



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD**

**Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de  
Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

**AUTORA:**

Br. Ivón Yovany Barboza Becerra (ORCID: 0000-0002-0176-6097)

**ASESOR:**

Mg. Roger Fernando Chanduví Calderón (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud.

Chiclayo – Perú

2019.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado con mucho cariño para mi familia: padres, hermanos, esposo e hijo quienes con su amor incondicional, apoyo y confianza, me brindaron la fortaleza necesaria para seguir siempre adelante, ya que sin ellos no habría sido posible el logro de ésta meta tan importante en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme su bendición y fortaleza en aquellos momentos de adversidad. Por ser el amigo que nunca abandona.

A mis padres: Augusto y Flor, por su apoyo constante e incondicional, para el logro de ésta meta tan anhelada.

A mi esposo por ser mi compañero de vida y cómplice en el logro de éste sueño y a mi hijo por ser el motor que me impulsa a ser mejor cada día.

# PÁGINA DEL JURADO



## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

La BACHILLER: Ivón Yovany Barboza Becerra

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

**ESTRÉS LABORAL Y FACTORES ASOCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III. CHICLAYO. 2019**

Fecha: 11 de agosto de 2019

Hora: 8.00 am

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Marcelino Callao Alarcon

Firma 

**SECRETARIO:** Dra. Roxita Nohely Briceño Hernandez

Firma 

**VOCAL** : Mg. Roger Fernando Chanduví Calderón

Firma 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR UNANIMIDAD* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ivón Yovany Barboza Becerra, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41881795, con tesis titulada “Estrés Laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo 2019”

Declaro bajo juramento que

- 1) la tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 11 agosto 2019



Ivón Yovany Barboza Becerra

DNI N° 41881795

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Población y muestra.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento.....	21
2.6. Método de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	42
Matriz de consistencia.....	43
Validación del instrumento.....	45
Instrumento.....	47
Autorización para el desarrollo de la Tesis.....	51
Autorización para la publicación de la tesis.....	52
Acta de originalidad de la tesis.....	53
Reporte Turnitin.....	54
Autorización de la versión final de la tesis.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Nivel de Estrés laboral en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.....	25
Tabla 02: Nivel de Estrés laboral según dimensiones en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.....	26
Tabla 03: Factores laborales estresores en profesionales de Enfermería del Servicio De Emergencia.....	27
Tabla 04: Factores laborales estresores según dimensiones en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Nivel de Estrés laboral en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.....	25
Figura 02: Nivel de Estrés laboral según dimensiones en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.....	26
Figura 03: Factores laborales estresores en profesionales de Enfermería del Servicio De Emergencia.....	27
Figura 04: Factores laborales estresores según dimensiones en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.....	28

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal, determinar el nivel de estrés laboral y los factores laborales asociados en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Público Nivel III. Chiclayo 2019. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por el total de la población, 45 enfermeras (os) asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III de Chiclayo. Como instrumentos se utilizaron 02 cuestionarios tipo Likert para la recolección de datos; el primer cuestionario mide el nivel de estrés laboral, el segundo cuestionario mide los factores laborales estresores. Entre los resultados se observó que el 77.8% de enfermeros presentó nivel medio de estrés laboral, el 17.8% nivel alto y 4.4% nivel bajo; en cuanto a las dimensiones, el agotamiento emocional obtuvo nivel medio de estrés (73.3%), en la dimensión de despersonalización el 44.4% presentó nivel medio y en la dimensión de realización personal el 42.2% presentó también nivel medio de estrés laboral. Así mismo se obtuvo que el 56% de enfermeras (os) presentaron factores laborales estresores en nivel medio y 44% nivel alto; donde la dimensión de Organizativos – Relaciones humanas presentó el 80%, dimensión Presión y exigencia 73.3% y dimensión factores ambientales el 64.4%. Se concluyó entonces que la mayoría de Enfermeras presentaron nivel medio de estrés laboral, siendo la más afectada la dimensión de agotamiento. Así mismo las enfermeras (os) presentaron nivel medio en factores estresores laborales, donde la dimensión que genera mayor estrés fue Organizativos – Relaciones Humanas; lo cual nos permite conocer la constante presión a la que se encuentran sometidos dichos profesionales en el Servicio de Emergencia

**Palabras clave:** Estrés laboral, Factores laborales estresores, Servicio de Emergencia.



## ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the level of work stress and associated work factors in Nursing professionals in the Emergency Service of a Level III Public Hospital. Chiclayo 2019. The research was quantitative, descriptive, transversal, non-experimental design. The sample consisted of the total population, 45 nurses (os) of the emergency service of the Public Hospital Level III of Chiclayo. As instruments, 02 Likert questionnaires were used to collect data; the first questionnaire measures the level of work stress, the second questionnaire measures the stressor work factors, presents 27 items. Among the results it was observed that 78.8% of nurses presented average level of work stress, 17.8% high level and 4.4% low level; in terms of dimensions, emotional exhaustion obtained a medium level of stress (73.3%), in the depersonalization dimension 44.4% presented a medium level and in the dimension of personal fulfillment 42.2% also presented a medium level of work stress. Likewise, it was obtained that 56% of nurses had stressor work factors in the middle level and 44% high level; where the dimension of Organizational - Human relations presented 80%, dimension Pressure and demand 73.3% and dimension environmental factors 64.4%. It was concluded that the majority of Nurses presented average level of work stress, being the most affected the dimension of depersonalization. Likewise, the nurses presented an average level of stressors at work, where the dimension that generates the most stress was Organizational – Human Relations; which allows us to know the constant pressure to which these professionals are subjected in the Emergency Service.

**Key words:** Work stress, stressor work factors, emergency service.

## I. INTRODUCCIÓN.

El estrés acompaña de una manera permanente al ser humano, es el estímulo para lograr aprendizajes de las experiencias vividas y transmitirlos de generación en generación.

En el mundo actual, han surgido muchos cambios en el contexto laboral; ya sean de carácter político, económico, tecnológico, y otros; surge entonces la necesidad de que los trabajadores adquieran mayores competencias y especialización, para asumir nuevas exigencias, lo cual constituye mayor estrés en el aspecto laboral. Es así que el estrés laboral, actualmente es uno de los principales problemas en la salud de los trabajadores, y que por consecuencia, afectan el óptimo funcionamiento de las instituciones para las que laboran.

Según la Agencia Europea para la Seguridad en el Trabajo, la incidencia del estrés laboral es alarmante, el 51 % de los trabajadores considera que el estrés es frecuente en sus lugares de trabajo, y 40% creen que el estrés se aborda de forma incorrecta en las empresas en las que laboran. (2014).

En el Perú, se han realizado numerosos estudios, los cuales demuestran la presencia de estrés laboral en los profesionales de salud. Así tenemos a Menor y Fernández (2015), en cuyo estudio se obtuvo que 60% de enfermeras presentó nivel medio en factores estresores y 22% nivel alto; 84% de enfermeras en las áreas críticas, tuvieron la tendencia a presentar estrés laboral, asociado con factores estresores laborales.

El estrés laboral conlleva al trabajador a estar más propenso a enfermedades, poca motivación, menor productividad y seguridad laboral. (Cremades, 2016. p 32).

Las organizaciones deben realizar obligatoriamente la evaluación, prevención y monitoreo de factores psicosociales que representen riesgo para los trabajadores, así también determinar las patologías ocasionadas por el estrés laboral. (Sarsoza y Charria, 2017).

En el año 2004, la OMS menciona que los empleadores se deben ocupar de la seguridad y salud de sus trabajadores, incluyendo la gestión de riesgos relacionados a estrés ocupacional y sus consecuencias en la salud.

En el ámbito nacional se cuenta con la ley de salud y seguridad en el trabajo (N° 29783), la cual considera que los factores psicosociales son riesgos en los centros laborales.

Pese a esta ley y según la experiencia diaria, es muy notorio que en las entidades de salud tanto públicas como privadas, prestan mayor importancia a los riesgos de carácter físico y biológico; dejando de lado aquellos factores psicosociales que afectan el bienestar de los trabajadores y por ende repercutir en el éxito de la organización. (Silva, 2017).

Si bien es cierto, los trabajadores de salud tienen mayor tendencia al estrés laboral; es el profesional enfermero de áreas críticas quienes presentan alta vulnerabilidad a desarrollar éste problema ya que brindan cuidados a pacientes de alta complejidad, lo cual les demanda gran esfuerzo tanto físico como mental y sumado a esto el dolor y sufrimiento (del paciente y familia) al que se enfrentan día a día. Así mismo, otros factores pueden causar estrés en dichos profesionales; cabe mencionar el nivel de responsabilidad, el clima organizacional, el contacto con sufrimiento, la sobrecarga de trabajo, la necesidad actualización permanente, el entorno físico inadecuado, insuficientes recursos materiales y equipamiento, etcétera.

El Hospital Público Nivel III de Chiclayo es una institución de salud especializada, con alta demanda de pacientes, ya que atiende no sólo a quienes corresponden a su jurisdicción, sino también a usuarios referidos de otros establecimientos de toda la macro región norte del país; motivo por el cual actualmente se puede encontrar gran hacinamiento en los diversos servicios, principalmente en el área de Emergencia, en la cual se atienden a pacientes, en su mayoría en estado crítico, cuyo grado de dependencia son generalmente III y IV y muchas veces sobrepasa la capacidad, generando sobrecarga laboral para el personal de salud, y principalmente para las enfermeras asistenciales; lo cual se evidencia en las frases que a menudo se escuchan entre los profesionales de Enfermería: “hay una gran demanda de pacientes, no podemos atenderlos a todos,” “tenemos sobrecarga de trabajo” “nos exigen calidad y no mejoran las condiciones de trabajo”, “no valoran nuestro trabajo”, “ya me siento cansada”, “la guardia estuvo horrible”, “Todo esto es un dolor de cabeza”, “por fin terminó el turno”, “a veces me arrepiento de trabajar en este servicio”, “esto ya es un abuso”, entre otras expresiones.

Frente a todo lo antes mencionado, surgió el planteamiento del siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y los factores asociados en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019?

En cuanto a los estudios previos, a nivel internacional se encontraron al respecto:

Sarsosa y Charria, (2017), quienes realizaron un estudio titulado “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”, para Identificar nivel de estrés laboral. Un estudio tipo descriptivo, transversal; se aplicó un cuestionario 595 participantes de las áreas de urgencias, cirugía, hospitalización y cuidados intensivos; concluyendo que existe nivel alto de estrés, el cual se asocia a las condiciones laborales, características de rol, y la permanente exposición a enfermedades contagiosas inherentes a las instituciones de salud.

Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez (2018), investigaron “Factores de estrés laboral en el personal de enfermería de un Hospital General Universitario, para analizar la presencia de estrés laboral en las enfermeras. Estudio tipo observacional, transversal; con una muestra de 38 participantes, el instrumento fue un cuestionario, teniendo como resultado: nivel moderado de estresores, siendo el factor con mayor frecuencia, la falta de apoyo social por parte de los superiores.

Portero, Cebrino, y Vaquero (2016), realizaron la investigación “Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel”; para determinar el nivel de estrés y los factores laborales. Un estudio de tipo descriptivo – transversal, conformaron la muestra 210 enfermeros(as) y auxiliares, se aplicó un cuestionario. Entre sus resultados tenemos que los factores que causaron estrés en mayor nivel, fueron: incertidumbre en el tratamiento (79%), sobrecarga laboral (69%) y exposición continua a muerte y sufrimiento (57%).

Entre los antecedentes nacionales, se obtuvieron los siguientes estudios:

“Factores relacionados a estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho”, realizado por Medina, Contreras y Espinoza. (2017). Con el objetivo de determinar el nivel de estrés y factores relacionados en las enfermeras. Un estudio cuantitativo, descriptivo - trasversal; con una muestra de 32 participantes. Se utilizaron dos cuestionarios y en cuanto a los resultados: el 53% presentaron estrés en nivel medio, 25% nivel bajo y 22% alto. Para las dimensiones: agotamiento emocional: 53% tienen nivel medio, 25% bajo y 22% alto; despersonalización: 50% nivel medio, 38% bajo y 12% alto y en la dimensión de realización personal: 47% nivel medio, nivel bajo 28% y alto 25%

alto. Respecto a los factores, el factor psicológico: 78% medio, el factor social: 78% medio, y el factor ambiental: 41% medio.

Díaz (2016), realizó un estudio llamado “Factores estresantes laborales y nivel de estrés en enfermeras(os) del Hospital Nacional Hipólito Unanue; para determinar factores estresantes laborales y nivel de estrés. Fue un estudio descriptivo, correlacional; la muestra fue de 71 Enfermeras (os), el instrumento fue un cuestionario tipo Likert. Se concluyó en que el 55% de enfermeras(os) presentan nivel de estrés laboral alto, 31% nivel medio y el 19% bajo. Respecto a los factores físicos, el 46,7% tienen mayor estrés por las interrupciones frecuentes al realizar sus tareas, 41.7% nivel alto de estrés por el paso temporal a otros servicios. Respecto a los factores psicológicos, se obtuvo que el 50% tuvo un nivel alto de estrés cuyo motivo fue ausencia del médico cuando un paciente se está muriendo; 48.9% refiere dificultad para el manejo de un equipo especializado; en los factores sociales el 57.8% mencionaron que los problemas laborales con un supervisor les generaba nivel medio de estrés.

Sánchez, Galán, Herrera, y Núñez. (2016). Realizaron el estudio llamado “Estrés en el profesional de enfermería. Servicios de cuidados intensivos y emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo”, para determinar el nivel de estrés; un estudio cuantitativo, descriptivo – transversal, con una muestra de 35 enfermeros(as); se aplicó la encuesta y un cuestionario tipo Likert, los resultados: 100% de enfermeros(as) de UCI y el 91% de Emergencia, presentaron nivel de estrés medio. Entre los signos más frecuentes de estrés: fisiológicas, tensión muscular 91% y 67%; psicológica, excesiva preocupación 83% y 67%; conductuales, alteración del sueño 61% y 67%; sociales, en emergencia dificultad para disfrutar de actividades recreativas (57%) y en UCI 67% manifestó dificultad para interactuar con los demás.

Por otro lado Silva (2017) llevó a cabo una investigación denominada para determinar factores laborales estresores y su relación con el síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia. Fue de tipo Cuantitativa, correlacional - transversal; la muestra constituida por 47 enfermeras, como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert. Entre los resultados: 66% de enfermeras presentó nivel medio en factores laborales estresores, 21.2% nivel alto y nivel bajo 12.8%; en la dimensión presión -exigencia, 68.1% presenta nivel

medio; en la dimensión organizativos y relaciones humanas 51% nivel medio, y en la dimensión ambientales, 61.7% manifestaron nivel medio de estresores laborales.

Por otro lado Belizario (2015), en su estudio “Factores estresores en el profesional de enfermería de áreas críticas del hospital III de EsSalud Puno, para identificar factores estresores en los profesionales de enfermería; un estudio de tipo descriptivo - transversal; cuya muestra fue de 45 participantes, se utilizó una encuesta tipo Likert; teniendo como resultados lo siguiente: factores estresores son el ambiente físico, psicológico y social, siendo el aspecto físico el más afectado, donde la carga de trabajo es el 28.9%; luego el ambiente psicológico donde que la falta de apoyo es el 28.9%, incertidumbre en el tratamiento 24.4%, preparación insuficiente 17.8% y muerte y sufrimiento 6.7%; y en el ambiente social los problemas con el médico es de 28% y con otros miembros (enfermera u otros) 17.8%; y comparando las áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno existe factores estresores frecuentemente en las áreas de UCI-UCIN, neonatología, emergencias y centro quirúrgico afectados mayormente en el ambiente físico, psicológico y social respectivamente.

La presente investigación se fundamentó científicamente a partir de la siguiente base teórica:

Estrés, es una palabra que se deriva del latín “Stringe”, lo que significa “provocar tensión”, “apretar”. (Cremades, 2016, p. 16)

El término estrés, según el biólogo Cannon (1915), es todo estímulo nocivo que tiene la capacidad de alterar la homeostasis del organismo y activar mecanismos autorreguladores. Cannon afirma que el estrés es un síndrome de lucha – huida y planteó que una respuesta fisiológica ante una determinada situación, permite que el organismo reaccione con todo su potencial, superando el peligro y logre la adaptación hemostática. (Cremades, 2016).

Desde 1936, Hans Selye nos dice que el estrés es un conjunto de respuestas inespecíficas del organismo a diversos agentes físicos o químicos del entorno. (Benites, Chacaliaza y Huancahuari, 2016).

La OMS (2004), señala que el estrés es un “Conjunto de respuestas fisiológicas del organismo, que lo preparan para la acción”. (Benites, Chacaliaza y Huancahuari, 2016. p. 8)

Desde el punto de vista neurofisiológico, Duval y Gonzales (2010), no hablan acerca del síndrome general de adaptación al estrés, el cual consta de tres fases:

La primera es la fase de alerta, donde el organismo reacciona frente a un agente estresor, el hipotálamo estimula las glándulas suprarrenales, las cuales secretarán adrenalina y noradrenalina que suministrará energía al organismo, desencadenando una serie de reacciones: frecuencia cardíaca elevada, aumento de la presión arterial, entre otras

Si el estrés se mantiene, se activa la segunda fase de defensa (o resistencia), donde las glándulas suprarrenales secretan otra hormona llamada cortisol, encargada de conservar los niveles de glucosa en sangre proporcionando energía necesaria a los músculos, corazón y cerebro. Es decir la adrenalina por un lado suministra energía de urgencia y por otro lado el cortisol, asegura las reservas de energía; Se le llama fase de resistencia porque es aquí donde el organismo hace uso de sus reservas para soportar o resistir frente al agente estresor.

La tercera fase o de agotamiento es aquella donde la situación estresante se ha instalado de manera permanente, lo cual origina alteración hormonal, causando efectos físicos y psíquicos; pero si la exposición al agente estresor persiste, llegará a desbordar o agotar los recursos y reservas de energía del organismo. Entonces como resultado se dará la acumulación de hormonas en la circulación sanguínea provocando efectos negativos sobre la salud.

La OIT (2016), también hace referencia acerca del estrés y menciona que es una respuesta física y emocional, generada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de una persona para afrontar dichas exigencias.

Después de revisar la bibliografía, entonces se puede definir el estrés como el conjunto de reacciones ya sean físicas, psíquicas y conductuales que se desencadenan en el individuo, al interactuar con los agentes estresores.

Benites, Chacaliaza y Huancahuari (2016) nos hablan de los tipos de estrés. Así tenemos que, según sus efectos el estrés se clasifica en eustrés y distrés.

En el estrés positivo o eustrés, el individuo se enfrenta al agente estresor pero mantiene la motivación, se prepara física y mentalmente para afrontar y resolver problemas de manera óptima, lo que provoca en el individuo sentimientos de alegría, placer y bienestar. Pueden ser

estresores positivos: el éxito profesional, un trabajo agradable, una reunión familiar, un paseo, entre otros.

El Distrés o estrés negativo causa daño y es desagradable, genera sobrecarga que el individuo no es capaz de asimilar, ya que sobrepasa sus capacidades de afrontamiento; esto conlleva a un desequilibrio físico y mental que disminuye la productividad del individuo, favorece el envejecimiento acelerado y la presencia de enfermedades psicosomáticas. Algunos estresores negativos pueden ser: malas condiciones de trabajo, separación del cónyuge, duelo, entre otros.

Así mismo el autor nos menciona los tipos de estrés según el tiempo de duración: agudo o crónico. El estrés agudo, proviene de las presiones y demandas del pasado inmediato y prepara a la persona para el futuro. A pequeñas dosis el estrés agudo estimula al individuo, pero si es excesivo, resulta agotador. Por otro lado el estrés crónico es aquel que va deteriorando el cuerpo, mente y alma, ya que se da de una manera constante, es así que las demandas sobrepasan la capacidad del individuo para buscar soluciones. Algunas situaciones que generan estrés crónico: la pobreza, familias disfuncionales, un matrimonio infeliz o un trabajo en condiciones no favorables.

Diversos estudios coinciden en que el estrés laboral es un problema de salud pública, que cobra gran relevancia. La OIT (2016) considera que el estrés en el trabajo es un desafío colectivo, por ello promueve el día mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo, cuya celebración sea el 28 de abril de cada año. Además hace hincapié en que actualmente los trabajadores deben afrontar mayor presión para responder a las exigencias del trabajo. Así mismo elaboró un informe donde indica que el estrés laboral surge cuando en el trabajo las exigencias exceden las capacidades y/o recursos del trabajador.

Según Silva (2017), el estrés laboral viene a ser la consecuencia que se da en el individuo, cuando éste se enfrenta a presiones y sobreexigencias laborales, las cuales no tienen coherencia con el conocimiento, las capacidades y habilidades del trabajador, poniéndose a prueba su capacidad para solucionar problemas y afrontar adversidades.

En cuanto al estrés laboral, el presente estudio se fundamenta en la teoría de Demerouti y Bakker (2013), quienes en su modelo de demandas y recursos laborales, nos dicen que si las demandas laborales exceden los recursos del trabajador, esto producirá agotamiento



energético y desmotivación, que conllevaría al desgaste profesional. Las demandas laborales son aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo físico y/o mental sostenido; estas demandas son percibidas como estresores ambientales e inducen a la persona a desarrollar estrategias de autoprotección.

Según la OPS (2016), existen numerosos estudios los cuales han revelado que el estrés laboral favorece la presencia de problemas de salud tanto física (trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, musculo esqueléticos, entre otros) como mental (ansiedad, depresión, otros).

Así mismo, investigaciones recientes han evidenciado el impacto del estrés laboral sobre los hábitos de los trabajadores tales como: consumo de dieta poco saludable, consumo de tabaco, drogas y alcohol, alteraciones del sueño, aumento de los accidentes laborales y las enfermedades crónicas, además del impacto en la productividad, competitividad, economía e imagen pública de las empresas.

Al respecto, La Cruz (2018), hace hincapié en que el estrés laboral provoca efectos negativos en los individuos, tanto en el aspecto físico, motor y cognitivo.

En el área cognitiva y emocional el estrés laboral produce: preocupación, inseguridad, temor, dificultad para pensar, concentrarse y/o decidir, labilidad emocional, baja autoestima, ansiedad, depresión, etcétera.

A nivel fisiológico, el estrés laboral puede producir: fatiga, afecciones respiratorias frecuentes, mialgias, tensión muscular, taquicardia, temblor, palpitaciones, sudoración, problemas gastrointestinales, sequedad de boca, cefalea, mareo, desmayos, trastornos del sueño, etcétera.

Así mismo a nivel conductual, los efectos negativos son: evitación de la situación estresante; comer en exceso, movimientos repetitivos, ir de un lado a otro, tartamudeo, quedarse paralizado, pérdida de iniciativa, conflictos familiares, consumo de alcohol, etcétera.

El estrés laboral no sólo tiene repercusión en la salud y desempeño de los trabajadores, sino que también tiene gran impacto en las organizaciones, el cual trae consecuencias negativas, según Cremades (2016), entre ellas tenemos:

- Abandono del servicio.
- Deshumanización de la atención.
- Rotación frecuente del personal en puestos de trabajo.
- Deterioro del clima laboral.
- Mayor frecuencia de accidentes laborales.
- Absentismo laboral.
- Disminución en la calidad de atención

Si hablamos de estrés laboral, tenemos a Freudenberger (1974) quien habló por primera vez el término burnout, ya que observó que un grupo de jóvenes voluntarios, después de un año de trabajo en una clínica de desintoxicación, cambiaron su comportamiento; es decir que la actitud altruista, amable y servicial, fue cambiando con el tiempo por agotamiento, irritabilidad y cinismo hacia los pacientes. (Silva, 2017)

Otra teoría en la cual se fundamenta ésta investigación es la de Maslach y Jackson (citados por Pacheco, 2016), quienes definen el síndrome de estrés laboral o también llamado “síndrome de burnout”; como el conjunto de manifestaciones que se dan en el trabajador como reacción al estrés laboral crónico. Así mismo mencionan tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El agotamiento emocional es producto de la disminución de los recursos emocionales de la persona para hacer frente a las exigencias que le demanda el trabajo, lo cual conlleva a un continuo agotamiento; el individuo se siente vacío de recursos físicos y emocionales para afrontar la sobreexigencia laboral. El trabajador siente escasa energía, se siente débil, cansado y sobrecargado de trabajo. (Silva, 2017)

La dimensión de despersonalización resulta del mecanismo de defensa o autoprotección de la persona, quien ha estado muy comprometida con el trabajo, y ya que sus recursos emocionales están disminuidos, el trabajador siente que no puede continuar trabajando con la misma intensidad; surge entonces de manera inconsciente una barrera entre él y el individuo que recibe el servicio. Si el individuo trabaja intensamente y desarrolla muchas actividades, dejará de involucrarse con el servicio que brinda, desencadenando reacciones negativas y desfavorables hacia el propio trabajo y hacia el receptor del servicio.

La tercera dimensión del burnout es la baja realización personal, aquí el profesional siente frustración ya que percibe negativamente la manera en que desarrolla su trabajo y los resultados que obtiene, lo cual afecta su autoestima. Aquí el trabajador se siente incompetente y con falta de productividad en el trabajo, generando insatisfacción por los logros alcanzados en a nivel profesional, laboral y por ende el sentido de realización personal también se ve disminuido. (Silva, 2017).

Sabemos que a través de la historia, se han ido experimentando cambios demográficos y socioculturales, lo cual genera estrés en todos los ámbitos, principalmente en el sistema de salud ya que la población ha ido demandando cuidados cada vez más complejos. Para hacer frente a esto la profesión de enfermería como parte de dicho sistema, tiene capacidad para responder y adaptarse a dichos cambios.

La Enfermera de emergencias es aquella profesional que brinda cuidados especializados de Enfermería al ser humano en las diferentes etapas de vida; personas con problemas de salud en situación crítica o de alto riesgo, ya sea en el área institucional, en el domicilio o en la comunidad; para ello desarrolla el Proceso de Cuidado Enfermero fundamentado en la evidencia científica, los avances tecnológicos y en todo momento la ética.

La Enfermera que desempeña su labor en el área de emergencia cuenta con un amplio criterio para identificar problemas y tomar decisiones; valora, trata y evalúa de forma rápida, oportuna y eficaz, las respuestas humanas del individuo ante problemas de salud ya sean reales o potenciales que ponen en riesgo la vida, así mismo cabe mencionar algunas habilidades que deben resaltar en la práctica diaria, entre ellas tenemos: comunicación asertiva para establecer una relación terapéutica eficaz con el usuario, facilitándole el afrontamiento adecuado de la situación de salud que atraviesa; capacidad para adaptarse a situaciones estresantes; capacidad resolutiva e Innovadora; capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.

En 1982 Betty Neuman, nos presenta su teoría de los Sistemas, donde afirma que Enfermería cuida a la persona en su totalidad, es decir de manera integral; este modelo afirma que la enfermera participa activamente junto al cliente y actúa en todas las variables que intervienen en la respuesta de la persona a elementos estresantes. Para Neuman los elementos estresores afectan la conducta del ser humano, por ello, deben ser regulados para mantener el equilibrio. El modelo de Neuman ve al ser humano como un sistema abierto y complejo, es

decir un sistema dinámico, el cual interactúa con una serie de factores internos y externos (factores estresores), cuyo resultado es la estabilidad (salud) o por el contrario la enfermedad. Según su teoría, los seres humanos mantienen una relación recíproca con el entorno, el cual es considerado como la suma de todos los factores que afectan el desarrollo del sistema y que a la vez pueden ser afectados por el individuo. Así mismo cada sistema tiene un mecanismo interno, definido como los factores que afectan al sistema (ser humano) y que están delimitados dentro del mismo individuo; es decir, son factores personales.

Respecto al estrés laboral en enfermería, numerosos estudios evidencian que dichos profesionales, se encuentran dentro de los trabajadores con mayor riesgo, la causa principal es que estos profesionales se exponen constantemente a personas que están atravesando sufrimiento físico y psicológico, ya que en su mayoría brindan cuidados a pacientes críticos y/o terminales.

En ese sentido Cremades (2016), afirma que los profesionales de Enfermería presentan un elevado riesgo de sufrir estrés, por ser una profesión con visión holística, compleja e integral que implica gran responsabilidad y contacto directo y continuo con personas cuya salud se encuentra en situación de alto riesgo.

Por tal motivo frecuentemente podemos encontrar en las enfermeras falta de motivación e iniciativa, bajo rendimiento, maltrato al paciente, sensación de cansancio y fracaso personal y profesional, todas éstas son manifestaciones de estrés laboral crónico. (Zelaya, 2016).

Diversas investigaciones revelan que el estrés es más alto en la enfermera(o) que se desempeña en áreas hospitalarias, en comparación con las enfermeras de atención primaria; sufre mayor agotamiento emocional, más despersonalización y con frecuencia se siente menos realizado(Zelaya, 2016). Esto debido a que existen algunos factores que son más predominantes en la atención hospitalaria, tales como: falta de autonomía en el trabajo, sobrecarga laboral, ambigüedad de rol, etcétera.

Es así que Velesville (2015), nos habla de factores laborales que pueden generar estrés en Enfermería.

- **Factores Ambientales:** Son aquellas condiciones físicas, que se encuentran dentro de la organización y que pueden alterar el desarrollo normal del trabajo de la enfermera ya

que perturban la concentración y tranquilidad necesarias para llevar a cabo sus labores.

Así tenemos:

- Iluminación, ventilación y temperatura, ya que el trabajo nocturno demanda mayor esfuerzo que en el día; además un ambiente caluroso genera gran discomfort.
  - El ruido, ya que el Trabajar continuamente con alarmas de los equipos propios del servicio, puede afectar no sólo el sentido del oído sino que altera la tranquilidad que se necesita para el óptimo desempeño del trabajo.
  - Contaminación, la enfermera está expuesta en todo momento a sustancias peligrosas (heridas infectadas, sangre, orina, medicaciones tóxicas y otras) que producen continua tensión y temor por el daño que pueden ocasionar.
  - Abastecimiento insuficiente de equipamiento y/o materiales para brindar un adecuado servicio.
  - La infraestructura es otro factor importante ya que la mala distribución ó un ambiente físico reducido conllevan al hacinamiento y trae dificultades para la realización de labores y el logro de una atención de calidad.
- **Factores relacionados con presión y exigencia o Contenido del trabajo:** Vienen a ser las características inherentes al ejercicio profesional y que no dependen del centro de trabajo. (Velesville, 2015). Entre estos estresores se encuentran:
- Poco / demasiado trabajo: Cuando el profesional se encuentra insatisfecho por no por no realizar un trabajo productivo o por el contrario tiene la sensación de no poder cumplir con el exceso de trabajo asignado, ambas situaciones podrían generar estrés laboral.
  - Supervisión escasa / elevada: Ambas situaciones pueden generar estrés en el trabajador, por ejemplo, al sentirse excesivamente supervisado ocasiona constante temor a cometer errores.
  - Escasa participación en la toma de decisiones, por lo cual el trabajador se siente menos de motivado para el trabajo.
  - Carga mental de trabajo: Es toda la energía física y mental que el trabajador utiliza al desarrollar sus labores.

- Control sobre la tarea: Si las actividades asignadas a un trabajador, se adecuan a sus conocimientos y habilidades, este sentirá que tiene el control pero sucederá lo contrario si percibe que las actividades no son coherentes a sus conocimientos, . Por ejemplo en la rotación de un trabajador, de un puesto a otro, al no controlar la tarea, genera temor y no se atreve a tomar decisiones.
  - Estimulación lenta y monótona: Se refiere a los estímulos que son percibidos por los sentidos y que pone en marcha el pensamiento crítico. Aquí entra a tallar la rutina y el trabajo automatizado, donde la creatividad se va perdiendo, así como el pensamiento autónomo e independiente.
- **Factores Organizativos.** (Velesville, 2015). Aquellos que son propios de la institución, y que podrían perjudicar el bienestar de la enfermera, no sólo en el aspecto físico sino también emocional y social. A continuación los siguientes estresores:
- Sobrecarga de trabajo: El intento de satisfacer o responder a la sobrecarga, origina en el trabajador tensión nerviosa, irritabilidad, ansiedad, confusión, falta de concentración, cefalea, taquicardia, aumento del apetito, insatisfacción, disminución de la autoestima, y otros. En el ámbito laboral disminuyen: la motivación para realizar sus labores, el compromiso con el trabajo realizado, la participación en las decisiones; además existe mayor frecuencia de accidentes laborales, patologías, ausentismo y deterioro de las relaciones interpersonales. El exceso de pacientes o también llamada masificación, es muy frecuente en los establecimientos de salud, lo que genera sobrecarga de trabajo e impide que la enfermera pueda brindar una atención correcta, integral y de calidad.
  - Clima de la organización: la atmósfera organizacional repercute positiva o negativamente en la conducta de los trabajadores que la conforman, dependiendo si es un clima relajado, armonioso, tenso, hostil, etcétera; generando estrés laboral, según la susceptibilidad de cada persona.
  - Estilo gerencial: Existen organizaciones que presentan estructuras rígidas e impersonales, lo cual podría deberse a una supervisión constante, falta de participación en las decisiones, etc.
  - Tecnología: La dotación de nuevos elementos tecnológicos así como la respectiva capacitación, puede ocasionar estrés en los trabajadores.

- Conflicto de roles: Se refiere a las diferencias entre lo que se espera del trabajador y lo que la organización le exige; es decir las metas del trabajador no tienen coherencia con lo que realmente estamos haciendo.
- La jornada de trabajo excesiva: provoca elevado esfuerzo del profesional de enfermería para adaptarse a la jornada, ocasionando mayor agotamiento físico y mental.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: Según la jerarquía y estructura de la organización, se determinan grados de responsabilidad. El estrés se genera debido a: numerosas responsabilidades, excesivo trabajo intelectual, tensión psicológica permanente, adaptación a nuevas situaciones.
- Malas relaciones interpersonales: El trabajo en equipo es un pilar fundamental en la labor de Enfermería; por ello será muy difícil lograr buenos resultados, si las relaciones con los compañeros o supervisores están deterioradas. De ahí se desprenden otros problemas como falta de comunicación, mala relación con el usuario, trato impersonal al paciente, etcétera.
- Promoción y desarrollo profesional: Sí el trabajador percibe que sus méritos no son valorados en la organización, puede ocasionarle frustración y conllevarlo a estrés laboral.
- Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Surgen por la falta de seguridad laboral, produciendo insatisfacción en el profesional; lo cual podría llevarlo a la ansiedad, frustración y por ende estrés laboral.

Después de todo lo revisado anteriormente, se puede decir que la presente investigación se justificó porque los resultados, aportarán al conocimiento existente acerca de los factores laborales que generan estrés y que a diario enfrentan los profesionales de Enfermería que laboran en los Servicios de Emergencias, ya que es el grupo profesional más vulnerable, debido a que son quienes atienden muy de cerca a pacientes en estado crítico, además de estar sometidos constantemente a sobrecarga laboral; entre otros factores que contribuyen a presentar estrés laboral; el cual afecta negativamente la salud física y emocional de la enfermera(o). Así mismo el estudio es un referente para próximas investigaciones en dicha institución.

Los resultados del estudio son de gran utilidad para evidenciar la situación de los profesionales de Enfermería acerca del estrés laboral que atraviesan en el área de Emergencia y de ésta manera pueda motivar a las autoridades de la institución para la formulación de estrategias orientadas a fortalecer los mecanismos a nivel personal e interpersonal que permitan optimizar el afrontamiento de problemas o situaciones estresantes; incluyendo la implementación de talleres para el manejo del estrés con la finalidad de garantizar la calidad de vida del trabajador, lo cual recaerá en el mejor desempeño laboral y por consiguiente en la atención de calidad que brinde al usuario. Es así que la investigación será de gran relevancia tanto para el profesional de Enfermería, para el usuario y para la institución.

En el estudio se plantearon las siguientes hipótesis:

- Hipótesis general: Existe estrés laboral y factores asociados en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III de Chiclayo.
- Hipótesis específica: El nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo, es significativo.
- Hipótesis específica: Los factores laborales tales como presión y exigencia, organizativos - relaciones humanas, y ambientales ocasionan estrés laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo.

El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de estrés laboral y los factores asociados en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público nivel III. Chiclayo. 2019

Los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Público Nivel III. Chiclayo.2019. Identificar los factores laborales asociados a estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Público nivel III. Chiclayo. 2019.



## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio fue de tipo cuantitativo– descriptivo- transversal. Cuantitativo porque permitió analizar la información obtenida en forma de datos numéricos y midió la variable mediante una escala. Fue descriptivo porque permitió describir la variable tal y conforme se presentó en la naturaleza es decir permitió describir los factores asociados a estrés laboral en profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia.

El corte fue Transversal ya que permitió recolectar las información en un periodo de tiempo establecido, con lo cual no se alteraron los contextos; para esta investigación el tiempo fue de Junio – Julio 2019.

El diseño de investigación es la estrategia para la obtención de información requerida y confirmación del planteamiento, cuya finalidad es dar respuesta a las preguntas de investigación, el logro de los objetivos y comprobación de la hipótesis. Hernández (2012).

La investigación tuvo un diseño no experimental:

S —————> O

S = Muestra de estudio conformada por los profesionales de Enfermería.

O = Datos obtenidos acerca de los factores asociados a estrés laboral en Enfermeras del servicio de Emergencia

### 2.2. Variables.

- **V1:** Factores laborales.
- **V2:** Estrés laboral

## Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	CODIFICADOR		
<p><b>FACTORES LABORALES ESTRESORES:</b> Son condiciones que están presentes en una organización, las cuales pueden provocar estrés en el trabajador, afectar su bienestar y desempeño laboral.</p>	Presión - exigencia	• Atención a pacientes en estado crítico.	1	<p><b>Factores Estresores Laborales</b> Alto: 56 - 81 Medio: 28 - 55 Bajo: 0- 27 <b>Dimensión Presión - Exigencia</b> Alto: 18-24 Medio: 9-17 Bajo: 0-8</p>		
		• Trabajar en horario nocturno.	2			
		• Reporte detallado y extenso.	3			
		• Estancia prolongada de pacientes.	4			
		• Alta demanda de pacientes	5			
		• Personal en proceso de capacitación.	8			
		• Control de medicamentos, materiales y equipos.	9			
		• Contacto con sufrimiento y muerte.	10			
		Organizativos – relaciones humanas	• Insuficiente personal para cubrir el servicio.		6	<p><b>Dimensión Organizativos – Relaciones Humanas</b> Alto: 28-39 Medio: 14-27 Bajo: 0-13</p>
			• Sobrecarga de trabajo.		7	
	• No existen protocolos ni guías de atención en el servicio.		11			
	• Demora en la atención de los servicios de apoyo (imágenes, laboratorio, procedimientos, etc.)		12			
	• Inadecuadas relaciones interpersonales con los miembros del equipo de salud.		13			
	• Trabajar con personas poco o nada motivadas.		14			
	• Visita de familiares en horarios no establecidos, interrupciones frecuentes.		15			
	• Dudas e incertidumbre del familiar y paciente, por falta de información acerca del estado, evolución, tratamiento y otros		16			
	• Contacto con pacientes y/o familiares agresivos.	17				
	• No disponibilidad del médico en caso	18				

		<ul style="list-style-type: none"> <li>de urgencia.</li> <li>• No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.</li> <li>• Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.</li> <li>• Tener la sensación de que al terminar el trabajo, quedan pendientes.</li> </ul>	19	
			20	
			21	
	Factores Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas inadecuadas (ventilación, iluminación, ruidos, etc.)</li> <li>• Exposición a peligros físicos, ergonómicos, químicos y/o biológicos.</li> <li>• Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.</li> <li>• Equipos inoperativos en el servicio.</li> <li>• Espacio físico insuficiente o mal distribuido.</li> <li>• Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.</li> </ul>	22	<b>Dimensión Factores ambientales</b> Alto: 14-18 Medio: 7-13 Bajo: 0-6
			23	
			24	
			25	
			26	
			27	
<b>ESTRÉS LABORAL:</b> conjunto de reacciones físicas, psíquicas y conductuales que se desencadenan en el trabajador, al interactuar con agentes estresores.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional.</li> <li>• Sentirse vacío al terminar la jornada laboral.</li> <li>• Cansancio físico al iniciar el día.</li> <li>• Cansancio al trabajar con gente todo el día.</li> <li>• Cansancio por el trabajo que se realiza.</li> <li>• Frustración en el trabajo.</li> <li>• Demasiado tiempo dedicado al trabajo.</li> <li>• Cansancio al trabajar en contacto directo con la gente.</li> <li>• Sentirse al límite de las posibilidades.</li> </ul>	1	<b>Rangos para nivel de estrés:</b> Alto > 65 Medio 44 -65 Bajo 0 -43  <b>Rangos para la Dimensión Agotamiento:</b> Alto 28- 54 Medio 10 - 27 Bajo 0 – 9
			2	
			3	
			6	
			8	
			13	
			14	
			16	
			20	

	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despersonalización en el trato con los pacientes.</li> <li>• Endurecimiento emocional.</li> <li>• Preocupación porque el trabajo me está endureciendo emocionalmente.</li> <li>• Desinterés por lo que ocurre con los pacientes.</li> <li>• Sentir que los pacientes culpan de sus problemas.</li> </ul>	5 10 11 15 22	<b>Rangos para la Dimensión Despersonalización:</b> Alto 16 -30 Medio 6 - 15 Bajo 0 -5
	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entabla relaciones con facilidad</li> <li>• Eficacia en la solución de los problemas de los pacientes.</li> <li>• Influencia positiva en la vida de los demás.</li> <li>• Sentirse con mucha energía en el trabajo.</li> <li>• Creación de un clima agradable con facilidad.</li> <li>• Sentirse estimulado después del trabajo con pacientes.</li> <li>• Conseguir cosas valiosas en el trabajo.</li> <li>• Problemas emocionales tratados adecuadamente.</li> </ul>	4 7 9 12 17 18 19 21	<b>Rangos para la Dimensión Realización Personal:</b> Bajo 40 - 48 Medio 32-39 Alto 0 – 31

### **2.3. Población y muestra.**

Cuando ya se ha determinado la unidad de análisis, se debe definir la población de estudio, sobre la cual se va a generalizar los resultados. Una población es el conjunto de casos que son coherentes con una serie de especificaciones. Hernández (2012).

La población del estudio estuvo conformada por todas las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Público nivel III de Chiclayo, quienes en total son 45 personas, lo que constituye además la muestra de estudio.

Se tuvieron en cuenta criterios de inclusión:

- Enfermeras(os) que realizan labor asistencial.
- Enfermeras cuyo tiempo de labor sea mayor 06 meses, en el servicio.
- Enfermeras que participen voluntariamente.

Los criterios de exclusión:

- Enfermeras que no deseen participar en el estudio.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos, validez y confiabilidad**

Para recolectar información acerca del estrés laboral, se utilizó la técnica de encuesta y se aplicó el instrumento denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), que fue creado por Cristina Maslach en 1981, posteriormente se tradujo al castellano y fue validado por Gil y Peiró en el año 2002. El cuestionario está compuesto por 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: Agotamiento emocional (9), Despersonalización (5) y Realización personal (8); cuya evaluación se realiza con una escala de Likert teniendo como respuestas 07 opciones, asignándoles valores del 0 -6; cada dimensión se evalúa según niveles (bajo, medio y alto), de la siguiente manera:

- Rangos para nivel de estrés: Alto >65, Medio 44– 65 y Bajo 0 - 43
- Rangos para la Dimensión Agotamiento: Alto 28 – 54, Medio 10 – 27 y Bajo 0 – 9
- Rangos para la Dimensión Despersonalización: Alto 16 -30, Medio 6 – 15 y Bajo 0 -5
- Rangos Dimensión Realización Personal: Bajo 40 – 48, Medio 32-39 y Alto 0 – 31

Se utilizó un segundo cuestionario: “Respuesta emocional al estrés laboral”, creado por Joana Fornés Vives en 1994 y adaptado por la autora en el 2019, el cual permitió identificar los factores laborales estresores. Los ítems estuvieron distribuidos en tres dimensiones: Presión y exigencia (08), organizativos y relaciones humanas (13) y ambientales (06), las cuales se evaluaron también con una escala Likert con 04 opciones que van desde 0 al 3, se calculó el valor promedio según el número de preguntas que dieron lugar a los niveles de factores estresores laborales: bajo, medio y alto, de la siguiente manera.

- Factores Estresores: Alto: 56-81, Medio: 28-55 y Bajo: 0-27
- Presión – Exigencia: Alto: 18-24, Medio: 9-17 y Bajo: 0-8
- Organizativos –Relaciones Humanas: Alto: 28-39, Medio: 14-27 y Bajo: 0-13
- Factores ambientales: Alto: 14-18, Medio: 7-13 y Bajo: 0-6

La validación del instrumento, se realizó por juicio de expertos y se aplicó la encuesta a un grupo piloto, aplicándolo a otro grupo con características similares, posteriormente se tuvieron en cuenta las observaciones para reestructurar el cuestionario. En cuanto a la confiabilidad se aplicó el alfa de crombach, obteniendo un indicador de 0.911, el cual nos mostró un alto grado de fiabilidad en las respuestas del cuestionario.

## 2.5. Procedimiento.

El estudio cumplió los siguientes pasos:

- **Primer momento:** La investigadora realizó el proyecto con el apoyo permanente del asesor asignado y posteriormente aprobado por el área de investigación de la Universidad y así proceder a su ejecución.
- **Segundo momento:** La investigadora se presentó con el jefe del servicio y con el personal de enfermería para dar a conocer el trabajo de investigación, así como los objetivos e importancia del estudio.
- **Tercer momento:** Se aplicaron las encuestas al personal de Enfermería durante cuatro semanas en el horario de 3 a 5 de la tarde y tuvo una duración de 15 minutos por cuestionario. Previa firma del consentimiento informado.

## 2.6. Método de análisis de datos.

Los datos recolectados se tabularon y procesaron empleando el paquete estadístico SPSS. Estos datos fueron analizados teniendo en cuenta la distribución numérica y porcentual, así como el marco teórico consultado y posteriormente se obtuvieron conclusiones de la investigación.

## 2.7. Aspectos éticos.

Basándonos en el informe, Belmont Report se consideraron los tres principios éticos primordiales: beneficencia, respeto a la dignidad humana y justicia.

- **Principio de Beneficencia:** Los participantes no obtuvieron beneficio de ningún tipo durante el desarrollo de la investigación. Se evitó infligir daños psicológicos a los sujetos (Enfermeras), realizando con sumo cuidado la formulación de las preguntas con el propósito de no exponerlas a situaciones para las que no han sido preparadas.
- **Principio de respeto a la dignidad humana:** En todo momento se tuvo respeto por el sujeto de estudio (enfermeras), principalmente por su autonomía como principio inherente a todo ser humano; para ello los participantes firmaron previamente el consentimiento informado. La encuesta se aplicó en el área de descanso del personal de Enfermería, tratando de no interferir en sus labores, durante el horario de visita y en un tiempo estimado de 15 minutos. Además no se revelará la identidad de los participantes y posteriormente se les hará conocer los resultados del estudio.
- **Principio de Justicia:** En todo momento se brindó un trato justo y equitativo a los participantes. La información obtenida durante el estudio se conservó en la más estricta confidencialidad, lo cual pudo lograrse a través del anonimato. Además las encuestas fueron almacenadas por el investigador solo para fines de Investigación y al término del estudio estas fueron eliminadas.

### III. RESULTADOS

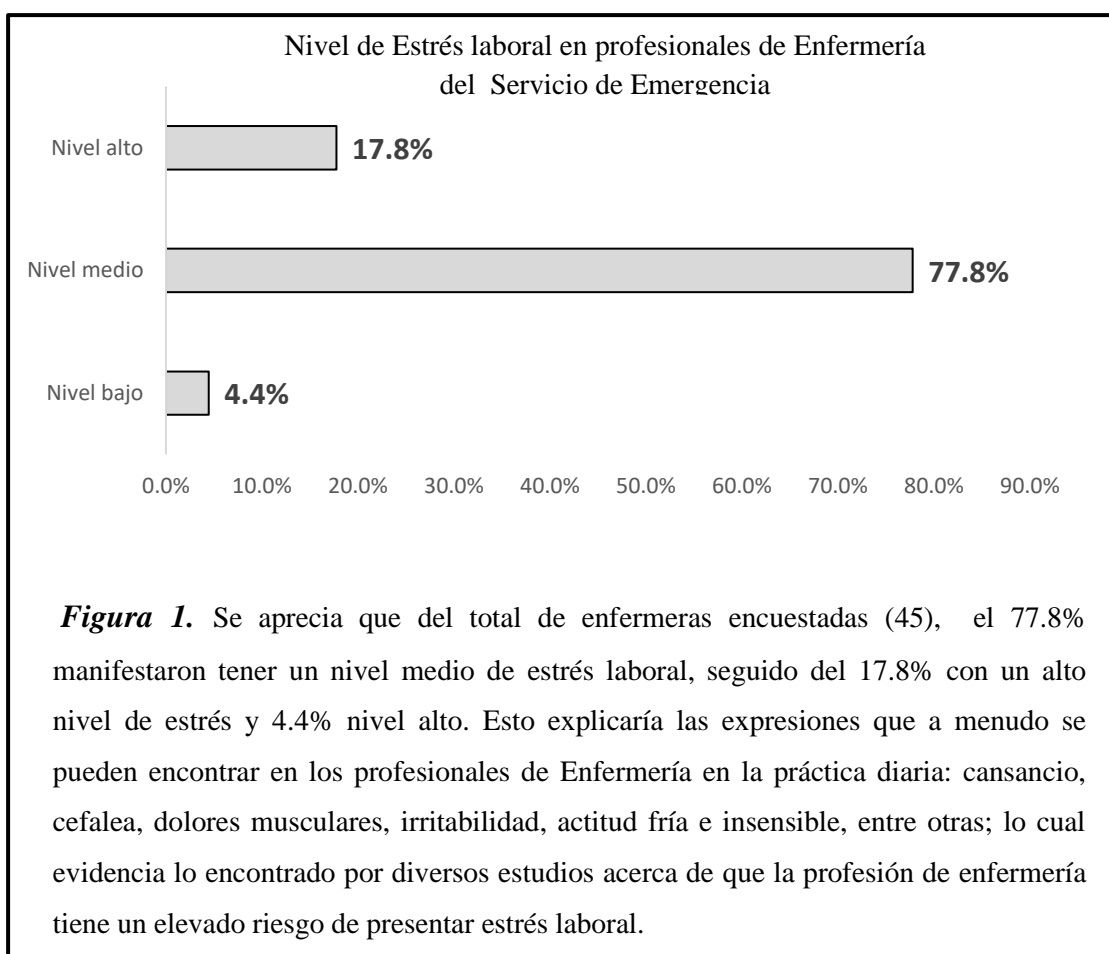
En cuanto al primer objetivo específico: Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Público Nivel III. Chiclayo.2019; se muestran a continuación los siguientes resultados:

**Tabla 01**

*Nivel de Estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	2	4,4%
Nivel medio	35	77,8%
Nivel alto	8	17,8%
Total	45	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada para medir el nivel de estrés laboral en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia. Autora: Barboza





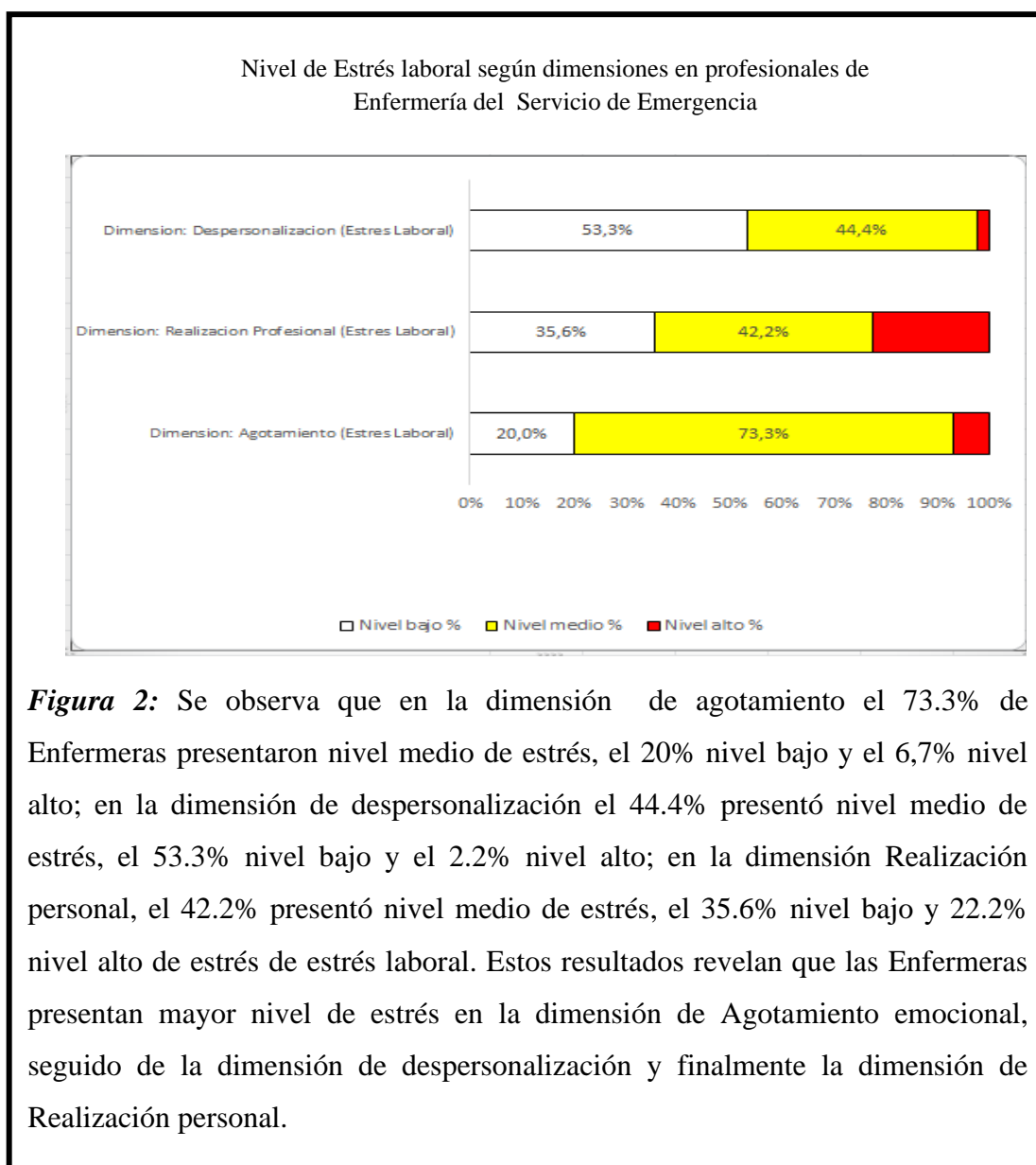
**Tabla 02**

*Nivel de Estrés laboral según dimensiones en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia*

	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Dimensión: Agotamiento	9	20.0%	33	73.3%	3	6.7%
Dimensión: Realización Personal	16	35.6%	19	42.2%	10	22.2%
Dimensión: Despersonalización	24	53.3%	20	44.4%	1	2.2%

Fuente: Encuesta aplicada para medir el nivel de estrés laboral en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.

Autora: Barboza

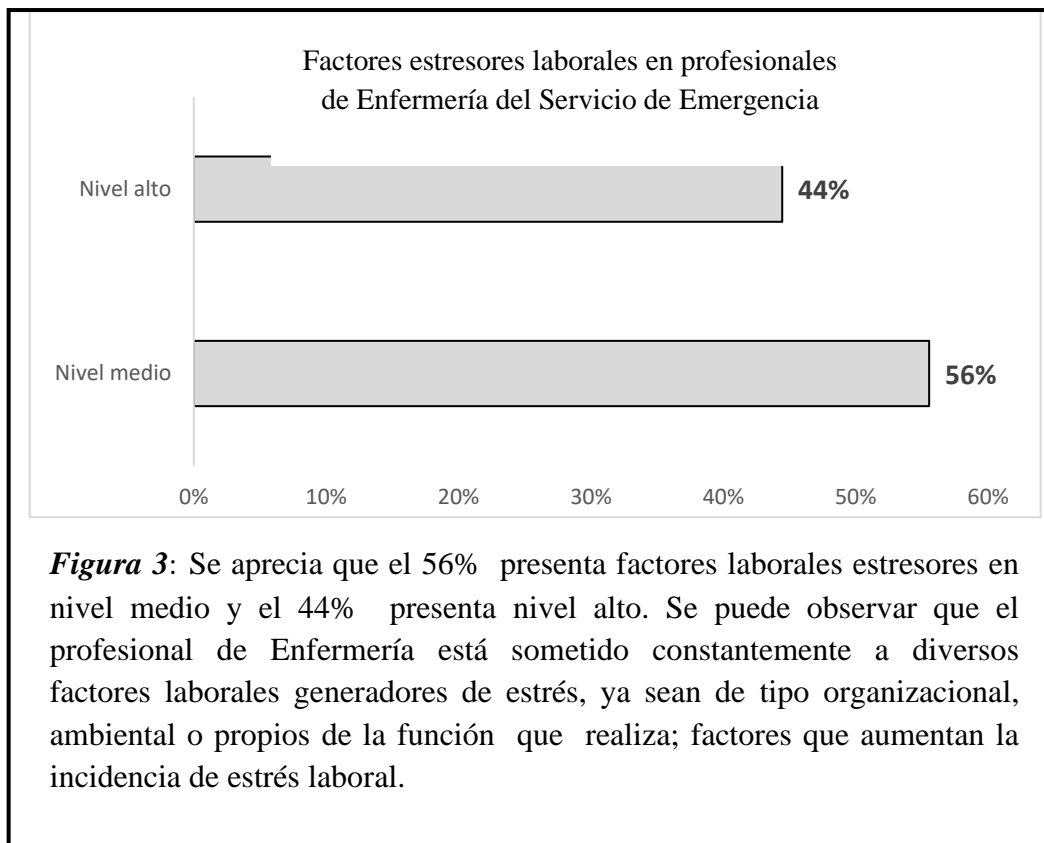


Respecto al segundo objetivo específico: Describir los factores laborales asociados a estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Público nivel III. Chiclayo. 2019; se muestran los siguientes resultados.

Tabla 3  
*Factores estresores laborales en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel medio	25	56%
Nivel alto	20	44%
Total	45	100%

Fuente: Encuesta aplicada para medir el nivel de estrés laboral en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia. Autora: Barboza.



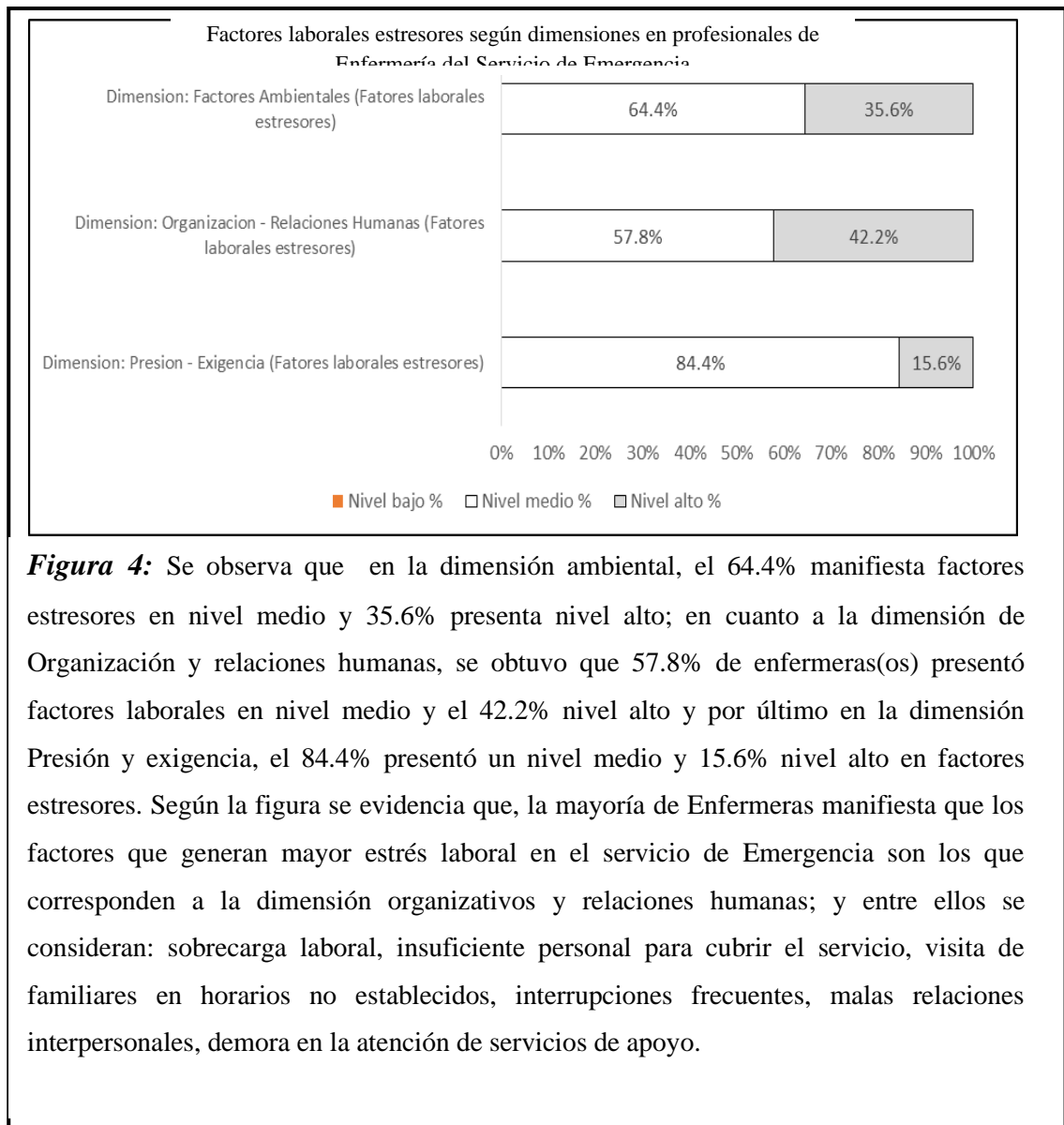
**Tabla 4**

*Factores estresores laborales según dimensiones en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia*

	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Dimensión: Presión - Exigencia (Factores laborales estresores)	0	.0%	38	84.4%	7	15.6%
Dimensión: Organización - Relaciones Humanas (Factores laborales estresores)	0	.0%	26	57.8%	19	42.2%
Dimensión: Factores Ambientales (Factores laborales estresores)	0	.0%	29	64.4%	16	35.6%

Fuente: Encuesta aplicada para medir el nivel de estrés laboral en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.

Autora: Barboza



#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se obtuvo que 77.8 % de enfermeras (os) presentaron nivel medio de estrés laboral, 17.8 % nivel alto y el 4.4% nivel bajo, éstos resultados son similares a los obtenidos en el estudio de Medina, Contreras y Espinoza (2017) quienes encontraron que el mayor porcentaje de Enfermeras(53%) manifestaron nivel medio de estrés, y 22% nivel alto, sin embargo en el estudio de Díaz (2016), obtuvo que 55% de las enfermeras(os), presentaron nivel alto de estrés y 31% nivel medio; en éste estudio podemos observar que el nivel de estrés es mayor, lo cual podría deberse posiblemente a características personales (edad, estado civil, tiempo de servicio, etcétera) de los participantes, factores internos de la organización y condiciones laborales, además hay que considerar también las características sociodemográficas de la población a la que atiende ésta institución.

Los resultados obtenidos en el presente estudio explicarían las manifestaciones que a menudo podemos encontrar en los profesionales de Enfermería en la práctica diaria: cansancio, cefalea, dolores musculares, irritabilidad, actitud fría e insensible, entre otras. Siendo corroborado por Sarsoza y Charria (2017), quien señala que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas, conductuales y emocionales que se generan en el profesional de Enfermería como producto del proceso de adaptación; esto traerá por supuesto repercusiones en su desempeño laboral ya que el profesional de enfermería requiere de un importante control mental y emocional debido a que experimenta intensas situaciones, cuyo fin primordial es preservar la vida del usuario; además deben mantener un trato amable, cálido y sensible al sufrimiento, que le permita brindar apoyo necesario para facilitar el mejor afrontamiento de la situación de salud que atraviesan, tanto el usuario como su familiar.

Éstos resultados se ratifican en lo que hace referencia Silva (2017), quien nos dice que enfermería es una profesión que demanda gran esfuerzo tanto físico y mental, debido a que son los proveedores directos del cuidado y tienen la responsabilidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo cual se han identificado altos niveles de estrés laboral en este grupo profesional.

Según dimensiones, el Agotamiento emocional obtuvo mayor nivel de estrés laboral con 73.3% de nivel medio, 20% nivel bajo y 6.7% nivel alto. Estos resultados guardan similitud con el estudio de Contreras (2017), quien obtuvo que el 53% presentó nivel medio de estrés. El Agotamiento Emocional consiste en la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y

se expresa como: cansancio físico al iniciar el día, al final de la jornada de trabajo y cansancio al trabajar con gente todo el día, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, cansancio al trabajar directamente con las personas, sentirse al límite de sus posibilidades.

En segundo lugar tenemos que la dimensión de despersonalización obtuvo los siguientes niveles: el 44.4% nivel medio, 53.3% nivel bajo y el 2.2% presentó un alto nivel de estrés laboral; frente a éstos resultados, Medina (2017), encontró que en ésta dimensión, el 50% de enfermeras (os) presentó nivel medio de estrés.

La despersonalización abarca factores como: sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (pacientes y compañeros de trabajo), volverse insensible con la gente, preocupación de que el trabajo cause endurecimiento emocional, desinterés por lo que ocurre con los demás, entre otros.

En cuanto a la dimensión de Realización personal, la mayoría de Enfermeras (os) manifestaron nivel medio (42.2%), 35,6% nivel bajo y 22.2% presentaron nivel alto de estrés laboral; de manera similar, en el estudio de Medina, Contreras y Espinoza (2017), encontraron que en ésta dimensión, el 47% de enfermeras (os) tuvieron nivel medio de estrés, el 28% nivel bajo y el 19% nivel alto. Según Maslach, las características que permiten identificar la situación del profesional de Enfermería respecto a Realización Personal, son las siguientes: entablar relaciones con facilidad, eficacia en la solución de problemas de los pacientes, influencia positiva en la vida de los demás a través de su trabajo, comprender como se sienten los compañeros de trabajo, sentirse con mucha energía, crear fácilmente un ambiente agradable, sentirse estimulado después del trabajo, conseguir cosas satisfactorias y logros con la profesión, tratar los problemas emocionales con calma.

En cuanto a las dimensiones, si bien es cierto los resultados revelan la presencia de estrés laboral en los profesionales de Enfermería sobre todo en los niveles medio y alto, también se observaron porcentajes considerables en el nivel bajo en todas las dimensiones; lo cual podría deberse a ciertas características de las participantes del estudio, por ejemplo; tiempo de servicio, ya que la mayoría de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia tiene entre 3 a 5 años laborando en el área, aún así se han evidenciado la presencia de factores laborales estresores (nivel medio 56%) en el servicio del Hospital Nivel III, hallazgos importantes ya que si éstos se mantienen, van a ir generando cada vez mayores niveles de estrés en las enfermeras (os), provocando a largo plazo agotamiento físico y

emocional, conllevándolas cada vez más por el camino de la deshumanización. Además la edad podría resultar un factor favorable ya que los participantes de ésta investigación, en su mayoría son personas jóvenes (20 a 40 años) quienes probablemente aún conservan la energía necesaria para hacer frente al estrés laboral, así mismo el optimismo, compromiso e identificación son características de éste grupo etáreo, las cuales influirían positivamente en la capacidad de afrontamiento y por consecuencia en el desempeño laboral de las Enfermeras(os) del área de Emergencia. Todos éstos factores vienten a ser los recursos que el profesional Enfermero utiliza para afrontar el estrés, pero si la exposición a éstas situaciones estresantes es permanente, se irán agotando los recursos tanto físicos como emocionales, trayendo consecuencias negativas a largo plazo, ya sea en la práctica clínica como en su vida personal.

Respecto a factores laborales estresores, se obtuvo que el 56% de enfermeras presenta nivel medio y 44% presenta nivel alto, no se obtuvo nivel bajo; resultados que se asemejan a los de Silva(2017), quien encontró que el 66% de Enfermeras manifestó nivel medio de factores estresores; del mismo modo Carrillo (2018) obtuvo nivel moderado de factores estresores.

Éstos resultados se corroboran en lo dicho por Silva (2017), quien afirma que el profesional de Enfermería se encuentra sometido a diversos factores laborales generadores de estrés, los cuales podrían ser de carácter organizacional, ambiental o propios de la función que realiza, estos factores hacen que el estrés laboral tenga una incidencia elevada en esta profesión.

Según las dimensiones, se observó que en la dimensión Presión y exigencia, el 84.4% presentó un nivel medio en factores laborales estresores y 15.6% presentó nivel alto; en la dimensión Factores Ambientales el 64.4% presentó nivel medio y el 35.6% nivel alto; Así mismo en la dimensión Organización y relaciones humanas, el 57.8% nivel medio y el 42.2 % un nivel alto;

En la dimensión Presión y exigencia, el 84,4% presenta un nivel medio y 15.6% presenta un nivel alto, resultados que corroboran los encontrados por Silva (2017) quien obtuvo 68.1% de nivel medio en ésta dimensión. Los factores con mayor frecuencia en ésta dimensión fueron los siguientes: alta demanda de pacientes, estancia prolongada y contacto con sufrimiento y muerte; además de otros factores que también fueron generadores de estrés

laboral dentro de ésta dimensión: atención a pacientes en estado crítico, trabajar en horario nocturno, reporte detallado y extenso, personal en proceso de capacitación, Control de medicamentos, materiales y/o equipos y Contacto con sufrimiento y muerte. Estos resultados se relacionan con lo afirmado por Velesville (2015) quien indica que los factores de presión – exigencia se refieren a características propias del ejercicio profesional, las cuales son independientes del lugar en que se desarrolla el trabajo. En ese sentido se puede afirmar que según ésta dimensión el estrés de la enfermera(o) que labora en el Servicio de emergencias está determinado por el gran esfuerzo físico y mental que le demanda el tipo de paciente que atiende, el contacto directo con la gente, el enfrentar a diario el sufrimiento humano y la muerte; los cuales aumentan el nivel carga de trabajo.

En la dimensión Ambientales tenemos que el 64.4% manifiesta un nivel medio y el 35.6% nivel alto, podemos corroborar éstos resultados con los obtenidos por Medina (2017), quien encontró que en el factor ambiental, el 41% presentó nivel medio, 31% nivel bajo y 28% alto; según Velesville (2015), los factores ambientales se refieren a las condiciones físicas externas, que alteran el desarrollo normal de la labor del profesional, ya que distorsionan la concentración y tranquilidad que se requiere para cumplir con sus funciones y actividades de manera óptima; es así que en ésta dimensión los factores que obtuvieron mayor porcentaje son: falta de recursos materiales adecuados para el trabajo, espacio físico insuficiente o mal distribuido y condiciones físicas inadecuadas (ventilación, iluminación, ruidos, etcétera).

En la dimensión Organización y relaciones humanas, el 57.8% presentó nivel medio y el 42.2% nivel alto; lo cual significa, entonces que los factores que corresponden a ésta dimensión generan mayor estrés en las Enfermeras del servicio. Aquí las enfermeras manifestaron los siguientes factores: sobrecarga laboral, insuficiente personal para cubrir el servicio y visita de familiares en horarios no establecidos e interrupciones frecuentes, demora en los servicios de apoyo, no existen protocolos ni guías de atención, inadecuadas relaciones interpersonales, trabajar con personas poco o nada motivadas, dudas e incertidumbre del paciente y familiar, médico no disponible en caso de urgencia, entre otros. Estos resultados guardan relación con lo referido por Velesville (2015), los factores organizativos son propios de la institución pueden afectar la salud de los trabajadores.

En el presente estudio, hemos podido encontrar que gran parte de las Enfermeras(os)

del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III – Chiclayo, presentan nivel medio de estrés laboral, así como también en cada una de sus dimensiones; del mismo modo la mayoría de Enfermeras(os) manifestó factores laborales en nivel medio y un importante porcentaje nivel alto de factores estresores; hallazgos que cobran gran importancia ya que si éstos factores laborales estresores se mantienen en el tiempo, los niveles de estrés laboral pueden ir acrecentando de manera progresiva, debido a que la persona se siente sobreexigida y vacía de recursos físicos y emocionales tal y como nos menciona Silva (2017), afectando negativamente la salud y bienestar de los trabajadores tanto a nivel físico, psicológico y conductual, según La Cruz (2018); acarreado posteriormente consecuencias negativas para la institución debido a que se irán presentando problemas tales como: mayor número de enfermedades (gastrointestinales, musculoesqueléticas, cardiovasculares, ansiedad, entre otras), ausentismo, malas relaciones interpersonales entre los trabajadores, maltrato al paciente, insatisfacción del usuario interno y externo; todos éstos efectos finalmente recaerán en la calidad de atención al paciente. Frente a éstos resultados, la OIT (2016), menciona que en éste mundo globalizado, actualmente los trabajadores deben afrontar mayor presión para responder a cada vez mayores exigencias en el trabajo y frente a ello, el Hospital Nivel III no es ajeno a ésta realidad.

Sabemos que la enfermera es un profesional de salud que trabaja en contacto directo con personas que atraviesan situaciones de salud graves y en las cuales existe riesgo inminente para su vida; teniendo que lidiar a diario con el sufrimiento y la muerte; razón fundamental para que desarrolle altos niveles de estrés laboral. Al respecto Zelaya (2016) afirma que el estrés es más alto en enfermeras (os) que se desempeñan en áreas hospitalarias y son quienes sufren mayor agotamiento emocional, despersonalización y con frecuencia se sienten menos realizados.

Hemos visto que las tres dimensiones de estrés laboral se encuentran afectadas en el personal de Enfermería. De allí que cada vez se sienta más agotado, es decir siente que sus recursos tanto físicos como emocionales han ido disminuyendo; por lo cual involuntariamente o de manera inconsciente la Enfermera irá adoptando un mecanismo de defensa, poniendo una barrera entre él y el receptor del servicio, tratando de comprometerse lo menos posible para no sufrir; con la única finalidad de autoprotegerse y afrontar la sobreexigencia del entorno laboral; es así que van surgiendo reacciones negativas hacia el paciente y familiar; viéndose afectada la relación terapéutica Enfermera – Paciente,



conllevando a la deshumanización del cuidado (trato impersonal, desinterés, falta de sensibilidad hacia el paciente y sus necesidades), reacciones que frecuentemente se pueden encontrar en las Enfermeras(os) del Servicio de Emergencia; todo éste panorama genera frustración e insatisfacción laboral, conllevándolos a baja realización tanto en el ámbito personal como profesional.

Por todo lo antes mencionado se ha podido evidenciar que la Enfermera del Servicio de Emergencia del Hospital Nivel III, se encuentra en constante exposición a factores laborales estresores, situaciones con las que vive día tras día, año tras año, los cuales van desencadenando cada vez mayores niveles de estrés laboral; entonces haciendo una mirada reflexiva, podemos decir que la enfermera (o) realiza un trabajo muy intenso que le demanda gran energía, para poder lidiar a diario con éstas situaciones adversas, haciendo uso de aquellas habilidades que por excelencia la caracterizan (comunicación asertiva, capacidad de liderazgo, toma de decisiones y trabajo en equipo) y así brindar cuidado al paciente y su familia, de la manera más óptima, a pesar de las condiciones desfavorables y dificultades que se puedan presentar en el ámbito laboral. Con ello se evidencia elevada tendencia de que el profesional de enfermería puede presentar niveles de estrés cada vez mayores con el transcurrir del tiempo, convirtiéndose en estrés laboral crónico cuyos efectos podrían resultar perjudiciales tanto para el trabajador, el paciente y la organización. Por tal motivo es necesario que el personal de enfermería afronte y maneje sus niveles de estrés laboral y que las autoridades del Hospital ejecute estrategias para mejorar la organización en el servicio así como optimizar el abastecimiento de recursos materiales, equipamiento y dotación de personal suficiente, con la finalidad de reducir factores estresores que puedan generar mayor estrés en los profesionales enfermeros y conducirlos al agotamiento y posterior deterioro de su calidad de vida como consecuencia del estrés laboral sostenido; disminuyendo su rendimiento y satisfacción laboral, lo cual traerá serias repercusiones tanto para el paciente como para la institución y a largo plazo para la sociedad.

## V. CONCLUSIONES

- En general la mayoría de Enfermeras(os) del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III - Chiclayo, presentan nivel medio de estrés laboral, principalmente en la dimensión de Agotamiento emocional.
- La mayoría de Enfermeras presentaron factores estresores laborales en nivel medio, así mismo se obtuvo un importante porcentaje de profesionales que manifestaron nivel alto de estrés; éstos hallazgos nos permiten conocer la constante presión a la que se encuentran expuestos dichos profesionales, lo cual podría desencadenar cada vez mayor nivel de estrés y afectar negativamente su calidad de vida y su desempeño profesional.
- Respecto a factores laborales, la dimensión que genera mayor estrés laboral es la de Organizativos y Relaciones humanas, observándose con mayor frecuencia: sobrecarga laboral, insuficiente personal para cubrir el servicio y visita de familiares en horarios no establecidos.
- En la dimensión ambiental también se obtuvo nivel medio, donde encontramos importantes factores generadores de estrés laboral en las enfermeras (os) del Servicio de Emergencia, manifestando con mayor frecuencia: falta de recursos materiales para el trabajo, espacio físico insuficiente o mal distribuido y condiciones físicas de trabajo inadecuadas.
- Se evidencia en el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia, un importante nivel de estrés, el cual debe ser manejado oportunamente tanto a nivel personal como institucional, ya que podría repercutir negativamente en la salud física y emocional del trabajador, lo cual resultaría perjudicial para el usuario y por consecuencia para la institución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A las autoridades del Hospital Público Nivel III conjuntamente con el área de coordinación del Servicio de Emergencia, para que desarrollen un plan de trabajo institucional, promoviendo la integración con la Unidad de Salud Ocupacional, cuya finalidad sea la prevenir y afrontar el estrés laboral los profesionales de Enfermería y en todo el personal de salud que allí labora.
- Que el área de Salud Mental de la institución, realice talleres para fomentar en los profesionales de Enfermería el afrontamiento eficaz del estrés laboral y sus posibles efectos negativos en la calidad de vida.
- A las autoridades del Hospital para que desarrollen planificación y abastecimiento óptimo de recursos materiales y equipamiento necesario para que todo el personal, principalmente los profesionales de Enfermería puedan proporcionar el mejor cuidado al usuario y así reducir el estrés generado por éste factor.
- Que el Departamento de Enfermería y los directivos del Hospital mejoren la dotación de personal, con la finalidad de reducir la sobrecarga laboral y mejorar el desempeño del profesional de Enfermería.
- Que la Jefatura de Enfermería del Servicio de Emergencia, garantice la provisión oportuna de equipos y materiales, los cuales permitan minimizar al máximo los riesgos laborales: físicos, ergonómicos, químicos, biológicos y otros.

## REFERENCIAS

- Ahwal, S. (2015). Workplace Stress for Nurses in Emergency Department. *International Journal of Emergency & Trauma Nursing*; 2(1):p17-21. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/288981746\\_Workplace\\_Stress\\_for\\_Nurses\\_in\\_Emergency\\_Department](https://www.researchgate.net/publication/288981746_Workplace_Stress_for_Nurses_in_Emergency_Department)
- Alvitres, V. (2000). *Método científico: planificación de la investigación*. Chiclayo, Perú: Editorial Ciencia.
- Belizario, J. (2015). Factores estresores en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas del hospital III de EsSalud Puno. Recuperado de <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Search/Results?lookfor=Factores+estresores+en+el+profesional+de+enfermer%C3%ADa+que+labora+en+%C3%A1reas+cr%C3%ADticas+del+hospital+III+de+EsSalud+Puno%2C+2015&type=AllFields>
- Benites, G., Chacaliaza, C. y Huancahuari, J. (2016). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional “San Luis Gonzaga. Recuperada de <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canales, F. (1990). *Metodología de la Investigación*. (2da Ed.) México: Editorial Limusa.
- Canales, M. y Valenzuela. S. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería universitaria* 13 (3). Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632016000300178&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632016000300178&lang=es).
- Carrillo, G., Ríos, R., Escudero, F. y Martínez, R. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo demanda, control apoyo. *Enfermería global*; 50 (17). Recuperada de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>

- Cremades, J. (2016). Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. (Tesis Doctoral). Universidad de Alicante – España. Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)
- Cavalcante, L., Cardoso, V., Teles, O., Silva, D. y Fernández, M. (2015). Stressors and coping strategies used by nurses working in the hospital. *Investigacion en Enfermeria: Imagen y Desarrollo*; 2 (17), p51, 15 p. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=e526ec93-d350-49b0-84f1-2728>. DOI: 10.11144/Javeriana.ie17-2.feea
- Chávez, V. (2017). *Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en centro quirúrgico del hospital María Auxiliadora*. (Tesis de Especialidad). Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Recuperada de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2591>.
- Demerouti, E. y Bakker, A. (2013). Teoría de demandas y recursos laborales. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*; 29 (3). Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622013000300003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003)
- Díaz, W. (2016). Factores estresantes laborales y nivel de estrés en enfermeras(os) del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino. *Escuela de Enfermería*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5335>
- Ettorre, G., Marselli, C., Greco, M. y Pellicani, V. (2015). Assessment and Management of Job Stress in Emergency Nurses: a Preliminary Study. *International Journal of Emergency*. Recuperado de <https://www.omicsonline.org/open-access/assessment-and-management-of-job-stress-in-emergency-nurses-a-preliminary-study-1522-4821-1000349.php?aid=84040>
- Fernández, W. y Nirmala, R. (2015). Work stress, coping and expectations of nurses. *Journal of Nursing and Health Science*; 4(5); p. 49-56. Recuperado de <http://iosrjournals.org/iosr-jnhs/papers/vol4-issue5/Version-4/G04544956.pdf>
- García, J. y Osca, A. (2015). Coping with burnout: Analysis of linear, non-linear and interaction relationships. *Anales de Psicología*; 33(3), p 722-731. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia\\_social4.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social4.pdf)

- García, M. y Gil, L. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. Universidad de Zaragoza - España Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación*. (5ta Ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana Edit. S.A.
- Johan, S., Sarwar, H. y Majeed. (2017). To Identify the Causes of Stress among Nurses Working in Intensive Care Unit of Ittefaq Hospital Lahore. *International Journal of Social Sciences Management*; 4 (2): p96-109. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/316440637\\_To\\_Identify\\_the\\_Causes\\_of\\_Stress\\_among\\_Nurses\\_Working\\_in\\_Intensive\\_Care\\_Unit\\_of\\_Ittefaq\\_Hospital\\_Lahore](https://www.researchgate.net/publication/316440637_To_Identify_the_Causes_of_Stress_among_Nurses_Working_in_Intensive_Care_Unit_of_Ittefaq_Hospital_Lahore)
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K. y Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *Salud pública*; 12 (1), p 652-666. Recuperado de <https://www.mdpi.com/1660-4601/12/1/652/htm>
- La Cruz, Y. (2016). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes - Carhuaz*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz\\_rym.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf)
- Llapa, E., Da Silva, G., Neto, L., López, M. y Seva, A. (2015). Uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integradora. *Enfermería global*. 39 (14). Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S169561412015000300015](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412015000300015).
- Machicado, Y. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Puno. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3472>.
- Martin, D., Romero, G. y Devolx, S. (2017). Estrés Laboral en Urgencias *Enfermería de urgencias*.; 58, p1-6. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=e526ec93-d350-49b0-84f1-27280c4acc25%40pdc-v-sessm9gr03&bdata>.

- Medina, M., Contreras, S., y Espinoza, T. (2017). "Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017". *Concytec*. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_8cbd2d3887354ea60ef3fb08cfe80872/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_8cbd2d3887354ea60ef3fb08cfe80872/Description#tabnav)
- Menor, M., Díaz, R. y Fernández, L. (2015). Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2. *Cuidado y Salud*; 2(1):137-147. Recuperado de <http://eeplt.edu.pe/revista/index.php/Salud/article/view/35>
- Mingote, A., C. (2013). *Estrés en Enfermería: el Cuidado del Cuidador*. (1ra Ed.). España: Medical Nursing Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=32cc3880-31d4-4b65-b16e-d833c223f948>.
- Miranda, V., Monzalve, G., Hernández, B. y Ocampo, P. ( Prevalence of burnout syndrome in nursing staff of two health institutions. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*; 24(2): p115. Recuperado de [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/9/184](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/9/184)
- Morales, A. y Magalhaes, L. (2016). Occupational Stress and Quality of Life in Nursing. *Paidéia (Ribeirão Preto)*; 63(26) . Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-863X2016000100063&lang=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2016000100063&lang=es).
- Nespereira, T. y Vásquez, M. (2017). Emotional intelligence and stress management in Nursing professionals in a hospital emergency department. *Enfermería Clínica*; 27(3):172-178. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28499753>
- Nipo, F., Marques, T. y Pinheiro, V. (2012). Occupational stress of nurses in emergency care: an integrative review of the literature. *Acta paulista de enfermagem*;25(2). Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002012000900024](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000900024)
- Nunes, J., Fontes, A., Sales, S., Passos, A., De Jesús, G. y Alves, A. (2019). Occupational Stress: the Exposure of an Emergency Unit Nursing Team. *Cuidado e Fundamental*; 11 (2):455-

<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/6386>

OMS. (2004). *La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

OPS/OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Seminario llevado a cabo el 28 de abril para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Recuperado de: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*; 13(1), p81-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Pacheco, A. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Paris, L. (2015). *Estrés laboral en trabajadores de la salud*. (1a ed.). Argentina: Edit. Teseo. Recuperado de <https://www.uai.edu.ar/media/109543/paris-estres-laboral.pdf>

Portero, S., Cebrino, J. y Vaquero, M. (2016). Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel. *Metas de enfermería*; 3(19), p27-32. Recuperado de <https://medes.com/publication/114949>

Rostagno, H. (2014). El ABC del estrés laboral, técnicas prácticas para prevenir el estrés. Recuperado de <http://psicopedia.org/wp->



[content/uploads/2014/06/EL\\_ABC\\_DEL\\_ESTRES\\_LABORAL.pdf.](#)

Rothmann, S. (2006). Occupational stress of nurses in South Africa. *Curationis* 29(2): p22-33.  
Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/6877672\\_Occupational\\_stress\\_of\\_nurses\\_in\\_South\\_Africa](https://www.researchgate.net/publication/6877672_Occupational_stress_of_nurses_in_South_Africa)

Rozo, J., Olson, D. Y Thu, H. (2017). Situational factors associated with burnout among emergency department nurses. *Sage journals*; 65(6). Recuperado de

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2165079917705669>

Sánchez, K. (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). (Tesis de Maestría). Recuperado de

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez\\_vk.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6110/Sanchez_vk.pdf?sequence=1)

Sánchez, N., Galán, R., Herrera, M. y Núñez, I. (2016). Estrés en el profesional de enfermería. Servicios de cuidados intensivos y emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo. (Tesis de Doctorado). Recuperado de

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG\\_a00a4e5d3c2894a1af49057dc6c074c5/Details#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_a00a4e5d3c2894a1af49057dc6c074c5/Details#tabnav)

Sarsosa, K. y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud. Universidad y Salud*; 20(1):44-52.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>.

Seguel, F., Valenzuela, S., y Sanhueza, O. (2015). El trabajo de Enfermería: Revisión de la literatura. *Ciencia y Enfermería*; 2(21). Recuperado de

[https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art\\_02.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art_02.pdf)

Sarafis, P., Rousaki, E., Tsounis, A., Lahana, L. y Niakas, D. (2016). The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life. *BCM Nursing*;

15: p56. Recuperado de <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-016-0178-y>

- Sevban, A., Zeynep, O., Nadiye, O., Kenan G. y Ibrahim, O. (2015). Investigating the Stress Level of Nurses Working at Emergency Care Services: A Pilot Study. *International Journal of Caring Sciences*; 8(2): p 420. Recuperado de [http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20\\_arslan.pdf](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20_arslan.pdf)
- Silva, G., (2017). *Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia. Lima – Perú.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14463/Silva\\_AGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14463/Silva_AGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velesville, V. (2015). *Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao - Perú.* (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilazo de La Vega. Recuperada de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1122/T024\\_47230788\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1122/T024_47230788_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yuwanich, N., Akhavan, S. y Martin, L. (2017). Experiences of Occupational Stress among Emergency Nurses at Private Hospitals in Bangkok, Thailand. *Open Journal of Nursing*; 7: 657-670. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/3580/41035ef55e925b9870fd6009e924d20d61a4.pdf>.
- Zelaya, H. (2016). *Relación entre Nivel de Estrés y Carga Laboral en Profesionales de Enfermería Hospital Caraz.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Pedro – Perú. Recuperada de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4497/Tesis\\_56585.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4497/Tesis_56585.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “ESTRÉS LABORAL Y FACTORES ASOCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III. CHICLAYO 2019”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral y los factores asociados en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral y los factores asociados en los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe estrés laboral y factores asociados en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III de Chiclayo.</p>	<p><b>V1:</b></p> <p><b>Factores Laborales asociados a estrés laboral.</b></p>	<p>Factores laborales Estresores.</p>	<p>Dimensión Presión-Exigencia.</p> <p>Dimensión Organizativos – Relaciones Humanas</p> <p>Dimensión Ambientales</p>	<p><b>Enfoque Cuantitativo de corte Transversal</b></p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – Descriptivo.</p> <p><b>Muestra:</b> 45 Enfermeras</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019?</p>	<p>1.- Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019.</p> <p>Identificar los factores laborales asociados a estrés</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Existe un nivel significativo de estrés laboral en los profesionales de Enfermería de Servicio de</p>	<p><b>V2:</b></p> <p><b>Estrés Laboral</b></p>	<p>Estrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Tipos de estrés.</li> <li>•Manifestaciones del estrés.</li> </ul>	<p>Dimensión Agotamiento.</p> <p>Dimensión Despersonalización</p> <p>Dimensión Realización Profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta emocional al estrés laboral, adaptado por la autora.</li> <li>• Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI).</li> </ul>

<p>2.- ¿Cuáles son los factores laborales asociados a estrés laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019?</p>	<p>laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019.</p>	<p>Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo.</p> <p>Los factores laborales tales como presión y exigencia, organizativos - relaciones humanas, y ambientales ocasionan estrés laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estrés laboral.</li> <li>•Consecuencias del Estrés laboral.</li> <li>•Estrés laboral en enfermería.</li> </ul>		<p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS.</p>
---	--	--	--	--	--	---

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES ASOCIADOS A ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> <i>PRESIÓN - EXIGENCIA</i>							
1	Atención a pacientes en estado crítico.	X		X		X		
2	Trabajar en horario nocturno.	X		X		X		
3	Reporte detallado y extenso.	X		X		X		<i>Reporte de enfermería.</i>
4	Estancia prolongada de pacientes.	X		X		X		
5	Atención a un gran número de pacientes.	X		X		X		<i>Alta demanda de PCR</i>
6	Personal <u>insuficiente</u> para cubrir adecuadamente el servicio.	X		X		X		
7	Sobrecarga de trabajo.	X		X		X		
8	Personal con <u>escasa</u> experiencia o en proceso de capacitación.	X		X		X		<i>Poca experiencia...</i>
9	Control de medicamentos, materiales y equipos.	X		X		X		
10	Contacto con sufrimiento y muerte.							
	<b>DIMENSIÓN 2</b> <i>ORGANIZATIVOS - RELAC-HUMANAS</i>							
11	No existen protocolos ni guías de atención en el servicio.	X		X		X		
12	Demora en la atención de los servicios de apoyo (imágenes, laboratorio, procedimientos, etc.)	X		X		X		
13	Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores – subordinados y demás miembros del equipo de salud.	X		X		X		
14	Trabajar con personas poco o nada motivadas.	X		X		X		
15	Visita de familiares en horarios no establecidos, interrupciones frecuentes.	X		X		X		
16	Dudas e incertidumbre del familiar y paciente, por falta de información <del>del médico</del> acerca del estado, evolución, tratamiento y otros.	X		X		X		
17	Contacto con pacientes y/o familiares agresivos.	X		X		X		
18	No disponibilidad del médico en caso de urgencia.	X		X		X		
19	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.	X		X		X		

19	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.						
20	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	X		X		X	
21	Tener la sensación de que al terminar el trabajo, quedan pendientes.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3 <b>AMBIENTALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No
22	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas (ventilación, iluminación, ruidos, etc.)	X		X		X	
23	Exposición del personal a peligros físicos, químicos y/o biológicos,	X		X		X	
24	Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.	X		X		X	
25	Equipos inoperativos en el servicio.	X		X		X	
26	Espacio físico insuficiente o mal distribuido.	X		X		X	
27	Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.	X		X		X	Apropio 40

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Oscar Miguel Casman Aguirre   DNI: 42285549

Especialidad del validador: Investigación Clínica

27 de junio del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Oscar M. Casman Aguirre  
 CEP: 47400  
 Firma del Experto Informante.

## Encuesta a las enfermeras asistenciales sobre Estrés laboral.

Estimado Licenciada(o):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de estrés laboral y los factores estresores en el Servicio de Emergencia en el que Ud. labora.

Datos Generales:

- 1.-Edad..... 2.- Sexo.....
- 3.-Estado Civil.....
- 4.- Tiempo que labora en el Servicio..... (años)
- 5.- Trabaja en otra institución: Si..... No.....
- 6.- Tipo de contrato: Nombrado ( ) CAS ( ) Terceros ( )

### Instrucciones

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

<b>Preguntas/Alternativas</b>	<b>0 (Nunca)</b>	<b>1 (Pocas veces al</b>	<b>2 (Un a vez</b>	<b>3 (Pocas veces al mes)</b>	<b>4 (Una vez a la</b>	<b>5 (Pocas veces a la semana)</b>	<b>6 (Todos los días)</b>
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 fueran objetos impersonales.							



6) Siento que trabajar con la gente todo el día 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 éste 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 cosas valiosas en éste 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.							

**TEST PARA CONOCER FACTORES LABORALES ESTRESORES EN LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA.**

**Instrucción:** A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que éstas situaciones producen tensión o estrés en el área donde Ud. labora, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas son estresantes para Ud.

<b>Preguntas/Alternativas</b>	0 (nunca)	1 (Poco estresante)	2 (medianamente estresante)	3 (Muy estresante)
1. Atención a pacientes en estado crítico.				
2. Trabajar en horario nocturno.				
3. Reporte detallado y extenso.				
4. Estancia prolongada de pacientes.				
5. Alta demanda de pacientes.				
6. Insuficiente personal para cubrir el servicio				
7. Sobrecarga de trabajo.				
8. Personal con escasa experiencia o en proceso de capacitación.				
9. Control de medicamentos, materiales y equipos.				
10. Contacto con sufrimiento y muerte.				
11. No existen protocolos ni guías de atención en el servicio				
12. Demora en la atención de los servicios de apoyo (imágenes, laboratorio, procedimientos, etc.)				
13. Inadecuadas relaciones interpersonales con Superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud.				
14. Trabajar con personas poco o nada motivadas.				
15. Visita de familiares en horarios no establecidos, interrupciones frecuentes.				

<b>16.</b> Dudas e incertidumbre del familiar y paciente, por falta de información acerca del estado, evolución, tratamiento y otros.				
<b>17.</b> Contacto con pacientes y/o familiares agresivos.				
<b>18.</b> No disponibilidad del médico en caso de urgencia.				
<b>19.</b> No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
<b>20.</b> Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
<b>21.</b> Tener la sensación de que al terminar el trabajo, quedan pendientes.				
<b>22.</b> Condiciones físicas de trabajo inadecuadas (ventilación, iluminación, ruidos, etc.)				
<b>23.</b> Exposición del personal a peligros físicos, ergonómicos, químicos y/o biológicos.				
<b>24.</b> Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.				
<b>25.</b> Equipos inoperativos en el servicio.				
<b>26.</b> Espacio físico insuficiente o mal distribuido.				
<b>27.</b> Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.				

## AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



*“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”*

### CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, Oscar Miguel Cusman Aguilar, Jefe de Enfermería del AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, ciudad de Chiclayo.

#### HACE CONSTAR:

Que la Lic. en Enfermería: **IVÓN YOVANY BARBOZA BECERRA**, identificada con DNI N° 41881795, alumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, aplicará el Proyecto de Investigación titulado **“Estrés Laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019”**, en el Servicio de Emergencia, desde el 01 de Junio hasta el 15 de Julio del presente año.

Se expide el presente documento, a solicitud de la interesada.

Chiclayo 01 Junio del 2019.

  
Mg. Oscar Miguel Cusman Aguilar

# AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Nombre : Ivón Yovany Barboza Becerra  
D.N.I. : 41881795  
Domicilio : Calle Virú # 1067. L a Victoria.  
Teléfono : 943832117  
E-mail : biby13\_83@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial  
 Tesis de Pregrado  
Facultad :  
.....  
Escuela :  
.....  
Título :  
.....

Tesis de Post Grado  
 Maestría  
Grado : Maestro  Doctorado

Mención : Gestión de Servicios de Salud

### 3. DATOS DE LA TESIS

**Autor (es) Apellidos y Nombres:** Ivón Yovany Barboza Becerra

**Título de la tesis:**

Estrés Laboral y Factores asociados en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019.

**Año de publicación** : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.   
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 11 agosto 2019

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Roger Fernando Chanduví Calderón, docente del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

**ESTRÉS LABORAL Y FACTORES ASOCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III. CHICLAYO. 2019.**

De la estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: **IVÓN YOVANY BARBOZA BECERRA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 07 julio del 2019

  
ROGER FERNANDO CHANDUVÍ CALDERÓN  
DNI: 16486158  
Docente Escuela de Post Grado UCV

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## REPORTE TURNITIN

Estrés laboral y factores asociados en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital público nivel III. Chiclayo. 2019.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unprq.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
8	ateneo.unmsm.edu.pe	

# AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO  
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**BARBOZA BECERRA, IVÓN YOVANY**

INFORME TÍTULADO:

**ESTRÉS LABORAL Y FACTORES ASOCIADOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III. CHICLAYO. 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD

FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO