



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS**

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

“Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital  
Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERIA

**AUTORAS**

Bellodas Castillo, Juana Rosa

(0000-0002-9013-6635)

Tiburcio Saldaña, Bonny Patricia

(0000-0001-9732-9635)

**ASESORA**

MG. NALVARTE TORRES REGINA

(0000-0002-5418-5544)

LINEA DE INVESTIGACION

SALUD MENTAL

Lima – Perú

2019

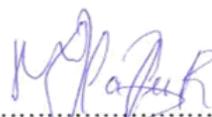
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **BELLODAS CASTILLO JUANA ROSA Y TIBURCIO SALDAÑA BONNY PATRICIA** cuyo título es: **"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2019"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (TRECE) para **BELLODAS CASTILLO JUANA ROSA** y el calificativo de: 13 (TRECE) para **TIBURCIO SALDAÑA BONNY PATRICIA**.

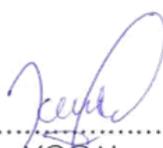
Lima, San Juan de Lurigancho 16 de mayo del 2019



.....  
PRESIDENTE  
MGTR. LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA



.....  
SECRETARIO  
MGTR. MARIA DE LA CRUZ RUIZ



.....  
VOCAL  
MGTR. JOHANA VANESSA COLLANTES ZAPATA

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **DEDICATORIA**

En recuerdo a nuestros padres que nos apoyaron en todo momento que estuvieron hay cuando más lo necesitábamos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la fortaleza inmensa que nos da cada día, por ser mi refugio en la tempestad, mi consuelo en la tristeza, mi fuerza cuando me siento débil.

A mi asesora, por tener paciencia y colaborar en el desarrollo de la investigación.

## Declaración de Autenticidad

Nosotros Bellodas Castillo Juana Rosa, con DNI: 70023831 y Tiburcio Saldaña Bonny Patricia con DNI: 43544374 a efecto de cumplir con las disposiciones consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo facultad de ciencias médicas, escuela profesional de enfermería declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es verás y auténtica, así mismo también declaramos que todos los datos de información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces, en tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad que ocurriese ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por el cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, 16 de mayo del 2019

  
-----  
BELLODAS CASTILLO  
JUANA ROSA  
DNI: 70023831

  
-----  
TIBURCIO SALDAÑA  
BONNY PATRICIA  
DNI: 43544374

## Presentación

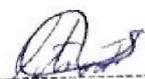
Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Titulo de Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el titulo profesional de Licenciada en Enfermería.

Lima, 16 de mayo del 2019



-----  
Bellodas Castillo Juana Rosa  
DNI: 70023831



-----  
Tiburcio Saldaña Bonny Patricia  
DNI: 43544374

## INDICE

PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACION	VI
INDICE	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	19
1.4. Formulación del Problema	26
1.5. Justificación del Estudio	27
<b>II. MÉTODO</b>	<b>28</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	28
2.2. Operacionalización de variables	30
2.3. Población, muestra y muestreo	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.6. Procedimiento	32
2.6. Métodos de análisis de datos	32
2.7. Aspectos éticos	33

III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSION	38
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.	52
Anexo 1: Autorización para realizar proyecto de investigación.	56
Anexo 2: Instrumento.	57
Anexo 4: Validación de juicios de expertos.	59
Anexo 5: Resultado Turnitin.	62

## RESUMEN

El estrés laboral es considerado una enfermedad influyente donde nace de la interacción entre el personal de enfermería y su trabajo de manera que este factor podría ser la causa del déficit de la calidad de las prestaciones que ofrece la enfermera, tanto cualitativa como cuantitativamente esta investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal, tuvo por objetivo determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2019. La información fue recolectada en 150 enfermeras del servicio de emergencia. El instrumento utilizado fue Burnout de Maslach y Jackson, y el cuestionario que midió el estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia percibido por Burnout. Los resultados encontrados fueron que el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen fue medio con el 60 %, mientras que el 58.7% mostro un nivel medio en la dimensión del agotamiento emocional, y mostro 47.3% de nivel medio en la dimensión de realización personal y un 50% perciben un nivel medio en la dimensión de despersonalización.

**Palabras Clave:** Estrés laboral en las enfermeras, Despersonalización, Agotamiento emocional, Baja realización de personal.

## ABSTRACT

Work-related stress is considered an influential disease where it arises from the interaction between the nursing staff and their work so that this factor could be the cause of the decrease in the quality of the services offered by the nurse, both qualitatively and quantitatively this research It is a descriptive, cross-sectional type, aimed at determining the level of work stress in nurses of the emergency service NATIONAL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2019. The information was collected in 150 nurses from the emergency service. The instrument used was Burnout of Maslash and Jackson, and the questionnaire that measured the work stress in the nurses of the emergency service perceived by Burnout. The results found were that the level of work stress in nurses of the emergency service of the Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen was medium with 60%, while 58.7% showed a medium level in the dimension of emotional exhaustion, and showed 47.3% of medium level in the dimension of personal fulfillment and 50% perceive an average level in the dimension of depersonalization.

**Work:** stress in nurses, Depersonalization, Emotional exhaustion, Low performance of personnel.

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Se evidencia el tiempo contemporáneo y globalizado en el que vivimos actualmente, la gente está sometida a un ritmo de vida muy acelerado, a su vez el requerimiento que exige la sociedad de los diversos ámbitos que está compuesto la vida del ser humano, ligado a fenómenos sociales tan frecuentes y habituales, en los cuales se puede mencionar, la familia en abandono, el nivel pobre, la falta de empleo y la violencia en sus diversas circunstancias que hacen que la persona afronte etapas que le originan estrés.<sup>1</sup>

La enfermera profesional dedica atención hacia los pacientes guiado de lo que conoce en teoría y práctica con una finalidad de desarrollar sus diversas labores de una manera eficiente y efectiva, por lo que las enfermeras (os) que laboran en el servicio de Emergencia en la parte asistencial están sujetos , más allá de las tareas específicas del cuidado que brinda, tiene que responsabilizarse de los problemas del trabajo, y tiene en muchas ocasiones estar afectada por los diversos ruidos en forma excesiva, deficiente iluminación, insuficiente espacio siendo el inadecuado, ausentismo de personal y desabastecimiento de insumos para brindar adecuadamente un óptimo servicio, por la labor excesiva, incremento de la cantidad de usuarios.<sup>2</sup>

Según la OMS el estrés laboral en México obtiene el primer lugar a nivel mundial, que estadísticamente se obtiene el 75% de la población. Otros países como China abarcan el 73%, Estados Unidos con 59%, siendo estos países superados por México con un 75% logrando el primer lugar a nivel mundial.<sup>3</sup>

En Estados Unidos, los especialistas en salud que brindan atención en servicios de diferentes hospitales son propensos al estrés laboral, siendo una causa principal el área donde desempeñan, logrando una cifra del 30% de 11 millones de trabajadores.<sup>3</sup>

A nivel Nacional se observa en los distintos hospitales que el estrés laboral y desempeño profesional se ve afectado por la sobrecarga de labor y la saturación de pacientes, ya que

los usuarios no usan correctamente su seguro y van directamente a un hospital especializado generando sobrecarga de pacientes, teniendo la idea que los centros de salud no brindan una atención adecuada.<sup>4</sup>

El trabajo hospitalario tiene como factor producir estrés laboral, causando un gran problema a nivel mundial durante los últimos años, pudiéndose evidenciar en las personas, ocasionando ciertas patologías mentales y físicas influenciando en el ámbito laboral; que son demostrados en los diferentes estudios realizado a nivel mundial.<sup>5</sup>

Una actividad con la cual nos permitirá identificar y evaluar continuamente las fallas y procedimientos es el proceso del desempeño profesional; permitiéndonos conocer y renovar cada cierto tiempo, contando con la participación y el apoyo del trabajador de salud. Uno de los principales objetivos tanto del personal de salud como los gerentes de las instituciones hospitalarias, es alcanzar un desempeño profesional de alta calidad, creando nuevos programas y estrategias que permita mejorar la atención de los pacientes.<sup>6</sup>

Los diferentes autores del presente estudio estiman que el grupo del área de salud es un sector susceptible a padecer de síndrome de Burnout, ocasionado a causa de la responsabilidad que origina el cuidado y atención de los usuarios de salud. Una de las áreas con mayor vulnerabilidad es el de emergencias, debido a la presión del tiempo, las diversas situaciones que ocurre, la atención urgente, contacto directamente con el sufrimiento y el deceso, limitaciones en el tiempo del periodo de descanso, poca cooperación de los mismos pacientes debido a su estado de gravedad y las exigencias constantes en la atención de calidad hacia el paciente, entre otras.<sup>7</sup>

Según Alvarado Y. Nos dice que el “Nivel de estrés laboral y la relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del centro médico valle de san diego”. concluyendo que los profesionales de salud (enfermeros) frente a las manifestaciones biológicas son elevadas a nivel de estrés laboral.<sup>8</sup>

En concordancia De la cruz R. Nos dice que “El estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes Carhuaz 2016”. como resultado del estrés laboral, corresponde a un vínculo con

datos estadísticos importantes en el desempeño de su profesión del área de emergencia.<sup>9</sup>

A nivel local en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen se observa que la atención en el servicio de emergencia es deficiente por la saturación de pacientes, ya que las enfermeras nos refiere que se sienten cansadas, al no tener posibilidad de un descanso en horarios de labor, por la alta demanda de pacientes que obstaculizan el plan de cuidados de los enfermeros, se sienten agotadas, donde el personal de enfermería debería estar con buen estado de salud tanto físico como mental, para así poder brindar una atención empática hacia los pacientes y no con una respuesta agresiva por el exceso de trabajo, el presente estudio tiene en consideración una mejor atención al usuario y un clima laboral saludable para el personal de enfermería, así mejoraremos el nivel de atención y un trato agradable hacia los pacientes y el personal.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

### **A nivel internacional**

Alvarado Y. (Venezuela, 2014). Con el estudio titulado “Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Centro Médico Valle de San Diego”. la investigación actual tiene como finalidad, hallar el nivel de estrés laboral y el vínculo con la expresión biológica dentro de sus elementos físicos, psicológicos y sociales, de los trabajadores de salud (enfermeros) del área de uci del Centro Médico Valle de San Diego. El diseño es cuantitativo, no experimental el tipo de esta investigación es descriptiva, de campo y corte transversal y correlacionar. Donde se obtenido 25 enfermeros el conjunto de personas que participaron en este estudio. La muestra de este proyecto de estudio estuvo constituida en su totalidad de los trabajadores de enfermería que laboran en UCI del Centro Médico Valle de San Diego, siendo así el cien por ciento (100%) de los trabajadores. Para determinar el estrés se utilizó el instrumento de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), en las manifestaciones Biológicas que se evaluaron se generó un instrumento de 37 Ítems, donde determinaban con que regularidad las presentaban. El fruto de este estudio obtuvo cincuenta y dos por ciento del personal de salud (enfermeros) según las respuestas a los ítems que integran la causa de estrés en relación al desempeño se halló en un nivel elevado de acontecimientos, y un nivel medio en el resto del personal. Un

76% de manifestaciones biológicas con relación al estrés del trabajador de salud (enfermero) tuvo como lugar un nivel medio de ocurrencia. En conclusión, el trabajador de enfermería manifiesta estrés laboral en un nivel alto en relación con las manifestaciones biológicas.

Betzaida C(Guatemala 2015), en el estudio “Factores de estrés laboral en Profesionales de enfermería del Hospital Nacional Huehuetenango Jorge Vides Molina 2015” el fin de esta investigación fue hallar cuáles fueron los factores de estrés laboral en los enfermeros(as) profesionales del Hospital Nacional de Huehuetenango “Jorge Vides Molina” Se obtuvo 30 personas que se conformaron para esta investigación, 5 de sexo masculino y 25 de sexo femenino, estuvieron conformados entre las edades de 20 a 50 años, los cuales tienen cargos de mando medio y alto, se les aplicó la prueba estandarizada, la investigación se dio de tipo descriptivo obteniendo en conclusión que los factores mencionados si existen, por lo que el factor que esta mayormente presente es el desgaste emocional, por consiguiente sobrecarga de demanda de trabajo y una mala satisfacción por compensación laboral. Así mismo, varían las variables dependiendo de los resultados estas variables son género, edad, lugar de labor. Se recomienda a la empresa como finalidad realizar una capacitación o información acerca del afrontamiento de estrés teniendo en cuenta los diversos factores se muestran en la actual investigación<sup>10</sup>.

Arévalo B. Ivone y Lino s. (México, 2015) en su estudio titulado “Complicaciones frente al estrés laboral del personal de enfermería que trabaja en el quirófano de emergencia del Hospital Luis Vernaza del mes de octubre del 2014 a febrero del 2015” el objetivo fue hallar las complicaciones del profesional de enfermería con relación al estrés. Para desarrollar este trabajo de investigación se utiliza el método descriptivo-diagnóstico, esto significa que la situación se hallará y después a esto, se detalla tal como sucede. Son 45 elementos por los cuales está constituido en relación de profesionales y no profesionales de salud (enfermeros) que trabajan en el lugar donde se está investigando. Estuvo compuesta por 15 preguntas la encuesta que se utilizó como instrumento. Después de determinar esta investigación se concluyó que un 82% de los que fueron consultados percibe una complicación de estrés laboral los trabajadores de salud (enfermeros), donde sienten regularmente la tensión de los músculos del cuello y la espalda. Otras actividades económicas y por el desarrollo en el 56% a los que participaron en la encuesta. Por ese

motivo se recomienda: que se responsabilice por su salud el personal de enfermería y tenga las horas necesarias de descanso donde el organismo recobre su potencial y reflejos para hacer frente el siguiente desarrollo de trabajo. Donde toda manifestación o señal de estrés tiene que atenderse enseguida con un especialista en salud, con el fin de prevenir problemas no esperados que puede ocasionar fuertes daños en su bienestar y perjudicar las obligaciones de trabajo<sup>11</sup>.

Cremades P. Jesús (Europa, 2016). Con el titulado “Estrés laboral sobre la Atención de Enfermería”. su objetivo general fue determinar los las causas del estrés en el trabajo del personal (enfermeros) en los centros médicos hospitalarios, en su estudio cualitativo el que se realizó, siguiendo un analítico-descriptivo, prospectivo e incidental, seguido del método de Delphi, en el Hospital General Universitario de Alicante, en el Hospital General Universitario “Virgen de la Salud” de Elda y en el Hospital General Universitario “Reina Sofía” de Murcia. La muestra fue conformada por ochenta y dos especialistas en salud (enfermeros). Esta adquisición en los resultados estuvo conformada por correo electrónico o anotado de manera privada por medio de una formulación de preguntas con la obtención de situaciones que causan estrés en el trabajo, diseñado al presente estudio que evalúa el grado de significancia en la especialidad de salud (enfermería), como respuesta de saturación en el trabajo el cual es el primer factor laboral estresante como modelo están los enfermeros de los servicios del área de hospitalización médica. Los demás de factores que se encuentran asociados es la detención frecuente en la realización de sus actividades, realizar labores de manera simultánea, el escaso periodo para ciertos usuarios que dependan de ello y los resultados errados para el paciente delicado, La conclusión que se obtuvieron discrepan con otros estudios, va a depender del servicio o unidad donde se haya llevado a cabo<sup>12</sup>.

Medina E. (Ecuador, 2017). en su estudio titulado “Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de Emergencia y unidad de cuidados intensivos de un Hospital de la Ciudad de Guayaquil”. el objetivo del estudio de investigación es hallar los factores que estén vinculados al estrés de trabajo en los trabajadores de Enfermería. El estudio es descriptivo con visión prospectiva, diseño transversal. El total estuvo

conformado por 20 especialistas y no especialistas en salud (enfermeros) que laboran dentro del servicio de emergencia y UCI. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con preguntas politómicas, técnica de la encuesta, se obtuvo como resultados siguientes: las jóvenes enfermeras corresponden al 40% y también están predispuestos a circunstancias de estrés a causa de la condición de labor, el sexo femenino es de 80%, la carga laboral siempre las perciben el 25% de los trabajadores, hacen frente a las disposiciones de los supervisores el 70%, no tienen turnos rotativos y no cuentan con el apoyo de los coordinadores. En ocasiones cuentan con el material para desarrollar procedimientos seguros un 65%. En mayor parte los trabajadores que se les realizó la encuesta sufrieron de dolores en los músculos cincuenta siete por ciento y falta de motivación cuarenta y cinco por ciento con el grado de licenciados de Enfermería. Como conclusión obtenemos diversidad de factores que generan estrés del ambiente de trabajo son: la saturación laboral que crea el desgaste físico y mental dentro de la persona, al mismo tiempo de esta de manera disminuirá su rendimiento en el desempeño de las labores de Enfermería.

## **A NIVEL NACIONAL**

Rodríguez L. Melanie Y. (Perú 2015). En el estudio titulado “El estrés laboral de la Enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia Hospital Regional Docente Trujillo – 2015”, su objetivo es hallar una correlación del personal de enfermería y los cuidados que reciben los adultos y el estrés en el área de emergencia del Hospital Regional docente de Trujillo 2015. El testimonio está constituido con 25 profesionales de enfermería del área de emergencia compuesto con 25 profesionales de enfermería y una muestra de probabilidad de 207 usuarios mayores. Aquel mecanismo que se empleó fue “The Nursing Stress Scale” de Pamela Gray-Toft y James G. Anderson”, el banco de preguntas que determinó la importancia de la enfermera en su cuidado observado por el señor Liliam Romero Ameri. El efecto hallado fue que, en el Hospital Regional docente de Trujillo, servicio de emergencia, el nivel de estrés en el trabajo de los enfermeros fue inferior con el 47%, y el 53% se evidenció un nivel superior. Aclarando la importancia de cuidado plasmado por las personas mayores, las respuestas encontradas muestran que el cuarenta y cinco por ciento advierten el cuidado de calidad inapropiado y el cincuenta y cinco por ciento sienten el cuidado de calidad apropiado. Por último, obtuvimos unión

estadística en relación con el grado superior de estrés y la importancia percepción de cuidado con un noventa y cinco de confianza. ( $p < 0.05$ ), y a grado medio de unión ( $Y = 0.517$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ )<sup>14</sup>.

Ccasani C. (Perú 2017) en su estudio titulado “Clima Organizacional y estrés laboral en Enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, se identificó que el clima de la organización y estrés de trabajo en el personal de salud de enfermería del área de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho 2017. Su estudio fue correlacional, y de diseño no experimental, de corte transversal. Estuvo constituida por una población de 38 licenciados de enfermería de emergencia. El método que se utilizó estuvo conformado por una encuesta y escala de Likert. Donde se obtuvo que setenta y tres puntos siete por ciento cuenta con un ambiente medio a nivel organizacional sucesivamente con un clima organizacional elevado con quince puntos ocho por ciento. En relación a las variables estrés de trabajo se descubrió que la gran parte de los licenciados de enfermería mostraron un grado de estrés medio cincuenta y siete puntos nueve por ciento seguidamente de un estrés inferior de veintitrés puntos tres por ciento.

Por consiguiente, se niega la hipótesis nula y admite una hipótesis alternativa general donde dice: existe relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional del servicio de emergencia en los profesionales de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho<sup>15</sup>.

Alfaro F. Paul (Perú 2018) En su investigación “Estrés laboral en el servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016”. el propósito fue decidir el vínculo del estrés en el trabajo con el cumplimiento profesional de los colaboradores del sector salud dentro del Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016. Estudio de manera proporcional, de observación, prospectiva, transversal y metódico de vínculo. Esta muestra fue de probabilidad, estratificada de noventa y dos colaboradores de salud. Fue usado el temario Inventario Burnout de Maslach (MBI) con el motivo de precisar el estrés laboral y la agenda de observación del Ministerio de Salud, para evaluar la función profesional. Desarrollándose la prueba Chi cuadrado con un porcentaje de error de cinco. Se descubrió que la mayor parte de colaboradores de salud mostró un nivel superior de estrés en el trabajo cuarenta y siete puntos nueve por ciento y de manera regular dos puntos cuatro por ciento, observándose una alianza estadística entre las variables ( $p < 0,05$ ). Determinamos que el estrés de trabajo

en los colaboradores de salud, contiene un vínculo estadísticamente considerable en su labor profesional del Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz<sup>16</sup>.

De la cruz R (Perú 2018), en su investigación “Estrés Laboral y Desempeño Profesional Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016”, su propósito fue hallar el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal que trabaja en salud del área de emergencia en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016. Desarrollo de forma cuantitativa, de observación, de corte prospectivo, línea transversal. Fue probabilística la muestra, constituida por noventa y dos colaboradores de salud. Se empleó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) donde identifica la guía de observación y el estrés de trabajo del MINSA, para determinar el desempeño de su profesión. Se desarrolló la prueba Chi cuadrado teniendo un margen de error del cinco por ciento. Obteniéndose así la mayor parte de los colaboradores de salud ,cuarenta y siete puntos nueve por ciento y de nivel regular de desempeño profesional cuarenta y dos puntos cuatro por ciento, mostrándose una asociación estadística de evidencia entre dichas variables ( $p < 0,05$ ). Obteniéndose como resultado que el estrés laboral en las personas que trabajan en salud, tiene una relación de modo estadístico significativo dentro de su realización profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz<sup>17</sup>.

Torres M. (Lima 2018), en el estudio titulado “Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un Hospital del Minsa – 2017”. su finalidad fue hallar el nivel de estrés laboral con la relación del cuidado brindado por el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un Hospital del MINSA - 2017. Método: enfoque cuantitativo de investigación, método descriptivo utilizando un diseño no experimental con corte transversal y correlacional. Los integrantes estuvieron conformados con catorce profesionales de enfermería el cual laboran en el área, el tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico a conveniencia. El método empleado fue un cuestionario de MBI, y otra dicotómica válida y confiable. Resultados: se presentó que el 28.57% de profesional de enfermería tienen nivel severo de estrés laboral, el 64.29% tienen moderado estrés laboral y

el 7,14% tiene leve estrés laboral, y por lo que demuestran las dimensiones de cansancio de emociones, falta de personalidad y realización personal hay nivel disminuido, medio y elevado de estrés. El cuidado de enfermería según las intervenciones de cuidado de herida, cuidado de la piel, terapia de nutrición y recuperación de la salud bucal, cuidado de los ojos y manejar el dolor se observó un porcentaje menor de correcta y mayor porcentaje en incorrecta intervención de enfermería y un porcentaje considerable que relaciona a las 2 variables; Conclusión: el profesional de enfermería presente mayormente el grado moderado de nivel de estrés laboral de acuerdo a las dimensiones; y tiene una relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería<sup>18</sup>.

### **1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **Estrés:**

El estrés es el resultado que tiene nuestro organismo ante diferentes escenarios que llevan a una tensión adecuada como para tener en cuenta como una amenaza. Estos escenarios otorgan ser de diferentes índoles, siendo diversos los motivos que desencadenan el estrés en cada persona. Durante ese tiempo a alguien con un conflicto familiar, como por ejemplo el divorcio, puede ser una causa de estrés, para otra persona lo es, una demostración, los exámenes universitarios.<sup>19</sup>

Según Mc Grath (2010): Nos dice “El estrés es un desbalance que se percibe de la respuesta del individuo.”<sup>21</sup>

Según Robbins refiere que el estrés “Es una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado se percibe como algo incierto a la vez”.<sup>22</sup>

El estrés por lo que manifiesta el psicólogo y psicoterapeuta Fernando Nagao, es una dificultad en donde estos últimos años se ha convertido en una rutina y hasta determinada posición, visto de manera normal por la mayor parte de la gente, es el estrés. Este escenario puede dar como fruto una respuesta física y emocional que el individuo manifiesta ante un determinado escenario que causa tensión. Se debe tener en cuenta que el estrés, hasta un lugar determinado es necesario para el desarrollo y superación del ser humano, al ser una condición que coloca a una persona en una situación de crisis lo hace desarrollar diversas

formas de adaptación o la formulación de soluciones alternativas que comprometen un desarrollo personal, lo dicho anteriormente se conoce como estrés positivo o negativo y va a depender de la forma que la persona tome frente a cualquier dificultad que se tenga que decidir.<sup>23</sup>

Según la OMS describe estrés como respuestas fisiológicas, en 1994 se manifiesta el estrés que vendría a ser una alarma, un estímulo que lleva a la acción, un desarrollo necesario dando un resultado, que puede ser coherente con los requerimientos del entorno, o bien, que no sean suficientes o exageradas.<sup>24</sup>

Se produce una demasiada carga en el momento que se da una respuesta natural que se manifiesta en exceso donde hay demasiada carga de tensión que afecta en el organismo humano.<sup>25</sup>

### **Estrés laboral:**

El estrés laboral surge de una debida característica de las sociedades industrializadas, en la cual el aumento de la presión del entorno laboral puede incitar el peso físico o mental de la persona que trabaja, dando a producir diferentes consecuencias que tan solo no afectan su salud.<sup>26</sup>

Según Lua (2018) “El estrés se da en el ámbito laboral y puede provocar saturación /o colapso físico y mental en el trabajador que lo padece”.<sup>27</sup>

El estrés laboral sale a la luz cuando los elementos disponibles del trabajador son cada vez mejor por uno o diversos factores de trabajo a los que no puede dar frente, y puede ser manifestado de diferentes formas. Sus signos van desde la fase irritable a la depresión, y por lo que comúnmente están en compañía de desgaste total: físico y/o mental.

Según Marta Rodríguez Martín En la actual sociedad es fácil pensar que el trabajo es una causa de estrés en los individuos y puede influenciar a tener graves problemas de salud, sin embargo, el estrés contribuye a un fenómeno de adaptación de manera importante a su supervivencia, a un óptimo rendimiento en sus quehaceres y a un eficaz desempeño en

diversas facetas de la vida.<sup>28</sup>

Según José María P. Dice “ Que el estrés laboral se da en lo personal y social es un cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional.”<sup>29</sup>

Palacios & Montes (2017) “Que el estrés laboral es un conjunto de respuestas físicas y emocionales nocivas, que se presentan cuando las características del trabajo no corresponden a la capacidad, recursos y necesidades de los trabajadores, es producto de una interacción entre factores del ambiente físico, los ambientes biológicos individuales.”<sup>30</sup>

Según OMS, 2015. “Dice que el estrés laboral del individuo puede reaccionar ante exigencias y presiones laborales que no ajustan a sus conocimientos y capacidades, ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.”<sup>31</sup>

### **Fuentes potenciales del estrés laboral**

En los centros de trabajos donde laboran los trabajadores deberían ser un ambiente adecuado donde se genera una tranquilidad, seguridad y empatía.

Por otro lado, el producto de la concentración, se reflejan donde las personas con distintas condiciones emocionales pueden convertirse en los trabajadores un estrés agudo y puede llegar hasta un estrés crónico en los cuales se desencadena condiciones de estrés laboral ya sea por un ambiente tenso, intranquilo con ruidos y el sonido de los celulares contribuyen a producir estrés un 54% de casos”.<sup>32</sup>

Según Cooper y Payme, citado en Atalaya P, se pueden reconocer los siguientes factores:<sup>33</sup>

### **Factores desencadenantes**

**a) Factores ambientales:** Refiere donde se prevalece factores, ya sean económicos y las políticas laborales de las instituciones, y a su vez como las alteraciones tecnológicas las cuales cumplen sus capacidades en los trabajadores.

- b) **Factor organizacional:** Se refiere a la organización ya sea de una institución o empresa donde se genera su propia estructura, clima y tiempo de funcionamiento.
- c) **Factor individual:** son factores que influyen en la persona de forma individual ya sea en el trabajo, hogar y así puede generar variedades de enfermedades.<sup>34</sup>

### Las etapas del estrés:

1. **Alarma de reacción:** En esta etapa se encuentra localizada la amenaza y se muestran signos y síntomas como baja temperatura corporal y aumento de una frecuencia cardíaca.

Flores (2012) “El cuerpo, se encuentra amenazado por situaciones donde se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas.”<sup>35</sup>.

2. **Resistencia:** Es la fase de recuperación y reparación, es donde el cuerpo ha realizado sobre esfuerzo y que deben descansar.

Según Hoyo (2014) Dice que cuando una “Persona está sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo prosigue su adaptación de manera progresiva, esto se puede reflejar cuando comienza a disminuir las capacidades.”<sup>36</sup>

3. **Agotamiento:** Es donde el cuerpo se debilita y a un largo periodo se vuelve perjudicial, en esta etapa el estrés dura mucho tiempo y el organismo se agota de recursos y pierde la capacidad adaptativa de sus fases anteriores.<sup>37</sup>

Camargo, (2014) menciona que es una “Que es una disminución progresiva que se ve reflejado en el organismo, produce estrés prolongado donde conlleva a un estado, deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y por ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.”<sup>38</sup>

### **Niveles de estrés laboral:**

- a) **Estrés agudo:** En este nivel se ve reflejado en la ansiedad a través del trastorno de estrés postraumático que la persona sufre temporalmente donde se refleja respuestas antes situaciones del futuro donde se refleja eventos pasados .<sup>39</sup>
- b) **Estrés agudo episódico:** En esta etapa se ve que el estrés laboral se llega a suceder episodios de molestias, angustias donde son más frecuentes, debido a diferentes motivos a través que afecta a la persona de manera recurrente<sup>40</sup>.
- c) **Estrés crónico:** En este periodo es una situación donde desborda y se tiene considerar los estresores crónicos de larga duración, donde se manifiesta causas y consecuencia del estrés.<sup>41</sup>

### **En sus 3 dimensiones del estrés laboral**

**Despersonalización:** Se refleja comportamientos negativos con los usuarios, las sobrecargas de los pacientes y colegas son fuentes de presión, para disminuir la presión, la persona genera actitudes negativas, los desvaloriza y hace sentir culpables de sus frustraciones, en tal sentido los responsabiliza de su ausencia de compromiso en el trabajo.<sup>42</sup>

Según Susán J. Se evidencia en comportamientos desfavorables relacionado con los pacientes, donde se ve reflejado el aumento de la irritabilidad, y disminución de la motivación.<sup>43</sup>

Según Cristina M. Es un medio el cual responden a los sentimientos de falta de realizar el objetivo trazado. Donde no expresan sus sentimientos y resuelven las causas que les dan origen, el ser humano que sufren el síndrome de burnout refleja un comportamiento de hiperactividad que no hace más que aumentar su agotamiento, intercalando con acontecimientos de depresión y hostilidad hacia el medio.<sup>44</sup>

**Agotamiento emocional:** se le domina un desgaste de agotamiento en donde se manifiesta la pérdida total de energía, fatiga, tener la sensación de no poder brindar, un nivel afectivo, nada de uno mismo a los demás, falta de energías y de recursos emocionales causados por las demandas continuas y persistentes de los usuarios.<sup>45</sup>

Según Susán J. Es un agotamiento físico, mental, y fisiológico donde las personas sufren al tener mayor presión. Se manifiesta una disminución de fuerza, fatiga a nivel físico y mental. El agotamiento emocional se genera al tener que efectuar funciones de labores diarias y de manera permanente con personas donde se tiene que atender de mala manera por el cansancio.<sup>46</sup>

Según Cristina M. Suele aparecer en un inicio, y se identifica por una pérdida gradual de las vitales energías y una proporción irregular aumentada entre la labor realizada y el cansancio que se realiza. Se puede hallar en personas que están insatisfechas de manera permanente, que se quejan e irritan. Frecuentemente refieren que empiezan a darse cuenta que su trabajo se va transformando de manera lenta en una carga con connotaciones de forma desfavorable. En los cambios de emociones no sólo al entorno de trabajo se limita, y a la vez se evidencia en el hogar.<sup>47</sup>

**Baja realización de personal:** se refiere que el personal se siente estresado al no poder cumplir con su trabajo y que es un obstáculo para que pueda cumplir con sus metas trazadas y logros profesionales, baja total de autoestima, frustración de expectativas.<sup>48</sup>

Según Susan J. Baja autoestima de la persona, fracaso de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento.<sup>49</sup>

Según Cristina M. Esto se evidencia progresivamente en el retiro de todas las tareas que no sean laborables que están vinculadas con las labores que forman el estrés crónico. Empieza a producir pérdida de aspiraciones y, de manera fundamental, un alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, generando una especie de encerrarse en sí mismo y alejarse de todos.<sup>50</sup>

## **TEÓRICA DE ENFERMERÍA**

Según Dorothea Orem en su teoría de déficit de autocuidado una teoría absoluta comprende por tres teorías: autocuidado, teoría del déficit autocuidado y la teoría de los sistemas de enfermería.<sup>51</sup>

El autocuidado representa una función humana de ordenar y aplicar del individuo de estilo deliberado con el fin de sostener su vida y su estado de salud, desarrollo y bienestar, es un sistema de acción.

Conceptos de autocuidado, necesidad de autocuidado, y actividad de autocuidado a su vez acceden a comprender lo que se necesita y limitaciones de acción de las personas que pueden ser beneficiados de la enfermería.

Esta teoría brinda al personal de enfermería instrumento exacto para una atención con calidad a los pacientes, en situaciones tanto como persona enferma y persona sana, y personas a la vez toman decisiones sobre su salud para mantenerse estables.

La teoría de Cristina Maslach, citado por Gil-Monte P, considera a la singularidad innata de la persona fomenta el desarrollo denominados como estrés laboral si se aplicaría instrumentos adecuados este proceso podría ser reversible o también puede generar situaciones inadecuadas que conllevan alejamiento en el centro de trabajo.

## **DEFINICIÓN DE TERMINOS**

**Estrés:** Es el resultado que tiene nuestro organismo ante diferentes escenarios que llevan a una tensión adecuada como para tener en cuenta como una amenaza.

**Estrés laboral:** Se produce de una debida característica de las sociedades industrializadas, en la cual el aumento de la presión del entorno laboral puede incitar el peso físico o mental de la persona que trabaja, dando a producir diferentes causas que tan solo no dañe su bienestar, en su entorno.

**Despersonalización:** Donde se refleja comportamientos negativos con los usuarios, los requerimientos de los usuarios y colegas son causas de presión.

Es consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario, y se concreta en una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y

pesimismo sobre sus actividades.

**Agotamiento emocional:** se le denomina un desgaste de agotamiento es donde se manifiesta la pérdida total de energía, fatiga, sentimiento de no poder dar un nivel afectivo.

Es consecuencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario, y se concreta en una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades.

**Baja realización personal:** se refiere que el personal se siente estresado al no poder cumplir con su trabajo y que es un obstáculo para que pueda cumplir con sus metas trazadas y logros profesionales, baja total de autoestima, frustración de expectativas.

Es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador.

#### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En este trabajo de investigación se formuló el problema.

**Problema General:**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019?

**Problemas Específicos:**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia según la dimensión de agotamiento emocional?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia según la

dimensión de realización personal?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia según la dimensión de despersonalización?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Este estudio es relevante ya que el estrés laboral es considerado una enfermedad influyente en la población; surge de la interacción entre el personal de enfermería y su trabajo de manera que este factor podría ser la causa de la disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por la enfermera, tanto cualitativa como cuantitativamente. Por otro lado, está sometida a un aumento en el riesgo de padecer problemas de salud mental, a causa de su labor profesional que conforma un considerable origen de estrés.

La Labor diaria del personal de enfermería esta propenso a sufrir de estrés debido a su ardua labor en el área de emergencia, que es un servicio donde hay bastante demanda de pacientes y casi siempre está saturado, por lo cual no se dan abasto para tanta demanda, y tener una atención oportuna con calidad y calidez, sino que su estado inestable y cambiante mantiene al profesional de enfermería en constante vigilia sobrecargando su estado de estrés.

El aporte de la investigación será determinar el tipo de estrés y encaminar a un estrés positivo dado que el estrés es fundamental, es el motor que nos ayuda a progresar en nuestra vida. Entonces la técnica consiste en utilizar de manera favorable la fuerza que nos brinda la activación psicofisiológica que se genera al estar frente a situaciones que implican nuestro esfuerzo, así como poder descubrir cuando este estado se repite con bastante frecuencia y de manera inútil, exponiéndose al peligro el bienestar y la salud.

Esta investigación se obtendrán resultados que han de ser empleados para brindar y dar a conocer a los jefes inmediatos el nivel de estrés del personal que afecta el área de emergencia, para que sea planificado las actividades de prevención del estrés laboral, tales como talleres psicológicos, espacios de recreación, terapias recuperativas y estrategias de formulación destinadas a evitar la presencia de estrés laboral identificados lo que contribuirá a mantener y recuperar la salud tanto emocional, física y psicológica.

## 1.6. HIPOTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo no se formula hipótesis.

## 1.7. OBJETIVOS

### **Objetivo General**

- Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen– 2019.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia según la dimensión de agotamiento emocional.
- Identificar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia según la dimensión de realización personal.
- Identificar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia según la dimensión de despersonalización.

## **I. MÉTODO**

### **2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio de investigación es de tipo cuantitativo el cual están creados para recolectar datos objetivos, como porcentajes. Estos datos se emplean y están estructurados estadísticamente. donde es necesario para poder hacer una conclusión en la investigación.

El nivel es descriptivo, porque se va a especificar una manifestación social en una situación temporal y geográfica determinada. El propósito de la investigación es determinar los niveles de estrés laboral el cual con lleva a estimar factores. Se indago las

incidencias de las variables en los enfermeros.

El diseño del estudio es no experimental, donde las variables no podrán ser manipulados sino se observan de la manera como se presenta la situación específica. De igual manera, es de corte transversal por lo que el estudio se ejecuta en un tiempo determinado y a la vez los datos serán recolectados en un solo momento.

## 2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

Variables	Definiciones conceptuales	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Estrés laboral</b>	Según Lua (2018) “El estrés se da en el ámbito laboral y puede provocar saturación /o colapso físico y mental en el trabajador que lo padece”. <sup>27</sup>	Es un conjunto de respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que experimenta la enfermera en el desarrollo de sus funciones en el servicio de Emergencias; el cual está conformado en las dimensiones, de Agotamiento emocional, realización personal, despersonalización y será medido por un cuestionario de Burnout (autores) Maslach y Jackson.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional.</li> <li>• Agotamiento físico.</li> </ul>	<b>Ordinal</b>  0=nunca.  1=pocas veces al año o menos.  2=Una vez al mes o menos.  3=Unaspocas vecesal mes.  4=Una vez a la semana.  5=Pocas vecesalasemana.  6=todos los días.  Bajo: 0-33 Medio: 34-66 Alto: 67-132
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña.</li> <li>• Sentimientos negativos de mi competencia profesional.</li> </ul>	
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo.</li> <li>• Falta de preocupación de los problemas de otros.</li> </ul>	

### **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La Población está constituida por 150 enfermeras del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, sacando los datos estadísticos de la jefatura de enfermería del departamento de emergencia, que se encuentra ubicado Av. Miguel Grau 800, en el distrito de la Victoria.

#### **MUESTRA**

Las muestras probabilísticas son fundamentales en las investigaciones transaccionales, tanto descriptivos como causales-correlacionales, a su vez se puede realizar estimaciones de variables en la población. Las variables se pueden medir y analizar con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. En la presente investigación se trabajó con toda la población, el servicio está conformado por tres pisos en la cual hay 5 grupos de enfermeras, por cada grupo se distribuyen 30 enfermeras contando un total de 150 enfermeras, que laboran en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, los datos fueron recolectados de la jefatura de emergencia del hospital, el cual nos facilitó en proporcionar dicho rol de programaciones.

### **2.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Este instrumento mide este síndrome de Burnout a través de un cuestionario en el cual se basa en 3 dimensiones. Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), fue diseñado por la DR. Maslach y Jackson en el año de 1981, es un cuestionario español elaborado por 22 ítems que se estima, es una escala de tipo Likert con siete niveles que va desde 0 a 6 y una sub escala cada uno y se divide en tres grupos: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización. El presente inventario consta de alta consistencia interna con una confiabilidad de 0.9, está diseñado para medir la intensidad de la situación de agotamiento o cansancio emocional del personal.

El instrumento también fue aplicado en el juicio de expertos para verificar sus, realizando un certificado de validez de contenido el cual califica la claridad, pertinencia y relevancia

de cada ítem del instrumento. Fueron 5 jueces conformados por especialistas en validación de instrumentos, quienes calificaron según su criterio. Se sometieron también a prueba de confiabilidad, para ello se hizo una prueba piloto en 150 enfermeras que trabajan en áreas de emergencia.

## **2.5. PROCEDIMIENTOS**

Se utilizó el instrumento donde mide el síndrome de burnout, el nivel de estrés fue diseñado por la DR. Maslach y Jackson en el año de 1981, a su vez en este cuestionario mide 3 dimensiones: Despersonalización, Agotamiento emocional y Baja realización de personal n la cual cada dimensión consta de sus indicadores.

Este cuestionario consta de 22 ítems, es una escala de tipo Likert que se considera 7 niveles que donde el puntaje es desde 0 a 6 puntos, la escala es ordinal:

se mide Alto: 67-62, Medio:34-66 y Bajo :0-33

Se aplicó el instrumento personalmente a 150 enfermeras del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

## **2.6. METODO DE ANALISIS DE DATOS**

Aplicado el instrumento a las 150 licenciadas de enfermería del área de emergencia se procedió a recolectar la información y ser procesado en el programa IBM SPSS, el cual es un instrumento eficaz en el proceso y análisis de los datos, siendo representados en gráficos estadísticos y análisis e interpretación, se determinó este valor final como alto, medio y bajo

En las 3 dimensiones del cuestionario de Burnout

Despersonalización, Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo, Falta de preocupación de los problemas de otros.

Agotamiento Emocional, con su indicador de Cansancio emocional y Agotamiento físico.

Baja realización de personal, con su indicador de Respuesta negativa del trabajo que desempeña.

## **2.7. ASPECTOS ÈTICOS**

En la presente labor de investigación se consideró los siguientes principios éticos:

**Autonomía:** Los licenciados de enfermería del área de emergencia deciden su participación en el estudio tomando en cuenta su decisión y respetándolas.

**Justicia:** Los licenciados de enfermería tienen las mismas oportunidades para tomar la decisión de querer participar en este proceso de la investigación.

**Beneficencia:** En esta investigación realizada es de suma importancia ya que nos brindara de ayuda para poder manejar el estrés adecuadamente y brindar un buen trato y afable al paciente.

**Maleficencia:** la información obtenida fue de manera confidencial; no se manifestó la identidad de cada uno, como tampoco se informó el resultado obtenido para no perjudicar al participante del personal de salud.

## II. RESULTADOS

**Tabla 1**

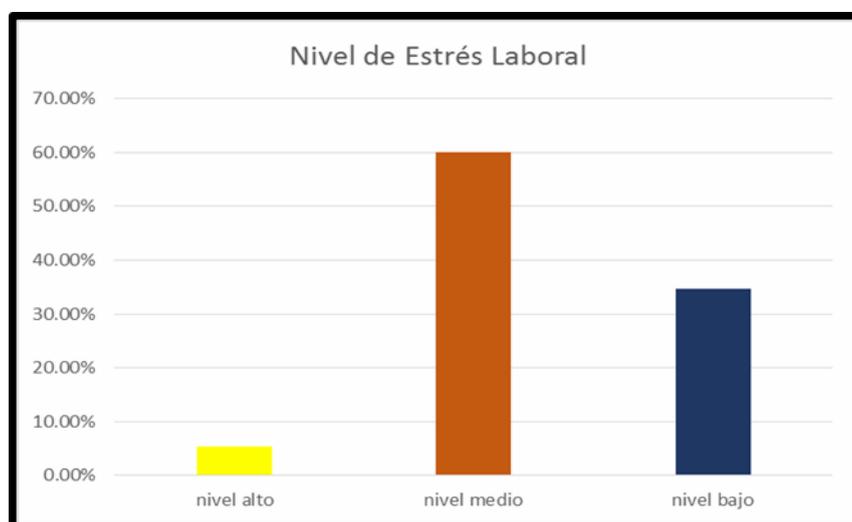
**Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	34.7%
Medio	90	60.0%
Alto	8	5.3%
Total	150	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del servicio de emergencia Nacional Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2019

**Gráfico 1**

**Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**



**Interpretación:** Se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, que un 60% (90) enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido de un 34, 7% (52) enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral, y un 5,3% (8) enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral.

**Tabla 2**

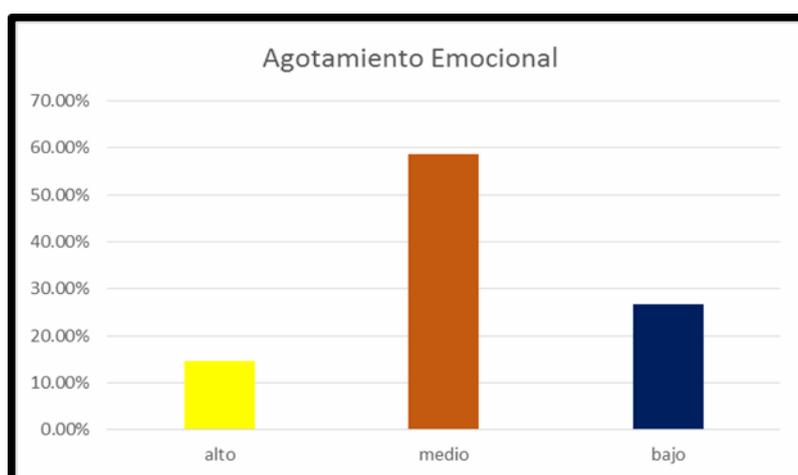
**Nivel de estrés laboral en la Dimensión agotamiento emocional en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	26.7%
Medio	88	58.7%
Alto	22	14.6%
Total	150	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del servicio de emergencia Nacional Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2019

**Gráfico 2**

**Nivel de estrés laboral en la Dimensión agotamiento emocional en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**



**Interpretación:** Se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, que un 58,7% (88) enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional, seguido de un 26, 7% (40) enfermeras presentan un nivel bajo, y un 14,6% (22) enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral en la dimensión de agotamiento emocional.

**Tabla 3**

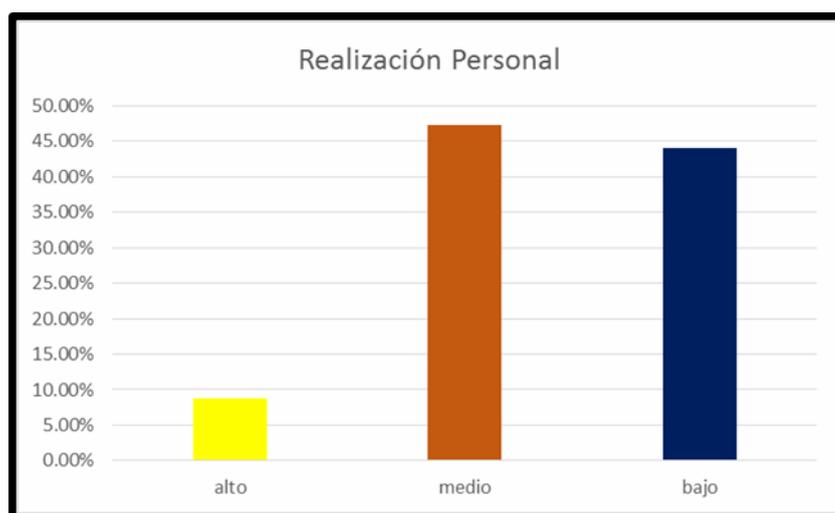
**Nivel de estrés laboral en la Dimensión Realización Personal en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	66	44.0%
Medio	71	47.30%
Alto	13	8.7%
Total	150	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del servicio de emergencia Nacional Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2019

**Gráfico 3**

**Nivel de estrés laboral en la Dimensión Realización personal en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**



**Interpretación:** Se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, que un 47,3% (71) enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral en la dimensión Realización personal, seguido de un 44,0% (66) enfermeras presentan un nivel bajo, y un 8,7% (13) enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral en la dimensión de Realización personal.

**Tabla 4**

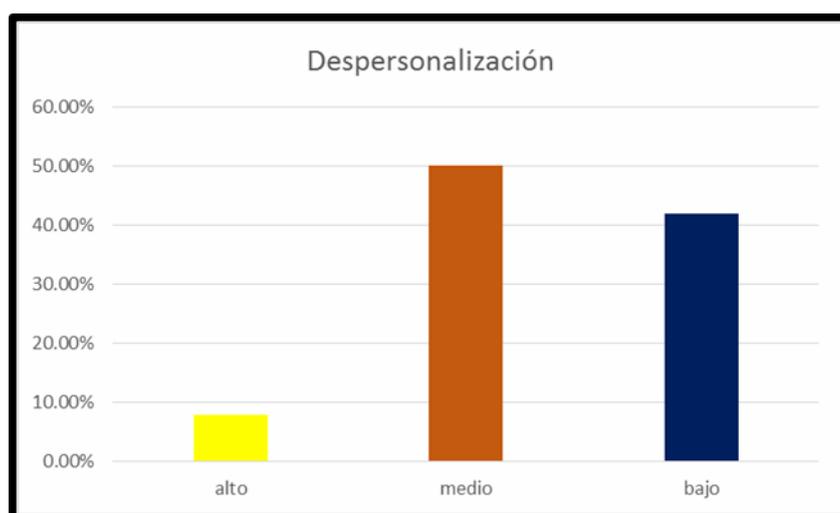
**Nivel de estrés laboral en la Dimensión Despersonalización en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	42.0%
Medio	75	50.00%
Alto	12	8.0%
Total	150	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a enfermeras del servicio de emergencia Nacional Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2019

**Gráfico 4**

**Nivel de estrés laboral en la Dimensión Despersonalización en las enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**



**Interpretación:** Se observa a través de la información obtenida de la encuesta aplicada a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, que un 50,0% (75) enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral en la dimensión Despersonalización, seguido de un 42,0% (63) enfermeras presentan un nivel bajo, y un 8,0% (12) enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral en la dimensión de Despersonalización.

### III. DISCUSIÓN

El estrés laboral en enfermeros es un problema de salud ocupacional que acontece a nivel nacional y mundial sobre todo en aquellos que laboran en servicios de alta complejidad y de especialización, ya que demanda altas horas y mayor esfuerzo físico mental, siendo propensos a desordenes psicológicos, como ansiedad, angustia, síndrome de Burnout, entre otros, afectando de esta manera la salud integral del personal que labora en estos servicios y repercutiendo también en su salud física, salud familiar y en su entorno social.

En base a este análisis de la problemática de la realidad de los sistemas de salud, se planteó el siguiente objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, y de esta manera conocer el estado actual de la salud mental de los profesionales de salud, exactamente en el profesional de enfermería quien es la responsable de garantizar el cuidado enfermero; es decir cubrir las necesidades del individuo, la familia y la comunidad, determinando necesidades, estableciendo planes de cuidados y actuando para cubrir y resolver los problemas, prevenir o curar la enfermedad. Por ello la importancia de que la Enfermera cumpla de manera eficiente, eficaz, oportuna y satisfactoria la pronta recuperación del paciente.

Una de las limitaciones al realizar esta investigación se encontró que en los estudios revisados utilizaron diferentes instrumentos que medían el estrés laboral en los trabajadores de diversas empresas y no específicamente en el personal de salud, por lo que se tuvo que incrementar la búsqueda logrando contar con un instrumento validado internacionalmente y altamente confiable como es el Inventario de Maslach Burnout Inventory, elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981.

Los Hallazgos de esta investigación a través de la información obtenida de la encuesta la cual es aplicada a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, permitieron conocer que del 100% de enfermeras de emergencia de citado nosocomio un 60% (90) de enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido de un 34,7% (52) enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral, y un 5,3%<sup>(8)</sup> enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral.

Para poder analizar y ampliar la perspectiva se demuestran los resultados encontrando en la dimensión agotamiento emocional un 58,7% (88) enfermeras que presentan un nivel medio, seguido de un 26,7% (40) enfermeras presentan un nivel bajo, y un 14,6% (22) enfermeras presentan un nivel alto. En la dimensión Realización personal un 47,3% (71) enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido de un 44,0% (66) enfermeras presentan un nivel bajo, y un 8,7% (13) enfermeras presentan un nivel alto. Y en la dimensión Despersonalización un 50,0% (75) enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido de un 42,0% (63) enfermeras presentan un nivel bajo, y un 8,0% (12) enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral en la dimensión de Despersonalización.

Estos resultados guardan relación con Alvarado Y. (Venezuela, 2014) en su estudio titulado “Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del centro médico Valle de San Diego”. Donde sus resultados fueron que el 52% de los trabajadores de salud (enfermeros) presentaron un 76% de manifestaciones biológicas con relación al estrés del trabajador de salud (enfermero) concluyendo que, el trabajador de enfermería manifiesta estrés laboral en un nivel alto en relación con las manifestaciones biológicas. Esto se puede explicar desde el punto de partida de la complejidad que demanda las unidades críticas de cuidados intensivos, ya que es similar a las unidades de emergencia, donde el incremento de la tecnología en salud obliga a que el nivel de conciencia del personal esté en alerta angustiante todo el día, y porque el diagnóstico ondulante del paciente es de alto riesgo a morir, sobrecargando la responsabilidad intrínseca y extrínseca a los que cuidan de la salud, en este caso directamente a la enfermera.

En concordancia con Betzaida C (Guatemala 2015), en su estudio titulado Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huete Nango Jorge vides molina 2015 el fin de esta investigación fue hallar cuáles son los factores de estrés laboral en los enfermeros(as), por lo que el factor que está mayormente presente es el desgaste emocional, por consiguiente, sobrecarga de demanda de trabajo y una mala satisfacción por compensación laboral. De esta manera se afirma una vez más que los factores desencadenantes se encuentran el desgaste emocional debido a que también en nuestro medio

en la mayoría de hospitales asignan a una enfermera un número alto de pacientes lo que agota y estresa al personal.

Así mismo concuerda con Arévalo B. Ivone y Lino S. (México, 2015) en su estudio titulado “Complicaciones frente al estrés laboral del personal de enfermería que trabaja en el quirófano de emergencia del hospital Luis Vernaza del mes de octubre del 2014 a febrero del 2015” cuyo objetivo fue hallar las complicaciones del personal de enfermería en relación con el estrés, donde se obtuvo como conclusión: que un 82% de los que fueron consultados percibe una complicación de estrés laboral los trabajadores de salud (enfermeros), donde sienten regularmente la tensión de los músculos del cuello y la espalda. De la misma manera en nuestro medio muchas enfermeras notifican consultas por lesiones desde leves a graves como alteraciones funcionales de la columna vertebral, alteraciones musculares, y nerviosas, que son desencadenados por la acumulación de tensión emocional que repercute a otras partes del organismo.

Por su parte Cremades P. Jesús (Europa, 2016). en su estudio titulado “Estrés laboral sobre la atención de enfermería” cuyo objetivo general fue determinar las causas del estrés en el trabajo del personal (enfermeros) en los centros médicos hospitalarios, obtuvieron como respuesta la saturación en el trabajo siendo el primer factor laboral estresante y otros factores que se encuentran asociados es la detención frecuente en la realización de sus actividades, realizar labores de manera simultánea, el escaso periodo para ciertos usuarios que dependen de ello y los resultados errados para el paciente delicado. Estos resultados son congruentes con nuestra realidad en nuestro medio ya que de manera simultánea la enfermera debe asumir funciones no solo asistenciales, a veces de consejería a familiares, administrativas al llenar formularios la historia clínica, a veces brindar la función docente en servicio y otras actividades más que saturan al profesional.

Por consiguiente, Ccasani C. (Perú 2017) en su estudio titulado “Clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital san Juan de Lurigancho, 2017”, resultando que existe relación entre estrés laboral y clima organizacional, haciendo ver de esta manera la implicancia de como el estrés puede influenciar directamente en la existencia de un desfavorable clima laboral y relaciones humanas deficientes.

Los resultados también concuerdan con De la cruz R (Perú 2018), en su estudio titulado estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016 su propósito fue hallar el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal obteniéndose que el personal de salud presenta un elevado nivel de estrés laboral y de nivel regular de desempeño profesional. Con esto se amplía la visión aún más, dado que el estrés laboral no solo implica en el clima organizacional sino también en el desempeño, y que las emergencias hospitalarias sean provenientes de capitales, provincias, zonas rurales etc. van a tener las mismas condiciones desfavorables para la salud ocupacional.

Similar a Torres M. (Lima 2018), en su estudio titulado Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un hospital del Minsa – 2017, donde concluye que el profesional de enfermería presenta mayormente un nivel moderado de estrés laboral de acuerdo a sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y tiene una relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería. Esto se puede analizar desde la perspectiva también psicológica, ya que algunas personas al paso de los años van adquiriendo mecanismos de compensación y de sublimación, tornando mecánicamente las emociones y trastocando hacia otras personas, por lo que en los servicios talvez algunas enfermeras no presenten altos índices de estrés porque con la experiencia, han logrado manejar conflictos y tomar decisiones oportunas en las emergencias que requiere mayor actividad física mental.

Toda esta problemática se debe a que el ambiente y el clima hospitalario y sobre todo en el servicio de emergencias es un espacio donde se sobrecarga con frecuencia equipos de trabajo con diferentes personalidades, diversas formas de pensar y actuar, con usos de protocolos diversificados, muchos de ellos agotados físicamente y emocionalmente los que evidencia en a practica rutinizada y monótona haciendo que se torne un clima no muy agradable para trabajar armoniosamente.

A su vez la sobrecarga de trabajo laboral, la alta demanda de pacientes que son derivados a los servicios de emergencias, la falta de unificación de protocolos de atención en

emergencias, hace que angustie al personal de enfermería al sentir tal vez la impotencia de cómo manejar estos conflictos que emerge de la alta demanda. A esto se suma la complejidad de diagnósticos y patologías con que los pacientes ingresan y que la enfermera observa y convive a diario con cada una de ellas, teniendo que emplear mecanismo de defensa y de compensación para que no interiorice esos problemas de salud ajenos, en su persona.

Por lo consiguiente podemos afirmar que a partir de los hallazgos encontrados existe la necesidad de continuar con investigaciones de tipo aplicadas donde se pueda implementar programas que tengan como propósito disminuir el índice estrés laboral, así como fortalecer los mecanismos de afrontamiento al estrés, y mejorar las relaciones humanas en el equipo de salud.

#### **IV. CONCLUSIONES**

En el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, un 60% enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral, seguido de un 34,7% enfermeras presentan un nivel bajo de estrés laboral, y un 5,3% enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral.

En el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, un 58,7% enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional, seguido de un 26,7% enfermeras presentan un nivel bajo, y un 14,6% enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral en la dimensión de agotamiento emocional.

En el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen un 47,3% enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral en la dimensión Realización personal, seguido de un 44,0% enfermeras presentan un nivel bajo, y un 8,7% enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral en la dimensión de Realización personal.

En el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen un 50,0% enfermeras presentan un nivel medio de estrés laboral en la dimensión Despersonalización, seguido de un 42,0% enfermeras presentan un nivel bajo, y un 8,0% enfermeras presentan un nivel alto de estrés laboral en la dimensión de Despersonalización.

## **V. RECOMEDACIONES**

Se recomienda a la gestión hospitalaria organizar y flexibilizar la rotación de puestos, facilitando que las enfermeras puedan cada cinco años rotar de un servicio de alta complejidad como es emergencia a servicios no críticos, diversificando las actividades y funciones, disminuyendo de esta manera el nivel de estrés y ansiedad, provocada por la magnitud de atenciones en emergencias, promoviendo de esta forma una salud mental adecuada.

Se recomienda al departamento de salud ocupacional, asegurar condiciones laborales favorables y motivacionales para las enfermeras, ya que factores extrínsecos como el ruido, la tecnología, el número de pacientes, las habitaciones de descanso, etc. que influyen negativamente en la salud mental del profesional de enfermería.

Se recomienda al departamento de Psicología del hospital que coordine con los servicios hospitalarios sobre todo aquellos en que demanda mayor sobrecarga laboral como es emergencia, unidades de cuidados intensivos, cardiología, sala de operaciones, para plantear programas, talleres vivenciales sobre satisfacción laboral, inteligencia emocional, toma de decisiones, y manejo de conflictos.

A los jefes médicos de los servicios, cerciorarse de que las asignaciones de carga laboral sean congruentes con las capacidades y recursos materiales y equipos que posee el hospital, ya que genera tensión el compromiso de ejercer funciones eficientes sin contar con materiales y equipos necesarios en la atención brindada por enfermería.

Se recomienda a la jefatura de enfermería hacer las coordinaciones para gestión de riesgo necesarias para que anualmente, el personal pase por una evaluación médica psicológica donde se pueda oportunamente detectar niveles iniciales de estrés laboral, ansiedad, entre otros desórdenes mentales.

A las jefas de servicio de los hospitales, propiciar mecanismos de compensación como motivadores y reforzadores positivos como cartas de felicitaciones, incentivos, paseos grupales, almuerzos de camaradería, becas gestionadas para estudios de superación profesional, para lograr que el personal sienta un trabajo agradable con un clima organizacional adecuado.

## REFERENCIAS

1. Carlos Bromley Coloma. “Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés”. En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (enero-junio 2000) VOL. 4. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1011/Coronado\\_II.pdf;jsessionid=271BA0D63619FB1CA065941B4D455849?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1011/Coronado_II.pdf;jsessionid=271BA0D63619FB1CA065941B4D455849?sequence=1)
2. Suarez. C. Zuleima. “Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano”. [artículo de revisión]. Colombia, marzo 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
3. El Universal, compañía periodística Nacional. [publicidad periodística en línea], disponible en: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico- primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
4. Gil Monte, Pedro R. Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). [Revista Mexicana de Psicología], 2008. Diciembre. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>
5. OIT (organización Internacional del trabajo). Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, [publicidad periodística en línea], 2016. Disponible en: [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166).
6. Rodríguez. R, Esparza. R & González P Conocimientos del personal de enfermería sobre la prevención y el tratamiento de las úlceras por presión. Revista Enfermería Institute mexicana seguro [publicación periodística en línea] 2017. Abril [citada: 12 de julio] disponible en: <file:///C:/Users/simplemente.nick/Downloads/eim174b.pdf>

7. ARANDA, PANDO Y TORRES. "Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Médicos de Familia" México – 2005.[citada 10 de octubre] disponible en: - <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1346>
8. ASOCIACIÓN DE SALUD PÚBLICA ESPAÑOLA. “Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid”. España [publicación periódica en línea]2009.Febrero[citada :5 de enero Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008)
9. De La Cruz R. “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016”. Disponible en: [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)
10. Betzaida C. “Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital nacional de Huete Nango Jorge Vides Molina 2015. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Cano-Betzaida.pdf>
11. Arévalo B. Ivon y Lino S. “Complicaciones frente al estrés laboral del personal de enfermería que trabaja en el quirófano de emergencia del hospital Luis Vernaza del mes de octubre del 2014 a febrero del 2015. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3975/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-195.pdf>
12. Cremades P. “Estrés laboral sobre la atención de enfermería”. Disponible en: [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)
13. Medina E. “Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil (Ecuador, 2017). Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>
14. Rodríguez L. “Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto

- del servicio de emergencia hospital regional docente Trujillo-2015. Disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1695/1/RE\\_ENFER\\_ESTRES-LABORAL.ENFER-CALID.CUIDAD-ADULTO\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1695/1/RE_ENFER_ESTRES-LABORAL.ENFER-CALID.CUIDAD-ADULTO_TESIS.pdf)
15. Ccasani C. “Clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia, Hospital de San Juan de Lurigancho 2017”. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11867/Ccasani\\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Alfaro F. “Estrés laboral en el servicio de emergencia hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016. Disponible en:  
[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)
17. De la Cruz R. “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016”. Disponible en:  
[http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_e0c540c4fae91aa234263390ffeb\\_ac13](http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_e0c540c4fae91aa234263390ffeb_ac13)
18. Torres M. “Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un hospital del MINSA-2017. Disponible en:  
[https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE004688.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE004688.pdf)
19. Rodríguez Batista, K. “Diez sorprendentes maneras en las que el estrés está afectando a tu salud”. [publicado en línea]2015. Recuperado de:  
<http://www.psyciencia.com/2015/23/estres-afecta-tu-salud-10-maneras/>
20. Edgar Lopategui Corsino, (2000). Estrés: Concepto, causas y control. Extraído el 3 de diciembre de 2007 desde  
<http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>.
21. Mc. Grath (2010) definición del estrés. Disponible en:  
[https://medycsa.files.wordpress.com/2013/05/documento\\_estreslaboral.pdf](https://medycsa.files.wordpress.com/2013/05/documento_estreslaboral.pdf)
22. Robbins (1991) disponible en: \_

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4\\_2/a06.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf)

23. DÁVALOS P. Hilda. “Nivel de estrés laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa”. En Tesis para optar el Título de Enfermera. UNMSM. [publicado en línea]2006.Diciembre[citada: 10 de febrero]Disponible en:  
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
24. Organización Mundial de la Salud.Perú:2015. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/estres-laboral-prevenirlo/>
25. MERCADO TORRES, G. “Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo” En Tesis para optar licenciatura. [Publicado en línea]2015. Septiembre [citada :5 de enero disponible en:  
<https://es.scribd.com/document/344301581/Tesis-de-Nivel-de-Estrés-HAMA>
26. OBSERVATORIO PERMANENTE. Guía sobre el Síndrome del Quemado (Burnout) Madrid, [publicado en línea] 2006. Diciembre. Disponible en:  
<http://www.fespugtmadrid.es/wp-content/uploads/salud-laboral/documentación/Guia-Burnout.pdf>
27. Romero S. Estrés laboral y salud: dos modelos explicativos. Caracas; 2011.Recuperado de:  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8687.pdf>
28. Organización Mundial de la Salud. Perú :2017. Recuperado de:  
<https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>
29. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo [tesis Licenciatura]. México (DF): Universidad Nacional Autónoma de México; 2001. Disponible en:  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

30. Marta Rodríguez M.” EL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL “Madrid; 2010.  
Recuperado de:  
<http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
31. María Atalaya P.” El estrés laboral y su influencia en el trabajo “Revista de investigación UNMSM Perú [publicación periodística en línea] 2014. Abril [citada: 12 de julio] disponible en:  
<http://revistas.investigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/675>
32. Silvana A.S. Síndrome de Burnout: un proceso de estrés laboral crónico. Hologramática-Facultad de ciencias sociales UNLZ [revista en internet] 2008 [acceso 27 de noviembre de 2015]. Disponible en:  
[http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08\\_v1pp121\\_138.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf).
33. Muñoz M, Soriano M. “Relaciones Interpersonales del personal de Enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente Coronario”. [ Revista de Ciencias de la Salud] Perú 2015. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge\\_nj.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge_nj.pdf?sequence=1)
34. Yslado R, Atoche R, Quispe M, Ruiz L, Medina J. “Factores sociodemográficos intra y extra organizativos relacionados con síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de Hospitales”. [Revista de Investigación en Psicología] Ancash 2011. Disponible en:  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2100>
35. Víctor Olivares F.” Christina Maslach comprendiendo” [Publicación en línea] 2016 octubre. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout).
36. Luceño L, Rubio S, Díaz E. “Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y

- enfermedad”. [Revista en línea] México 2016. [citada: 12 de julio] Disponible en:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162k.pdf>.
37. Morales Desempeño profesional. Perú 2009. Recuperado de:  
<https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o Laboral>
38. Lazarus R. “Theory Based Stress Measurement”. [revista en línea] Chicago 210: [citado 2 de marzo] Disponible en:  
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1672232](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1672232)
39. Gonzales, M. Pérez. “Estrés y desempeño laboral” En Tesis para optar el Título de Enfermera. UCV. [publicado en línea] 2017 diciembre [citada: 27 de mayo] Disponible en:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15064/TantarunaVSI.pdf?sequence=1&id Allowed=y>
40. Castillo, A. “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera”. (Tesis Licenciatura). 2013 Perú. Disponible en:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3575/MoreDGJ.pdf?sequence=1&id Allowed=y>
41. Morales, C. Niveles de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del niño. (Tesis licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú 2007. Disponible en:  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/546Lc.pdf?sequence=1>
42. León Rubio. 1998, Psicología de la salud. Disponible en:  
<http://ocwus.us.es/ocwus/psicologia-social/psicologia-social-de-la-salud-asesoramiento-para-profesionales-de-la-salud/Temas/Tema2.pdf>
43. Susan J. Burnout (síndrome del quemado) como detectarlo y tomar, medidas. Disponible en:  
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>

44. Cristina M. Síndrome de Burnout: tres señales claras para poder reconocer el desgaste profesional (29 de abril del 2019). Disponible en:  
<https://www.infobae.com/salud/2018/01/03/sindrome-de-burnout-tres-senales-claras-para-poder-reconocer-el-desgaste-profesional/>
45. David R. Agotamiento emocional (23 de agosto del 2016). Disponible en:  
<https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-36910429>
46. Susan J. el síndrome de cansancio profesional (revista en línea). Disponible en:  
<http://www.scielo.sa.cr/pdf/apc/v20n1/a02v20n1.pdf>
47. Cristina M. Burnout ¿Qué es, factores que lo generan y quienes lo padecen (revista online) 29 de abril del 2019? Disponible en:  
<https://misionesonline.net/2015/04/21/burnout-que-es-factores-que-lo-generan-y-quienes-lo-padecen/>
48. Leyvi Castro R. Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout. (octubre del 2012). Disponible en:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
49. Susan J. Burnout síndrome de quemarse en el trabajo (14 de noviembre del 2007). Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
50. Cristina M. Síndrome de burnout tres señales claras para poder reconocer el desgaste profesional. Disponible en:  
<https://www.infobae.com/salud/2018/01/03/sindrome-de-burnout-tres-senales-claras-para-poder-reconocer-el-desgaste-profesional/>

ANEXOS

AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD

SAN JUAN DE LURIGANCHO 08 DE ABRIL DEL 2019

CARTA N° 001 2019-CP-EME/UCV-LIMA ESTE

DR. GERSON DIAZ  
JEFE DE DEPARTAMENTO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN-ESSALUD



De mi mayor consideración:

La que suscribe, la Mg. Luz María Cruz Pardo, coordinadora de la carrera profesional de enfermería, de la facultad de ciencias médicas de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este, tiene el agrado de presentar a las investigadoras BELLODAS CASTILLO, JUANA ROSA, con DNI N° 70023831 y TIBURCIO SALDAÑA BONNY PATRICIA, con DNI N° 43544374 estudiantes de nuestra institución educativa, que cursan actualmente el X ciclo, quienes optaran el título profesional de Licenciadas en enfermería por nuestra universidad con el protocolo de investigación (tesis) titulado " Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019" para lo cual, solicito a usted conceda la autorización del campo de investigación para poder ejecutar dicho proyecto, con el objetivo de contribuir con un aporte científico, que repercutirá positivamente en la salud de la población y/o a la Carrera Profesional de Enfermería.

Adjunto: Proyecto de investigación aprobado por la UCV Lima Este, incluye instrumento de recojo de información.

Coordinadora de la Carrera Profesional de Enfermería  
Universidad Cesar Vallejo-Lima Este

Anexo 6

Solicitud para evaluación de protocolo de investigación

Lima, 12 de marzo del 2019

Señor Doctor:  
**JOSE QUIRÓNES LOZANO**  
Jefe de la Oficina de Investigación y Docencia  
Red Prestacional Almenara-Essalud  
Presente.-

H. C. T. S. S. S. S.  
Fecha: 12 MAR 2019  
71.101

Asunto: Solicitud de Evaluación y aprobación de desarrollo de tesis

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez solicitarle la evaluación y aprobación del proyecto de investigación denominado "Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019", por parte del Comité de Investigación y el Comité Institucional de Ética en Investigación; así como la autorización respectiva de la Gerencia/Dirección.

Se trata de un estudio tipo cuantitativo, no experimental y de corte transversal, cuyos investigadores son: Juana Rosa Bellodas Castillo y Bonny Patricia Tiburcio Saldaña, internas de Enfermería, bajo la supervisión del Departamento de Enfermería del servicio de Emergencia, del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

El proyecto se llevará a cabo en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Nombre y firma

Investigador 1

DNI: 70023831



Nombre y firma

Investigador 2

DNI: 43544374

**Anexo 9**

**Carta de revisión del comité de ética de la institución**



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**CARTA N° 068 CIEI-01yD-GRPA-ESSALUD-2019 de fecha 12 de Marzo del 2019**

Lima, 12 de marzo del 2019

Medico:

**José Quiñones Lozano**

Jefe de la Oficina de Investigación y Docencia

Red Prestacional Almenara-EsSalud

Presente.

**Asunto:** Revisión por parte del Comité de Ética a Estudio Observación.

**Referencia:** a) Prov. S/N°-01yD-GRPA-ESSALUD-2019 de fecha 12 de Marzo 2019

Es grato dirigirme a usted muy cordialmente y a la vez informarle que, en representación del Comité Institucional de Ética en Investigación, he verificado que el protocolo:

N° 16-2019

**Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Servicio de  
Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019**

**Autores:** Juana Rosa Bellodas Castillo  
Bonny Patricia Tiburcio Saldaña

Cumple con los requisitos para ser EXCEPTUADO de la revisión por parte del pleno del Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. En consideración a lo estipulado por la Directiva de N° 04-IETSI-ESSALUD-2016.

Específicamente, el presente estudio fue exceptuado de la revisión por el Comité de Ética en Investigación por pertenecer a la Categoría N° 2 del anexo 6 de la mencionada directiva: Las Investigaciones que impliquen la recolección o el estudio de los datos existentes, si estas fuentes están públicamente disponibles o si la información es recolectada por el investigador de tal manera que los sujetos no pueden ser identificados.

El estudio tendrá una duración de 3 meses aproximadamente, el estudio se llevara a cabo en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, que emitió la correspondiente carta en la que da el visto bueno a la realización del estudio.

Así mismo, se recuerda que el equipo de investigación deberá:

- Cumplir lo establecido por la Declaración de Helsinki y las Directivas de investigación de Essalud velando en todo momento por un tratamiento responsable y ético de los datos y de las personas involucradas en la investigación.
- Ejecutar la investigación cumpliendo estrictamente con lo estipulado en el protocolo de investigación remitido a este comité. En caso de modificaciones que pudieran implicar el cambio de estatus de protocolo exceptuado, estas deben ser remitidas previamente a este comité.
- Remitir los Informes de Avance semestrales e Informe Final, en los plazos establecidos.
- Remitir las publicaciones respectivas.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



HOSPITAL NACIONAL GASTROENTEROLOGIA Y HEPATOLOGIA  
COMITE INSTITUCIONAL DE ETICA EN INVESTIGACION  
Dr. DE LA TORRE MOLERO GASTRO  
PRESIDENTE  
ESSALUD

NIT: 753-2019-1204

**Anexo 11**

**Carta de aprobación de la tesis por la institución**



**"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"**

**Carta Nº 02 CI-OLY D GRPA-ESSALUD-2019**

**LIMA: 03 Mayo 2019**

**Doctor:**

**José Quillones Lozano**

**Jefe de la oficina de investigación y docencia**

**Red Prestacional Almenara**

**EsSalud**

**Presente.-**

**De mi mayor consideración:**

**Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle la tesis de la investigación:**

**Nº016-2019**

**Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Servicio de  
Emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara  
Irigoyen, 2019**

**Autores: Juana Rosa Bellodas Castillo**

**Bonny Patricia Tiburcio Saldaña**

**Fue evaluado en Reunión del Comité de Investigación de nuestro Hospital el día 03 de mayo del 2019,  
con la presencia de sus miembros: Dr. Javier Tovar Brandán, Dr. Juan Villacorta Santamato, Dra.  
Marlene León Barros, Dra. Elsa Zegarra Ojeda, Dra. Edith Luque Cuba, Lic. Gaby Zegarra, Lic. Silas  
Alvarado Rivadeneira y T.M. David Parra Reyes siendo APROBADO.**

**Sirva la ocasión para transmitirle mi especial consideración.**

**Atentamente,**



**Dr. Javier Tovar Brandán**

**CMP: 018348**

**Presidente del Comité de Investigación**

**WWW.ES.SALUD.GOV.PE 0144-0000  
LA VICTORIA  
Lima-Perú  
Tel: 2247481**

**Instrumento: Maslach burnout inventory**

**Datos:**

Sexo: F  M

EDAD:

TIEMPO EN EL SERVICIO:

**CUESTIONARIO:**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

**0: Nunca**

**1: Pocas veces al año o menos**

**2: Una vez al mes o menos**

**3: Unas pocas veces al mes**

**4: Una vez a la semana**

**5: Pocas veces a la semana**

**6: Todos los días**

	0	1	2	3	4	5	6
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo AE							
2.Me siento cansado al final de la jornada de trabajo AE							
3.Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar AE							
4.Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes RP							
5.Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos y no personas DP							
6.Trabajar todo el día con muchos pacientes es un esfuerzo. AE							
7.Trato eficientemente los problemas de los pacientes. RP							

8.Siento que mi trabajo me esté desgastando. (agotando)AE									
9.Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. RP									
10.Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. DP									
11.Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente (hostilidad y sentimiento negativo)DP									
12.Me siento muy activo. RP									
13.Me siento frustrado con mi trabajo.AE									
14.Creo que estoy trabajando demasiado.AE									
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes. DP									
16.Trabajar directamente con personas me produce estrés AE									
17.Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes RP									
18.Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes. RP									
19.He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión RP									
20.Me siento acabado AE									
21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma RP									
22.Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas DP									

AE: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

DP: DESPERSONALIZACION

RP: REALIZACION PERSONAL

## VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Exp. Lucas Jaime David    DNI: 10861445

Especialidad del validador: Exp. Proyectos y Ocorstos

<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.

15 de Marzo del 2019

  
DAVID LUCAS JAIMES  
Exp. Informante  
D.E. 35027 RIE  
Mg. Exp. Gobierno Ambiental  
Mg. Salud

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: MANUEL EDUARDO AURIS SISNIEGUES    DNI: 10740688

Especialidad del validador: Exp. EMERGENCIAS Y DESASTRES

<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.

  
MANUEL EDUARDO AURIS SISNIEGUES  
Exp. Informante  
D.E. 35027 RIE  
Mg. Exp. Gobierno Ambiental  
Mg. Salud

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: JULIO MANUEL CABEZO LÓPEZ ..... DNI: 40251269 .....

Especialidad del validador: BIENESTAR Y DESASTRES / REGISTRO ENSEÑANZA PÚBLICA / DOCTORANDO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR .....

- <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

  
 JULIO CABEZO LÓPEZ  
 Lic. en Educación  
 C.E. / ESTADO  
 MOSE, INABE, IJENARAAA  
 PROFESOR  
 -----  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

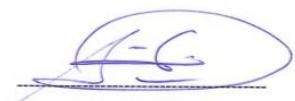
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Antonio Jerpa Barriento ..... DNI: 40225216 .....

Especialidad del validador: Doroteo metodólogo .....

- <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

12 de Diciembre del 2016  
  
 -----  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Rodriguez Saavedra Liliana DNI: 07519390

Especialidad del validador: Magister Docencia Universitaria

<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

.....de Marzo del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad

LILIANA RODRIGUEZ SAAVEDRA  
Mg. Docencia Universitaria  
CEP N° 030173

# TURNTIN

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"ANÁLISIS DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMONADA HERRERA EN 2019"

**TESIS**

**AUTORAS**

Bolivia Cecilia, Juan Rosa  
(0980-9862-9043-6835)

Tibieza Saldaña, Rosny Patricia  
(0980-9866-9732-8635)

**ASESORA**

MRS. SALVARETT TORRES REGINA  
(9960-0007-3414-3544)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
SALUD MENTAL

Lima, Perú  
2019

**Resumen de coincidencias**

## 24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
2	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de internet	2 %
3	dspece.ucuenca.edu.ec Fuente de internet	1 %
4	bases.bireme.br Fuente de internet	1 %
5	www.scribd.com Fuente de internet	1 %
6	cybertesis.up.edu.pe Fuente de internet	1 %
7	es.slideshare.net Fuente de internet	1 %
8	repositorio.uwienes.edu... Fuente de internet	1 %
9	ii.ues.edu.sv	1 %

36

Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution | **Activado**



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, REGINA NALVARTE TORRES, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

**"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2019"**, de las estudiantes **BELLODAS CASTILLO JUANA ROSA Y TIBURCIO SALDAÑA BONNY PATRICIA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

San Juan de Lurigancho, 16 de mayo del 2019

Firma

MGTR REGINA NANCY NALVARTE TORRES

DNI: 06762899

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Bellodas Castillo Juana Rosa, identificado con DNI N°70023831 y Tiburcio Saldaña Bonny Patricia, identificado con DNI N° 43544374 egresadas de la Escuela Profesional de ENFERMERIA de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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



**FIRMA**

DNI: ..20023831



**FIRMA**

DNI: ..43544374..

FECHA: ..16.. de...03... del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**NALVARTE TORRES REGINA**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

-BELLODAS CASTILLO JUANA ROSA

-TIBURCIO SALDAÑA BONNY PATRICIA

INFORME TITULADO:

"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA .HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN ,2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LIC. EN ENFERMERIA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 16 Mayo Del 2019

NOTA O MENCIÓN: (13) (TRECE).



  
\_\_\_\_\_  
**NALVARTE TORRES REGINA**