



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de
emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTORES:

Guevara Gonzales, Segundo Alejandro (orcid.org/0000-0001-9831-091X)

Serna Coronado, Karol Marshall (orcid.org/0000-0002-9273-8592)

ASESORA:

Mg. Chapilliquen Llerena, Maritza Esther (orcid.org/0000-0002-7092-1599)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión En Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada a DIOS, principalmente por las fuerzas y ganas de hacer con voluntad, a mi familia (padres, hermanos) por su apoyo incondicional, quienes me han ofrecido su aporte de todo corazón en lograr mi sueño anhelado, en todo el proceso de la tesis.

AGRADECIMIENTO

Se agradece a los docentes académicos por la formación brindada para poder obtener más conocimiento. Así mismo agradecer a la Mg. Chapilliquen Llerena, Maritza, por su enseñanza durante el periodo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAPILLIQUEN LLERENA MARITZA ESTHER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2023", cuyos autores son SERNA CORONADO KAROL MARSHALL, GUEVARA GONZALES SEGUNDO ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAPILLIQUEN LLERENA MARITZA ESTHER DNI: 08480737 ORCID: 0000-0002-7092-1599	Firmado electrónicamente por: MCHAPILLIQUENLL el 15-12-2023 12:40:09

Código documento Trilce: TRI - 0657889

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, SERNA CORONADO KAROL MARSHALL, GUEVARA GONZALES SEGUNDO ALEJANDRO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
KAROL MARSHALL SERNA CORONADO DNI: 76324854 ORCID: 0000-0002-9273-8592	Firmado electrónicamente por: KSERNACO el 21-11- 2023 18:12:43
SEGUNDO ALEJANDRO GUEVARA GONZALES DNI: 72641163 ORCID: 0000-0001-9831-091X	Firmado electrónicamente por: SGUEVARAGO31 el 21-11-2023 18:03:45

Código documento Trilce: TRI - 0657890



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, Muestra.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento.....	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34

ANEXOS 37

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Gráfico N°1 Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en el hospital San Juan de Lurigancho, 2023	25
Gráfico N°2 Nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.	26
Gráfico N°3 Nivel del estrés laboral en la dimensión psicológica de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.	27
Gráfico N°4 Nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho	28

RESUMEN

Esta tesis se sitúa dentro de la línea de investigación enfermería en salud mental. Establece como objetivo general determinar el nivel del estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho en 2023. La investigación es de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo simple. La población y muestra total fue de 58 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Se implementó como técnica principal la encuesta y el instrumento fue un cuestionario realizado por Santivañez Kenyi, quien previamente evaluó la confiabilidad mediante el Alfa de Crombrach y la validez con tres jueces expertos en la materia. Los resultados indican que el 48.27% (n=28) de las enfermeras encuestadas presentan un nivel de estrés laboral alto, mientras que el 31.95% (n=18) tienen un nivel de estrés laboral medio, por último, el 20.68% (n=12), presentan un nivel de estrés laboral bajo. Concluyendo que, es necesario brindar apoyo, capacitaciones y charlas a las enfermeras que laboran en el área de emergencia con la finalidad de poder controlar y sobrellevar las diferentes situaciones que se presentan.

Palabras clave: Estrés, carga laboral, respuesta física.

ABSTRACT

This thesis is located within the line of mental health nursing research. Establishes as a general objective to determine the level of work stress of the nurses in the emergency service of the San Juan de Lurigancho 2023 hospital. The research is basic, with a simple descriptive cross-sectional non-experimental design. The total population and sample was 58 nurses from the emergency service of the San Juan de Lurigancho Hospital. The survey was implemented as the main technique and the instrument was a questionnaire carried out by Santivañez Kenyi, who previously evaluated reliability using Crombach's Alpha and validity with three expert judges in the field. The results indicate that 48.27% (n=28) of the nurses surveyed have a high level of work stress, while 31.95% (n=18) have a medium level of work stress, and finally, 20.68% (n=12), present a low level of work stress. Concluding that, it is necessary to provide support, training and talks to the nurses who work in the emergency area in order to be able to control and handle the different situations that arise.

Keywords: Stress, workload, physical response.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un tema de gran relevancia en el ámbito de la salud, y las enfermeras, como profesionales que desempeñan un papel crucial en el cuidado de los pacientes, se ven especialmente expuestas a niveles elevados de estrés en su lugar de trabajo. En particular, el turno de emergencia en un hospital es un entorno exigente y desafiante, donde las enfermeras se enfrentan a situaciones de crisis, una carga de trabajo intensa, demandas emocionales y la necesidad de tomar decisiones rápidas que pueden tener un impacto significativo en su bienestar y salud mental (1).

Según un estudio realizado por Cobos et al. en 2021, se ha observado que un alto porcentaje de enfermeras que trabajan en turnos de emergencia en hospitales experimentan síntomas de estrés laboral. Concretamente, se estima que el 70% de estas enfermeras ha mostrado síntomas o ha padecido este tipo de estrés. Los factores que contribuyen a este problema se dividen en tres categorías principales: factores físicos, factores psicológicos y factores sociales (2).

Según el último informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) titulado "La prevención del estrés laboral", se estima que alrededor del 15% de los empleados que trabajan en entornos de atención médica, incluyendo centros de salud, han experimentado episodios de estrés laboral. Además, el informe destaca que 3 de cada 5 enfermeras sufren de estrés (3).

Es ampliamente reconocido que existen múltiples factores que pueden contribuir al desarrollo del estrés en las personas, y este fenómeno es especialmente prominente en el ámbito laboral de la enfermería. En el caso específico de Argentina, se ha observado que un porcentaje significativo de enfermeras experimenta niveles elevados de estrés. Según datos recientes, aproximadamente el 12% de las enfermeras en Argentina padecen de estrés alto, mientras que el 5% presenta estrés de nivel medio y el 2% reporta niveles bajos de estrés (4).

Por otro lado, es importante mencionar que en Chile se ha observado un fenómeno preocupante en el ámbito de la salud. Se estima que aproximadamente el 30% de los hospitales, especialmente los estatales, han experimentado renuncias repentinas por parte de su personal. Ex

trabajadores de estos hospitales han manifestado que decidieron renunciar debido a la abrumadora carga emocional y laboral que experimentaban en su trabajo (5).

Por último, es relevante destacar la situación en Colombia, donde se han observado signos preocupantes en las enfermeras que indican agotamiento y afectación en su bienestar. Estas profesionales de la salud presentan síntomas como insomnio, dificultades de concentración, irritabilidad y una disminución en su calidad de vida. El estrés crónico es el principal factor desencadenante de estos síntomas y se ha convertido en un problema grave para las enfermeras en Colombia (6).

Investigar el nivel de estrés de las licenciadas del área de emergencia en Perú es un tema de gran importancia en el ámbito de la salud. Estas profesionales se enfrentan a una serie de desafíos y presiones únicas debido a la naturaleza impredecible y crítica de su trabajo. El turno de emergencia de enfermería conlleva situaciones de alta demanda, como el manejo de emergencias médicas, la atención a pacientes traumatizados y la toma de decisiones rápidas bajo presión. Estas circunstancias pueden generar niveles significativos de estrés laboral. Según estudios, se ha observado que aproximadamente el 30% de las enfermeras del área de emergencia han experimentado estrés en algún momento de su carrera. Además, aproximadamente el 5% de estas profesionales ha optado por renunciar a sus puestos debido a los problemas de salud asociados con el estrés laboral (7).

En este distrito, la existencia de un solo hospital plantea preocupaciones significativas. El personal de enfermería se ve obligado a trabajar en doble turno para poder hacer frente a todos los casos que se presentan durante el día. Esta situación genera una carga emocional extremadamente alta, lo que resulta en altos niveles de estrés y malestar para ellos. Las encuestas realizadas por el Ministerio de Salud (MINSA) han revelado datos alarmantes. Se ha observado que el 25% de las enfermeras ha experimentado estrés debido a factores personales, el 30% debido a factores psicológicos y el 45% debido a factores sociales. Estos factores

pueden incluir la falta de apoyo adecuado, la falta de recursos, la presión laboral y las demandas emocionales de su trabajo (7).

Para la investigación se planteó como problema general: ¿Cuál es el nivel del estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023? Además, se evaluaron dimensiones, es por ello que, surgen los siguientes problemas específicos ¿Cuál es el nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras?, ¿Cuál es el nivel del estrés laboral en la dimensión psicológica de las enfermeras?, y por último ¿Cuál es el nivel del estrés laboral en la dimensión social de las enfermeras?

El presente proyecto se justifica de la siguiente manera, valor teórico porque determinará el grado de estrés laboral de las enfermeras del turno de emergencias del hospital de San Juan de Lurigancho, el mismo que se encuentra respaldado en anteriores investigaciones como son tesis, artículos de investigación y revistas académicas, asimismo los datos obtenidos de la población que respaldan estas teorías. Respecto al valor práctico, los resultados se obtuvieron de las posibles alternativas de soluciones para las enfermeras en el turno de emergencia, finalmente, la justificación social radica en el impacto que el estrés laboral puede afectar a las enfermeras del turno de emergencias.

La presente investigación establece como objetivo general: Determinar el nivel del estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023. Asimismo, se establece como objetivos específicos: Determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023, siguiente determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión psicológica de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023, y por último determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión social de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Loaiza (2020), en su investigación, se enfocó en evaluar el nivel de estrés laboral en las enfermeras que laboran en el turno de emergencia del hospital Almenara en el año 2020. El estudio tuvo un enfoque descriptivo y recopila datos a través de encuestas. La muestra incluye a las enfermeras que forman parte del turno de emergencia del Hospital Almenara. Los resultados de mencionada investigación revelaron que el grado de estrés laboral fue clasificado como relevante en el desgaste emocional, el 58.7% de las enfermeras mostraron un nivel medio, mientras que un 47.3% reportó un nivel medio en la categoría de satisfacción personal. En resumen, el estudio resalta la relevancia de comprender y enfrentar el estrés laboral en las profesionales enfermeras que trabajan en el turno de emergencia, con el propósito de mejorar su bienestar y desempeño en el trabajo.

Cabe resaltar que Pozo y Rodríguez (8) el 2020 en Lima, desarrolló teniendo el propósito identificar el grado de estrés experimentado por los enfermeros que laboran en el turno de emergencia por el período de la pandemia. Esta investigación se clasificó como descriptiva y no experimental, en la que se conformó por cien profesionales, y se evaluó el estrés laboral utilizando una escala confiable. Los hallazgos revelaron que un 53% de los individuos involucrados experimentaron niveles de estrés moderados en su ambiente de trabajo. En cuanto a los factores físicos, se conoció que el 53.5% muestran niveles moderados de estrés, mientras que el 70% informó una percepción moderada de estrés en el aspecto psicológico, y el 65.5% en el aspecto social. En conclusión, se determinó un grado de estrés medio de percepción laboral durante el COVID-19 SARS.

Loaiza (9) el 2020 en Lima, en su investigación el cual tiene el propósito de analizar el grado de estrés asociado con el trabajo experimentado por enfermeros laborante del servicio de emergencia de la mencionada institución. Se utilizó un enfoque descriptivo y se recopilaron datos mediante encuestas, la muestra incluyó a 120 enfermeras que formaban parte del personal del hospital. Los resultados revelaron que el 45% de las enfermeras presentan agotamiento emocional, el 20% toman mucho en cuenta la realización personal y el 35% de ellas menciona la

despersonalización. Se concluye que, se le debe brindar diversas estrategias y materiales para que las enfermeras puedan aprender a controlar estos problemas.

Asimismo, Matos (10) el 2021 en Lima, teniendo la meta de analizar el grado de estrés laboral en licenciadas en enfermeras laborantes del turno de emergencia de dicho hospital. Se utilizó un enfoque descriptivo y se recopiló información a través de cuestionarios y entrevistas. Participaron un total de 50 enfermeras. Dentro de los resultados, podemos notar que el 80% de las personas presentan un grado medio de nivel laboral, 10% tiene un nivel alto y el 3% un bajo nivel. El 45% presenta agotamiento y el 20% de ellos han sentido culpa por alguna situación que haya sucedido. Se concluye que el 80% de los trabajadores de este hospital han presentado síntomas de estrés.

Además, Atachao (11) el 2021 el propósito de su trabajo es establecer en el equipo de enfermeras que ejerce en el servicio de emergencia el grado de estrés laboral, la muestra consiste en 30 enfermeros. Como resultados mostraron que el 25% de las enfermeras presentan un alto grado de estrés, 10% con un grado de estrés medio y un 5% de estrés bajo. Se puede concluir que, en realidad hay circunstancias que influyen en los licenciados enfermeros desarrollen estrés y si este no es tratado de manera adecuada y en un tiempo prudente, puede ocasionar el suicidio de muchas profesionales.

En el ámbito internacional, Espinoza (2020), realizó un estudio en Colombia, el mismo que sirvió para determinar en los enfermeros que laboran en hospitales de nivel III el grado de estrés. Se les administró un cuestionario sobre estrés laboral. Como hallazgos indicaron que 21% de las enfermeras mostraron niveles elevados de estrés, mientras que el 29% informó experimentar altos niveles de estrés en términos físicos. En el factor psicológico, solo el 11.6% informó niveles bajos de estrés, y en el componente social, el 20.6% mostró una fuerte intensidad. Las conclusiones fueron que gran parte de los enfermeros encuestados experimentaron un alto nivel de estrés laboral, principalmente relacionado con factores físicos, psicológicos y sociales.

Por otro lado, Cortez et al. (12) el 2022, en México, estableció como determinar el grado de estrés laboral en enfermeros que trabajan en el turno de emergencia de un hospital estatal de nivel III. La muestra consistió en 115 licenciadas, a las que se administró la escala Nursing SS. Como resultados mostraron que predominaron los niveles de estrés medio en un 18.3%, y un 10.4% se encontró en la categoría alta de estrés. Además, los componentes presentaron niveles medios de exigencia. Concluyendo que, existe enfermeros con alto porcentaje que presentaron síntomas de estrés laboral moderado.

De igual manera García et al. (13) el 2020, realizada en México, determinó el grado de estrés experimentado por los licenciados en enfermería lo que duró la pandemia. El estudio adoptó como enfoque descriptivo, con diseño observacional y transversal. Como resultados indicaron que el 59.5% presentaba un grado medio, mientras que el 37.3% mostraba un grado bajo y solamente el 3.2% presentaba un nivel alto. Además, el 41.3% de los licenciados en enfermería experimentaron un grado medio de estrés físico, el 18.3% tuvo un nivel medio de estrés psicológico, y el 5.6% reportó un grado medio de estrés social. En resumen, se encontró que los licenciados en enfermería presentaban grados medios de estrés debido a las funciones del trabajo en el entorno laboral durante la pandemia. Estos resultados resaltan la importancia de abordar el estrés laboral y brindar apoyo adecuado a los profesionales de enfermería para garantizar su bienestar durante situaciones críticas como lo fue la pandemia de COVID-19.

Cabe mencionar que Betancourt et al. (14) el 2022 realizó un artículo en Ecuador, fue trabajado con la determinación de evaluar el grado de estrés en enfermeros licenciados durante la propagación del COVID-19. Como resultado 61% de los licenciados de enfermería experimentaron un alto grado de estrés en lo laboral, el 24% presentaba un grado bajo. Según los resultados obtenidos, se demostró que el 61% experimentan un grado elevado de estrés en el ámbito laboral, mientras que el 24% presentaba un bajo nivel de estrés. Asimismo, el 55% de las enfermeras mostraba un grado bajo de estrés físico, el 20% presentaba elevado estrés psicológico y el 29%

tenía grado medio. En términos del factor físico, el 52% demostró un grado bajo de estrés, mientras que el 29% experimentó un grado medio. En cuanto al componente social, Se detectaron niveles elevados de estrés, en un 32% de las enfermeras. Se concluye que el área de enfermería de cuidados intensivos experimenta niveles elevados de estrés en lo que fue la pandemia de COVID-19.

Por último, Carvalho y López (15) el 2022 desarrolló un artículo en Brasil, se planteó como finalidad estudiar el estrés en los licenciados de enfermería que trabajan prehospitalaria. La muestra consistió entre profesionales de la salud de enfermería y asistentes en enfermería. De la investigación se obtuvo la siguiente cifra significativa de estrés en los licenciados de enfermería. El 86% presentaron niveles altos de estrés. En lo que respecta a la dimensión física, el 92.5% informó tener un nivel medio de estrés, y 44.4% experimentó un alto nivel de síntomas psicológicos. En conclusión, los hallazgos de este estudio indicaron que enfermeros que trabajan en atención clínica presentan niveles altos de estrés y es necesario brindarles apoyo y recursos.

En cuanto al marco conceptual: el estrés laboral es percibido como un problema de salud pública hoy en día dado que genera un efecto a millones de personas generando un caos social en los grupos donde las labores son muy exigentes o para aquellos sin preparación física, emocional o mental. Asimismo, afirma que hay efectos que perjudican en la salud física y cognitiva. Dado que la sociedad actualmente presenta cambios constantes a nivel mundial, el estrés laboral es una enfermedad que está en aumento tanto en lo social como en lo económico. De esta manera, se debe mencionar que esta resulta una enfermedad temporal física y psicoemocional causada por la carga de trabajo de una empresa. Este tipo de estrés puede reducir el rendimiento, e incluso puede causar padecimientos más graves si no se trata rápidamente.

En consecuencia, el papel de la enfermera en el servicio de emergencia es significativo debido a las responsabilidades que desempeña, es así, que se debe de tener una preparación adecuada para poder afrontar las diferentes situaciones que se presenten en el campo donde este se

desarrolla para lograr una excelencia para una atención óptima con eficiencia cumpliendo. Los profesionales de enfermería tienen como rol principal el cuidado de los pacientes, por lo que se debe cumplir con el sistema integral de emergencia, con el fin de poder evitarse errores en el brindado de cuidados de los pacientes que se atienden. De esta manera el rol profesional de enfermería se encuentra en todas las etapas desde un momento inicial. En este sentido se tiene una atención de calidad, brindadas por el profesional de enfermería

La teoría de Callista Roy es una teoría destacada de la enfermería puesto que tiene como objetivo dar una explicación o una definición de lo que es la ciencia de enfermería profesional. En su teoría se menciona que el individuo viene hacer un conjunto de sistemas interrelacionados que se esfuerzan para mantener un equilibrio constante a varios estímulos que pudiesen suceder en el ambiente laboral. Esta teoría incorpora unos conceptos de la teoría de la percepción a nivel de adaptación. El modelo de Callista Roy se enfoca en una disminución de las respuestas inefectivas así mismo en la identificación de la causa de estas para un logro de resultados esperados

En este sentido el modelo de adaptación de Callista Roy es desarrollado en todo el profesional de enfermería, independientemente de los hechos esporádicos que pudiesen suceder en diversa área que se desarrolla. Siendo el rol principal de las enfermeras de reducir el estrés sin descuidar las demás tareas asignadas adaptándose así al entorno que se desempeñan.

Cuando se menciona estrés viene hacer un proceso psicológico que este se va a manifestar cuando hay unas exigencias donde el grupo social no presenta los recursos adecuados que logren afrontar ciertas situaciones que se presenten, como podrían ser en lo laboral física, psicológica, social, entre otras situaciones.

Por lo que respecta a las dimensiones del estrés laboral, se han considerado los siguientes:

A nivel físico: Cuando en el organismo vive el estrés duradero, repetitivo, se cansa, tiene una alta probabilidad de dolencias. Los síntomas

principales del estrés físico laboral incluyen enojo, temblores, dolor de cabeza, trastorno de sueño, hipersensibilidad en la piel, así como dolores de espalda e inseguridad como resultado del alto nivel de estrés que puede ocurrir.

A nivel psicológico: El estrés se ve en diferentes ámbitos y particularidades en cada persona como son inseguridad, temor a errar en el cual que conlleva a presentarse a tener un estrés.

A nivel social: Existen diversos comportamientos y culturas dentro del ámbito social se puede encontrar diferentes inconvenientes al asociarse con diferentes individuos, así como conflictos laborales ya sea con los profesionales de salud así mismo con los pacientes.

Los profesionales de enfermería tienen el deber de brindar una atención de calidad, en la comunidad, persona y familia, por lo que los profesionales de enfermería tienen el deber de apoyarse en teorías para su formación académica, puesto que así afrontarán en mejor condición para afrontar alguna situación esporádica.

En este sentido el estrés laboral tiene como consecuencia, en los profesionales de enfermería lo siguiente: a) ocasiona que el personal se desmotive y no logre trabajar como debería, b) ya no participa de manera activa, porque la fatiga le reduce los esfuerzos, c) se produce una insatisfacción por el desempeño, d) también origina un clima laboral aspero ya que al no controlar el estrés, las relaciones pueden tensionarse, e) podrían ocurrir accidentes debido a una falta de concentración, f) errores en los turnos establecidos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación se desarrolló como básica. Sánchez (16) afirma que la investigación básica surge de una teoría que ya existe. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizarán métodos e instrumentos para verificar de manera precisa el objetivo.

3.1.2 Diseño de investigación

- El diseño asumido fue no experimental. Este diseño se caracteriza por la no participación o intervención sobre la variable por parte del investigador
- Corte transversal. De acuerdo con Dzul (2020). La recopilación de datos durante un período de tiempo determinado se centra en los acontecimientos y fenómenos relevantes dentro del entorno estudiado.

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación se tuvo como variable el nivel de estrés laboral, este se define conceptualmente como el resultado físico y emocional negativo que experimenta una persona debido a la presión y demandas excesivas en el entorno laboral. Se presentará cuando exista un desbalance que se presentan en el trabajo y la capacidad del individuo al hacerles frente.

- **Definición conceptual:** El estrés laboral es la incapacidad de una persona para manejar las responsabilidades laborales.
- **Definición operacional:** En este sentido se aplica un instrumento en el que se evalúa las dimensiones físicas, psicológicas y sociales de enfermeros del hospital San de Lurigancho.
- **Indicadores:** La presente investigación consta de tres dimensiones:

Dimensión física:

La carga de trabajo es el conjunto de necesidades físicas y psicológicas a las que está sometido un empleado durante su jornada laboral. En el pasado, solo se consideraba el esfuerzo físico en las relaciones laborales, pero ahora

se considera también el esfuerzo mental, que tiene un impacto directo en el desempeño del trabajador.

Dimensión Psicológica:

Muerte y sufrimiento: a veces, el sufrimiento en el trabajo se debe a la propia naturaleza de las tareas a realizar. Horas escalonadas, turnos nocturnos

Preparación insuficiente: La falta de preparación profesional en el área puede traer consecuencias como el difícil acceso a encontrar un trabajo a corto plazo, así como también al abordaje de un paciente el tipo de intervención para realizar

Falta de respaldo e incertidumbre en Tto: Esto a veces es frustrante para el profesional de salud, por el tipo de tratamiento que puede recibir un paciente en una emergencia, conocer los cuidados necesarios para cada tipo de tratamiento

Dimensión social:

Problemas con los médicos: Ocasionalmente el abordaje de un paciente por el conducto regular, esto generalmente cuando están recién ejerciendo la profesión

Problemas con enfermería: El arduo trabajo a veces provoca una descoordinación al momento de la atención al paciente, ya sea por problemas personales entre los profesionales de enfermería, ya sea problemas fuera del establecimiento de salud, entre otros.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, Muestra

3.3.1 Población

Según Arias (17) la población es una asociación finita de elementos con características comunes donde se realizarán extendidos en la investigación.” En tal caso para la investigación se trabajó con 58 enfermeros del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho.

- **Criterios de inclusión**

Enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Profesionales de enfermería con experiencia laboral mayor a 6 meses o años en el turno de emergencia.

Personal que estén dispuestas a colaborar con nuestro estudio.

- **Criterios de exclusión:**

Enfermeras que estén en licencia por enfermedad o ausencia prolongada durante el período de estudio.

Enfermeras que hayan experimentado eventos traumáticos personales recientes (por ejemplo, fallecimiento de un ser querido, divorcio) que puedan influir en su grado de estrés laboral.

3.3.2 Muestra

Según Arias (2006, p. 83), se manifiesta como “un subconjunto que se extrae de la población”. En este caso hablamos de 58 enfermeros de la unidad de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho.

3.3.3 Muestreo

Sin muestreo, en sentido para Layder, “son los modos para seleccionar las personas de la población que conformarán la muestra. Esto debido a que utiliza el 100% de la población, no hay muestreo”.

3.3.3 Unidad de Análisis:

Las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho en 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Ramos (2021), la compilación de datos se refiere al procedimiento de recopilación de información para obtener una visión completa sobre el tema de investigación (Sordo, 2021, p. 33). Se usó como técnica principal la encuesta, la cual permitió obtener información sobre el grado de estrés laboral de las licenciadas en el departamento de enfermería de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho en 2023.

La encuesta como técnica nos brindará la información necesaria para trabajar y lograr enfocar de manera idónea el objetivo general planteado. Su

objetivo principal fue recopilar información sobre la población y muestra analizada (Ramos, 2021, p. 28).

Según Bernilla (2018), el uso del instrumento del presente trabajo es el que permite al investigador recopilar información específica del grupo específico y satisfacer las necesidades de información planteadas (Benito, 2018, p. 28). En esta investigación, En su trabajo de investigación, se utilizará un instrumento de cuestionario creado por Peralta Santivañez Kenyi (2019). El cuestionario evalúa dimensiones relacionadas con los factores física, psicológica y social, que se incluirá como parte de nuestra investigación y se aplicará de manera presencial.

La Escala de Estrés de Enfermería Nurse Stress Scale (NSS), creada por Gray Toft y Anderson, se utilizó para crear este instrumento con el método de encuesta. NSS mide la relatividad de situaciones y los principales indicios de estrés, y cumple con mayor confiabilidad y validez. Esta fue verificada y adaptada a nivel nacional por la Lic. Julia Casal, la que tiene una certeza del 98%, esta escala se compone por 34 ítems, de 3 dimensiones físicas, psicológicas y sociales. El transcurso que duró la culminación de los instrumentos fue entre 10 a 15 minutos.

El instrumento de investigación utilizado en este estudio fue presentado y certificado por tres expertos en el área, y se obtuvo una viabilidad alta por medio del coeficiente de alfa de Cronbach de valor 0,82 (Peralta Santivañez, 2019). Este instrumento incluyó la medición de tres dimensiones: físicos, psicológicos, sociales.

3.5. Procedimiento

El instrumento de investigación es aplicado de forma presencial en el Hospital de San Juan de Lurigancho, otorgando un tiempo de 20 minutos para completar el cuestionario. Una vez recopilados los datos, se ingresaron en el sistema de Microsoft Excel 2016, en las cuales se utilizó cuadros y tablas estadísticos para un análisis adecuado y tener unas interpretaciones verídicas (Ruiz, 2020, p. 34).

3.6. Método de análisis de datos

Según Cabrera (2020), este es el desarrollo donde se verifican los datos utilizando herramientas de análisis. Para esta investigación, se emplearon los métodos inductivo y deductivo, utilizando Microsoft Excel 2022 (versión 18.0) como base. Esta herramienta nos permitió analizar los resultados, los cuales fueron resumidos en tablas y gráficos (Cabrera, 2020, p. 36).

3.7. Aspectos éticos

El informe Belmont (2017) establece la importancia de respetar la dignidad humana y considera a los pacientes como seres independientes. Por lo tanto, durante la investigación y especialmente en la recopilación de información, se aseguró que los profesionales de enfermería fueran tratados con respeto, protegiendo su confidencialidad y datos personales.

En cuanto al principio de No Maleficencia, según Mendiola (2019), se hace hincapié en lo ético y profesional se debe brindar a los profesionales que realicen esta investigación. En este sentido, se buscó generar confianza en las enfermeras del hospital, para que pudieran acceder a formar parte del estudio.

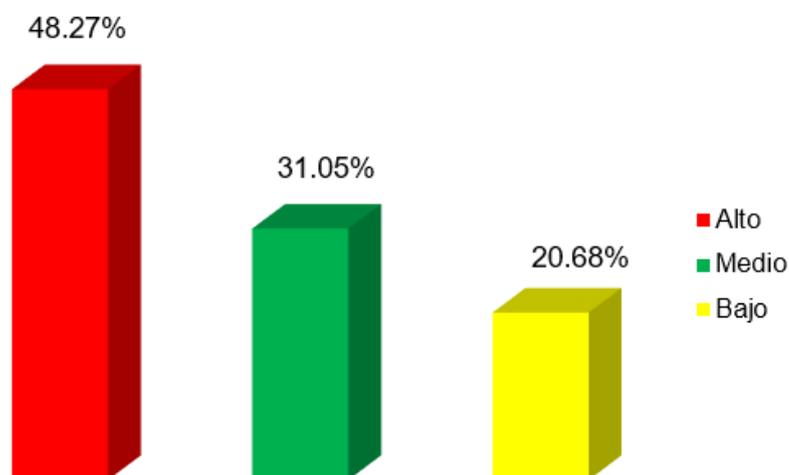
Según Amaya, Berrío y Herrera (18) el principio de justicia implica el respeto fundamental de las personas, por lo que fue necesario considerarlo a fin de evitar cualquier forma de discriminación hacia los profesionales de enfermería.

Para culminar, la beneficencia, según Gutiérrez (2020), se comprende a los actos voluntarios que las personas realizan en beneficio de algo, alguien o algún propósito. En este caso, las enfermeras que participaron en la presente investigación aceptaron completar el cuestionario de manera voluntaria.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se analizaron los resultados cuando se culminó el desarrollo de la encuesta en el hospital antes en mención, se establece como objetivo general determinar el nivel del estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.

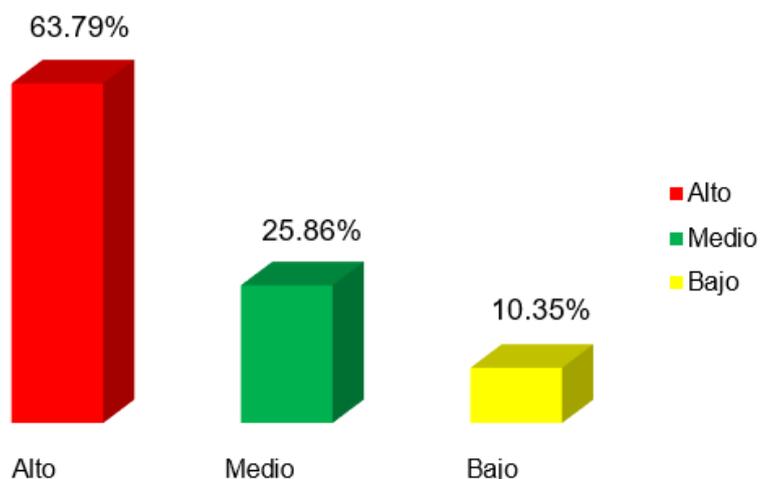
Gráfico N°1. Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en el hospital San Juan de Lurigancho, 2023



Se observa que el 48.27% (n=28) de las enfermeras encuestadas presentan un nivel de estrés laboral alto, mientras que el 31.95% (n=18) tienen un nivel de estrés laboral medio, por último, el 20.68% (n=12), presentan un nivel bajo. Esto nos evidencia que los profesionales en enfermería en el servicio de emergencia se enfrentan a hechos que puedan suceder estresantes que podría perjudicar su salud tanto física, psicología, social. Como se puede evidenciar en un nivel alto, medio, bajo.

O.E 1: Determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.

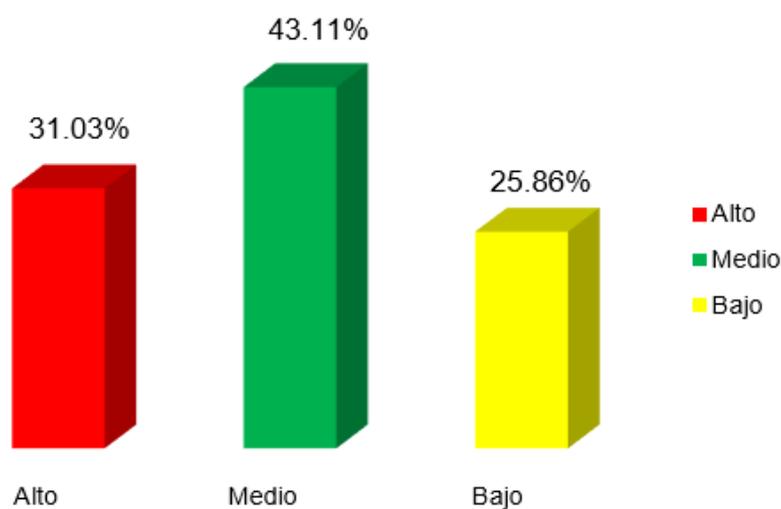
Gráfico N°2. Nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.



Se observa que el 63.79% (n=37) de las enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral alto en la dimensión física, por otra parte, el 25.86% (n=15) tuvieron un nivel medio, por último, se evidencia que el 10.35% (n=6) presentan un nivel bajo. Esto nos indica que los profesionales en enfermería, se enfrentan cargas de trabajo que involucra principalmente el estado físico, esto manifestándose como dolores musculares, lumbares entre otras.

O.E 2: Determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión psicológica de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.

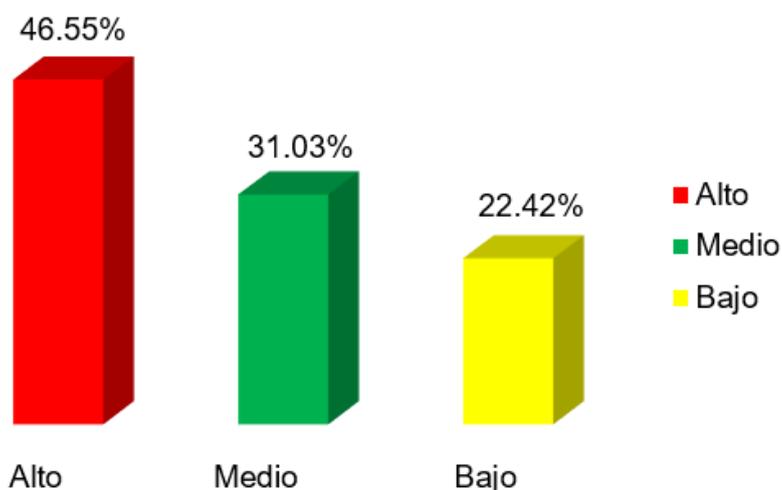
Gráfico N°3. Nivel del estrés laboral en la dimensión psicológica de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.



Se puede observar que el 31.03% (n=18) de las enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral alto, en la dimensión psicológica, mientras que el 43.11% (n=25) presentan un nivel medio, con un 25.86% (n=15) de las enfermeras presentan un nivel bajo. Esto nos indica que el nivel de estrés de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho presenta un nivel de estrés laboral de un nivel medio, en la dimensión psicológica, este nivel de estrés podría manifestarse como, irritabilidad, competitividad, productividad, cefaleas, entre otros.

O.E 3: determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión social de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.

Gráfico N°4. Nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.



Se puede observar que el 46.55% (n=27) de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral alto en la dimensión social, por otra parte, el 31.03% (n=18) presenta un nivel medio, con un 22.42% (n=13) presentan un nivel bajo. Esto nos indica que los profesionales de enfermería en la dimensión social del nivel de estrés laboral en mencionada dimensión tienden a tener problemas en el servicio de emergencia, esto manifestándose como problemas entre profesionales de la salud, falta de coordinación, personales, problemas con los pacientes entre otros hechos que pudiesen suceder en el servicio de mencionado Hospital.

V. DISCUSIÓN

El estrés laboral en los servicios de emergencia es una preocupación cada vez mayor en el ámbito de la salud, y en este ambiente exigente, las enfermeras juegan un papel importante. El servicio de emergencia, por su naturaleza impredecible y la carga de trabajo intensivo, exponen a las enfermeras a una serie de factores estresantes que pueden tener consecuencias significativas para su bienestar físico y emocional. Para llevar a cabo la investigación, establecimos como principal objetivo determinar el nivel del estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023. Para poder recopilar la información sobre el tema elegido realizamos una encuesta a un total de 58 enfermeras del presente hospital. En los resultados que hemos logrado obtener, se puede observar que el 48.27% (28) de las enfermeras encuestadas tienen niveles altos de estrés, el 31,05% (18) un nivel medio de estrés y finalmente un 20.68% niveles bajos de estrés (12). Estos resultados, guardan relación con el trabajo realizado por Carvalho & López. (2022), en el que mencionan que, 86% de los licenciados en enfermería presentaron niveles altos de estrés, respecto a la dimensión física, el 92.5% informó tener un nivel medio de estrés, mientras que el 44.4% experimentó síntomas psicológicos de niveles altos. De esta manera, podemos notar que los licenciados de emergencia se enfrentan a demandas que van más allá de la atención clínica, ya que también deben lidiar con la toma rápida de decisiones, la coordinación efectiva con otros profesionales de la gestión y la salud de recursos limitados. Además, el contacto constante con situaciones traumáticas y pacientes en crisis puede tener un impacto acumulativo en la salud mental de las enfermeras, contribuyendo a niveles elevados de estrés. De esta manera, se estableció como primer objetivo específico, determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión física de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital en mención. En los resultados recopilados en la encuesta realizada en las licenciadas se pudo notar que, el 63,79% (37) de las enfermeras muestran niveles altos de estrés, por otro lado, el 25.86% (15) representan un nivel de estrés medio, por último, el 10.35% (6) tiene un bajo nivel de estrés. Estos resultados se relacionan mucho a los que Pozo y

Rodríguez (2020), realizaron debido a que ellas presentan en su resultado que el 53.5% de los licenciados presentaba niveles moderados de estrés, mientras que el 70% informó una percepción moderada de estrés en el aspecto físico, el 35% factor físico y el 65.5% en el aspecto social. En este sentido el flujo constante de pacientes críticos, la necesidad de responder rápidamente a emergencias y la ejecución de procedimientos médicos intensivos contribuyen a una demanda física extenuante. El trabajo en turnos irregulares y las largas jornadas, la falta de descanso también daña la salud.

Por otro lado, el segundo objetivo específico fue determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión psicológica de las enfermeras en el hospital antes mencionado. De esta manera, al realizar el cálculo de la presente dimensión se pudo observar que el 31,03% (18) de las enfermeras en cuestión tienen un alto nivel de estrés, el 43.11% (25) un nivel medio de estrés y finalmente, el 25.86% (15) tiene un nivel bajo de estrés. Estos resultados tienen una amplia relación con los que Cobos, G et al. (2021) realizaron, en su investigación mencionan que 7 de cada 10 enfermeras que trabajan en hospitales en los turnos de emergencia han mostrado síntomas o han padecido de estrés laboral, en las cuales se resaltan los factores físicos con un 20%, los factores psicológicos con un 55% y los factores sociales con un 25%. Con esto podemos observar que, la naturaleza impredecible y la urgencia asociada con las situaciones de emergencia contribuyen a un ambiente de trabajo tenso, donde las enfermeras deben tomar decisiones rápidas y precisas bajo presión extrema. El constante enfrentamiento con situaciones críticas y la exposición a eventos traumáticos pueden desencadenar respuestas emocionales intensas, como ansiedad, miedo y angustia. La carga emocional de preservar la vida en situaciones límite, combinada con la gestión de la pérdida y el sufrimiento, puede llevar a la fatiga emocional y al agotamiento.

Por otra parte, como tercer objetivo se planteó determinar el nivel del estrés laboral en la dimensión social de las enfermeras en el presente hospital. Cabe destacar que, en la recopilación de esta dimensión el 46.55% (27) de las enfermeras representan un nivel alto, asimismo, el 31.03% (18) tiene un nivel de estrés medio y solo el 22.42% un nivel de estrés bajo. De

esta manera, hemos logrado encontrar un punto de igualdad con la investigación realizada por Espinoza. (2020), sus hallazgos indicaron que el 21% de las enfermeras mostraron niveles elevados de estrés, mientras que el 29% informó experimentar altos niveles de estrés en términos físicos. En el factor psicológico, solo el 11.6% informó niveles bajos de estrés, y en el componente social, el 20.6% mostró una intensidad alta. De esta manera, concluimos que, la presión constante y las demandas intensivas de tiempo pueden afectar la capacidad de las enfermeras para equilibrar saludablemente su vida profesional y personal, impactando las relaciones fuera del entorno laboral. La exposición repetida a situaciones críticas puede generar una desconexión emocional como mecanismo de afrontamiento, lo que puede afectar las relaciones sociales y la empatía. Además, la colaboración y la comunicación efectiva son cruciales en el servicio de emergencia, y las tensiones pueden surgir en situaciones de alta presión.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, podemos determinar que, las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho presentan un nivel alto de estrés laboral
2. En relación con la dimensión física, se pudo determinar que, la carga laboral en el área de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho son elementos cruciales que impactan significativamente en el nivel de estrés de las enfermeras con un nivel alto de en la dimensión física, notándose así la sobrecarga de trabajo, como las elevadas horas laborales entre otras.
3. En cuanto para la dimensión psicológica destaca la complejidad de las demandas emocionales que enfrentan las enfermeras del servicio de emergencia, la exposición constante a situaciones críticas y la presión temporal genera una carga psicológica considerable notándose así de este modo un nivel de estrés medio con un mayor porcentaje de estrés laboral en el servicio de emergencia.
4. Por consecuencia para la dimensión social, se determina que hay un nivel de estrés laboral social en el servicio, esto dificultando su organización para el abordaje de los pacientes.

VII. RECOMENDACIONES

1. Como primera recomendación: Las autoridades hospitalarias tienen que tener medidas proactivas destinadas a mejorar las condiciones laborales en el servicio de emergencia.
2. Como segunda recomendación: Es esencial que las autoridades del hospital consideren la implementación de sistemas de gestión de carga de trabajo que distribuyan equitativamente las responsabilidades y optimicen la eficiencia operativa. La introducción de programas de bienestar físico, como ejercicios de estiramiento y actividades de relajación durante los turnos, puede contribuir a reducir la tensión física.
3. Como tercera recomendación: La capacitación en técnicas de afrontamiento y la promoción de la conciencia emocional pueden fortalecer la resiliencia individual. Asimismo, se sugiere la creación de espacios seguros y confidenciales donde el personal pueda expresar sus preocupaciones y compartir experiencias, fomentando así un sentido de comunidad y apoyo mutuo.
4. Como cuarta recomendación: La jefa de enfermería debe fomentar la construcción de relaciones laborales positivas mediante actividades de team building y programas que fortalezcan la cohesión del equipo. La promoción de la comunicación efectiva y la empatía entre el personal puede contribuir significativamente a la reducción de tensiones sociales.

REFERENCIAS

1. Patlán Pérez J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud UNINORTE [Internet]. 2019;156-84. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
2. Cobos-López G, Soriano-Torres A, Seijo-López M. Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. SANUM Revista Científico-Sanitaria [Internet]. 2021;5(4). Disponible en: https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n4_a9.pdf
3. OMS. Estrés [Internet]. 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
4. Martínez SM, González-Argote J. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Revista de Información científica para la Dirección en Salud INFODIR [Internet]. 13 de enero de 2022;(38). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226>
5. Molina-Chailán PM, Muñoz-Coloma M, Schlegel-SanMartín G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Medicina y Seguridad del Trabajo [Internet]. septiembre de 2019;65(256):177-85. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Vásquez Mendoza S, González Márquez YV. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. Más Vita [Internet]. 2020 [citado 26 de febrero de 2024];2(2):51-9. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/85>
7. Carrasco Crivillero OP, Castillo Saavedra EF, Salas Sánchez RM, Reyes Alfaro CE. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 26 de julio de 2022 [citado 26 de febrero de 2024];38(0). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4398>
8. Pablo Pozo ER, Rodríguez Tejeda GR. Estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora

- durante la pandemia 2022 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/901>
9. Loaiza Huallpa MA. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020. [Internet] [Tesis de Especialista]. Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4302>
 10. Matos Poma M. Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Ventanilla – 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada del Norte; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28547>
 11. Atachao Ortega KL. Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional, Lima– 2021 [Internet] [Tesis de Especialista]. Universidad María Auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/662>
 12. Cortez-González LC, Pantoja-Herrera M, Cortes-Montelongo DB, Tello-García MA, Nuncio-Domínguez JL. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Investigación y Pensamiento Crítico [Internet]. 28 de abril de 2022 [citado 26 de febrero de 2024];10(2):04-22. Disponible en: <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/288>
 13. García García P, Jiménez Martínez AA, Hinojosa García L, Gracia Castillo GN, Cano Fajardo LEC, Abeldaño Zúñiga RA. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. Revista de Salud Pública [Internet]. 15 de diciembre de 2020;65-73. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>
 14. Betancourt Delgado MT, Domínguez Quijije WF, Peláez Flores BI, Herrera Velázquez M del R. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de Covid 19: UNESUM - Ciencias Revista Científica Multidisciplinaria [Internet]. 9 de noviembre de 2020 [citado 26 de febrero de 2024];4(3):41-50. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>

15. Lopes de Carvalho AE, da Silva Frazão I, Rodrigues da Silva DM, Sandra Andrade M, Cordeiro Vasconcelos S, de Aquino JM. Estrés de los profesionales de enfermería actuantes en la atención prehospitalaria. Rev Bras Enferm [Internet]. 9 de junio de 2020 [citado 26 de febrero de 2024];73. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/qsBMxY3MxBW3TXmF5sPSwnm/abstract/?lang=es>
16. Sánchez Carlessi H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.; 2018.
17. Arias FG. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6.ª ed. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.; 2012.
18. Amaya L, Berrio G, Herrera W. Principios Éticos [Internet]. 2020 [citado 26 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/itemlist/category/8-principios-eticos>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral es un concepto que se refiere a la respuesta física y emocional negativa que experimenta una persona debido a la presión y demandas excesivas en el entorno laboral. Se produce cuando hay un desequilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad de la persona para hacerles frente (Cobos et al, 2022).	El nivel de estrés laboral del profesional de enfermería, se medirá a través de un cuestionario validado, modificada por la Lic. Julia Elvira Cazal Dueñas, compuesto por 34 ítems las cuales tendrán un valor de: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Casi Siempre 4= Siempre	Física	Carga de trabajo	Ordinal Alto [81-114] Medio [47 - 80] Bajo [12 - 46]
			Psicológica	Muerte y sufrimiento Preparación insuficiente Falta de apoyo e incertidumbre	
			Social	Problemas con médicos Problemas de enfermería	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Buenas tardes somos estudiantes de la escuela profesional de enfermería de la universidad cesar vallejo con los nombres de: Segundo Alejandro Guevara Gonzales, Karol Marshall Serna Coronado, lo cual estamos realizando la presente investigación para obtener el grado de Licenciada (o) en enfermería profesional, titulada sobre el “Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2023”. Con el objetivo general de Determinar nivel del estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023.

Estimada(o) enfermera(o): A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) la respuesta que considere.

CONTENIDO A. DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS (OS)

1. Edad:

2. Sexo: a) M b) F

3. Estado Civil:

a) Soltera (o)

b) Casada(o)

f) Especialidad SI () NO ()

g) Tiempo Laboral en el servicio

h) condición laboral: a) nombrados b) contratado c) Cas d) Terceros

A continuación, se encontrará con una serie de preguntas las cuales deberá responder cada pregunta marcando solo una de las siguientes opciones con una equis (X) considerando la siguiente escala para cada enunciado:

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Casi siempre

4.- Siempre

N.º	Ítems	1	2	3	4
DIMENSIÓN: FÍSICA		N	CN	CS	S
01	Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería				
02	Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera				
03	Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal				
04	Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio				
DIMENSIÓN: PSICOLÓGICA		N	CN	CS	S
05	Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente				
06	Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve				
07	La muerte de un/a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar				
08	La muerte de un/a paciente, le entristece				
09	Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza				
10	Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración				
11	Le falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes				
12	No sentirse preparad/o para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoraliza				
13	La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde				
14	La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional				
15	Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor				
16	No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera				
17	El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta				
18	Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional				
19	Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes.				
20	Siente Impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría.				
21	Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos				

	y equipos electrónicos, etc., le irritan demasiado				
22	La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura				
23	La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo				
24	La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico				
DIMENSIÓN: SOCIAL		N	CN	CS	S
25	Tiene conflictos con un medico				
26	Ser criticada/o por un médico, le enfurece				
27	El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa				
28	Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice				
29	Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente				
30	Tiene conflictos con el/la supervisor/a				
31	Las dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia				
32	Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad				
33	Le dificulta el trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad				
34	Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio				

Anexo 3. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2023

Autores: Guevara Gonzales Segundo Alejandro y Serna Coronado Karol Marshal

Propósito de estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar el nivel del estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la carrera profesional de enfermería de la Universidad César Vallejo del campus Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Hospital San Juan de Lurigancho.

Describir el impacto del problema de la investigación

Determinar cuál es el nivel de estrés del profesional de enfermería ante una situación en el servicio de emergencia, donde se demanda un alto estrés laboral en diversas situaciones que se les pueda presentar.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2023
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la institución del Hospital de San Juan de Lurigancho. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los investigadores mediante los siguientes correos:

sguevarago31@ucvvirtual.edu.pe y

ksernaco@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Firma:

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos

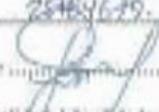
Este instrumento fue validado por tres expertos en el área, contando con una fiabilidad en el "Coeficiente de alfa de Cronbach/Kuder" con un resultado de 0,82 (Peralta Santivañez, 2019). Este instrumento incluyó la medición de tres dimensiones: físicos, psicológicos, sociales

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: B. Alejandro Chávez Ricala Saucedo

DNI: 25964679

Firma: 

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico

Validación: El juez corresponde al concepto técnico establecido. Validez: El juez es competente para representar al componente o dimensión específica del contenido. Calidad: Se evidencia una dificultad alguna al momento del ítem, en forma, estilo y diseño.

Nota: Subscriba en dos volúmenes con los ítems planteados con validación para cada instrumento.

 21 de Junio del 2018

7

Observaciones:

Respecto al ítem que está tachado (9)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Ricardo Navarro Torre de Arce

DNI: 83303227

Firma: 

Especialidad del validador: Psicólogo, Especialista en Psicología Humana, Maestro en Psicología Experimental

Validación: El juez corresponde al concepto técnico establecido. Validez: El juez es competente para representar al componente o dimensión específica del contenido. Calidad: Se evidencia una dificultad alguna al momento del ítem, en forma, estilo y diseño.

Nota: Subscriba en dos volúmenes con los ítems planteados con validación para cada instrumento.

 12 de Junio del 2018

8

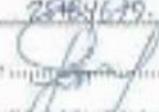
Observaciones:

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de cumplir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. B. Alvaro Elvira Roldán Sanguino

DNI: 25964679

Firma: 

Especialidad del validador: Medicina Clínica

Podría estar el tema correspondiente al concepto médico firmado.
Validación, si bien es correcto para representar al componente o
dimensión específica del contrato.
Cualquier otro aspecto de atención al paciente al momento del tema, en
general, es correcto.

Este documento, según establece en sus términos, constituye un
subsidio para el médico.



...2... de Junio del 2018

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Rangos de Alfa	Interpretaciones
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

La fórmula del coeficiente Alfa es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$

: Sumatoria de las Varianzas de los Items

S_T²: La Varianza de la suma de los Items

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

El instrumento es confiable dado que el valor de Alfa de Cronbach supera el valor de 0.82 recomendado por los autores Estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
0.82	34

Anexo 7. Autorización del autor del instrumento

The image shows a screenshot of a Facebook chat interface. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, a profile picture of 'Samir', and icons for voice call, video call, and information. Below this, the name 'kenyi Samir Peralta' is displayed in a large, bold font. Underneath the name, it says 'Facebook' and 'No está en tu lista de amigos en Facebook'. Further down, it lists 'Estudió en UTP - Universidad Tecnológica del Perú' and 'Vive en Lima'. A button labeled 'VER PERFIL' is visible. A date separator indicates 'MAR. A LAS 10:50 P. M.'. The main content is a message from 'kenyi Samir Peralta' in a blue bubble, which reads: 'Buenas noches estimado Kenyi, mi nombre es Serna coronado karol y Alejandro Guevara con el codigo orcid (orcid.org/0000-0002-9273-8592)-(orcid.org/0000-0002-8193-0036), estudiantes de la universisad Cesar Vallejo del noveno ciclo de la carrera de enfermería, quisiera solicitarle su permiso para poder adaptar su instrumento a mi investigación, quedo atenta a su respuesta... De ante mano muchas gracias'. Below the message is a grey bar with the text 'ORCID'. A response from 'Serna coronado karol y Alejandro Guevara' is shown in a white bubble: 'Buenas noches srta Marshall, claro no hay problema, concedo el permiso para que puedan adaptarlo a su investigación, muchos exitos'. At the bottom, there is a chat input area with icons for gallery, camera, attachments, voice recording, a text input field containing 'Mensaje', a smiley face icon, and a thumbs-up icon.

← Samir

kenyi Samir Peralta

Facebook

No está en tu lista de amigos en Facebook

Estudió en UTP - Universidad Tecnológica del Perú

Vive en Lima

VER PERFIL

MAR. A LAS 10:50 P. M.

Buenas noches estimado Kenyi, mi nombre es Serna coronado karol y Alejandro Guevara con el codigo orcid (orcid.org/0000-0002-9273-8592)-(orcid.org/0000-0002-8193-0036), estudiantes de la universisad Cesar Vallejo del noveno ciclo de la carrera de enfermería, quisiera solicitarle su permiso para poder adaptar su instrumento a mi investigación, quedo atenta a su respuesta... De ante mano muchas gracias

ORCID

Buenas noches srta Marshall, claro no hay problema, concedo el permiso para que puedan adaptarlo a su investigación, muchos exitos

Mensaje

Anexo 8. Cargo recibido para iniciar la encuesta de la presente investigación, se realiza en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2023

 **PERÚ** **Ministerio de Salud** **Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud** **Hospital San Juan de Lurigancho**

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

NOTA INFORMATIVA N° 788-2023-JENF-SE- HSJL

A : **Mg. FLOR DE JEANETTE BLAS BERGARA**
Jefe del Departamento de Enfermería
Hospital San Juan de Lurigancho

ATENCION : **MC. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO**
Jefe de la Unidad de apoyo a la docencia e investigación
Hospital San Juan de Lurigancho

DE : **Lic. SARA CACCHA COLONIA**
Jefa De La Unidad Funcional De Centro De Emergencia-UCI
Hospital San Juan de Lurigancho

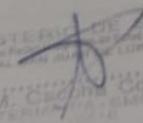
ASUNTO : **RESPUESTA A MEMORANDUM N° 322-2023-UADI-HSJL**

LUGAR Y FECHA: **SAN JUAN DE LURIGANCHO, 11 DE OCTUBRE DEL 2023**

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez, hacerle llegar la respuesta al MEMORANDUM N° 322-2023-UADI-HSJL, el cual damos FAVORABLE para que se les brinde las facilidades para desarrollar el estudio de investigación de los alumnos de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular me despido de usted no sin antes reiterar mis consideraciones de estima a su persona.

Atentamente


Sara M. Caccha Colonia
LIC. ENFERMERIA - UCI

CARGO
RECEPCION
11 OCT 2023



PERU
Ministerio
de Salud

Ministerio
de Promoción y
Atención en Salud

HOSPITAL
San Juan de Lurigancho

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Juan de Lurigancho, 22 de Septiembre del 2023

CARTA N° 106- 2023-UADI-HSJL

MG. LUZ MARIA CRUZ PARDO
COORDINADORA ACADEMICA DE LA C.P. DE ENFERMERIA
UCV- CAMPUS SAN JUAN DE LURIGANCHO

Presente. –

ASUNTO : Autorización para la aplicar de Instrumento en el Hospital San Juan de Lurigancho.

REFERENCIA : CARTA N° 039-2023-UCV-VA-P12-F05/CCP

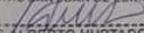
Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y según documento de la referencia, hacer de conocimiento que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación y la Coordinación de Investigación AUTORIZA, a los Investigadores Principales: **GUEVARA GONZALES SEGUNDO ALEJANDO** y **SERNA CORONADO KAROL MARSHALL**, alumnos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería, en relación a la Investigación titulada: **"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023"**

Asimismo, desearte éxitos en la mencionada investigación, la misma que deberá servir de aporte a la sociedad con miras a dar soluciones; por ello, se solicita que se nos remita el informe final a fin de implementar mejoras con los resultados y conclusiones que se obtengan.

Sin otro particular me suscribo de Ud.,

Atentamente,

 **MINISTERIO DE SALUD**
OFICINA DE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO


MC. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO
CMP. N° 031644 - RNE. N° 017232
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

EAP: 23-024302-001

MEMORANDUM N° 322- 2023- UADI- HSJL

A : Mg. FLOR BLAS BERGARA
Jefa del Departamento de Enfermería del HSJL

ASUNTO : FACILIDADES PARA DESARROLLAR ESTUDIO DE INVESTIGACION

FECHA : Canto Grande, 28 de Septiembre del 2023

29 SEP. 2023

B:12

Por medio del presente es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez hacerle de conocimiento que con la finalidad de desarrollar el Proyecto de Investigación titulado: "**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023**". Se solicita se brinde las facilidades del caso a los Tesistas: **GUEVARA GONZALES SEGUNDO ALEJANDO Y SERNA CORONADO KAROL MARSHALL**, Alumnos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería, quienes solicitan el permisos correspondiente, para poder realizar la aplicación de instrumento (encuesta) a los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia, con la finalidad de evaluar el nivel de estrés laboral de las Enfermeras del Servicio de Emergencia.

INVESTIGADORES PRINCIPALES:

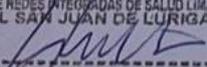
- **GUEVARA GONZALES SEGUNDO ALEJANDO**
- **TELÉFONO: 51 915 160 761**

- **SERNA CORONADO KAROL MARSHALL**
- **TELÉFONO: 983 102 048**

Agradeciendo su atención al presente quedo de usted no sin antes reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

 **MINISTERIO DE SALUD**
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA CENTRO
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO


MC. CARLOS ALBERTO HURTADO RUBIO
CMP. N° 031644 - RNE. N° 017232
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación