



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**“ESTRÉS LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL GENERAL
DE AREQUIPA, 2022”**

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

AUTOR:

LIC. ALBURQUEQUE OBANDO, YOHANNA LIZ

<https://orcid.org/0000-0002-1651-0211>

ASESOR:

Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

2023

**AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD**

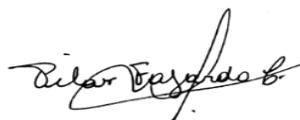
Yo, **YOHANNA LIZ ALBURQUEQUE OBANDO**, con DNI **43699945**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título **“ESTRÉS LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL GENERAL DE AREQUIPA, 2022”**, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **22%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de octubre del año 2023.



FIRMA DEL AUTOR
Yohanna Liz Alburqueque Obando
DNI: 43699945



FIRMA DEL ASESOR
María del Pilar Fajardo Canaval
DNI: 25697604

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

10%

2

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

bibliotecas.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

revistas.usma.ac.pa

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

www.researchgate.net

Fuente de Internet

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
ANEXOS.....	26

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	27
ANEXO B	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
ANEXO C	CONSENTIMIENTO INFORMADO	32
ANEXO D	INFORME DE ORIGINALIDAD	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia tomando como centro de referencia un hospital general de Arequipa, 2022

Materiales y Métodos: enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estará conformada por un total de 62 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital regional Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa. Como técnica se empleará la encuesta y el instrumento será el Cuestionario de Estrés Laboral, que consta de 22 ítems que evalúan las dimensiones de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. Se incluirá en el estudio a todos los profesionales que de forma voluntaria acepten participar en el estudio mediante firma del consentimiento informado. **Resultados:** Los resultados serán expresados en frecuencias absolutas y porcentajes a través de tablas y figuras que describan los resultados de la variable de estudio. **Conclusiones:** Por medio de la investigación podremos aportar información valiosa que será de utilidad para el Servicio de Emergencia, a partir de lo cual, la Dirección del hospital y del Departamento de Enfermería podrán realizar acciones dirigidas a promover mejoras personales y laborales que contribuyan a disminuir el estrés laboral de los profesionales.

Palabras Claves: estrés, laboral, enfermeros, emergencia.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of work stress of the nurses of the Emergency Service, taking a general hospital in Arequipa as a reference center, 2022. **Materials and Methods:** quantitative approach, non-experimental, descriptive and cross-sectional design. The study population will be made up of a total of 62 nursing professionals who work in the Emergency Service of the Honorio Delgado Regional Hospital in the city of Arequipa. The survey will be used as a technique and the instrument will be the Work Stress Questionnaire, which consists of 22 items that evaluate the dimensions of personal fulfillment, emotional exhaustion and depersonalization. All professionals who voluntarily agree to participate in the study by signing the informed consent will be included in the study. **Results:** The results will be expressed in absolute frequencies and percentages through tables and figures that describe the results of the study variable. **Conclusions:** Through research we can provide valuable information that will be useful for the Emergency Service, from which the Hospital Management and the Nursing Department may carry out actions aimed at promoting personal and work improvements that contribute to reducing professional work stress.

Keywords: stress, work, nurses, emergency.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) en el año 2020 refiere que a nivel mundial estamos ante una problemática creciente relacionada al estrés laboral en el personal de salud, al respecto considera que el estrés puede dañar la salud de los trabajadores lo que causa menor desempeño laboral, además refiere que el origen de este problema puede ser la mala organización del trabajo, el escaso apoyo de colegas y de las personas que supervisan, la misma OMS estima que el 75% de trabajadores sufre de estrés laboral, siendo México el país más afectado por este problema.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2), indicó en el año 2016 que, en todo el mundo, el estrés laboral está muy presente en los ambientes de trabajo, pero este en muchos casos suele ser más alto en los trabajadores hospitalarios encontrando prevalencias que varían entre los países y el nivel de complejidad de los hospitales del orden del 30 al 77%.

En Estados Unidos, un reciente estudio del año 2022, menciona que los enfermeros de emergencia experimentan factores estresantes ocupacionales como resultado de la exposición a eventos clínicos críticos y a pesar de tener altos niveles de resiliencia, se encuentra estrés laboral leve en 49%, moderado en 33% e intenso en 18% (3).

En México en el año 2022, mencionan que el estrés laboral es un problema que afecta a una gran cantidad de países y a gran parte de los profesionales de la salud en dicho país, asimismo acarrea consecuencias como mayor frecuencia de enfermedades sobre todo gastrointestinales, circulatorias, además de alteraciones físicas, psicológicas y sociales, encontraron que el nivel de estrés por turno, es de 48,1% en el matutino y el 41,2% en el vespertino, el personal del turno nocturno presentó estrés leve en el 34,5% aunque en personal que trabaja rotando en los tres turnos, tiene estrés alto en el 14,7% (4).

En un estudio realizado en Europa en el año 2022, refirieron que la salud contemporánea se enfrenta a nuevos retos y expectativas de la sociedad. La profesión

de enfermero, es fundamental para el buen funcionamiento de la asistencia sanitaria, sin embargo, este personal está muy expuesto a factores de diversa índole que pueden incrementar su nivel de estrés laboral, encontrando que el 33,2% de enfermeros sufre de estrés laboral y un porcentaje significativo (mayor al 30%), presenta además síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout (5).

Un estudio realizado en Brasil en el año 2021, encuentra que el personal de enfermería que trabaja en hospitales de urgencias y emergencias se ve afectado positiva o negativamente por diversos factores negativos presentes en el entorno laboral, siendo los más frecuentes las relaciones del personal del equipo de trabajo, la realización profesional, la sobrecarga laboral y alta demanda de trabajo, encontrando que más del 70% del personal de enfermería tiene estrés laboral (6).

Un estudio argentino del año 2020, refiere que actualmente se evidencian muchas deficiencias en las condiciones laborales de los enfermeros, las mismas que repercuten de forma negativa en su trabajo diario afectando tanto física como psicológicamente al personal, quienes presentan precariedad laboral, contratos eventuales, extensión de la jornada laboral, pluriempleo, subordinación frente a otro grupo de trabajadores, bajos salarios, falta de reconocimiento, asimismo, se reportaron altas tasas de estrés laboral relacionadas a los factores mencionados (7).

Un estudio realizado en Colombia en el año 2022, menciona que el personal de enfermería está muy expuesto a factores que incrementan su riesgo de estrés laboral, lo que genera desgaste físico, emocional, afectando su calidad de vida y desempeño laboral, encontrando nivel moderado de estrés laboral y relación significativa del mismo con la calidad de vida (8).

En Chile, un estudio del año 2019, refiere que el estrés laboral está muy presente en las instituciones hospitalarias, afectando de forma importante al personal de salud tales como médicos, enfermeros y técnicos principalmente, encontrando que el 23,8% del personal del equipo de salud presenta estrés laboral relacionado con variables de índole laboral, más no biosociodemográficas (9).

La Asociación Chilena de Seguridad (ACH) (10) en el año 2020, refiere que el 48% de las licencias médicas de los enfermeros se deben a enfermedades profesionales relacionadas con problemas de salud mental, y entre ellas, el estrés. Las enfermeras están expuestas a una mayor probabilidad de estrés laboral debido a que interactúan con las personas enfermas, por la alta demanda de trabajo, grados variables de criticidad de urgencia, factores físicos ambientales como los ruidos y otros que pueden producir distrés o síntomas tensionales, llegando a causar una enfermedad, se reportan prevalencias de estrés mayores al 20%.

A nivel nacional, en Lima, el estudio del Rosario y cols. (11) en el año 2021, encontraron que el 57% de enfermeros tienen estrés de nivel bajo, el 41,2% nivel medio y nivel alto el 1,8%. Las dimensiones más relacionadas al estrés fueron el ambiente físico, el ambiente psicológico y el ambiente social. La dimensión con mayor puntaje de estrés fue el ambiente físico con 6,1%.

El estudio de Arellano y cols. (12) del año 2022 efectuado en Tumbes, encontró que el 75% y 24% del personal asistencial presentaron niveles de estrés laboral medio y alto respectivamente, en cuanto al desempeño laboral se observaron niveles medio en 55% y alto en 45%. Se encontró influencia significativa del estrés laboral en el desempeño en un 76,1%.

En un estudio realizado en Ayacucho en el año 2020, se reportó que, de 30 enfermeros encuestados, el 83.3% presenta estrés laboral moderado y el 56,6% tuvo desempeño laboral bueno. Mientras que en el 16,7% de enfermeros con estrés laboral severo el 10,0% tuvo desempeño laboral regular (13).

Otro estudio realizado en Chimbote en el año 2021, estableció la correlación entre el estrés laboral global y desempeño laboral, se encontró estrés laboral medio en un 41,8%, el 80% tuvo desempeño laboral alto y desempeño medio en el 20% (14).

Un estudio realizado en Tacna en el año 2022, que incluyó a 103 profesionales de enfermería, encontró que el 57,3% de los enfermeros tienen un nivel bajo de estrés, el 38,8% nivel medio y el 3,9% presentan nivel alto de estrés. La actitud fue poco favorable en el 84,5% y el 15,5% muestran actitudes favorables, encontraron relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes del profesional de enfermería de la micro red de salud Cono Norte – Tacna (15).

De forma personal, se ha observado, que en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, se presenta una crisis sin precedentes por la alta demanda de pacientes, dado que era el único hospital COVID de la Red Asistencial del Ministerio de Salud, y debido a ello, el personal asistencial en general no sólo está agotado física, mental, emocional y laboralmente, sino que, también debe soportar el maltrato de los familiares y pacientes que es cada vez más frecuente en los Servicios de Emergencia.

También coexisten situaciones graves como son numerosas deficiencias en el sistema de salud, las mismas que son arrastradas desde hace décadas, y que explican la escasez de infraestructura hospitalaria capaz de atender el incremento de la demanda de atención de pacientes, además existe escasa dotación de equipos de protección, siendo que muchos trabajadores deben comprarse sus propios equipos de protección personal a efectos de disminuir los riesgos laborales a los que están expuestos sin embargo, toda esta situación contribuye a mayor grado de estrés laboral.

Con lo anteriormente mencionado, se considera necesario documentar y analizar el estrés laboral que presentan los enfermeros del Servicio de Emergencia, puesto que según la literatura consultada, esta variable sería una mediadora que contribuye al Síndrome de Burnout, a la pérdida de la empatía y humanismo en el trabajo, proporcionando a los enfermeros el entendimiento y la preparación necesaria para enfrentar las situaciones extremas que están viviendo actualmente y afrontar la muerte, pero al mismo tiempo, brindando a los pacientes cuidados holísticos, desde las perspectivas aportadas por las diferentes teorías y modelos de enfermería, como la Teoría Humanística de Paterson y Zderad y el modelo de relación persona a persona que propone Travelbee (16).

En la revisión bibliográfica acerca del estrés laboral, se encontró la definición que afirma que es la expresión de la enfermera ante un ambiente producido en su práctica diaria, que se exterioriza en la dimensión de resistencias a la coacción laboral que se origina en el ambiente del trabajo para cumplir con las atenciones de los enfermos. El estrés laboral hospitalario, se presenta en todos los servicios hospitalarios, pero en algunos servicios como las UCI y emergencia es más intenso (17).

El estrés laboral se define como “un deterioro o decaimiento físico y mental del trabajador, el cual es diario, ya sea que el trabajador no reciba el apoyo de sus líderes, jefes o compañeros, los cuales son factores que influyen en los individuos; también ante las exigencias y presiones dentro del lugar de trabajo, todo esto conlleva a una disminución de su capacidad para enfrentar una situación dentro y fuera del trabajo y así desencadenar las manifestaciones del estrés como el agotamiento, la fatiga, la falta de energía e incluso se puede llegar a la situación de no poder encontrar el bienestar personal y laboral” (17).

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, el empleo cumple un rol social esencial, y las amenazas que pueden afectarlo como la posibilidad de despido, la precariedad de las instalaciones, la falta de expectativas de promoción, son variables que explican el estrés. Asimismo, cuando existe un desequilibrio entre los esfuerzos realizados y las recompensas esperadas, se producen consecuencias negativas para la salud. El modelo de Siegrist de estrés laboral posee tres dimensiones: Esfuerzos extrínsecos, esfuerzos intrínsecos (sobreimplicación o sobrecompromiso) y recompensas.

Los esfuerzos extrínsecos están compuestos por exigencias temporales, responsabilidades, horas extras, etc.; los intrínsecos por necesidad de aprobación, incapacidad para alejarse del trabajo, etc.; y las recompensas por salario, trato justo, estabilidad, etc (18).

Para evaluar el grado de estrés laboral, Maslach (19) estableció tres dimensiones que incluyen realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. La realización personal es una consecuencia o resultado de los impactos generados por las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo, se considera que es quizá la dimensión más importante, porque conforme mayor es el

grado en que se presentan el agotamiento emocional y la despersonalización, mayor será también la falta de realización personal, esta es definida como la dimensión que expresa que la persona considera que existen en su trabajo muchas dificultades para el logro de sus metas personales, por ende, considera que no puede alcanzar su realización personal lo que provoca sentimientos de fracaso, infelicidad y descontento personal.

La falta de realización personal, se ha identificado a su vez como un factor de riesgo que afecta el desempeño laboral, la productividad, la motivación laboral, afecta también el clima organizacional porque el personal que tiene baja realización personal en su centro de trabajo, es menos proactivo y tiene menor interés en el desarrollo del trabajo en equipo, por tanto, es poco participativo o colaborador para el logro de las metas establecidas en el trabajo (20).

Por otro lado, la dimensión de agotamiento emocional, se presenta casi siempre en personas cuyo trabajo se centra fundamentalmente en la atención a otras personas, como es el caso de los profesionales de la salud, diversos estudios señalan que los enfermeros son más propensos a tener agotamiento emocional debido a que trabajan en diferentes condiciones de los ambientes clínicos y están estrechamente relacionados con el cuidado del paciente, lo que ejerce una alta presión física y psicológica (21, 22). Otros estudios han demostrado que el impacto que ejercen los turnos nocturnos en los enfermeros es muy importante debido a que se genera insomnio, el mismo que afecta al personal no sólo durante las guardias nocturnas, sino también en las noches en las que se encuentra de descanso, habiéndose encontrado estrecha relación entre el insomnio y el agotamiento emocional en los enfermeros (23, 24).

Otra investigación de Dos Santos et al. (25) indicaron que la incidencia de los trastornos del sueño se relaciona de forma significativa con el estrés laboral de los profesionales de enfermería, los enfermeros con trastornos del sueño presentaron un nivel alto o moderado de agotamiento emocional y un alto nivel de desgaste relacionado con la baja realización personal.

Otros estudios han hecho importantes hallazgos acerca de que la ansiedad y la depresión que son trastornos que afectan con alta frecuencia a los profesionales de enfermería, debido a los eventos estresantes a los que se enfrentan diariamente en su trabajo como es el caso de la pandemia COVID – 19, se relacionan fuertemente con el cansancio emocional de los enfermeros, Noh et al. (26) revelaron que la depresión era un factor importante que influía en el cansancio o agotamiento emocional de los enfermeros de primera línea.

La despersonalización se define como una respuesta interpersonal fría hacia los pacientes, la misma que está acompañada de un alto grado de irritabilidad y pérdida de motivación hacia estos, en consecuencia, la atención o trato que se brinda a los pacientes es muy frío e incluso deshumanizado (27). Según Brandao y cols. (28), la despersonalización indica la manifestación de actitudes negativas y de insensibilidad con el equipo de trabajo, por conductas de aislamiento o retraimiento de compañeros y clientes y por el endurecimiento afectivo en las relaciones interpersonales.

En el estudio de Arnetz y colaboradores (29) en el año 2021 en Estados Unidos, tuvo como objetivo “explorar las percepciones de las fuentes más destacadas de estrés en las primeras etapas de la pandemia de coronavirus en una muestra de enfermeras estadounidenses”. Se trata de un estudio descriptivo transversal que se efectuó mediante la aplicación de una encuesta transversal en línea entre una muestra de 455 enfermeras y concluyeron que el estrés estaba relacionado con problemas en la respuesta del lugar de trabajo a la pandemia. También había conflictos entre el personal, los mismos que constituyen fuentes de estrés laboral.

Seitz et al. (30), en el año 2020 en Estados Unidos, tuvo como objetivo “medir el estrés percibido, el agotamiento y la utilización y el beneficio percibido de las prácticas de bienestar entre enfermeras practicantes (NP) y asistentes médicos (PA) de medicina de emergencia (EM)”. Estudio prospectivo y correlacional que utilizó una encuesta electrónica de 28 ítems en 3 hospitales para medir el estrés percibido de los encuestados (Escala de estrés percibido), el estrés atribuido al COVID-19 y el racismo sistémico, el agotamiento (medida de 2 ítems) y la utilización y ayuda de prácticas de bienestar. La muestra consistió en 53 personas. Encontraron que más de la mitad (58,5%) reportaron agotamiento en su trabajo y la mayoría (58,5%) reportaron estrés

moderado a alto. El agotamiento fue reportado por el 70% de las mujeres encuestadas en comparación con el 30% de varones.

Hendy y colaboradores (31), en el año 2020 en Egipto, con el objetivo de “examinar los factores predictivos que afectan el estrés entre enfermeras que brindan atención en los hospitales de aislamiento COVID-19”, estudio de tipo transversal que se realizó en cinco hospitales gubernamentales a partir de los cuales se incluyó una muestra de 374 enfermeros que respondieron el instrumento escala de estrés en enfermería (NSS), concluyeron que el 52,1% presentaron nivel moderado de estrés, el 26,2% tenían nivel severo, mientras que el 13,4% y 8,3% tenían nivel leve y normal respectivamente.

El estudio de Bernilla (32), en el año 2022 en Lambayeque, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería en escenarios pandémicos del Servicio de Emergencia Hospital Público de Lambayeque 2020”, la metodología es cuantitativa y descriptiva, el diseño no experimental y correlacional, se incluyó una población de 50 profesionales de enfermería, quienes resolvieron cuestionarios validados, concluyeron que el 72% del personal de enfermería tiene nivel medio de estrés laboral, algunos profesionales se sienten emocionalmente agotados, muestran fatiga al finalizar sus tareas laborales, desmotivación e incluso llegan a sentirse frustrados por las largas jornadas de trabajo, asimismo, la calidad del cuidado de enfermería, es de nivel alto en el 78%, se encontró relación significativa entre el estrés y la calidad del cuidado.

El estudio de Lecca (33), en el año 2020 en Trujillo, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la comunicación y el estrés laboral en los profesionales del Centros de Salud-MINSA”. Estudio descriptivo correlacional y transversal que incluyó 53 trabajadores, encontraron que el 43,3% presenta estrés leve, hallando relación significativa con los canales de comunicación.

El estudio de Valderrama y colaboradores (34), en el 2020 en Lima, tuvo como objetivo “analizar el estrés laboral en los sectores dedicados a la salud en Perú”. Se trata de una revisión teórica, es decir, que es una revisión bibliográfica documental, en la que se concluyó que el 44,1% de los médicos y las enfermeras sufren el mismo síndrome,

el mismo que es más frecuente en el personal que realiza turnos diarios de entre 9 y 12 horas, lo que afecta su salud e incluso su vida.

La importancia y justificación de la investigación se sustenta en que el valor práctico del estudio se basa en que se ha observado que, en el Servicio de Emergencia del hospital, los enfermeros están siendo afectados por cuadros de ansiedad, depresión, Trastorno de Estrés Post traumático, agotamiento y otros trastornos que les afectan no sólo en su desempeño debido al estrés laboral que ocasionan, sino también en los diferentes aspectos de su vida personal y familiar. El estrés laboral disminuye la motivación del personal para poder desempeñar de manera satisfactoria sus actividades guiadas por la valorización de la vida y el respeto a los pacientes y sus familias.

El valor teórico del estudio se basa en que se realizará una revisión bibliográfica actualizada, en la cual se abordarán las teorías de enfermería más importantes como es la Teoría Humanística de Paterson y Zderad, el modelo de relación persona a persona que propone Travelbee, a través de los cuáles se podrán identificar las intervenciones de enfermería con el propósito de contribuir a la disminución del problema que representa el estrés laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia y a su vez promover el desarrollo de estrategias en soluciones para evitar mayores repercusiones en la salud mental, su desempeño laboral y en el trabajo en equipo que es tan importante en estos servicios. La investigación permitirá mejorar los conocimientos sobre el estrés laboral y también servirá de base para el desarrollo de futuras investigaciones.

El valor metodológico de la presente investigación, se basa en que de acuerdo a la situación que se suscita en el Servicio de Emergencia con frecuencia se presenta ausentismo laboral, licencias médicas por enfermedad u otras situaciones, conflictos interpersonales, trato inadecuado a los familiares y otros que pueden deberse a que el personal continua expuesto a muchas situaciones que incrementan su nivel de ansiedad, sin embargo, no existe mayor interés de la institución por encontrar mecanismos de gestión eficientes que ayuden a disminuir este problema, por ello, en base a los aportes del presente estudio se podrán proponer estrategias que

contribuyan a disminuir la magnitud del problema causado por el estrés laboral de los enfermeros de emergencia.

Siendo el objetivo general del presente trabajo determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia tomando como centro de referencia un hospital general de Arequipa, 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque del presente estudio es cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo porque pretende describir las características de la variable cuantitativa y de corte transversal, debido a la medición de la variable se realizará una sola vez, en un tiempo y espacio determinado (35).

2.2. POBLACIÓN

De acuerdo a información proporcionada por la Jefatura de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa, la población de enfermeros que laboran en el servicio es de 62 profesionales, los que realizan turnos rotativos de 6 y 12 horas. Para el desarrollo del estudio se considerará a los profesionales que cumplan los criterios de inclusión

Los criterios de inclusión:

- Enfermeros sin límite de edad y de ambos sexos que trabajen en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado.
- Enfermeros nombrados o con contrato a plazo indeterminado o CAS.
- Enfermeros que acepten participar en el estudio mediante firma del consentimiento informado.

Los criterios de exclusión son:

- Enfermeros del área de emergencia COVID.
- Enfermeros con contrato CAS COVID u otros contratos temporales.
- Enfermeros estudiantes de segunda especialidad o pasantes.
- Enfermeros que se encuentren de vacaciones o licencia en el periodo que se realice la aplicación del instrumento.

Se trabajará con el 100% de enfermeros que cumplan los criterios de inclusión.

2.3. VARIABLE DE ESTUDIO

El presente estudio tiene como variable principal el nivel de estrés laboral de los enfermeros, de acuerdo a la naturaleza, es una variable cuantitativa cuya escala de medición es ordinal.

Definición conceptual de la variable: el estrés laboral de los enfermeros se define como “un deterioro o decaimiento físico y mental del trabajador, el cual es diario, ya sea que el trabajador no reciba el apoyo de sus líderes, jefes o compañeros, los cuales son factores que influyen en los individuos; también ante las exigencias y presiones dentro del lugar de trabajo, todo esto conlleva a una disminución de su capacidad para enfrentar una situación dentro y fuera del trabajo y así desencadenar las manifestaciones del estrés como el agotamiento, la fatiga, la falta de energía e incluso se puede llegar a la situación de no poder encontrar el bienestar personal y laboral” (17).

Definición operacional de la variable: el estrés laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia es la evaluación de su grado de estrés en las dimensiones de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, será medido mediante el Cuestionario de Estrés Laboral elaborado por Maslach y cols, adaptado y validado por Bellodas y Tiburcio (36).

2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La técnica a emplear será la encuesta, la misma que consiste en la aplicación de un cuestionario a la población de estudio que son los enfermeros del Servicio de Emergencia.

El instrumento de recolección de datos será el Cuestionario de Estrés Laboral, el mismo que en su versión original fue desarrollado por Cristina Maslach en base al Maslach Burnout Inventory (MBI) en el año 1981, posteriormente se realizó una adaptación al español por Gil & Peiró en el año 2002 quienes lo validaron. A partir de entonces se han realizado nuevas validaciones y adaptaciones al cuestionario, el mismo que consta de 22 ítems, que evalúan las dimensiones de: realización personal

(8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización (5 ítems); cada uno de los ítems se evalúa mediante la escala de Likert de seis opciones de respuesta, el puntaje final se suma y se establecen las categorías del nivel de estrés laboral que son: Alto: > 65 puntos, Medio: 44– 65 puntos y Bajo: 0 – 43 puntos. Para el presente estudio se utilizará la versión validada en Perú por Bellodas y Tiburcio (36) en el año 2019, el cual posee una confiabilidad medida mediante el alfa de Cronbach de 0.843, lo que demuestra que se trata de un instrumento confiable.

2.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Una vez que la Universidad María Auxiliadora autorice la ejecución de la investigación, se solicitará a la Dirección se nos entregue una carta de presentación, la misma que será presentada junto al Proyecto, a la Dirección del hospital con el propósito de solicitar a la institución nos otorgue la autorización para la aplicación del instrumento a las unidades de estudio, los cuales serán incluidos de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión consignados.

2.5.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se realizará durante el mes de marzo del presente año, la investigadora acudirá al Servicio de Emergencia y luego de identificar a los profesionales que cumplan los criterios de inclusión, se les brindará información acerca del propósito de la investigación y se les hará entrega del formulario esperando su resolución para que sea devuelto a la investigadora. El llenado del instrumento debe realizarse por un tiempo aproximado de 10 minutos por persona, una vez que estos sean devueltos, la investigadora verificará que haya sido debidamente resuelto, sin dejar preguntas sin responder y se procederá a la posterior calificación de los mismos.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Una vez que todos los instrumentos hayan sido resueltos se procederá a realizar el análisis estadístico de la variable, para ello, será necesario realizar una matriz de sistematización en el Programa Excel v. 26.0, en la cual, se tabularán todos los instrumentos que se hayan aplicado a los enfermeros. Luego de este procedimiento y

obtenidos los resultados se procederá a la aplicación de pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y las medidas de tendencia central mediante el Programa estadístico SPSS 23, debido al diseño descriptivo de la investigación, no se requiere de la aplicación de pruebas de significancia ni correlación dado que el estudio carece de hipótesis de investigación.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

Durante el desarrollo de la investigación, es preciso tener en cuenta el cumplimiento de los cuatro principios básicos de la bioética, que son el principio de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia (37). El cumplimiento de dichos principios es importante porque garantizará su correcto desarrollo.

Principio de Autonomía

Es la capacidad que tiene cada persona de tomar decisiones personales y en función de ellas actuar conforme lo considere pertinente. Cumpliendo el principio de autonomía cada uno de los enfermeros participantes será informado de forma detallada acerca de la investigación y podrá decidir de forma libre y voluntaria si participa o no de la investigación, y en caso de aceptación de le solicitará que brinde su consentimiento informado, documento, por medio del cual se deja constancia de su aceptación voluntaria de participación (37).

Principio de beneficencia

Este principio consiste en la búsqueda permanente del bien hacia todas las personas, en consecuencia, la investigadora asume la obligación moral de garantizar que ningún participante sea dañado en ninguna forma, más bien deberá promover la búsqueda del bienestar de los participantes (37).

Principio de no maleficencia

Este principio implica que la investigadora durante el proceso de la recolección de datos, no causará ningún tipo de daño que pudiera poner en riesgo la vida o integridad de las unidades de estudio (37).

Principio de justicia

Consiste en el principio de ser justo o equitativo, mediante un trato amable y respetuoso la investigadora se acercará a las unidades de estudio, brindándoseles toda la información oportuna y necesaria a todos por igual; sin discriminación, de manera que cada persona pueda decidir su participación en forma libre y voluntaria (37).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2022												2023															
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema	X	X																										
Búsqueda bibliográfica		X	X																									
Elaboración de introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				X	X	X	X	X																				
Elaboración de importancia y justificación de la investigación									X	X																		
Elaboración de objetivos de la de la investigación											X																	
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación											X	X																
Elaboración de Población, muestra y muestreo														X														
Elaboración de Técnicas e instrumentos de recolección de datos															X	X												
Elaboración de aspectos bioéticos																	X											
Elaboración de métodos de análisis de información																		X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																			X									
Elaboración de los anexos													X	X	X	X	X	X	X									

3.2. Recursos financieros

(Presupuesto y Recursos humanos)

MATERIALES	2022			2023				TOTAL
	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	
Equipos								
1 Laptop	S/. 1800							S/. 1800
USB	S/. 40							S/. 40
Útiles de escritorio								
Lapiceros	S/. 4							S/. 4
Lapices						S/. 8		S/. 8
Tableros						S/. 30		S/. 30
Hojas bond						S/. 50		S/. 50
Material bibliográfico								
Libros o artículos de revistas	S/. 200					S/. 250		S/. 450
Fotocopias	S/. 15	S/. 15	S/. 15			S/. 50		S/. 95
Impresiones						S/. 50		S/. 50
Espiralados							S/. 40	S/. 40
Otros								
Movilidad						S/. 70	S/. 70	S/. 140
Alimentos	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 100	S/.100	S/. 300
Llamadas	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 70
Recursos humanos								
Digitadora						S/. 80	S/. 80	S/. 160
Imprevistos	S/. 100					S/. 100	S/. 50	S/. 250
TOTAL	S/. 2189	S/. 45	S/. 45	S/. 30	S/. 30	S/. 798	S/. 350	S/. 3487

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Occupational health: Stress at the workplace. Ginebra 2020. [Internet] [acceso: 26 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stressat-the-workplace>.
2. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. [Internet] [acceso: 26 de octubre de 2022]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
3. Abu-Alhaija D, Gillespie L. Critical Clinical Events and Resilience Among Emergency Nurses in 3 Trauma Hospital-Based Emergency Departments: A Cross-Sectional Study. *J Emerg Nurs*. 2022; 48(5): 525-537. [Internet] [acceso: 26 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://www.jenonline.org/article/S0099-1767\(22\)00121-0/fulltext](https://www.jenonline.org/article/S0099-1767(22)00121-0/fulltext)
4. Cortez L, Pantoja M, Cortes D, Tello M, Nuncio J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 2022, 10 (2): 1 - 12. [Internet] [acceso: 27 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/333/3332947005/3332947005.pdf>
5. Grochowska A, Gawron A, Bodys I. Stress-Inducing Factors vs. the Risk of Occupational Burnout in the Work of Nurses and Paramedics. *Int J Environ Res Public Health*. 2022; 19(9). [Internet] [acceso: 27 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph19095539>
6. Nascimento R, Martins M, Brandão T, Ribeiro M. Bem-estar mental de enfermeiros em um hospital de urgência e emergência. *SMAD, Rev. eletrônica saúde mental alcool drog*. 2021; 17(2): 34-43. [Internet] [acceso: 27 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2021.159664>

7. Romero B. Estrés laboral relacionado con las formas de contratación de los enfermeros de la guardia adulto perteneciente al ministerio de salud del departamento de Rosario. Universidad Nacional de Rosario. Argentina, 2020. [Internet] [acceso: 26 de octubre de 2022]. Disponible en:

<https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/21776/PTE2152-RomeroB2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

8. Tilano M, González M. Estrés laboral en la población de enfermeros del Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Fe de Antioquia y su relación con las estrategias de afrontamiento, síndrome de Burnout y calidad de vida, 2021- 2022 [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Santa Fe de Antioquia, Colombia, 2022. [Internet] [acceso: 26 de octubre de 2022]. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/10495/30057>

9. Ceballos P, Solorza J, Marín N, Moraga J, Gómez N, Segura F. et al. Perceived stress among primary health care workers. *Cienc. enferm.* 2019; 25: 5. [Internet] [acceso: 27 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532019000100204>.

10. Asociación Chilena de Seguridad. Estrés laboral: estrategias de afrontamiento y modos de cuidar a la enfermería. Chile, 2020.

11. Del Rosario F, Cuba S, Sinti D. Estrés del personal de enfermería durante la pandemia COVID-19, en hospitales de Lima Norte. *Ágora.* 2021;8(2):27-32. [Internet] [acceso: 28 de octubre de 2022]. Disponible en:

<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/190>

12. Arellano V, Luján G, Arellano B. Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.* 2022; 6(4) 3365-3384. [Internet] [acceso: 29 de octubre de 2022]. Disponible en:

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840

13. Arango J, Cordova H, Sulca I. Estrés y Desempeño Laboral en el Enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho,2020. [Tesis especialidad]. Lima. Universidad Nacional del Callao 2020. [Internet] [acceso: 29 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5451>
14. Vilcarino P. Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso-Chimbote, 2021 [Tesis Maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo;2021. [Internet] [acceso: 26 de octubre de 2022]. Disponible en: [oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/89112](https://repositorio.ucv.edu.pe/20.500.12692/89112)
15. Mamani C, Mamani R. Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. Muro de la Investigación, 2022(1): 1 – 15. [Internet] [acceso: 31 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4665>
16. Campillay M, Rivas E, Dubó P, Pavez A, Galdames L, González C. Contribución y desafíos de las enfermeras en tiempos de Covid-19: una revisión narrativa de la literatura. 2021; 25: 81–98. [Internet] [acceso: 31 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.07>
17. Robbins S. Comportamiento Organizacional. (17. ed). México: Pearson. 2017.
18. Ruiz I, Vega K. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, 2016. [Internet] [acceso: 1 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.07>
19. Maslach C, Jackson S. Manual del Inventario Burnout de Maslach. Madrid: TEA Ediciones. 1996. [acceso: 1 de noviembre de 2022]. Disponible en: [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=757447](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=757447)
20. Celestino F, Florentino E, Escobar P, França E. Cuidar do outro é cuidar de mim: impacto da pandemia de COVID-19 no sofrimento mental de enfermeiros/as e médicos/as de município do Nordeste brasileiro. Rev. bras. med. fam. Comunidade.

2023; 18(45): 3219. [Internet] [acceso: 20 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/3219>

21. Mao X, Lin X, Liu P, Zhang J, Deng W, Li Z, Hou T, Dong W. Impact of Insomnia on Burnout Among Chinese Nurses Under the Regular COVID-19 Epidemic Prevention and Control: Parallel Mediating Effects of Anxiety and Depression. *Int J Public Health*. 2023; 68: 1605688. [Internet] [acceso: 20 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10060543/>

22. Nabizadeh Z, Adib M, Bolandianbafghi. Nurses' Job Burnout: A Hybrid Concept Analysis. *J Caring Sci*. 2020; 9(3):154–61. [Internet] [acceso: 22 de marzo de 2023]. Disponible en: [doi:10.34172/jcs.2020.023](https://doi.org/10.34172/jcs.2020.023)

23. Membrive J, Gómez L, Suleiman N, Velando A, Ariza T, De la Fuente EI, et al. Relation between Burnout and Sleep Problems in Nurses: A Systematic Review with Meta-Analysis. *Healthcare*. 2022; 10(5):954. [Internet] [acceso: 22 de marzo de 2023]. Disponible en: [doi:10.3390/healthcare10050954](https://doi.org/10.3390/healthcare10050954)

24. Wang B, Lu Q, Sun F, Zhang R. The Relationship between Sleep Quality and Psychological Distress and Job Burnout Among Chinese Psychiatric Nurses. *Ind Health*. 2021; 59(6):427–35. [Internet] [acceso: 22 de marzo de 2023]. Disponible en: [doi:10.2486/indhealth.2020-0249](https://doi.org/10.2486/indhealth.2020-0249)

25. Dos Santos A, Pereira F, Caliari J, Oliveira H, Ceolim F, Andrechuk S. Sleep and Professional Burnout in Nurses, Nursing Technicians, and Nursing Assistants during the COVID-19 Pandemic. *J Nurs Res*. 2022; 30(4):e218. [Internet] [acceso: 22 de marzo de 2023]. Disponible en: [doi:10.1097/jnr.0000000000000501](https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000501)

26. Noh E, Park Y, Chai J, Kim J, Kim E. Frontline Nurses' Burnout and its Associated Factors during the COVID-19 Pandemic in South Korea. *Appl Nurs Res*. 2022; 67:151622. [Internet] [acceso: 22 de marzo de 2023]. Disponible en: [doi:10.1016/j.apnr.2022.151622](https://doi.org/10.1016/j.apnr.2022.151622)

27. Rodríguez Z, Ferrer J, de la Torre G. Estrés laboral en profesionales de enfermería de una unidad quirúrgica en tiempos de la COVID-19. MEDISAN. 2022; 26 (5): e4306. [Internet] [acceso: 22 de marzo de 2023]. Disponible en:

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1405844>

28 Brandão M, Ximenes M, Barros L, Araújo T, Filho F, Veras V. Constructs triggering the Burnout syndrome in nurses in front of COVID-19: an integrative review. Rev. port. enferm. saúde mental. 2022; (27): 123-139. [Internet] [acceso: 22 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.19131/rpesm.329>

29. Arnetz J, Goetz C, Arnetz B, Arble E. Nurse reports of stressful situations during the COVID-19 pandemic: Qualitative analysis of survey responses. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021; 17(21):1-12. [Internet] [acceso: 1 de noviembre de 2022]. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7663126/>

30. Seitz R, et al. Emergency Medicine Nurse Practitioner and Physician Assistant Burnout, Perceived Stress, and Utilization of Wellness Resources During 2020 in a Large Urban Medical Center. Adv Emerg Nurs J. 2022; 44(1): 63-73. [Internet] [acceso: 1 de noviembre de 2022]. Disponible en:

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-35089284>

31. Hendy A, Abozeid A, Sallam G, Abdel H, Abdelkader F. Predictive factors affecting stress among nurses providing care at COVID-19 isolation hospitals at Egypt. Nurs Open. 2020;8(1). [Internet] [acceso: 1 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33230420/>

32. Bernilla R. Estrés laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería en escenarios pandémicos, servicio de emergencia hospital público Lambayeque 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Universidad Señor de Sipán. Pimentel, 2022. [Internet] [acceso: 2 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9749>

33. Lecca J. Covid-19: relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los centros de salud-Minsa Llacuabamba y Parcoy. Trujillo-Perú, 2020. Universidad Cesar Vallejo. [Internet] [acceso: 2 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.26495/re.v4i3.1421>
34. Valderrama E, Polino Y. Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica. [Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales]. Universidad Peruana Unión. Lima, 2020. [Internet] [acceso: 2 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3960>
35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mac Graw Hill, 2014.
36. Bellodas J, Tiburcio B. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019. Lima, 2019. Universidad Cesar Vallejos. [acceso: 16 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35533>
37. Delclos J. Ética en la Investigación Científica. España, 2018. [acceso: 22 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
ESTRÉS LABORAL	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Es un deterioro o decaimiento físico y mental del trabajador, el cual es diario, ya sea que el trabajador no reciba el apoyo de sus líderes, jefes o compañeros, los cuales son factores que influyen en los individuos; también ante las exigencias y presiones dentro del lugar de trabajo, todo esto conlleva a una disminución de su capacidad para enfrentar una situación dentro y fuera del trabajo y así desencadenar las manifestaciones del estrés como el agotamiento, la fatiga, la falta de energía e incluso se	Es la evaluación de su grado de estrés en las dimensiones de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización	Realización personal	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	8 (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	Alto: > 65 puntos Medio: 44– 65 puntos Bajo: 0 – 43 puntos	Las dimensiones del cuestionario de estrés laboral se obtuvieron a partir de suma de las puntuaciones de cada uno de los ítems, que son evaluados mediante una escala de Likert con 6 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 0 a 132
				Agotamiento emocional	0: Nunca 1: Pocas veces al año o menos 2: Una vez al mes o menos	9 (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16)		

		puede llegar a la situación de no poder encontrar el bienestar personal y laboral			3: Unas pocas veces al mes 4: Una vez a la semana 5: Pocas veces a la semana 6: Todos los días			puntos: para facilitar su interpretación: a mayor puntuación, mayor es el nivel de estrés laboral
				Despersonalización	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	5 (5, 10, 11, 15, 22)		

ANEXO B. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (Adaptado y validado por Bellodas y Tiburcio)

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres y estoy realizando una investigación acerca del estrés laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado. Por favor responda con total sinceridad debido a que su información será manejada de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, lea cada ítem con atención y escoja la opción de respuesta que mejor se adapte a su situación, luego márquela con una equis (X) en el casillero que corresponda. Es importante que responda a todas las preguntas y que sus respuestas sean marcadas con claridad.

III. DATOS GENERALES

Edad:.....años

Sexo: () Masculino () Femenino

Tiempo de servicio en Emergencia:.....años.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

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

Ítem	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 en un esfuerzo (AE).							
7. Trato eficientemente los problemas de los pacientes (RP).							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando (agotando) (AE).							
9. Creo que influyó 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 (AL).							

15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra 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).							

Gracias por su colaboración

ANEXO C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: “Estrés laboral de los enfermeros del servicio de emergencia en un hospital general de Arequipa, 2022.”

Nombre de la investigadora principal: ALBURQUEQUE OBANDO, YOHANNA LIZ.

Propósito del estudio: Determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia tomando como centro de referencia un hospital general de Arequipa, 2023.

Beneficios por participar: Tendrá la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a ALBURQUEQUE OBANDO, YOHANNA LIZ autora del trabajo (teléfono móvil N.º 932122181) o al correo electrónico: yohannita030628@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la Universidad Maria Auxiliadora, ubicada en el correo electrónico:

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Huella digital
Nº de DNI	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Nombres y apellidos de la investigadora	Firma
ALBURQUEQUE OBANDO, YOHANNA LIZ	
Nº de DNI	
Nº de telefono móvil	

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante