rewards

**VOCAL** : Zavaleta Gutiérrez Violeta Aidee

# ÍNDICE

Resumen .....	1
Abstract.....	2
1. EL PROBLEMA .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivos general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	6
1.4.1. Teórico.....	6
1.4.2. Metodológico .....	6
1.4.3. Práctica .....	7
1.5. Delimitación de la investigación.....	7
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Recursos.....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes .....	9
2.2. Bases teóricas .....	17
2.3. Formulación de hipótesis .....	30
2.3.2. Hipótesis general.....	30
2.3.3. Hipótesis específicos .....	31

3. METODOLOGÍA .....	32
3.1. Método de investigación .....	33
3.2. Enfoque de la investigación .....	33
3.3. Tipo de investigación.....	32
3.4. Diseño de investigación .....	33
3.5. Población, muestra y muestreo.....	33
3.6. Variables y operacionalización.....	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
3.7.1. Técnica .....	39
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	39
3.7.3. Validación.....	42
3.7.4. Confiabilidad .....	42
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	42
3.7. Aspectos éticos .....	43
4. ASPECTO ADMINISTRATIVOS .....	44
3.8. Cronograma de actividades (diagrama de gantt).....	44
3.7. Presupuesto.....	45
5. REFERENCIAS.....	46
6. ANEXOS .....	55
6.1. Matriz de consistencia.....	55
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	57
6.3. Instrumentos .....	60
6.4. Consentimiento informado.....	65



## Resumen

Los factores laborales como la sobre carga laboral a la que están sometidos los profesionales de enfermería es un problema mundial; esta es una situación complicada que necesita de esfuerzos para una solución oportuna. Por otro lado, el nivel de estrés en licenciados de enfermería están rodeados de elementos estresantes para ello debe reconocer la presencia del estrés laboral. El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

Esta investigación es aplicada de enfoque cuantitativo, no experimental de corte trasversal y de nivel descriptivo correlacional. La población y muestra censal son los profesionales de enfermería del Hospital María Auxiliadora, durante el primer trimestre de 2021. La técnica de la encuesta es la que se aplicará para la recolección de datos de ambas variables.

Para medir los factores laborales se utilizará el cuestionario adaptado, validado y confiables por Joana Fornes Vives 2006, el instrumento compuesto de 36 ítems en tres dimensiones como presión-exigencia, organización-relaciones humanas y ambiental. Así mismo, para el nivel de estrés se utilizará el instrumento Maslach Burnout Inventory con 22 ítems en tres dimensiones como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los datos serán procesados estadísticamente con el coeficiente de Pearson y expresarlo mediante gráficos, tablas de barras.

**Palabras claves:** factores laborales, nivel de estrés, profesionales de enfermería.

## Abstract

Work-related factors such as the overwork to which nursing professionals are subject is a global problem. This complicated situation requires effort for a timely solution. On the other hand, the level of stress in nursing graduates is high, so recognizing work-related stress must be important. This study aims to determine the relationship between work-related factors and the stress levels in nursing professionals who work in the emergency area of Maria Auxiliadora Hospital, 2021.

The research is applied with a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach and a descriptive-correlational level. The population and census sample are the Maria Auxiliadora Hospital nursing professionals during the first quarter of 2021. The survey technique will be applied to collect data on both variables.

To measure the work-related factors, the adapted questionnaire, validated by Joana Fornes Vives 2006, will be used this instrument is composed of 36 items in three dimensions such as pressure-demand, organization, and human and environmental relations. In the same way, for the stress level, the Maslach Burnout Inventory instrument will be used, with 22 items in three dimensions such as emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment. The data will be statistically processed with the Pearson coefficient and expressed through graphs, bar tables.

**Key words:** work-related factors, stress level, nursing professionals.

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiere que el estrés representa la segunda causa de los problemas de salud asociados al trabajo, en España según los datos recolectados por el Instituto Nacional de Estadística el 59% de profesionales de la salud padecen algún grado de estrés laboral en cuanto a los profesionales de enfermería según datos publicado por la Fundación Europea el 28% padece de estrés (1,2).

Referente al trabajo de la enfermera, la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), sostiene que el estrés laboral daña físicamente y emocionalmente a los profesionales que laboran en las áreas críticas como es el servicio de emergencia (3).

Así mismos estudios realizados en América Latina (AL), Chile y Colombia revelan que los profesionales de enfermería que laboran en la unidad de emergencia, el estrés prevalece con mayor porcentaje en mujeres 28% que en varones 24% (4).

En el Perú, según las investigaciones demostraron que el personal de enfermería de la unidad de emergencia presenta un grado de estrés laboral con el 17,4% concluyendo niveles alto de estrés en el área de trabajo del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz (5).

Lo dicho anteriormente, que los profesionales de enfermería no son ajenos a esta afección del estrés por la sobrecarga laboral generando signos de ansiedad, miedo y

problemas en su entorno familiar a sí mismo, se sienten vulnerables e intentan buscar equidad entre su trabajo y su rutina diaria (6).

Aunado a lo anterior también influye la falta de los reconocimientos sociales como bonificaciones, la diferencia que existe entre los tipos de contratos bajo la modalidad de nombrados, por reemplazo y terceros; representa una diferencia en la remuneración lo que repercute en el estado emocional y estabilidad laboral del mismo modo, la carencia de los insumos y equipos biomédicos debilita la eficiencia para brindar los cuidados de enfermería (7).

Asimismo, en los diferentes hospitales públicos y privados existen pocos profesionales de enfermería quienes son los que asumen la responsabilidad de brindar cuidados especializados a una gran demanda de usuarios del mismo modo, falta de recurso humano genera una sobrecarga laboral que incumple la norma técnica internacional, en este contexto las enfermedades crónica degenerativa requieren un cuidado especializado del profesional de enfermería el mismo que no se abastece, repercutiendo en altas presiones y exigencias laborales más aún si los cuidados son protocolizados dando resultado niveles altos de estrés (8).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre los factores laborales y la dimensión agotamiento emocional de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?

¿Cuál es la relación entre los factores laborales y la dimensión despersonalización de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?

¿Cuál es la relación entre los factores laborales y la dimensión de realización personal de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre los factores laborales y la dimensión agotamiento emocional de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

Identificar la relación entre los factores laborales y la dimensión despersonalización de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

Identificar la relación entre los factores laborales y la dimensión de realización personal de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórico**

A nivel teórico, el presente proyecto investigación ayudará a contribuir elementos cognitivos relacionado a los factores laborales con el nivel de estrés considerado como un problema de salud pública, en una realidad propia como es el caso del servicio de emergencia así mismo los presente resultados contribuirá en gran medida en minimizar el nivel de estrés debido a factores labores en los profesionales de enfermería ya que es poco estudiado en nuestro país la misma que accede obtener información fidedigno.

### **1.4.2. Metodológica**

A nivel metodológica, el presente estudio de investigación medirá las variables cuantitativamente y de forma correlacional así mismo, se basara en la utilización del instrumento de medición adaptados validadas y fiables, para determinar la relación que existe entre los factores laborales y el nivel de estrés en enfermeras con la finalidad de los mismos que podrán ser empleados posteriormente en los trabajos de investigaciones con referente a lo expuesto.

### **1.4.3. Práctica**

A nivel práctica, los resultados de la presente investigación proporcionará porcentajes reales, que servirá para el departamento de enfermería en conjunto con el jefe de emergencia en prever, disminuir el nivel de estrés mediante la toma de decisiones, así mismo fijar un plan estratégico, por ende promover la salud ocupacional del personal de enfermería, de tal manera reconfortar las habilidades del profesional de enfermería asimismo, para la salud psicoemocional del trabajador de enfermería y a su vez mejorará la relación enfermera - paciente.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El presente trabajo de investigación se realizará en los meses de Enero a Julio correspondientes al año 2021.

### **1.5.2. Espacial**

El presente proyecto de investigación se desarrollará en el interior de las instalaciones del Hospital María Auxiliadora específicamente en el servicio de emergencia del hospital.

### **1.5.3. Recursos**

La investigación se realizará con el profesional de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, se utilizara el instrumento *para la variable factores laborales* “*Respuesta emocional al estrés laboral*” y con respecto a nivel de estrés “*Maslach*

*Burnout Inventory - MBI*”, creado he adaptado por Joana Fornes Vives 2006.



## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Choque, 2019 buscó “*Determinar los factores que generan estrés en el personal de enfermería que trabaja en la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica, del Hospital del Niño Dr. Ovidio Aliaga Uría, La Paz, 2018*”, de tipo descriptivo transversal realizó un muestreo probabilístico de 28 profesionales de enfermería utilizó el instrumento de “*Nursing Stress Scale*”, obtuvieron resultados que la mayor parte del profesional de enfermería si presentaron estrés en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal para el cansancio (21%), factores del entorno laboral (67%), de seguido la sobrecarga laboral (57%) y relaciones interpersonales entre colegas con (41%), entonces podemos concluir en la investigación existe correlación entre las variables, asimismo es evidenciando estrés laboral debido a los diversos factores que conlleva al estrés en el profesional de enfermería, esto significa que la problemática no es ajena en otros países todo esto abarca a la falta de criterios e estrategias y restablecer normativas que garantice nuestros derechos de calidad e bienestar de vida, ya que en la unidad crítica la atención brindada debe ser rápida, oportuno y sobre todo continuo (9).

Aruquipa, 2018 en el presente trabajo de investigación pretende en “*Determinar los factores de riesgo del estrés laboral en enfermería de la unidad de terapia intensiva del Instituto Gastroenterológico Boliviano Japonés, La Paz- Bolivia durante la gestión 2018*”, se aplicó el estudio de tipo descriptivo trasversal la muestra estuvo conformado probabilístico de 06 profesionales de enfermería de dicho hospital la misma que utilizó el

instrumentos de *Nursing stress Scale*, llegando a los siguientes resultados que la totalidad del profesional de enfermería manifestaron un nivel medio de estrés del (100%) así mismo, en relación a la dimensión agotamiento emocional referente al cansancio emocional en el trabajo (66,6%), con respecto a la dimensión despersonalización en los cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes (50%) y para la dimensión realización personal frecuentemente tomaron decisiones ante un evento en ausencia del médico del mismo modo (83%), de la misma manera el personal de enfermería presentoun nivel de estrés en los factores presión-exigencia en aumento de pacientes (83%) y relacionado a los factores ambientales como los ruidos e iluminación inapropiados (40%) de esta manera, se concluye que los factores de riesgo del estrés en el personal de enfermería se relacionan debido a la carencia fundamental de calidad humanizada ya que el eje fundamental es el paciente, todo estos indicadores como la sobrecarga laboral que conlleva a un tipo de estrés en el profesional de enfermería como resulta en el trabajo de investigación (10).

Carrillo, et al., 2018 el objetivo de su investigación fue “*Analizar la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería de un Hospital General Universitario tomando como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karasek*”, de tipo observacional cuya muestra estuvo constituido probabilísticamente de 38 profesionales de enfermería de dicho hospital de la Región de Murcia-España, por ello se utilizó el cuestionario *Job Content Questionnaire* de los estresores laborales. Encontrando los siguientes resultados que la mayor parte del personal de enfermería manifestaron un nivel moderado de estrés en las diversas dimensiones valorando cada uno de sus indicadores de este modo, se concluye que el personal de salud en enfermería conviven constante con agentes estresores debido que los mismos factores repercute en el estado físico, emocional

de las enfermeras y enfermeros frente a ello la Organización Mundial de la Salud, no brinda protección al personal de salud menos enfatiza la salud mental ya que el panorama sería de otro modo (11).

Medina, 2017 en el presente trabajo de investigación pretende “Determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de la ciudad de Guayaquil”, el estudio fue de tipo descriptivo transversal cuya muestra estuvo constituido de 40 profesionales de enfermería del hospital militar de dicha ciudad para ello se utilizó el instrumento para medir los factores asociados al estrés laboral; llegando a los siguientes resultados que la mayor parte del personal de enfermería presento un nivel de estrés laboral en el área de emergencia (55%), con respecto al agotamiento e cansancio con (29%) mientras que, la despersonalización (45%) emocionalmente desmotiva y relacionado al factor de presión-exigencia el (70%) con una demanda de sobrecarga laboral de pacientes y la exigencia en el servicio, en relación al factores de organización-relaciones humanas presentaron relaciones interpersonales inadecuadas (15%), entonces podemos concluir que los factores generan un tipo de nivel de estrés por ende las funciones en base a los cuidados brindados son deficientes debido al recurso humano y la realidad del panorama lo demuestra todo (12).

Sanders, 2016 planteo como objetivo “*Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Escuela Universitario Tegucigalpa Honduras 2016*”, realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal tomando una muestra de 19 profesionales de enfermería, la misma que aplicó el instrumento “*Maslach Burnout Inventory*”, encontrando que la mayor parte de los Profesionales de enfermería presentaron un cuadro de nivel de estrés alto en relación, a las

dimensiones agotamiento emocional y despersonalización. Concluyeron que el profesional de salud en especial las enfermeras y enfermeros están expuestos a un nivel alto de estímulo estresante en las áreas críticas como en emergencia y otros, hoy en día nuestro sistema cuenta con el área de salud mental para el trabajador esto hará que se visualice en corto tiempo el descenso del porcentaje de estrés manifestado en el personal de enfermería (13).

### **A nivel nacional:**

Barzola, 2019 planteo en su trabajo de investigación *“Determinar el nivel de estrés laboral y los factores laborales asociados en los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital público nivel III Chiclayo 2019”*, de tipo descriptivo de corte transversal, utilizó una muestra de 45 profesionales de enfermería para lo cual aplicó los instrumentos de *“Maslach Burnout Inventory MBI”* para estrés laboral y el cuestionario *“Respuestas Emocional al Estrés Laboral” a factores laborales*, el mismo que fue validado por juicio de expertos y en la prueba piloto arrojó una confiabilidad de 0,91. Encontrando los siguientes resultados la mayor parte del personal de enfermería presentaron un nivel de estrés medio con (77,8%) así mismo, para factores estresantes laborales fue (56%), con respecto a la dimensión agotamiento (73,3%) así mismo, para la despersonalización (44,4%) y en relación a la realización personal de (42,2%) en el personal de enfermería del área de emergencia y para las dimensiones de factor presión-exigencia con un nivel medio de estrés (84,4%) asimismo, en relación a la dimensión factores ambientales el (64,4%) y finalmente para la dimensión organización- relaciones humanas el nivel de estrés fue alto con un porcentaje de (42,2%) en las enfermeras y enfermeros de tal modo, concluyeron que los profesionales de enfermería de dicho hospital de la unidad de emergencia presentan un nivel medio y alto de estrés en

mayoría, algunas dimensiones representaron el estado actual, resultando daños físicos y mentales en el profesional conllevando a la disminución del personal de enfermería que a su vez, perjudica al departamento de enfermería del área de emergencia y en especial a los pacientes (14).

Vargas y Huamanchao, 2019 tuvo como objetivo *“Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y clima organizacional en enfermeros del área de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima 2018”*, realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional de corte transversal y prospectivo observacional explicativo de casos y controles, la cual selecciono la muestra de 52 profesionales de enfermería la misma que utilizó el instrumento para nivel de estrés *“Inventario de Maslach Burnout MBI”* y *“Escala de Clima Organizacional EDCO”*. Encontrando los siguientes resultados que el (11%) de las enfermeras padece estrés alcanzando un nivel alto, por otro lado tenemos de mayor impacto con respecto a la dimensión despersonalización que el (53%) sufrió un nivel medio de estrés laboral asimismo, para la dimensión agotamiento emocional con (42%), de igual manera para la dimensión realización personal con el (13%) en los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia de esta manera, se concluye que el personal de enfermería está sometido a un nivel de estrés en sus diversas dimensiones a su vez es preocupante ya que los trabajos de investigación demuestra estadísticamente el aumento del porcentaje de estrés en los trabajadores de salud, que con el tiempo repercute en el paciente, familia y comunidad (15).

Peña, 2017 el objetivo de su investigación fue *“Determinar los factores que conllevan al nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Es Salud III José Cayetano Heredia-Piura, 2016-2017”*, el estudio es de tipo descriptivo de corte transversal y retrospectivo realizó un muestreo

Probabilístico cuya muestra estuvo conformado por 34 profesionales de enfermería la misma que utilizó el cuestionario denominado “*Inventario de Maslach Burnout MBI*” para el nivel de estrés y “*Respuestas Emocional al Estrés Laboral*” en factores laborales, ambos instrumentos tiene la confiabilidad menos 0,90. Encontrando los siguientes resultados para la dimensión agotamiento emocional presento un nivel alto de estrés con (35%), en relación a la dimensión despersonalización de (29%) y con respecto a la dimensión realización personal con un nivel medio de estrés del (23%) en el personal de enfermería, por otra parte, demostraron que los factores ambientales manifestaron un nivel de estrés alto con (47%) en los servicios con malas condiciones, con respecto al factor organizacional-relación humana en los profesionales de enfermería el (38%) son autoritarios y agresivos asimismo, con un porcentaje menor en el factor presión-exigencia relacionado a la demanda de atención con el (32%) de este modo, se concluye que el personal de enfermería manifestaron con mayor relevancia un niveles de estrés alto, en las diversas dimensiones que mide la variable dando a conocer la problemática que está sometido el personal de enfermería (16).

Benites, et al., 2017 establecieron como objetivo “*Determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica 2016*”, de tipo descriptivo simple de alcance aplicativo no experimental cuya muestra estuvo constituido de 58 profesionales de enfermería la misma que utilizó el instrumentos “*Maslach Burnout Inventory*” presentaron buena validez y confiabilidad de Cronbach alpha = 0.79. Encontrando los siguientes resultados que la mayoría del personal de enfermería presentaron un nivel medio de estrés con (43,1%) y con un nivel alto de (31%), con respecto a las siguientes dimensión resaltando el nivel medio de estrés en el agotamiento emocional (58,6%), para la realización personal (44,4%)

asimismo, en la despersonalización (39,7%) en los profesionales de enfermería por otro parte, en relación a los factores presión-exigencia con (50%) con un nivel medio de estrés, sin embargo para el factor organización-relaciones humanas con un nivel de estrés alto en (43,1%) y relacionado a los factores ambientales el nivel de estrés fue medio con (36,2%) en el personal de enfermería. Concluyeron que entre las dimensiones de las variables el profesional de enfermería de emergencia padecen de un tipo de nivel de estrés de medio a alto, ocasionando un daño psíquico de lo más agudo a lo más grave en los enfermeros, afectando los cuidados holístico en el paciente como también entre los trabajadores de enfermería y su entorno (17).

Álvarez y Casas, 2017 plantearon como objetivo *“Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y los factores personales e institucionales del personal de enfermería del Hospital Ventanilla 2017”*, desarrolló un estudio de investigación cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal y no experimental, cuya muestra estuvo constituido de 35 profesionales de enfermería la misma que utilizó el instrumento para el estrés laboral de *“Maslach Burnout Inventory MBI”* y para los *“Factores Personales e Instituciones”*, con validez, confiabilidad del coeficiente alfa de cronbach 0,75. Llegando a los siguientes resultados que la mayor parte del profesional de enfermería manifestaron un nivel alto y medio de estrés con el (46%), en relación a la dimensión agotamiento emocional los enfermeros presentaron un nivel medio de estrés con (40%) por otro lado, con mayor significancia para las dimensiones despersonalización y realización personal el (25,7%) manifestaron un nivel alto de estrés, al mismo tiempo, para el factor ambiental (48,6%) y factor organizativo (42,9%) desarrolló un nivel medio de estrés en los enfermeros, en cambio para el factor presión- exigencia el (31,4%) con un nivel alto de estrés. Concluyendo que tan importante es el

profesionales de enfermería en equipo, siendo pieza fundamental en el área de trabajo así mismo, la vitalidad de la salud mental del personal para desempeñar e brindar los cuidados holísticos al paciente, de lo contrario la presencia de faltas de estrategias como bonificaciones e incentivos, la sobrecarga laboral, exigencias como el investigador que da a conocer que los licenciados en enfermería manifiestan un nivel de estrés, que a mayor presencia de factores laborales el nivel de estrés es alto (18).

Cantorin, 2017 aplicó como objetivo *“Determinar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Ramiro Prialé Es Salud-Huancayo 2016”*, desarrolló un estudio de tipo descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, tomando una muestra de 34 profesionales de enfermería para ello se utilizó los instrumentos para el nivel de estrés *“Maslach Burnout Inventory MBI”* y para la variable factores laborales *“Respuesta emocional al estrés laboral”* presentaron buena validez y confiabilidad de pruebas estadísticas alfa de cronbach 0,90. Encontrando los siguientes resultados entre los factores laborales y su nivel de estrés en el profesional de enfermería manifestando un nivel medio e poco estresante con (50%) así mismo, en relación a las dimensión agotamiento emocional con (52,9%), con respecto a la dimensión realización personal de (50%) y de igual manera para la dimensión despersonalización con un valor de (47,1%) de este modo, se concluye que es fundamental el estado de ánimo del profesional de enfermería en el campo laboral de emergencia ya que al estar alterado algunos factores deshumaniza los cuidados profesionales que se brinda al paciente, por otra parte los resultados concientizaran al establecimiento de salud y al Ministerio de Salud que nuestro ardo labor merece reconocimientos en todos sus aspectos (19).



## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Factores laborales**

Los factores laborales son elementos que actúan en conjunto, donde asociados para lograr por un determinado objetivo (20), están directamente vinculado al trabajo a través de lo social y económico (21).

Así mismo, los fenómenos vinculados basados en los aspectos psicosocial como los factores “*presión - exigencia, organización – relaciones humanas y ambientales*”, si se encontraran alterados el trabajador presentara manifestaciones clínicas causados por nivel de estrés, En el caso del profesional de enfermería se debe a que está en constante movimiento y cambios en el servicio de emergencia (22).

También puede definirse como un conjunto de elementos que están vinculados al desarrollo laboral y entorno ya que algunos de estos factores cuando se encuentran alterados ocasionan daños físicos y mentales en el personal de enfermería y a su vez, de una u otra manera repercuten en los pacientes (23).

Otros autores mencionan que estas condiciones pueden repercutir en el centro laboral como también en la familia y el entorno ya que existe diferencias en los hospitales públicos y privados (24).

#### **2.2.1.1. Dimensiones de los factores laborales en el servicio de emergencia**

##### **2.2.1.1.1. Presión - Exigencia**

Son elementos o características particulares del ejercicio profesional de enfermería, la generación de un tipo de nivel de estrés en los trabajadores va depender de la sub unidad del área en emergencia, en cuanto al manejo de las actitudes y respuestas positivas contribuye al estado emocional de lo contrario presentaran un cuadro de estrés, entre los factores laborales tenemos aumento de carga laboral, por ende la exigencia es mayor en el campo de trabajo, déficit de recurso humano, constante evaluación, inadecuada toma de decisiones y los cuidados brindados especializados se multiplican (25).

#### **2.2.1.1.2. Organización - Relaciones Humana (RR-HH)**

Son factores característicos directos del establecimiento de salud en cuanto a sus funciones e indicadores el cual, al no cumplir con los objetivos, conlleva a un ambiente negativo manifestando un tipo de estrés laboral tanto mental, físico y social. Asimismo, dentro de ellos tenemos la ineficacia, incompetencia, conflictos de roles en relación paciente - enfermera, malas relaciones interpersonales, descenso de productividad por una inadecuada organización del empleador todo esto produce inestabilidad laboral (25).

#### **2.2.1.1.3. Ambientales**

Son características externas de la unidad crítica del área de emergencia que a su vez pueda generar en el transcurso del desempeño laboral intranquilidad, como desconcentración conllevando a un nivel de estrés en el personal de enfermería dentro de ellos tenemos: instalaciones ambientales inadecuadas tanto como espacio reducido, presencia de ruidos, falta de iluminación, exposición a altas sustancias biológicas a

radiaciones, la disminución de recursos e insumos, falta de principios de bioseguridad y exposición del profesional de enfermería a daños directos e indirectos (25).

### **2.2.1.2. Impacto de los factores laborales en el cuidado enfermero**

El impacto de los factores laborales ya mencionados condicionan a un desequilibrio físico y psíquico en las enfermeras debido a estresores; todo esto repercute en el paciente y su entorno, no se brinda cuidados especializados y de forma holístico, menos de cuidado humanizado (26).

El profesional de enfermería es el encargado de brindar los cuidados humanizados de manera eficiente y eficaz, algunos trabajos de investigación señalan que la calidad de atención brindada son deficientes debido a la sobrecarga laboral, la falta de recursos humanos, fallas en la relación enfermera-paciente a si mismo también a nivel interpersonal, ambientales y entre otros, la suma de los indicadores representaron daños en la salud del profesional de enfermería tanto físicos y mentales perjudicando al paciente, a la institución laboral y sobre todo a la familia (27).

### **2.2.1.3. Factores laborales en la satisfacción del usuario**

#### **2.2.1.3.1. Ley del trabajo enfermero**

La Ley laboral del enfermero N<sup>o</sup> 27669 comprende en capítulos donde detalla nuestras funciones, asimismo los derechos y deberes y otras disposiciones que estipula la norma, el personal de enfermería forma parte del equipo de salud junto con otros profesionales, cada uno con un solo fin que es el bienestar del paciente (28).

### **2.2.1.3.2. Estabilidad laboral del enfermero**

El profesional de enfermería en la actualidad se desempeña bajo los diversos tipos de contratación en los establecimientos de salud públicos y privados en la actualidad el tipo de contrato como es el personal de terceros y contratación administrativo de servicio, están sujetos a no ser renovados en la contratación del personal, todo esto influye de forma indirecta en el bienestar por la inseguridad laboral y el incumplimiento de los factores laborales que a lo larga perjudica al personal y a esto se suma la carga de trabajo (29).

### **2.2.1.3.3. Remuneración del personal de enfermería**

Es decir la parte salarial en el profesional de salud específicamente en enfermería varía el sueldo tanto en entidades públicas y privadas como ejemplo la diferencia entre el personal que trabaja para el Ministerio de Salud (MINSA) y Es Salud, Según investigaciones más de la mitad de encuestados mencionan que el pago mensual no es óptimo (29).

La remuneración es un sistema de compensación financiera en base al servicio prestado por la enfermera. Gracias al desempeño laboral satisfacemos las principales necesidades fisiológicas, así mismo, algunos autores refieren que si las remuneraciones son equitativas, optimas en base a sus funciones el profesional de enfermería se desenvolverá con mayor satisfacción, logrando que el paciente recupere con prontitud su estado de salud de lo contrario afectara su estado emocional y por ende los cuidados de enfermería se debilitaran poco a poco (29).

#### **2.2.1.3.4. Asignación de horas laborales en enfermería**

La jornada laboral comprende de acuerdo al estatus establecido por ley de dos formas: el primero comprende de treinta y seis horas semanales con un total de 150 horas mensuales, por otro lado en las áreas críticas como emergencia el horario comprende de 12 turnos entre guardia diurna y noche de 12 horas por consiguiente el medio turno es compensados por hora de reporte (30).

Trabajos de investigación sostienen que permanecer más de ocho horas diarias trabajando genera un nivel de estrés debido a factores laborales estresantes como la demanda de pacientes, déficit del personal, el salario, también la permanencia en el mismo lugar sin rotar al personal de enfermería (31).

#### **2.2.1.3.5. Cuidado enfermero por número de pacientes en el servicio de emergencia**

Por otra parte en el área de emergencia como su mismo nombre lo describe, son situaciones donde la vida de la persona está en riesgo y necesita los cuidados de enfermería donde el especialista de emergencia se encuentra preparado para la acción, estabilizando al paciente a través del “*proceso de atención de enfermería*” priorizando los cuidados de acuerdo a su patología, asimismo siendo una unidad crítica la atención en relación enfermera - paciente son dos por enfermera. La sobre carga laboral hace que la pronta recuperación y rehabilitación sea ineficaz y lenta (32).

#### **2.2.1.4. Teoría de enfermería relacionados a los factores laborales**

En relación a Florence Nightingale con la “*teoría del entorno su objetivo es*

*conservar la energía vital del ser humano, partiendo de la acción que ejerce la naturaleza sobre el individuo*”, básicamente su teoría se centró en el medio ambiente partiendo de la salubridad del entorno entre ellos tenemos *“Ventilación, luz, calor suficiente, control de efluvios y del ruido”*, la teoría del entorno está sujeto bajo el modelo conceptual de *“Enfermera-Paciente, Paciente-Entorno y Enfermera-Entorno”* resaltando que tan importante es el profesional de enfermería en el ambiente laboral del servicio de emergencia (33).

Asimismo, Dorothea Orem y su *“teoría general de enfermería con el objetivo de cuidar y ayudar al paciente alcanzar el autocuidado”*, toda vez que el servicio de emergencia es la principal unidad de ingreso para la atención de donde prevalece primero el paciente, debido a los factores laborales como la carga laboral, déficit del personal de enfermería, relaciones interpersonales inadecuadas e insalubridad repercute en el estado de la salud del paciente en su recuperación y rehabilitación y no alcanzando el autocuidado como objetivo, provocando constante cambio de estado emocional en el personal de salud de enfermería, dando énfasis a la teoría del déficit del autocuidado (34).

Del mismo modo, la teoría de Abraham Maslow las necesidades básicas relacionado a los factores laborales como presión-exigencia, organización-relaciones humanas y ambiental, cada escala se identifica con la persona, familia y sobre todo el profesional de salud de enfermería que al no ser satisfecho uno de los niveles, ocasiona problemas en el futuro, entre las necesidades básicas tenemos *“Necesidades fisiológicas, seguridad, social, reconocimiento y autorrealización”* es por eso la evolución y el desarrollo del enfermero va de la mano con su entorno saludable (35).

### 2.2.2. Nivel de estrés

Son cambios producidos en el cuerpo ante un estímulo o señal psíquico o físico ocasionando una necesidad de reforma que origina respuestas psicomáticas entre la mente y el organismo, por el cual se activa el eje del hipotalámico, hipofisario adrenal y el sistema nervioso autónomo; si permanece constantemente estimulado dañara el organismo y a la vez presentara sintomatología de lo más agudo a lo más grave, así mismo puede ser bueno (eustrés) o malo (distrés) siendo un factor causal presente en el profesional (36).

El término “estrés” desde los años 1936 por primera vez por Hans Selye como una respuesta dada en el organismo ante un cambio, según el estrés vinculado al trabajo inicia con presencia de sintomatología uno de ellos el padecimiento de la ansiedad que a lo largo conlleva a la depresión, en otras palabras tiene un significado tanto positivo y negativo, considerado como el estímulo que sufre daños tanto físico y emocionales respondiendo a factores de riesgo psicosocial (37).

Su investigación, define que los factores estresantes que caen sobre las respuestas fisiológica y psicológica del cuerpo, así mismo es un agente biológico provocando impresión en la salud mental la cual está compuesta de dos factores entre biológicos y psicológicos dentro de ellos tenemos el pensamientos, las emociones y el comportamientos mientras tanto el factor sociales conformado por socioeconómicos, socioambientales y culturales (38).

Del mismo modo, el organismo de las naciones unidas conceptualiza como un estímulo e cambio corporal y emocional provocando inestabilidad entre las exigencias y

capacidades manifestadas, la tensión vinculada a los quehaceres establecidos por la organización y relaciones laborales del empleador da lugar a una mejora continua, de lo contrario causaría daños para el empleador a la vez perjudicando a la empresa o entidades por la ausencia del personal de enfermería (39).

### **2.2.2.1. Dimensiones del nivel de estrés**

#### **2.2.2.1.1. Agotamiento emocional**

Cabe considerar, que los autores define *“Como un proceso en el cual un individuo se sobrecarga y agobia por las demandas emocionales de otros, se siente agotado e incapaz de continuar”*, finalmente son manifestadas después de realizar reajustes frente a situaciones e eventos estresantes, en relación al ejercicio laboral el decaimiento del individuo en relación a la motivación e incluso la autorrealización personal que se pudo lograr en un momento dado estuvo representado y manifestadas después de realizar reajustes frente a situaciones e eventos estresantes (40).

#### **2.2.2.1.2. Despersonalización**

En relación con los autores del trabajo de investigación manifiestan sentimientos e conductas negativas entre el personal de enfermería o personas que están vinculadas e rodeadas entre sí asimismo, dando respuestas con mucha frialdad, manifestando la insensibilidad por los demás directamente al usuario, como también refiere que a través de comportamientos desarrolla ausencia de sentimientos en relación al trabajo estrechamente relacionado enfermera-paciente, enfermera-entorno y enfermera- enfermera del servicio de emergencia (40).



### **2.2.2.1.3. Realización Personal**

Son objetivos y logros alcanzados con eficacia, eficiencia y efectividad enfocados en el paciente, familia y comunidad asimismo, el logro personal, profesional e institucional a pesar del agotamiento emocional que desarrolla el profesional de enfermería frente al actuar bajo los cuidados en el servicio de emergencia, de igual manera la satisfacción y recuperación e rehabilitación del usuario es el mejor regalo que uno puede brindar al prójimo (41).

### **2.2.2.2. Teorías del estrés**

El investigador, conocido padre del estrés en la década de los treinta Hans Selye, noto que todos los enfermos a los que atendía de diferentes males, presentaban síntomas como agotamiento, disminución del apetito, pérdida de peso es conocido como "*Síndrome de estar enfermo*", asimismo otros autores conceptualiza al estrés como cambios desarrollando en el organismo ante situaciones externas, hoy en día es llamado "*enfermedad del siglo*" (42).

Asimismo, para otros autores conceptualiza el estrés como resultado de un estímulo de adaptación, debido a una situación que demanda exigencias sobre el hombre (43).

Al mismo tiempo, da a conocer el estrés como énfasis de aquella característica del entorno o medio laboral siendo una amenaza para la persona, por demandas incrementadas o déficit de recursos para cubrir las necesidades, también se expresa el estrés como un desorden en el individuo y su ambiente (43).

Además, el investigador describe al estrés como inestabilidad presentado en el

cuerpo debido a la demanda laboral, la falta del personal, acoso laboral frecuente, riña entre compañeros cada uno de ellos son procesados mediante facetas debido al entorno que lo rodea si bien es cierto el enfermero en el área de emergencia está sujeto a reacciones frente al manejo de todo tipo de pacientes, entre compañeros de trabajo y jefes del departamento de enfermería (44).

Con referencia a la Organización de las Naciones Unidas en el año 2016, lo determinan al estrés como “*conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción*”, en otras palabras afecta la salud perjudicando al trabajador, así como hoy en día se evidencia e manifiesta síntomas de la tensión o ansiedad (45).

#### **2.2.2.3. El estrés laboral en las unidades de emergencia**

El estrés laboral en las unidades de emergencia producen el desequilibrio entre la demanda de obligaciones del ejercicio profesional y su capacidad que enfrenta el trabajador, se relaciona con el agotamiento profesional vinculándose negativamente en la salud e bienestar del organismo físicamente y mentalmente de cada empleador (46).

Hoy en día el estrés es causante del desarrollo de la enfermedad que afecta al trabajador como en especial al profesional de enfermería ya que sus actividades laborales dentro de un campo lleno de adrenalina lo suma más el entorno que lo rodea, la inestabilidad laboral, falta de personal y carga laboral entre otros relacionados a los factores laborales (47).

#### **2.2.2.4. Estrés laboral en el profesional de enfermería**

La enfermera si bien tiene amplios conocimientos científicos acompañado de

experiencias, habilidades y destreza para brindar cuidados al individuo sano y enfermo en todas sus dimensiones holísticamente, al enfrentarse a diversos factores estresantes e conlleva al profesional de enfermería a desencadenar un tipo de nivel de estrés básicamente laboral constituyéndose en un nivel de riesgo, que puede deteriorar la salud del personal de enfermería (48).

#### **2.2.2.5. Factores estresantes en el servicio de emergencia**

El estrés laboral relacionado a los factores estresantes como el exceso de tareas, inestabilidad de clima laboral, conflicto de rol, falta de reconocimiento, discriminación e intimidación, competencias, capacidades inadecuadas y falta de apoyo e recurso, también un entorno problemático entre profesionales y los pacientes, por lo tanto conlleva a cometer errores al mismo tiempo producen daños en la salud repercutiendo en el profesional de enfermería de la unidad de emergencia y a su vez forma parte de perder el empleo a lo corto, mediano o largo plazo debido al desgaste profesional (49).

#### **2.2.2.6. Manifestaciones de estrés en enfermería**

La salubridad del profesional de enfermería es fundamental mientras posee óptima salud, podrá desarrollar con eficiencia sus actividades de lo contrario al presentar un nivel de estrés el enfermero (a) manifestará sintomatología tanto físicas como mentales entre ellas tenemos *“Hipertensión, ansiedad e preocupación, mialgia, depresión, desorden alimenticios, alteraciones del sueño, cefalea, irritabilidad, agotamiento, gastritis, diabetes mellitus y problemas cardiovasculares”*, por otra parte, el bienestar del personal de enfermería viene siendo afectado a lo largo de la jornada laboral (50).

### **2.2.2.7. Rendimiento laboral del personal de enfermería con estrés**

El profesional de salud específicamente las enfermeras (os) al presentar un nivel de estrés por ende el rendimiento laboral no son positivamente optimas en la seguridad del usuario que al final brindan cuidados deshumanizados y la desmotivación durante su jornada de 12 horas; de acuerdo American Nurses Association (ANA), el personal de enfermería está sometido a un nivel de estrés, en un determinado tiempo y debido a múltiples factores estresantes (51).

Por consiguiente se comprende que los resultados u efectos frecuente son el descenso del rendimiento profesional, declive en el bienestar, deterioro de las funciones físicas y psicológico, así mismo la depresión, ansiedad, problemas en el ambiente familiar; de tal forma no solo afecta a la persona, sino también a la familia, al mismo tiempo al lugar e área de trabajo (51).

### **2.2.2.8. Cuidado de enfermería y estrés laboral en la unidad de emergencia**

El personal de enfermería parte de la ciencia humanizada siendo su principal función brindar cuidados de calidad beneficiando a la persona, familia ayudando a conseguir el bienestar armónico en todas sus dimensiones por medio que interrelaciona paciente-enfermera logrando la satisfacción del usuario, por lo tanto el Colegio de Enfermeras del Perú da a conocer que el profesional de enfermería emplea la ciencia lleno de conocimientos científicos, utilizando los recursos con el fin de construir un plan mejora, sin embargo el estrés laboral juega un papel en contra en enfermería tras una intensa carga laboral debido a los diversos factores de estrés ocasionando daños personales como también afecta directo al paciente (52).

Enfermería como profesión, es una carrera profesional humanizada que nace desde siglos pasados y que surge con la teórica Florence Nightingale vinculada con el desarrollo de la salud y la enfermedad cuyo objetivo es el “*El cuidado humano*” de forma holística en sus diferentes esferas relacionándose entre sí, enfermería es una profesión cuyas características fundamentales tienden a padecer trastornos relacionados al estrés, por su particularidad del trabajo y su entorno que desempeñan día a día (52).

#### **2.2.2.9. Teóricas de enfermería relacionada al estrés**

En relación, con este proyecto de investigación las teóricas y modelos de enfermería como Jean Watson 1979 con la teoría del “*El cuidado humanizado*”, se refiere a los cuidados de enfermería que se brinda al ser humano sano e enfermo, abarcando también las diferentes tipos de dimensiones y que no solo el personal de enfermería cuenta con conocimiento teórico y práctico sino de cuidados de calidad con conexión de su ambiente ya que el paciente necesita de nuestra ayuda, de tal manera que si el profesional de enfermería presenta algunas manifestaciones de estrés no brindará un buen cuidado de parte de la enfermera (53).

Asimismo, Callista Roy el modelo de adaptación 1970 su objetivo es “*Identificar los tipos de exigencias a que se somete al paciente y la adaptación de este a las mismas*”, aquí muy importante las meta paradigmas la relación paciente-enfermera donde el modelo está basado en adaptarse en lo “*fisiológico, psicológico, sociológico e independencia*”, todos estos guardan relación con los agentes estresores que el profesional de enfermería del área de emergencia está sometido a diversos cambios presentando un tipo de nivel de estrés alto, ocasionando que los cuidados holísticos y procesos de enfermería no sea satisfactoriamente adecuados para el paciente (54).

Por otra parte, el modelo de Betty Neuman en los inicios del año 1972 con el “*Modelo de Sistemas*”, que enfoca a la salud, persona y entorno considerando como un ser social e trascendente ocupándose de todas las variables que afectan la respuesta del individuo a las fuerzas del estrés, donde la persona es considerado como sistema abierto que se interrelaciona con el ambiente proporcionando equilibrio y armonía ya sea internos y externos actuando en el individuo, familia y comunidad (55).

Todo sistema esta enlazado de elementos estresantes que al estimular ocasiona tensión basado de “*Fuerzas intrapersonales, interpersonales y extrapersonal*”, el estrés y la reacción al mismo se constituyen en elementos básicos del sistema abierto bajo un entorno interno o externo intercambiando información con su entorno a través de entradas y salidas ya sean positivos o negativos, la cual se retroalimenta todo esto tiene como objetivo de disminuir e reducir los factores que generan tensión, es por eso que la enfermera tiene que estar libre de diversos factores que conllevan al estrés ya que el paciente necesita de nosotras como profesionales de la salud (56).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

#### **Hipótesis de trabajo (Hi)**

**Hi.** Existe relación estadísticamente significativa entre los factores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

### **2.3.2. Hipótesis específicos**

**Hi1.** Existe relación estadísticamente significativa entre los factores laborales y la dimensión agotamiento emocional de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

**Hi2.** Existe relación estadísticamente significativa entre los factores laborales y la dimensión despersonalización de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

**Hi3.** Existe relación estadísticamente significativa entre los factores laborales y la dimensión de realización personal de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

El presente proyecto de investigación se circunscribe bajo el método hipotético deductivo, los cuales son métodos científicos basados en procedimientos medibles directos de la hipótesis llegando a las conclusiones tanto para los factores laborales y nivel de estrés así mismo, como método específico correlacional que se encarga de precisar la relación que existe entre las variables (57).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Tiene como enfoque cuantitativo porque cuantifica los resultados estadísticamente de las variables del estudio para comprobar la hipótesis (57).

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, pues describe, mide, evalúa, recolecta y analiza las variables generando nuevas ideas y correlacional porque busca establecer la relación y significancia actual entre la variable factores labores y la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería (57).

### **3.3. Tipo de investigación**

Por lo tanto es de tipo aplicada porque busca la ciencia bajo nuevos conocimiento con una sola finalidad y que pretende dar soluciones, sugerencias a las problemáticas planteadas (57).



### **3.4. Diseño de la investigación**

Es de tipo no experimental de tal manera se observan los fenómenos en su contexto natural, para luego ser analizados; de corte transversal ya que recolecta datos durante el primer semestre del año 2022 sobre las variables de estudio (58).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

Son grupo de individuos que tienen particularidades comunes, son parte del proyecto de investigación así mismo, la población para esta investigación está constituida por todo el personal de enfermería, conformados por 60 licenciadas que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora (59).

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra es un subconjunto de personas de una determinada población, se obtuvo a través de la fórmula del cálculo del muestreo (59). La muestra está constituida por 52 profesionales de enfermería.

Calculo del tamaño de muestra:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{60 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.95}{(0.03)^2 \times (60 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.95}$$

$$n = 52$$

Dónde:

**N** = 60 (Profesionales de enfermería)

**Z** = 1.96<sup>2</sup> (Nivel de confiabilidad)

**p** = 0.50 (Probabilidad de éxito)

**q** = 0.95 (Probabilidad de fracaso)

**d** = 0.03<sup>2</sup> (Precisión)

### 3.5.3. Muestreo

El muestreo es una técnica de tipo no probabilístico, porque cada una de las licenciadas en enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, pueden libremente participar en el trabajo académico lo cual también permite medir, determinar y analizar las características en el profesional de enfermería (59). Tomando en consideración criterios principales:

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales de enfermería asistenciales y administrativos nombrados, contratados y por terceros.

- Personal de enfermería mujeres y varones.
- Personal de enfermería que desean participar en el estudio.

**Criterios de exclusión:**

- Profesional de enfermería en proceso de pasantías temporales.
- Personal de enfermería que no desean participar en el estudio.
- Enfermeras vulnerables que se encuentran dentro del marco de emergencia nacional COVID – 19.
- Personal que se encuentran de vacaciones y licencia por maternidad.

**3.6. Variables y operacionalización**

**Tabla 1.** Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA NIVEL O RANGOS
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>FACTORES LABORALES</b>	Los factores laborales se definen como un conjunto de elementos que están vinculados al desarrollo laboral y entorno, si estos factores se encuentran alterados ocasionaran daños físicos y mentales en el personal de salud, siendo directamente afectados los pacientes por recibir una atención de baja calidad.	Los factores laborales se definen como un conjunto de elementos que están vinculados al desarrollo laboral y entorno, si estos factores se encuentran alterados ocasionan un tipo de estrés, en el personal de enfermería, siendo directamente afectados los pacientes; será medido a través del cuestionario Respuesta emocional al estrés laboral determinándose si es Poco favorables, medianamente favorables, altamente favorables.	Factores de Presión - Exigencia	1. Déficit del personal de enfermería. 2. Brindar atención a varios pacientes. 3. Alcanzar objetivos grupales. 4. Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente. 5. Exigencia laboral por el servicio. 6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente. 7. Paciente inestable con larga estancia en la unidad. 8. Inseguridad ante procedimientos no conocido. 9. Temor a decisiones equivocadas. 10. Personal con escasa experiencia. 11. Sentirse evaluada durante el turno. 12. Control de medicinas y materiales.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	Categoría Ordinal	Poco favorables 12-19 puntos  Medianamente favorables 20 -26 puntos  Altamente favorables 27 -36 puntos
			Factores de Organización - Relaciones Humanas	13. No cumplimiento de criterios de admisión en el servicio. 14. Relación enfermera - paciente disminuida por sobrecarga laboral. 15. Registrar datos extensos a la brevedad posible. 16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato. 17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos. 18. Inadecuadas relaciones interpersonales. 19. Recibir indicaciones contradictorias. 20. Escasa confianza y restricción de las funciones al personal nuevo.	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24	Categoría Ordinal	Poco favorables 12 -18 puntos  Medianamente favorables 21-26 puntos  Altamente favorables 27-36 puntos

				<p>21. Demora en el traslado del paciente.  22. Protocolo establecidos sin validar en el servicio.  23. Visitas de los familiares en horarios no establecidos.  24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas.</p>			
			Factores Ambientales	<p>25. Tipo y unidad de servicio.  26. Exposición del personal a peligros físicos.  27. Ruidos ambientales propios de los equipos.  28. Operatividad e indisponibilidad de los equipos.  29. Inadecuada iluminación en el área de trabajo.  30. Sustancias biológicas peligrosas.  31. Inadecuada ventilación y temperatura del área de trabajo.  32. Nobiliario incomodo e inadecuado.  33. Servicio con malas condiciones higiénicas.  34. Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos.  35. Reducido ambiente de trabajo.  36. Inadecuados lugares de refrigerio.</p>	25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,39	Categoría Ordinal	<p>Poco favorables  12-17 puntos</p> <p>Medianamente favorables  18- 25 puntos</p> <p>Altamente favorables  26-36 puntos</p>
<b>VARIABLE 2:</b>	Se define como el grado de desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo y esto se evidencia principalmente mediante tres consecuencias	Es la respuesta del cuerpo a una presión física, mental o emocional que sufre la enfermera que labora en el servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora ante una situación estresante en donde la demanda	Agotamiento emocional	<p>1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.  2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.  3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.  6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.  8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.</p>	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Categoría Nominal	<p>Bajo  0-7 puntos</p> <p>Medio  8-16 puntos</p> <p>Alto  17-54 puntos</p>

	como son el agotamiento, la despersonalización y falta de logro personal.	supera a su capacidad. Medido a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, determinando si tiene alto, medio, bajo nivel de estrés.		13. Me siento frustrado por mi trabajo. 14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.			
			Despersonalización	5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueron objetos. 10. Siento que me he vuelto más duro con la gente. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. 22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.	5,10,11,15,22	Categoría Nominal	Bajo 0-2 puntos  Medio 3-8 puntos  Alto 9-30 puntos
			Realización Personal	4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente. 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. 19. Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo. 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4,7,9,12,17,18,19,21	Categoría Nominal	Bajo 0-37 puntos  Medio 38-44 puntos  Alto 45-48 puntos

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Para la recolección de datos la técnica utilizada será la encuesta la misma que tiene como objetivo determinar la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés en los profesionales de enfermería que elaboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora. Los instrumentos para la recolección de datos serán empleados a través de los cuestionarios para la primera variable factores laborales “Respuestas emocionales al estrés laboral” y como segunda variable nivel de estrés “Maslach Burnout Inventory”.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Los instrumento es adaptado por Joana Fornes Vives, basados cada uno a sus variables a medir y se aplicara la fiabilidad con el coeficiente del alfa de cronbach para cada dimensión según se detalla en la tabla N<sup>a</sup> 2 y 3.

**Tabla 2**  
**Formato del instrumento para la variable factores laborales**

Instrumento	Se utilizará el cuestionario referente a la variable factores laborales <i>“Respuesta emocional al estrés laboral”</i>
Aplicación:	En profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.
Autor:	Adaptado por Joana Fornes Vives
Año:	2006.
Tipo de aplicación:	Colectivo.
Duración:	15 minutos.
Objetivo:	Determinar los factores laborales en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.
Descripción:	<p>El instrumento a ejecutar está compuesto de 3 dimensiones generadores del estrés laboral, contiene 12 ítems para cada uno y conformado por indicadores sumando un total de 36 ítems a su vez, se aplicó la fiabilidad con el coeficiente del alfa de Cronbach entre ellos tenemos:</p> <p>Factor relacionado con la Presión – Exigencia  Poco favorables: (12 - 19 p)  Medianamente favorable: (20 - 26p)  Altamente favorable: (27 - 36p)</p> <p>Factores de Organización – Relaciones Humanas  Poco favorables: (12 - 18p)  Medianamente favorable: (21 - 26p)  Altamente favorable: (27 - 36p)</p> <p>Factores ambientales  Poco favorables: (12 - 17p)  Medianamente favorable: (18 - 25p)  Altamente favorable: (26 - 36p)</p> <p>Cada uno tiene como alternativa rellenar las columnas con una equis (x) Según el criterio del encuestado, de tal manera que está representado del siguiente modo: Me ocurre, es poco estresante (1), Medianamente estresante (2), Me resulta altamente estresante (3), al finalizar se procede a la sumatoria total. Una vez recopilado los datos estadísticos se empleara en el programa de SPSS V 26 para obtener el resultado y relacionar cada uno con la segunda variable a su vez expresarlo mediante gráficos, tablas de barras.</p>



**Tabla 3**  
**Formato del instrumento para variable nivel de estrés**

Instrumento	Se utilizará el cuestionario referente a la variable nivel de estrés “ <i>Maslach Burnout Inventory – MBI</i> ”
Aplicación:	En profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.
Autor:	Adaptado por Joana Fornes Vives.
Año:	2006.
Tipo de aplicación:	Colectivo.
Duración:	15 minutos.
Objetivo:	Determinar el nivel de estrés en profesionales que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2021.
Descripción:	<p>El instrumento a ejecutar esta diseñado en relación al nivel de estrés, evalúa el estrés en el personal de enfermería, así mismo cuenta con 3 dimensiones y a su vez formado por indicadores sumando un total de 22 ítems entre ellos tenemos:</p> <p>Agotamiento emocional Bajo: (0 - 7p) Medio: (8 - 16p) Alto: (17 - 54p)</p> <p>Despersonalización Bajo: (0 - 2p) Medio: (3 - 8p) Alto: (9 - 30p)</p> <p>Realización personal Bajo: (0 - 37p) Medio: (38 - 44p) Alto: (45 - 48p)</p> <p>cada uno tiene como alternativa rellenar las columnas con una equis (x) según el criterio del encuestado, de tal manera que está representado del siguiente modo: Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes (3), Una veza la semana (4), Pocas veces a la semana (5) y Todos los días (6); al finalizar se procede a la sumatoria total, teniendo como resultado un nivel de estrés: de 0 a 50 Bajo, 51 a 63 Medio y 64 a 132 Alto. Una vez recopilado los datos estadísticos se empleara en el programa de SPSS V 26 para obtener el resultado y relacionarlo, a su vez expresarlo mediante gráficos, tablas de barras.</p>

### **3.7.3. Validación**

Para la validez de los instrumentos primero se realizara una prueba piloto con el apoyo de 20 enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Dos de Mayo, luego se llevara a los juicios de expertos que serán profesionales especialistas de la salud conocedores del tema, ellos deben emitir opiniones favorables o no favorables en relación al instrumento, permitiendo cuantificar estadísticamente los objetivos específicos llegando a la conclusión final.

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se llevará a cabo en conjunto con la prueba piloto y en base al coeficiente de la prueba alfa de cronbach, finalmente los resultados logrados determinaran si el instrumento es confiable para la primera variable factores laborales y con respecto a la segunda variable nivel de estrés.

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

En el presente proyecto de investigación se hallara primero el procesamiento de datos recopilando datos estadísticos confiables brindados por el personal encuestados, luego se realizara la clasificación de la información agrupando los datos a través de la distribución de frecuencias de ambas variables en cuanto, al análisis de datos se utilizará la estadística descriptiva de cada uno, tanto para la variable factores laborales y nivel de estrés de la cual permite presentar y determinar las características primordiales de los datos que se reemplazara mediante tablas, gráficos elaborados en el Microsoft Excel 2010. También se empleara el programa Software SPSS V 26, en el análisis de datos lo

que se buscara conocer si las variables asumen una distribución normal o anormal con la finalidad de decidir si se utilizara la prueba de Pearson para determinar la correlación en las variables cuantitativas o la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO) y el Chi cuadrado para demostrar la hipótesis planteada en el trabajo académico (60,61).

### **3.9. Aspectos éticos**

El presente proyecto de investigación se tendrá en cuenta las consideraciones de la carta del comité de éticas bajo la norma y reglamento de la Universidad Privada Norbert Wiener, asimismo, para ello se tomará en cuenta los principios bioéticos a través del instrumento que será exento y se informara a los participantes del trabajo de estudio, que la información brindada quedara en el anonimato y que los registros serán posteriormente eliminados para guardar la confidencialidad. El trabajo académico respetará la propiedad intelectual, registrando la autoría de las fuentes utilizadas a través de citas correspondientes según las normas de Vancouver, tanto en el contenido del manuscrito como referencias bibliográficas. La información utilizada en la elaboración del proyecto de investigación es de carácter fidedigno, otra parte el investigador realizara la entrega de un ejemplar del trabajo al repositorio de la universidad.

## 4. ASPECTO ADMINISTRATIVO

### 4.1. Cronograma de actividades (Se sugiere utilizar el diagrama de Gantt)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2021																												
ACTIVIDAD	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta
Búsqueda de la situación problemática																												
Planteamiento del problema																												
Formulación del problema																												
Problema general y específicos																												
Objetivos de la investigación																												
Objetivo general y específicos																												
Justificación de la investigación																												
Delimitaciones de la investigación																												
Revisión bibliográfica																												
Marco teórico y antecedentes																												
Bases teóricas																												
Formulación de hipótesis general y específicos																												
Metodología																												
Población y muestra																												
Operacionalización de variables y matriz de consistencia																												
Técnicas e instrumento de recolección de datos																												
Plan de procesamiento y análisis de datos																												
Aspectos éticos																												
Cronograma de actividades																												
Presentación del trabajo final																												
% Turnitin																												

## 4.2. Presupuesto

ITEM	RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Lapicero	20	Unidades	0.50	10.00
2	Lápiz	02	Unidades	0.50	1.00
3	Folder manila	05	Unidades	1.00	5.00
4	Papel Bond A4 60 gr.	01	Millar	15.00	15.00
5	Papel Bond A4 80 gr.	02	Millares	15.00	30.00
6	USB 4 Gb.	01	Unidad	25.00	25.00
7	Tinta de impresora	04 colores	Unidades	30.00	120.00
8	Correctores	05	Unidades	2.50	12.50
9	Tijeras	01	Unidad	2.00	2.00
10	Perforador	01	Unidad	12.00	12.00
11	Engrapador	01	Unidad	10.00	10.00
11	Grapas	01	Caja x 100 unidades	7.00	7.00
				Subtotal	249.50
ITEM	RECURSOS LOGÍSTICOS	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Movilidad local	10	Persona x Mes	10.00	100.00
2	Internet	04	Meses	120.00	480.00
3	Asesoría estadística	01	Persona	300.00	300.00
4	Fotocopias	80	Unidades	0.10	80.00
5	Impresión de materiales	200	Unidades	0.10	200.00
6	Empastado	03	Ejemplares	30.00	90.00
7	Anillado	01	Ejemplares	4.00	4.00
8	refrigerio	60	personas	3.00	180.00
9	Gastos administrativo	06	Varios tramites		1500.00
				Subtotal	2,934.00
				Total	3,183.50

## 5. REFERENCIAS

1. Ureta R. Condiciones de trabajo hospitalario y riesgos laborales en profesionales de enfermería en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica [Tesis de Doctorado]. Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2018.
2. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Pers. 2016; 19(1):11-30.
3. Campero L, González J. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo, hospital pediátrico "Dr. Humberto Notti". [Tesis de Doctorado]. Guaymallén Mendoza - Argentina: Universidad Nacional de Cuyo; 2016.
4. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. 1ra ed. Ginebra: OIT; 2016. 68p. ISBN: 978-92-2-330641-0.
5. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [Tesis de Maestría]. Ancash - Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2018.
6. Rodríguez M y Bazán C. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente. [Tesis de Especialidad]. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016.
7. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [Tesis de Maestría]. Ancash - Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2018.

8. Rodríguez J. Factores de riesgos asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del HRHD. [Tesis de Maestría]. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2018.
9. Choque L. Factores que genera estrés en el personal de enfermería que trabaja en la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica. Hospital del Niño DR. Ovidio Aliaga Uría, La Paz, 2018. [Tesis de Maestría]. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2019.
10. Aruquipa B. Factores de riesgo del estrés laboral en el profesional de enfermería, Unidad De Terapia Intensiva, Instituto Gastroenterológico Boliviano Japonés, La Paz -Bolivia Gestión 2018. [Tesis de Especialidad]. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2018.
11. Carrillo C, Ríos M, Escudero L, Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm. Glob.* 2018 abr; 17(50):304-314
12. Medina A. Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. [Tesis Licenciada en Enfermería]. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2017.
13. Sanders S. Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario Tegucigalpa Honduras 2016. [Tesis de Maestría]. Ocotal Nueva Segovia - Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua; 2016.

14. Barzola I. Estrés laboral y factores asociados en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Público III Chiclayo 2019. [Tesis de Maestría]. Chiclayo - Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019.
15. Vargas M, Huamanchao F. Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en enfermeros de área de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018 [Tesis de Maestría]. Lima - Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019.
16. Peña A. Factores que conllevan al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de Hospital Es Salud III José Cayetano Heredia 2016-2017. [Tesis de Especialidad]. Piura - Perú: Universidad San Pedro; 2017.
17. Benites G, Chacaliaza C y Huancahuari J. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica. [Tesis de Especialidad]. Ica - Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzales; 2017.
18. Álvarez J, Casas S. Nivel de estrés relacionado a factores personales e institucionales de las enfermeras que laboran en el Hospital de Ventanilla 2017. [Tesis de Maestría]. Lima - Perú: Universidad Nacional del Callao; 2017.
19. Cantorin L. Factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Prialé Prialé Es Salud Huancayo 2016. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Nacional delCallao; 2017.
20. Real academia española. Diccionario de la lengua española: Factor. 23<sup>a</sup> ed. España: REA; 2020. 2376p.



21. Real academia española. Diccionario de la lengua española: Laboral. 23ª ed. España: REA; 2020. 2376p.
22. Castro C. Riesgos Psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y unidad de cuidados intensivos de una Clínica Privada. [Tesis de Maestría]. Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016.
23. Ascencio M, Díaz R. Factores sociolaborales y la actitud del enfermero (a) ante la muerte del paciente en servicios de Cuidados Críticos del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018. [Tesis de Especialidad]. Tacna - Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.
24. Llamocca E, Velarde T. Condiciones socio - laborales y su influencia en los factores de riesgo de los trabajadores del área de servicios comunales de la municipalidad distrital de Uchumayo [Tesis Licenciada en Trabajo Social]. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
25. Barzola I. Estrés laboral y factores asociados en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Público Nivel III Chiclayo 2019. [Tesis de Maestría]. Chiclayo - Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019.
26. Sarmiento G. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de enfermería de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. [Tesis de Maestría]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
27. Luengo C, Sanhueza O. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Med. segur. trab. 2016; 62(245):368- 380.

28. Reglamento de la ley del trabajo de la enfermera. Publicado en el diario oficial El Peruano, Ley n. 27669 D.S. N° 004-2004-SA. R.M. N° 568-2004-MINSA, (23 de junio de 2004).
29. Campos B. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2018. [Tesis de Especialidad]. Cajamarca - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019.
30. Vera N. Factores psicosociales y calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General Cajabamba 2016. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019.
31. Ayala B. Influencia del síndrome de Burnout en la calidad atención de los Profesionales de Enfermería que laboran en los servicios ambulatorios salas de observación, tópicos de emergencia, Unidad de Trauma Shock del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2014. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Daniel Alcides Carrión; 2018.
32. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
33. Gómez M. Mejorando el uso de barreras de bioseguridad del personal de enfermería unidad de cuidados intensivos III Es Salud Chimbote 2018. [Tesis de Especialidad]. Chimbote - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2019.
34. Najaro Y, Concepción J, Rodríguez M. La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gac Méd Espirit. 2017; 19(3):89-100.

35. González D. Una concepción integradora de la motivación humana. *Psicol. Estud.* 2019; 24(e44183):1-10.
36. Medina M. Factores relacionado al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
37. Granados J. Estrés en personal de enfermería de emergencia del primer nivel de atención durante la atención de la pandemia Rímac 2020. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener; 2020.
38. Maitta I, Cedeño M, Escobar M. Factores biológicos, psicológicos y sociales que afectan la salud mental. *Rev. Caribeña de Ciencias Sociales.* 2018 marzo; 1(1):1-5. ISSN: 2254-7630.
39. Organización Internacional del Trabajo. *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo.* 1er ed. Ginebra 22, Suiza: OIT; 2016. 68p. ISBN 978-92-2-330642-7.
40. Incacari C, Esperme H. Factores que condiciona el estrés laboral del personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pesceto Apurímac 2018. [Tesis de Especialidad]. Apurímac - Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019.
41. Chucle K, Masías F, Gutiérrez D. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del aérea de emergencia de la clínica San Juan de Dios - San Luis 2019. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad María Auxiliadora; 2019.

42. Pariona C, Maldonado M. Influencia del estrés laboral en el rendimiento académico de los estudiantes de la segunda especialidad en enfermería en el área neonatal de la Universidad Norbert Wiener 2019. [Tesis de Maestría]. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019.
43. Cremedes J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. [Tesis de Doctorado]. Murcia - España: Universidad de Alicante; 2016.
44. Portero S. Estrés laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019. [Tesis de Doctorado]. Argentina: Universidad de Córdoba; 2019.
45. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un Hospital Nacional Lima 2017 - 2018. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Peruano Cayetano Heredia; 2018.
46. Ruiz Y, Pimentel G. Factores asociados al síndrome de burnout en el personal de enfermería en el área de emergencia. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener; 2016.
47. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc Trab. 2018 Dic; 20 (63):178-186.
48. Loaiza M. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital en San Juan de Lurigancho 2020. [Tesis de Especialidad]. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener; 2020.

49. Olea D, Riojas R. Factores relacionados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2017. [Tesis de Especialidad]. Lambayeque - Perú: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2019.
50. Aldrete M, Navarro C, González R, León S, Hidalgo G. Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2017; 18(1):35-43.
51. León Y. Factores Estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Es Salud. [Tesis de Especialidad]. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.
52. Mosqueira C. Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia. [Tesis de Especialidad]. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.
53. Collado G. Estrés laboral de la enfermera y percepción del cuidado humanizado de la persona adulta hospitalizada Hospital Central Majes Arequipa 2018. [Tesis de Maestría]. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.
54. Figueredo N, Ramírez M, Nurczyk S, Díaz V. Modelos y teorías de enfermería: sustento para los cuidados paliativos. *Enf. Cuidados Humanizados*. 2019 Dic; 8(2): 22-23.
55. Choquecota J. Factores de riesgo psicosociales relacionado con la autoestima en los adolescentes de la I.E. Manuel A. Odría, Tacna 2019. [Tesis Licenciada en Enfermería]. Tacna - Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.

56. Alarcón M, Gutiérrez C. Aplicación del modelo de sistemas de Betty Neuman para disminuir el estrés laboral en enfermeras. HNCASE Es Salud, Arequipa [Tesis Licenciada en Enfermería]. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2016.
57. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: McGraw-Hill; 2018. 634p.
58. Corona J. Apuntes sobre métodos de investigación. Medisur. 2016; 14(1):81-83.
59. Arias J, Villasís M, Miranda M. El protocolo de investigación III: La población de estudio. Revista Alergia México. 2016; 63(2):201-206.
60. Ibar A. Chi cuadrado de lo bello parte II: Calculo probabilístico por el método de corrección de Anderson, sobre la variable aleatoria aptum la belleza adherente Kantiana, la prueba  $X^2$  de Pearson. 8va Jornada de investigación en disciplinas artísticas y proyectuales. Argentina: SECyT - JIDAP; 2016: 8p. ISBN: 978-950-34- 1376-0.
61. Galindo H. Estadística para no estadísticos: guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. 1ra ed. España Alcoy-Alicante: Área de innovación y desarrollo S.L.; 2020. 190p.

## 6. ANEXOS

### 6.1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi.</b> Existe relación entre los factores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Factores laborales</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presión –Exigencia</li> <li>▪ Organizativos - Relaciones Humanas</li> <li>▪ Ambientales</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Es de tipo básica, correlacional y transversal.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores laborales y la dimensión agotamiento emocional de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre los factores laborales y la dimensión agotamiento emocional de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p><b>Hi1.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre los factores laborales y la dimensión agotamiento emocional de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Nivel de estrés</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agotamiento Emocional</li> <li>▪ Despersonalización</li> <li>▪ Realización Personal</li> </ul>	<p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Utilizó el método hipotético deductivo y como método específico se usó el correlacional, de enfoque cuantitativa, su nivel de investigación es descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre los factores laborales y la dimensión despersonalización de la variable nivel de estrés en</p>	<p>Identificar la relación entre los factores laborales y la dimensión despersonalización de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería</p>	<p><b>Hi2.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre los factores laborales y la dimensión despersonalización de la variable nivel de estrés en</p>		<p><b>Población, muestra y muestreo</b></p> <p>La población está constituida por 60 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia según el rol de programación del personal asistencial de enfermería y la muestra fue a</p>

<p>Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores laborales y la dimensión de realización personal de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021?</p>	<p>que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre los factores laborales y la dimensión de realización personal de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p>	<p>Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p> <p><b>Hi3.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre los factores laborales y la dimensión de realización personal de la variable nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.</p>		<p>través del cálculo del muestreo siendo el final de 52 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora. Asimismo, el muestreo es no probabilístico.</p> <p style="text-align: center;"><b>Análisis de datos</b></p> <p>Utilizar el programa SPSS V 26, también se hallará tablas, gráficos a través del Microsoft Excel 2010, de la misma manera para el procesamiento de análisis de datos se buscará conocer si las variables asumen una distribución normal o anormal con la finalidad de la toma de decisiones, para ello se aplicará una estadística paramétrica utilizando Pearson que determina la correlación en las variables cuantitativas cuyos grupos son nominales y ordinales, como también se utilizará la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO) y el Chi cuadrado para demostrar la hipótesis dado en el trabajo de investigación.</p>
--	---	--	--	---



## 6.2. Matriz de operacionalización de variables

### Variable 1: Factores laborales

**Definición operacional:** Los factores laborales se definen como un conjunto de elementos que están vinculados al desarrollo laboral y entorno, si estos factores se encuentran alterados ocasionan un tipo de estrés, en el personal de enfermería, siendo directamente afectados los pacientes; será medido a través del cuestionario Respuesta emocional al estrés laboral determinándose si es poco favorables, medianamente favorables, altamente favorables.

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA NIVEL O RANGOS
Factores de Presión - Exigencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Déficit del personal de enfermería.</li> <li>2. Brindar atención a varios pacientes.</li> <li>3. Alcanzar objetivos grupales.</li> <li>4. Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente.</li> <li>5. Exigencia laboral por el servicio.</li> <li>6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.</li> <li>7. Paciente inestable con larga estancia en la unidad.</li> <li>8. Inseguridad ante procedimientos no conocido.</li> <li>9. Temor a decisiones equivocadas.</li> <li>10. Personal con escasa experiencia.</li> <li>11. Sentirse evaluada durante el turno.</li> <li>12. Control de medicinas y materiales.</li> </ol>	Categoría Ordinal	<p>Poco favorables 12-19 puntos</p> <p>Medianamente favorables 20 -26 puntos</p> <p>Altamente favorables 27 -36 puntos</p>
Factores de Organización - Relaciones Humanas	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. No cumplimiento de criterios de admisión en el servicio.</li> <li>14. Relación enfermera - paciente disminuida por sobrecarga laboral.</li> <li>15. Registrar datos extensos a la brevedad posible.</li> <li>16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.</li> <li>17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos.</li> <li>18. Inadecuadas relaciones interpersonales.</li> <li>19. Recibir indicaciones contradictorias.</li> <li>20. Escasa confianza y restricción de las funciones al personal nuevo.</li> </ol>	Categoría Ordinal	<p>Poco favorables 12 -18 puntos</p> <p>Medianamente favorables 21-26 puntos</p>

	<p>21. Demora en el traslado del paciente.</p> <p>22. Protocolo establecidos sin validar en el servicio.</p> <p>23. Visitas de los familiares en horarios no establecidos.</p> <p>24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas.</p>		<p>Altamente favorables 27-36 puntos</p>
Factores Ambientales	<p>25. Tipo y unidad de servicio.</p> <p>26. Exposición del personal a peligros físicos.</p> <p>27. Ruidos ambientales propios de los equipos.</p> <p>28. Operatividad e indisponibilidad de los equipos.</p> <p>29. Inadecuada iluminación en el área de trabajo.</p> <p>30. Sustancias biológicas peligrosas.</p> <p>31. Inadecuada ventilación y temperatura del área de trabajo.</p> <p>32. Mobiliario incomodo e inadecuado.</p> <p>33. Servicio con malas condiciones higiénicas.</p> <p>34. Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos.</p> <p>35. Reducido ambiente de trabajo.</p> <p>36. Inadecuados lugares de refrigerio.</p>	Categoría Ordinal	<p>Poco favorables 12-17 puntos</p> <p>Medianamente favorables 18- 25 puntos</p> <p>Altamente favorables 26-36 puntos</p>

**Variable 1:** Nivel de estrés

**Definición operacional:** Es la respuesta del cuerpo a una presión física, mental o emocional que sufre la enfermera que labora en el servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora ante una situación estresante en donde la demanda supera a su capacidad, medido a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, determinando si tiene alto, medio, bajo nivel de estrés.

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA NIVEL O RANGOS
Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio. 2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa. 13. Me siento frustrado por mi trabajo. 14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	Categoría Nominal	Bajo 0-7 puntos  Medio 8-16 puntos  Alto 17-54 puntos
Despersonalización	5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueron objetos. 10. Siento que me he vuelto más duro con la gente. 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. 22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.	Categoría Nominal	Bajo 0-2 puntos  Medio 3-8 puntos  Alto 9-30 puntos
Realización Personal	4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente. 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. 19. Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo. 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	Categoría Nominal	Bajo 0-37 puntos  Medio 38-44 puntos  Alto 45-48 puntos

### 6.3. Instrumentos

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

**Objetivo del estudio:** Determinar la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021.

**Fecha de la encuesta:** ..... **Código:**

.....

#### I: DATOS LABORARES

❖ EDAD:

25 – 35 años ( )  
36 – 45 años ( )  
46 – 55 años ( )

❖ ESTADO CIVIL:

Soltera ( )  
Casada ( )  
Otros ( )

❖ PATERNIDAD:

Tiene hijos ( )  
No tiene hijos ( )

❖ SITUACION LABORAL:

Nombrado ( )  
Contratado ( )  
Otros ( )

❖ REMUNERACION:

< De 1000 soles mensuales ( )  
1000 – 1500 soles mensuales ( )  
> 1500 soles mensuales ( )

❖ AÑOS DE EJERCICIO PROFESIONAL:

< De 05 años ( )  
05 – 15 años ( )  
> De 15 años ( )

## II. CUESTIONARIO FACTORES LABORALES

Como primera parte tiene el propósito de determinar la variable factores laborales, es considerada 36 ítems como indicadores que detallan e engloban la diferente posición directamente responsable del estrés dentro del campo laboral. En cada ítem se colocaran un valor numérico en los resultados representado de la siguiente manera:

- Me ocurre, pero es poco estresante (1)
- Medianamente estresante (2)
- Me resulta altamente estresante (3)

INDICADORES	Me ocurre, pero es poco estresante (1)	Medianam ente estresante (2)	Me resulta altamente estresante (3)
1. Déficit del personal de enfermería.			
2. Brindar atención a varios pacientes.			
3. Alcanzar objetivos grupales.			
4. Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente.			
5. Exigencia laboral por el servicio.			
6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.			
7. Paciente inestable con larga estancia en la Unidad.			
8. Inseguridad ante procedimientos no conocido.			
9. Temor a decisiones equivocadas.			
10. Personal con escasa experiencia.			
11. Sentirse evaluada durante el turno.			
12. Control de medicinas y materiales.			
13. No cumplimiento de criterios de admisión en el servicio.			
14. Relación enfermera - paciente disminuida por sobrecarga laboral.			
15. Registrar datos extensos a la brevedad posible.			
16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.			
17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos.			
18. Inadecuadas relaciones interpersonales.			
19. Recibir indicaciones contradictorias.			
20. Escasa confianza y restricción de las funciones al personal nuevo.			
21. Demora en el traslado del paciente.			
22. Protocolo establecidos sin validar en el servicio.			
23. Visitas de los familiares en horarios no establecidos.			
24. Personal inflexible ante situaciones			

imprevistas.			
25. Tipo y unidad de servicio.			
26. Exposición del personal a peligros físicos.			
27. Ruidos ambientales propios de los equipos.			
28. Operatividad e indisponibilidad de los equipos.			
29. Inadecuada iluminación en el área de trabajo.			
30. Sustancias biológicas peligrosas.			
31. Inadecuada ventilación y temperatura del área de trabajo.			
32. Mobiliario incomodo e inadecuado			
33. Servicio con malas condiciones higiénicas.			
34. Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos.			
35. Reducido ambiente de trabajo.			
36. Inadecuados lugares de refrigerio.			

## II. CUESTIONARIO NIVEL DE ESTRÉS

La segunda parte con respecto variable nivel de estrés, es considerada 22 ítems como indicadores que detallan e engloban la diferente posición directamente responsable del estrés dentro del campo laboral. En cada ítem se colocaran un valor numérico en los resultados representado de la siguiente manera:

- Nunca (0)
- Pocas veces al año o menos (1)
- Una vez al mes o menos (2)
- Unas pocas veces al mes (3)
- Una vez a la semana (4)
- Pocas veces a la semana (5)
- Todos los días (6)

INDICADORES	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.							
2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.							
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueron objetos.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8. Siento que el trabajo que Realizo todos los días me cansa.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he vuelto más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía							

al realizar mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19. Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.							

¡Gracias por la colaboración!



## 6.4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigador : Núñez Cueva Diana Carolina  
Título : “Factores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital MaríaAuxiliadora, 2021”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Factores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2021”. Este es un estudio desarrollado el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, Núñez Cueva, Diana Carolina. El propósito de este estudio es: Establecer la relación de factores laborales con nivel de estrés que tienen las enfermeras que trabajan en el Hospital María Auxiliadora, 2021. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado
- 

La entrevista/encuesta puede demorar unos 15 minutos y los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados que le pueden ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Núñez Cueva, Diana al 980498565 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

#### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante Nombre:**

---

**Investigador Nombre:**