



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS.

CLINICA INTERNACIONAL- SEDE SAN BORJA

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y
Desastres

Autora

Ruiz Herrera, Gisella Greysy

Asesor

Atuncar Tasayco, Urbano Mauro

ORCID: 0000-0003-1871-0273

Jurado

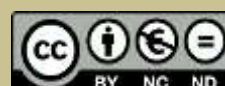
Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Galarza Soto, Karla Vicky

Lima - Perú

2025



ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS. CLINICA INTERNACIONAL- SEDE SAN BORJA

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Systems Link

Trabajo del estudiante

1 %

2

rraae.cedia.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

3

intercenciamedica.com

Fuente de Internet

1 %

4

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

5

dspace.ucacue.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

6

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

7

clubensayos.com

Fuente de Internet

1 %

8

repositorio.unprg.edu.pe

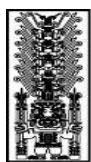
Fuente de Internet

1 %

9

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

**ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS. CLINICA
INTERNACIONAL- SEDE SAN BORJA**

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Título de Enfermera en Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres

Autora

Ruiz Herrera, Gisella Greysy

Asesor

Atuncar Tasayco, Urbano Mauro

ORCID: 0000-0003-1871-0273

Jurado

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Galarza Soto, Karla Vicky

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

Este trabajo de tesis está dedicado primero a Dios, y a mi familia por darme su apoyo permanentemente durante mi carrera profesional y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me apoyaron, aportando a mi formación profesional y como persona.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

También a mis padres y familiares por su apoyo incondicional y comprensión en cada momento que lo necesité.

INDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
1.1 Descripción y formulación del Problema.....	1
1.2 Antecedentes.....	4
1.3 Objetivos.....	09
1.4 Justificación.....	10
II. Marco teórico.....	11
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	11
III. Método	18
3.1 Tipo de Investigación.....	18
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	18
3.3 Variables.....	18
3.4 Población y muestra.....	18
3.5 Instrumento.....	19
3.6 Procedimiento.....	19
3.7 Análisis de datos.....	19
3.8. Consideraciones éticas.....	20
IV Resultados.....	21
V Discusión de resultados.....	25
VI Conclusiones.....	27
VII Recomendaciones.....	28
VIII Referencias.....	29
IX Anexos	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estrés laboral total en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional San Borja. Marzo 2017.....	21
Tabla 2: Estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja: Dimensión Agotamiento	22
Tabla 3: Estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja: Dimensión Despersonalización.	23
Tabla 4: Estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja: Dimensión: Realización Personal.	24

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estrés laboral total en las enfermeras	21
Figura 2: Dimensión Agotamiento	22
Figura 3: Dimensión Despersonalización	23
Figura 4: Realización Personal	24

Resumen

La presente tesis titulada “Estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencias. Clínica Internacional-sede San Borja”, se realizó por incremento de enfermeras que no logran afrontar adecuadamente los problemas propios del servicio y los comentarios negativos de los usuarios.

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional-sede San Borja. 2017. **Metodología:** estudio cuantitativo, prospectivo, observacional, descriptivo, de corte transversal. El instrumento de recolección fue la Escala adaptada de Maslach Burnout, instrumento más utilizado a nivel mundial.

Resultados: Los enfermeros del servicio de emergencia de la Clínica Internacional- sede San Borja que participaron en este estudio presentan un nivel medio de estrés con el 60%, que se evidencia durante el desempeño de sus actividades diarias. En la dimensión de realización personal obtuvo un porcentaje medio de 65%, y en las dimensiones de despersonalización y agotamiento presentó un 55 %. **Conclusiones:** El personal de enfermería conoce las dimensiones del estrés, pero por las diferentes actividades que realiza, las características del servicio, nivel de complejidad en la atención, y largas horas de trabajo, termina el turno y se retira a su hogar a continuar con sus labores, no teniendo la oportunidad de hacer un análisis individual y grupal sobre el trabajo realizado, acumulando cansancio, desgaste, insensibilidad en algunos casos.

Palabras clave: Estrés, cuidado del enfermero, servicio de emergencia

Abstract

This thesis entitled "Work stress in emergency service nurses. International Clinic-San Borja headquarters", was carried out due to an increase in nurses who are unable to adequately deal with the problems of the service and negative comments from users. **Objective:** To determine the level of occupational stress of the nurses of the Emergency Service of the International Clinic-San Borja headquarters. 2017. **Methodology:** quantitative, prospective, observational, descriptive, cross-sectional study. The collection instrument was the adapted Maslach Burnout Scale, the most widely used instrument worldwide. **Results:** The nurses of the emergency service of the International Clinic - San Borja headquarters who participated in this study present an average level of stress with 60%, which is evidenced during the performance of their daily activities. In the dimension of personal fulfillment it obtained an average percentage of 65%, and in the dimensions of depersonalization and exhaustion it presented 55%. **Conclusions:** Nursing staff know the dimensions of stress, but due to the different activities carried out, the characteristics of the service, the level of complexity in care, and long working hours, the shift ends and they go home to continue with their work, not having the opportunity to make an individual and group analysis of the work done, accumulating fatigue, wear, insensitivity in some cases.

Keywords: Stress, nursing care, emergency service

I. INTRODUCCIÓN

El enfermero(a) pertenece a una profesión especialmente vocacional que ayuda y brinda cuidados a todos los grupos etarios y desarrolla altos niveles de responsabilidad, mantiene buenas relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que hacen ser a este grupo profesional más vulnerable al estrés laboral.

Ocurren eventos durante la atención de paciente, tales como: los horarios largos de trabajo; ser el mediador entre el paciente, el médico y familiares; la desvalorizada imagen de la profesión; soportar reclamos y exigencias de ambos lados; el insuficiente reconocimiento social de la profesión y los conflictos organizativos, son el ámbito adecuado para que pueda desarrollarse el estrés laboral con todas sus manifestaciones psicofísicas.

Muñoz (2012), Conceptualiza el estrés laboral como “el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos”.

La clínica Internacional. Sede San Borja como institución de salud no está ajena a presentar situaciones de gran estrés durante la atención del usuario, especialmente en las áreas críticas, es por ese motivo que, es muy necesario evaluar y medir el grado de estrés en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia.

1.1. Descripción y Formulación del Problema

Barraza (1989), Refiere que después de controvertidos debates científicos si el estrés era un estímulo o la respuesta del organismo, Paterson y Neufeld, “comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado”.

Estudios epidemiológicos que señalan Kalimo et al. (2000), han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y complicar una enfermedad e influenciar en los resultados de las medidas de tratamiento y rehabilitación. Estos autores agregan que hay cambios a nivel del sistema de respuesta fisiológica: taquicardia, aumento de la presión arterial, sudoración, cambios del ritmo respiratorio, incremento de la tensión muscular, hiperglicemia, aumento del metabolismo basal, hipercolesterolemia, inmunosupresión, sensación de nudo en la garganta, midriasis, etc.

Becerra (2016), subdirector de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), mencionó que "Estos problemas son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; y producen un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano. Lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones".

Daza (1999), Concluye: que el estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos. Uno de los grupos profesionales más afectados es el del personal de enfermería que está expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) es de vital importancia determinar las causas del síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

Maslach (2014), Soportan el estrés con mayor intensidad, por cuanto que están sometidas en líneas generales a factores estresores, como escasez del personal que supone una carga laboral, trabajo en turnos rotativos y la consecuente alteración del ritmo de trabajo con usuarios

problemáticos, contacto con la enfermedad, dolor y muerte, conflictos y ambigüedad de rol, entre otros.

En este sentido podemos encontrar antecedentes en las variables del entorno socio-profesional, organizacional, interpersonales e individuales, todo ello en el marco del contexto del estrés laboral y son los siguientes el entorno socio – profesional, en que la enfermera(o) enfrenta, nuevos procedimientos en sus tareas y funciones, cambios en los programas de formación de los profesionales, en los perfiles demográficos de la población de los usuarios, que requieren redefinir los roles y aumentar la demanda de servicios de salud por parte de la población. - A nivel organizacional; destaca el desarrollo, la actividad en la organización estructuradas bajo un esquema de burocracia personalizada. Los profesionales capacitados para el desarrollo de su actividad gozan de cierta independencia y control sobre las mismas, en el caso de enfermería pasa por conjugar de una forma de enfermería equilibrada a las relaciones con el colectivo médico, relaciones interpersonales; se da sobre todo en los usuarios y los compañeros de diferente personalidad; ya sea tensas, conflictivas.

Se puede deducir que la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o la dirección y/o administración de la entidad de salud donde el enfermero labora favorece que pueda desarrollarse el síndrome de Burnout.

Entonces podemos decir que el síndrome de Burnout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el profesional. El papel del enfermero emergencista es imprescindible y fundamental dentro de los equipos de emergencia, y por lo tanto debe tener una preparación tanto a nivel personal como profesional que le permita realizar su trabajo de manera eficiente, debe ser capaz

de relacionarse con el equipo interdisciplinario para poder coordinar y optimizar esfuerzos dirigidos a cada paciente.

Mediante nuestra experiencia laboral y en la atención de los pacientes del servicio de emergencia en la Clínica Internacional- sede San Borja hemos recibido comentarios del usuario tales como: La enfermera está molesta, se demora mucho en atenderme, la enfermera me ha gritado, no tiene paciencia, las enfermeras están discutiendo.

Al producirse esta situación, se relaciona directamente con tener menos tiempo en la aplicación de la calidad del proceso de relación enfermera - paciente.

De acuerdo, a esta problemática se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional-sede San Borja?.

1.2. Antecedentes

El presente estudio refleja el interés de la investigadora por encontrar los motivos que desencadenan el estrés en el personal de enfermería, situación que se evidencia por los comentarios de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencias de la Clínica Internacional-sede San Borja.

1.2.1. Internacionales

(Moncada et al., 2021), desarrollaron el estudio “Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la Emergencia Sanitaria por Covid-19- Ecuador”. Tuvo como objetivo: analizar el estrés laboral entre profesionales sanitarios de atención primaria (médicos/as y enfermeros/as) que trabajan en Salud Pública del Ecuador durante la emergencia sanitaria por Covid-19. Metodología: cuantitativo, transversal, una muestra de 41 personas, el instrumento fue de estrés laboral (JSS). Resultados: Los médicos alcanzan las puntuaciones más altas y personas con más de 30 años. Conclusiones: Es indispensable profundizar en este tipo de análisis para

obtener datos que permitan toma de decisiones acertadas que eviten pérdida de vidas, desgaste innecesario del personal sanitario y la disminución de su productividad.

Ramírez (2021), realizó la investigación “Síndrome de Burnout en personal de enfermería del área de emergencia y hospitalización Covid del Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro - Ecuador”. Con el objetivo: Determinar la prevalencia del Burnout, además de identificar que dimensión de este síndrome se encuentra afectado en el personal, así como también, evaluar cada una de las dimensiones afectadas. Metodología: fue cuantitativo, no experimental, con diseño transversal descriptivo; estudió a una población de 11 licenciados en enfermería, se utilizó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory. Resultados: Determinó la prevalencia del Burnout, en su dimensión de cansancio emocional en un 45%. La realización personal en 18% y la despersonalización en un 64%, siendo esta última, en la dimensión más afectada del personal de enfermería.

Carrion (2019), realizó la investigación “Niveles Síndrome de Burnout, en el personal de Salud que labora en el área de Emergencias del Hospital General IESS Ibarra- Ecuador”. Con el objetivo: determinar los niveles de Burnout del personal del área de emergencia del Hospital IESS Ibarra. Metodología: fue observacional, descriptivo, transversal se utilizó la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI), la población estuvo compuesta por 52 personas entre médicos, enfermeros/as, auxiliares de enfermería, paramédicos y conductores de ambulancias, que tuvieron la voluntad de participar en el estudio. Resultados: La prevalencia de niveles de Burnout es del 26,92%, el 48% presenta un nivel alto en despersonalización, el 31% presenta un nivel bajo de realización personal y el 26.9% refleja un nivel alto de Agotamiento emocional.

(Molina et al., 2019), realizaron el estudio “Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas - Chile”. Con el objetivo: Identificar los estresores laborales que generan riesgos

en la salud del equipo de enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos. Metodología: fue descriptivo transversal, muestra de 37 enfermeros, se empleó Nurses Stress Scale de Gray-Toft y Anderson, cuantificando 7 factores determinantes de estrés en el ambiente laboral distribuidos en 3 agrupaciones: carga laboral, ambiente psicológico y ambiente social. Resultados: El 48.6% de los estresores están conexos con carga laboral, como la falta de tiempo para realizar tareas que son incompatibles con la atención de enfermería y proporcionar apoyo emocional al paciente. En el ámbito psicológico, el factor estrés realiza procedimientos que pueden conllevar a ser dolorosos para el paciente, mientras que, en el ámbito social, el 70,2%, el factor estrés se produce por la ausencia del médico en situación cercana de muerte.

Portero (2019), Desarrollo la investigación titulada “Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias – España”. Tuvo como objetivo: Evaluar la relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud genera. Metodología: fue descriptivo, transversal una muestra de 235 licenciados de Enfermería y Médicos que laboran en cuatro unidades de urgencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Como instrumento se empleó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Resultados: La mayoría son mujeres (76,17%), profesionales de enfermería (72,77%). El nivel medio de estrés percibido fue de 21,53%. El 48,94% de los profesionales tenía un nivel alto de despersonalización. Los factores con los que los profesionales sanitarios estaban más satisfechos fueron la relación interpersonal con los jefes (0,62%). El afrontamiento más utilizado por los

profesionales fue el centrado en el problema 0,50%. Con respecto a la salud general, la ansiedad fue el síntoma más frecuente.

1.2.2. Nacionales

Nina (2022), realizó la investigación titulada “El síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – Puno”. Objetivo: Determinar el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería. Cuya hipótesis propuesta fue: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería. Metodología: cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, el método usado es hipotético deductivo, la muestra fue de 45 enfermeras, Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, la segunda se determinó con el cuestionario de desempeño laboral. Para determinar correlación de las variables se aplicó la prueba de Rho de Spearman, (0,820). Resultados: Se determinó con un valor de (0,820) de coeficiente en correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral), que existe una correlación - positiva alta entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería. La variable de despersonalización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral con un valor de (0,622).

Matos (2021), realizó la tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla-Lima”. Objetivo: Cuantitativa, transversal no experimental, descriptivo. Muestra fue de 30 enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla. La recolección de datos se realizó con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), modificado y validado por 5 jueces expertos, la confiabilidad en Alfa de Cronbach 0.807. Resultados: El 80% presentan un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 10% (3) tiene nivel alto y el 3(10) nivel bajo. En la dimensión agotamiento emocional el 45%(14) tienen un nivel

medio de estrés laboral, seguido de nivel bajo con 45%(14) y un 10%(2) nivel alto. En la dimensión realización personal el 75% (23) presentan un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 20% (6) nivel medio y el 5% (1) nivel bajo, finalmente en la dimensión de despersonalización el 65% (20) con un nivel alto, mientras que el 25% (8) nivel medio y el 10% (2) nivel bajo.

Bellodas y Tiburcio (2019), realizó la investigación “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen-Lima”. Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Metodología: La población fue 150 enfermeras del servicio de emergencia. Se utilizó el instrumento de Burnout de Maslach y Jackson que cuantificó el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en este servicio. Resultados: El nivel de estrés laboral en las enfermeras fue medio con el 60 %, al igual que sus 3 dimensiones; en la dimensión del agotamiento emocional con el 58.7%, la dimensión de realización personal un 47.3% y un 50% en la dimensión de despersonalización.

Tapia (2019), Realizó la tesis titulada “Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencias del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. P.N.P. Lima”. Objetivo: Determinar el nivel de síndrome de Burnout en las Enfermeras del servicio de Emergencias del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. P.N.P. Metodología: fue experimental y transversal, descriptivo, cuantitativo, prospectivo, la población fue de 56 licenciados en Enfermería, Se utilizó el cuestionario validado y adaptado al Perú, de Maslach Inventory (MBI), para la presente investigación se aplicó una prueba piloto, teniendo una confiabilidad de el alfa de Cronbach de 0.90. Resultados: Se evidenció que el 76.8% (43) presenta moderadamente el síndrome de Burnout, y que el 23.2% (13) tiene un nivel bajo, con respecto a la dimensión de realización personal tiene un nivel alto con 75% (42),

en comparación de la dimensión de agotamiento emocional se encontró bajo en el 73.2% (41), de igual manera la dimensión de despersonalización presenta un 57.1% (32) nivel bajo.

Sunción (2018), Realizó la investigación “Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 Tumbes”. Objetivo: Determinar el Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, Metodología: cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se aplicó a una población 30 profesionales. Se utilizó la encuesta Inventario de Burnout de Maslach (MBI) con la versión MBI-HUMAN Services Survey (MBIHSS). Resultados: En referencia al Síndrome de Burnout del personal de enfermería el 83,3% tienen un nivel medio, 13,3% manifiestan un nivel alto y el 3,4% bajo; en la dimensión agotamiento emocional del total, el 70,0% presenta un nivel bajo, 30,0% nivel medio; respecto a la dimensión despersonalización del total, el 60% tiene medio, el 13,3% alto y 26,7% bajo; y en la dimensión realización personal del total, el 56% medio, el 13,3% bajo y el 33,3% alto.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional-sede San Borja. 2017.

1.3.1. Objetivos específicos

- Describir el nivel de estrés laboral en la dimensión de agotamiento emocional en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional-sede San Borja. 2017.
- Describir el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional-sede San Borja. 2017.

- Describir el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en las enfermeras del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional-sede San Borja. 2017

1.4 Justificación

A nivel mundial, se han desarrollado un gran número de trabajos de investigación orientado a evaluar el estrés laboral en el campo de la salud. Las enfermeras de la Clínica Internacional; ya que tienen contacto estrecho con el paciente, forman parte de una unidad de apoyo fundamental para su diagnóstico, tratamiento y seguimiento. Además, las enfermeras están sometidas a fuentes de estrés que influyen en su capacidad y su eficiencia, no se han encontrado estudios iguales o similares en Clínica Internacional Sede San Borja.

Otro motivo para realizar esta investigación, fueron los altos costos que producen la rotación de personal; ya que la salida de un enfermero implica pérdida de conocimientos, adiestramiento y habilidades que el servicio requiere para su funcionamiento. Adicionalmente, se tiene que considerar los costos por el entrenamiento del nuevo personal que lo sustituirá, si es que existe. Se entiende que, en los servicios como en el que se enfoca este proyecto de investigación, la calidad del servicio prestado depende en gran medida del enfermero, su conocimiento, su vocación, su capacidad de entrega y del trabajo en equipo, y para que todo esto se pueda desarrollar, el personal debe sentirse a gusto en su entorno laboral.

Cuando se está sometido a situaciones que generan estrés laboral, afecta al personal y a la calidad del servicio prestado. Esta investigación permitirá determinar los niveles de estrés a los que están sometidos las enfermeras, así como sugerir algunas estrategias de afrontamiento de estrés del profesional en estudio, buscando poder evitar o minimizar las posibles consecuencias que puedan influir en la calidad de atención al paciente que presta en dicho servicio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas Sobre el Tema de Investigación

2.1.1 Estrés

Libre (2020), El estrés (del griego *stringere*, que significa «apretar» a través de su derivado en inglés *stress* que significa «fatiga de material».) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Fisiológica o biológica es la respuesta de un organismo a un factor de estrés tales como una condición ambiental o un estímulo. El estrés es el modo de un cuerpo de reaccionar a un desafío. De acuerdo con el evento estresante, la manera del cuerpo a responder al estrés es mediante el sistema nervioso simpático de activación que da lugar a la respuesta de lucha o huida. En los humanos, el estrés normalmente describe una condición negativa (distrés) o por lo contrario una condición positiva (eustrés), que puede tener un efecto mental, físico e incluso de bienestar o malestar en un ser humano.

SoluDistres (2016), El cuerpo desarrolla estos mecanismos para aumentar las probabilidades de supervivencia frente a una amenaza a corto plazo, pero no para ser mantenidos indefinidamente. A medio y largo plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo. El estrés (especialmente el distrés) provoca inmunodepresión. La liberación de hormonas de estrés inhibe la maduración de los linfocitos, encargados de la inmunidad específica.

2.1.2 Características del Estrés

Webconsultas (2018), Describe las siguientes características:

- Emociones: ansiedad, miedo, irritabilidad, confusión.
- Pensamientos: dificultad para concentrarse, pensamientos repetitivos, excesiva autocrítica, olvidos, preocupación por el futuro....

- Conductas: dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, alcohol...
- Cambios físicos: músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones y respiración agitada.

2.1.3 Tipos de Estrés

Existen diferentes tipos de estrés, que se clasifican en función de la duración:

2.1.3.1 Estrés agudo

Es estimulante y excitante, pero muy agotador. No perdura en el tiempo. Ejemplo: una serie de entrevistas de trabajo en un día. Puede aparecer en cualquier momento en la vida de cualquier individuo.

2.1.3.2 Estrés agudo episódico

Es cuando se padece estrés agudo con mucha frecuencia. La gente afectada reacciona de forma descontrolada, muy emocional, y suele estar irritable, y sentirse incapaz de organizar su vida.

2.1.3.3 Estrés crónico

En estado constante de alarma.

2.1.4 Reacciones Psicológicas que Causa el Estrés

PRL (2016), Las reacciones psicológicas que causan el estrés presentan tres componentes: el emocional, el cognitivo y el de comportamiento. El estrés y las emociones tienen muchísima relación que hasta la definición son similares. Las emociones se pueden definir como un estado de ánimo que aparece como reacción a un estímulo. Lo que hace pensar que el estrés es una emoción ya que tiene las características de una emoción.

Barco (2019), Algunas respuestas de tipo emocional que se presentan en personas afectadas por el estrés son las siguientes: abatimiento, pena, irritabilidad, apatía, indiferencia, desequilibrio emocional, etc. Los mecanismos estresores se perciben mediante los órganos de los sentidos (vista, oído, tacto, gusto, olfato), que después llegan las emociones. Por consiguiente, posterior al estrés se presentan las emociones y viceversa.

2.1.5 Factores Desencadenantes

Aspilcueta (2014), Los denominados estresores o elementos estresantes son los escenarios favorecedores para que se desarrolle el estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, en forma directa o indirecta, produzca la desestabilización en la armonía dinámica del organismo (homeostasis).

Para el estudio y cognición del estrés se ha enfocado en definir y catalogar los disímiles desencadenantes de este proceso. El reconocimiento de los diferentes tipos de estresores nos muestra la presencia de diez grandes clases de estresores:

- Situaciones que fuerzan a procesar el cerebro.
- Estímulos ambientales.
- Percepciones de amenaza.
- Alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.)
- Aislamiento y confinamiento.
- Bloqueos en nuestros intereses.
- Presión grupal.
- Frustración.
- No conseguir objetivos planificados.
- Relaciones sociales complicadas o fallidas.

Romero (2009), Sin embargo, se realizaron diferentes taxonomías sobre los factores desencadenantes del estrés en base a criterios netamente descriptivos; un claro ejemplo, tenemos el propuesto por Lazarus, R. S., & Susan Folkman. (1986), para quienes el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno “que es evaluado por el individuo como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Como resultado se clasificó de acuerdo al tipo de cambio que se originan en las condiciones de vida. Se logró delimitar, en cuatro tipos de sucesos estresantes:

- Los estresores únicos: hacen reseña a cataclismos y cambios radicales en las condiciones del entorno de vida de los individuos y que, usualmente, afectan a una gran cantidad de ellas.
- Los estresores múltiples: perjudica solamente a una persona o a un mínimo grupo de ellas, y se afectan con cambios importantes y vitales para los individuos.
- Los estresores cotidianos: se describen a la aglomeración de contrariedades, accidentes y variaciones en las pequeñas prácticas diarias.
- Los estresores biogénicos: son mecanismos físicos y químicos que dirigen directamente la respuesta de estrés sin la intervención de los procesos psicológicos.

2.1.6 Estrés Laboral

Sánchez (2017), El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede inducir la saturación física o mental del trabajador, originando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más cercano.

(Leka et al., 2018), El estrés laboral es considerado como epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento del personal de salud. Genera alteración

del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa variaciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes.

Amado (2017), El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede expresarse de disímiles formas. Algunos de sus síntomas más habituales van desde la irritabilidad a la depresión, y generalmente van juntos el agotamiento físico y/o mental.

Asimismo, el estrés en el área laboral está relacionado con una disminución de la productividad de las compañías y una declinación de la calidad de vida de aquellos que lo padecen, llegando inclusive a ser causa de despido laboral en las situaciones más graves, por lo que es necesario recibir tratamiento mediante técnicas eficientes para su manejo. Además se aconseja usar ejercicios y musicoterapia para eliminar el estrés.

2.1.7 Estrés Laboral en Enfermería en Emergencia

(Meza et al., 2016), Describen los conocimientos sobre estrés ocupacional en las (os) profesionales de la salud, nos aproximan a entender la proporción en que se experimenta la severidad de los síntomas físicos tales como dolor de cabeza, dolor de espalda, vómito, aumento de la frecuencia cardíaca, dificultades del sueño; los síntomas afectivos indicadores de tensión tales como ataques de pánico, depresión y ansiedad; síntomas de conductas no usuales como la agresividad, el alcoholismo, la rumia de los problemas; los síntomas cognoscitivos como temores, pensamientos en torno a errores, olvidos, juicios pobres, falta de razonamiento o disminución de percepciones. Además, puede conocerse cómo se distribuyen estos síntomas en los grupos de profesionales, lo que aporta información en cuanto a diferencias individuales en el afrontamiento del estrés. Cuando se consulta a los profesionales en salud sobre cuál área de su vida consideran

que les causa más tensión, indican el trabajo, a diferencia de otros trabajadores como los obreros, que lo atribuyen a diversas áreas de su vida.

Los niveles de estrés difieren en los grupos profesionales en salud. Sin embargo, los estudios coinciden que los principales motivos del estrés son compartidos e indican a la sobrecarga de trabajo como la más importante.

Diferentes autores han indicado el riesgo potencial para los usuarios originado por la presión del tiempo sobre los Licenciados de Enfermería.

Se ha documentado la posibilidad de cometer errores, la dificultad de tomar decisiones y los trastornos en la memoria cuando los niveles de estrés son altos. También, se ha demostrado la asociación entre el estrés y la responsabilidad por otras personas

Se considera que el estrés en el personal de enfermería perjudica directa e indirectamente en la calidad del cuidado que se brinda a los usuarios, así como su propio estado de salud. También, se considera como el principal origen de desgaste, insatisfacción profesional, rotación excesiva, abandono, ausentismo e incapacidad.

Este trabajo se considera potencialmente estresante y no puede considerarse un trabajo homogéneo. La enfermería es una de las profesiones con una alta tasa de suicidio y trastornos mentales. Podría decirse que, entre los trabajadores de la salud, estos profesionales son los primeros en sufrir síntomas de fatiga, trastornos del sueño, consumo de drogas y enfermedades mentales.

En el deterioro de la salud, existe un patrón de desgaste, caracterizado por daños en el organismo, afectando principalmente a los sistemas musculoesquelético y cardiovascular. El deterioro mental a veces se manifiesta por depresión ante la muerte, síntomas de depresión y neurosis de moderada a leve. En algunos casos, hay indiferencia ante la muerte del paciente, lo

que puede explicarse como una forma de adaptación, como mecanismo de negación o como elemento de protección.

(Carlin et al., 2010), Este grupo de profesionales experimenta, en su trabajo, un gran compromiso emocional que puede volverse muy estresante, si las condiciones de trabajo les obligan a trabajar jornadas largas, extenuantes, abrumadoras, difíciles de trabajar en condiciones óptimas en cuanto a tiempo, materiales, equipos y personal.

Los horarios de trabajo rotativos y los turnos de noche son otras condiciones de trabajo que producen cambios fisiológicos, como alteraciones en los ritmos circadianos. También afectan la vida familiar y social, lo que se manifiesta como ansiedad, ira, aumento del estrés e irritabilidad.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal.

3.2 Ámbito Temporal y Espacial

El estudio se realizó en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional- Sede San Borja durante los meses de Julio a diciembre del 2017.

3.3 Variables

Univariable

Nivel de estrés laboral en enfermeras

Operacionalización de variable (Anexo A)

3.4 Población y Muestra

La población la conformaron las 20 enfermeras del servicio de Emergencia que laboran en el Servicio de Emergencias-Clínica Internacional-Sede San Borja del 2017.

Criterios de Inclusión:

- Enfermero que tenga más de un año laborando en el servicio de emergencia.
- Enfermero que cumpla con 150 horas de trabajo al mes.
- Enfermeros que autoricen su participación en el estudio.

Criterios de Exclusión

- Enfermero que tenga menos de un año laborando en el servicio de emergencia.
- Enfermero que no cumpla con 150 horas de trabajo al mes.
- Enfermeros que no autoricen su participación.

- Profesionales de enfermería que cubren algún turno por una necesidad de servicio esporádicamente.

3.5 Instrumentos

Se usó como técnica la encuesta y el instrumento de recolección fue la Escala adaptada de Maslach Burnout, es el instrumento más utilizado a nivel mundial. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. (Miravalles, 2014)

El instrumento midió los 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideró bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permitieron diagnosticar el trastorno. (Anexo C)

3.6 Procedimiento

La toma de datos se realizó en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional- Sede San Borja. Previa autorización de la Dirección y del Área de Investigación, para el estudio y aplicación del instrumento, lo cual se coordinó con la jefa del departamento de Enfermería y también de la jefa de enfermeras del área de estudio. Luego se aplicó el instrumento en cada enfermera participante acompañado con una explicación clara y entendible precisando que su intervención será voluntaria y el resultado obtenido es confidencial. Se entrevistó a cada profesional de enfermería en los diferentes turnos rotativos durante 1 mes.

3.7 Análisis de Datos

Posteriormente se realizó el procesamiento estadístico de los datos, mediante el Paquete estadístico SPSS versión 24 en español, los resultados se plasmaron en gráficas y tablas para su

interpretación, de acuerdo a los antecedentes del estudio y la base conceptual. Finalmente se redactó las conclusiones y recomendaciones.

3.8 Consideraciones Éticas

Siurana (2010), El profesional de enfermería al momento de ejecutar esta investigación ejerció los principios éticos que son inherentes a su quehacer propio. El principio de autonomía; el enfermero decide si participa o no en la pesquisa, preservando la confiabilidad total de los datos obtenidos. El principio de beneficencia; este principio resguarda la integridad física y psicológica de la población en estudio durante el proceso de recolección de datos. El principio de no maleficencia; la participación muestra el compromiso del profesional de enfermería de no vulnerar intencionadamente la aplicación del instrumento, basándose en el precepto “primero no dañar” finalmente el principio de justicia; durante la ejecución de esta investigación no se observó ni se advirtió alguna conducta.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados por dimensiones que figuran en tablas y barras.

Tabla 1:

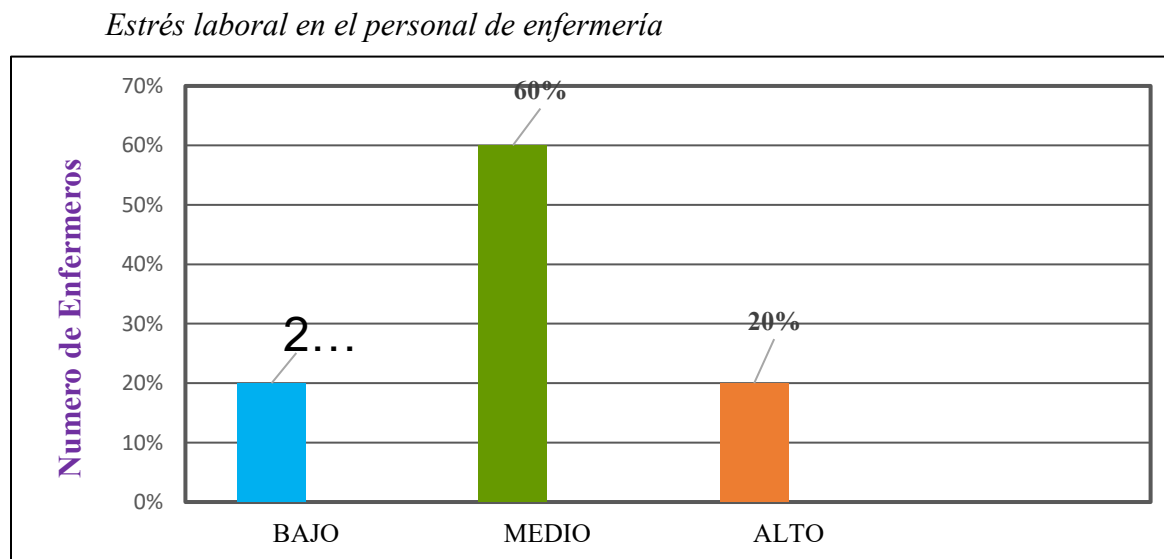
Estrés laboral en el personal de enfermería

Estrés laboral		Frecuencia	%
Nivel	Alto	4	20%
	Medio	12	60%
	Bajo	4	20%
	Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia).

Se puede visualizar que el 20 % (4) de los enfermeros del servicio de emergencias tienen un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 60 % (12) un nivel medio y el 20 % (4) nivel bajo.

Figura 1:



Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)

Mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que presentan estrés bajo el 20 % (4), nivel medio 60 % (12) y nivel alto 20% (4).

Tabla 2:

Estrés laboral en el personal de enfermería en la Dimensión Agotamiento.

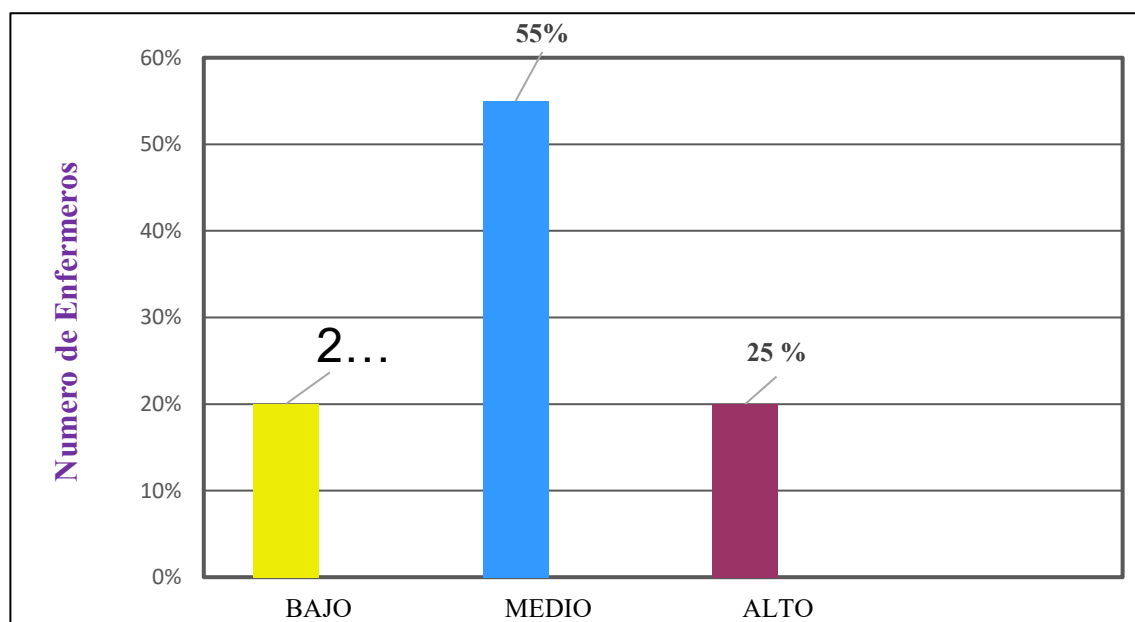
Estrés laboral		Frecuencia	%
Nivel	Alto	4	20%
	Medio	11	55%
	Bajo	5	25%
	Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia).

Se puede visualizar que el 20 % (4) de los enfermeros del servicio de emergencias tienen un nivel alto de agotamiento, mientras que el 55 % (11) un nivel medio y el 25 % (5) nivel bajo.

Figura 2:

Estrés laboral en el personal de enfermería en la Dimensión Agotamiento.



Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)

Mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que presentan agotamiento bajo el 20 % (4), nivel medio 55 % (11) y nivel alto 25% (5).

Tabla 3:

Estrés laboral en el personal de enfermería en la Dimensión Despersonalización.

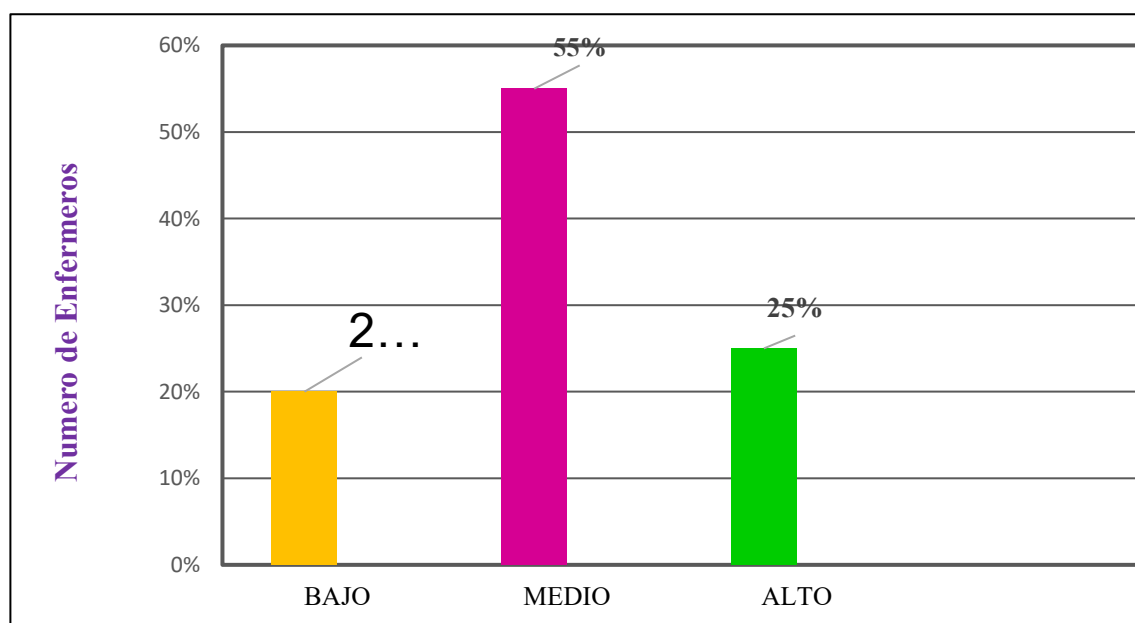
Estrés laboral		Frecuencia	%
Nivel	Alto	5	25%
	Medio	11	55%
	Bajo	4	20%
	Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia).

Se puede visualizar que el 25 % (5) de los enfermeros del servicio de emergencias tienen un nivel alto de despersonalización, mientras que el 55 % (11) un nivel medio y el 20 % (4) nivel bajo.

Figura 3:

Estrés laboral en el personal de enfermería en la Dimensión Despersonalización.



Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)

Mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que presentan despersonalización baja el 20 % (4), nivel medio 55 % (11) y nivel alto 25% (5).

Tabla 4:

Estrés laboral en el personal de enfermería en la Dimensión Realización Personal.

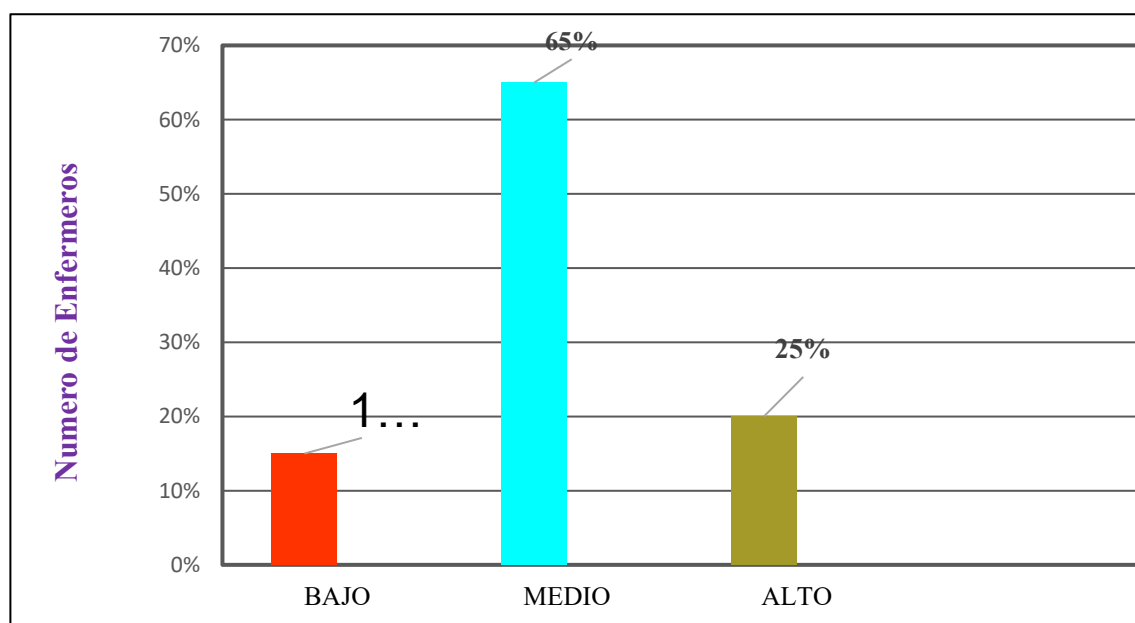
Estrés laboral		Frecuencia	%
Nivel	Alto	5	25%
	Medio	13	65%
	Bajo	3	15%
	Total	20	100%

Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia).

Se puede visualizar que el 15 % (3) de los enfermeros del servicio de emergencias tienen un nivel alto de Realización Personal, mientras que el 65 % (13) un nivel medio y el 25 % (5) nivel bajo.

Figura 4:

Estrés laboral en el personal de enfermería en la Dimensión Realización Personal.



Nota: Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)

Mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado de Realización Personal baja el 15 % (3), nivel medio 65 % (13) y nivel alto 25% (5).

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Cuando los enfermeros presentan el cuadro de estrés en el centro laboral, y su capacidad de afrontamiento no es capaz de resolverlo, muchas veces continúan con sus actividades diarias no recibiendo la terapia adecuada, porque lo consideran poco importante llegando muchas veces a ser crónico, no teniendo en cuenta las implicancias y complicaciones que son devastadoras. El estrés se puede revertir si la persona recibe tratamiento, se compromete a cumplir con la terapia y a mantener una actitud positiva durante el proceso. Es así como también se refieren en el estudio de Torres et al. (2015). “El Síndrome de Burnout tiene consecuencias devastadoras para la persona si se cronifica, pero si se trata a tiempo el burnout es reversible. M.J.P., es una paciente muy colaboradora y con muchas ganas de salir de su situación y gracias a esa mentalidad luchadora. Cambia sus preocupaciones o problemas en acciones. El control de ansiedad, la potenciación de su autoestima y un descanso adecuado hacen que M.J.P. mejore considerablemente”.

Cabe mencionar que los enfermeros que laboran en áreas críticas y presentan el síndrome de estrés. No logran brindar atención de alta competencia por lo que disminuye la calidad de atención al paciente. Esta situación puede conducir a la disminución del número del personal de enfermería y en circunstancias más graves pueden incrementar la mortalidad de los pacientes. Las instituciones de salud no cuentan con programas de prevención del estrés, este ayudaría al personal a mantener una actitud más positiva y apoyarse en sus fortalezas. En la publicación de Abarca et al. (2007). Refiere “El profesional de enfermería perteneciente a la UCI y de otras unidades, debe tener conciencia del riesgo que supone trabajar «codo con codo» con el sufrimiento humano, ya que esto le permite poner en marcha las medidas necesarias para prevenirlo y/o enfrentarlo de forma efectiva” y “La opinión de los trabajadores se debe incluir en cualquier tipo de intervención que tiene como objetivo la prevención y/o disminución del Síndrome de Burnout, en post de una

gestión de calidad, incrementando la competitividad profesional al mínimo costo emocional posible. Por esto es de suma importancia entender cuáles son las debilidades y fortalezas de los licenciados de enfermería, ya que es más eficaz avalarse en las aptitudes o puntos fuertes, que en las dificultades o bases débiles de éstos”.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Los enfermeros del servicio de emergencia de la Clínica Internacional- sede San Borja que participaron en este estudio presentan un nivel medio de estrés con el 60%, que se evidencia durante el desempeño de sus actividades diarias, no teniendo preferencia si pertenecen al sexo masculino o femenino.
- 6.2. El personal de enfermería conoce las dimensiones del estrés, pero por las diferentes actividades que realiza, las características del servicio, nivel de complejidad en la atención, y largas horas de trabajo, termina el turno y se retira a su hogar a continuar con sus labores, no teniendo la oportunidad de hacer un análisis individual y grupal sobre el trabajo realizado, acumulando cansancio, desgaste, insensibilidad en algunos casos, evidenciándose con un 55%, llegando a un porcentaje medio en las dimensiones de despersonalización y agotamiento.
- 6.3. Otro factor importante es el cumplimiento de metas personales y profesionales, para lo cual el enfermero se debe sentir valorado, motivado, respetado por su trabajo y reconocido por la dedicación que entrega a cada paciente cuando lo cuida, pero muchas veces en lugar de recibir esta satisfacción se encuentra con comentarios negativos, o las autocríticas son muy severas, llegando muchas veces a ser indiferente con el usuario y los compañeros de trabajo. En la última dimensión de realización personal llega a un porcentaje medio del 65%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.Elaborar un programa de prevención del estrés que este dirigido para el personal de salud, priorizando las áreas críticas de la Clínica Internacional. Sede San Borja.
- 7.2.Programar cursos de capacitación sobre manejo del estrés, para así mejorar las relaciones interpersonales facilitando la comunicación durante la prestación del servicio.
- 7.3.Fomentar la camaradería entre compañeros de trabajo, tales como; practicar deporte, programar viajes cortos.

VIII. REFERENCIAS

- Abarca Q. C., Ourcilleón A., Puentes, M. V. y Rodríguez P. (2007). Burnout en profesionales de Enfermería de Cuidados Intensivos, Chile. *Portal Regional da BVS*. 22(2). <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-518984>
- Amado, L., (17/11/2017). *El estrés laboral*. Inspirulina. <https://www.inspirulina.com/el-estres-laboral.html>
- Aspilcueta, D. (08 de mayo del 2014). Efectos graves del estrés. *RPP Noticias*. <https://rpp.pe/lima/actualidad/efectos-graves-del-estres-noticia-690547>
- Barco A. L. M. (01 de abril del 2019). Estrés. *Lorena Maribel Barco*. <http://www.lorenabarco.com/psicologia-clinica/estres/>.
- Barraza, A. M. (2007). El campo de estudio del estrés:del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 8(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6161347.pdf>
- Becerra, F. (28 de abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973
- Bellodas Castillo, J. R. & Tiburcio Saldaña, B. P. (2019). Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. [Trabajo de investigación, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35533>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos y Ruiz, Enrique J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo, España. *Red de Revistas Científicas*

- de América Latina, el Caribe, España y Portugal.*
26(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16713758020>
- Carrión Ochoa, M. N. (2019). Niveles Síndrome de Burnout, en el personal de Salud que labora en el área de Emergencias del Hospital General IESS Ibarra. [Trabajo de investigación, Universidad Católica de Cuenca]. Repositorio Institucional <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/11061>
- Daza, F. M. (25 de noviembre de 1999). *Centro nacional de condiciones de trabajo*. Obtenido de NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/.../ntp_318.pdf
- Kalimo, R., Mostafa A., & Cary L. Cooper. (2000). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud..* Printed In Belgium. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/37881>
- Maslach, C. (2014). reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Revista Liberabit*, 20(2). http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kdf__6e0N-
- Leka, S., Griffiths, Amanda, Cox, Tom. (2018). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Revista Organización Mundial de la Salud*. 27(1). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Libre, E. (2020). Estrés. Obtenido de Informe sobre estrés y trabajo de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA): McGraw-Hill.
- Matos Poma M. (2021). Nivel de estrés laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Ventanilla. [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/11537/28547>.

- Meza Benavides, M., Pollán Rufo Milagros, y Gabari Gambarte, María Inés. (2016). Estrés laboral en enfermería hospitalaria: un estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento, España. *Revista Huarte de San Juan*. 17(1). <https://hdl.handle.net/2454/9461>.
- Miravalles, J., (2014). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. *Gabinete de Psicología*. 1(1). <http://www.javiermiravalles.es/sindrome>
- Moncada R, B, Mónica Paola Suárez Llucca, Luis Duque Cordova, y Kenny Fernando Escobar Segovia (2021). Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por Covid-19. Ecuador. *RevistasPerfiles*. 25(1).
DOI: 10.47187/perf.v1i25.109
- Molina-Chailán, P. M., Marisol Muñoz- Coloma, & Giannina Schlegel-San Martín. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Rev. Medicina y Seguridad del trabajo*, Chile. 65(256). http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&tlng=es.
- Muñoz, F. M. (2012). Estrés Laboral. [Lecturas, Universidad San Pablo CEU]. Repositorio Institucional de USPCEU www.fernandomiralles.es/Lecturas/estreslaboral.pdf.
- Nina Larico, L. V. (2022). El síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional del Altiplano De Puno]. Repositorio Institucional <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/18414>.
- Portero, S. C. (2019). Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. Cordova. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Repositorio Institucional <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12905>.
<http://hdl.handle.net/10396/18579>

- PRL (12 de noviembre 2016). Consecuencias psicológicas del estrés. *Blog del PRL*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-psicologicas-del-estres/>.
- Ramírez Vásquez, R. (2021). Síndrome de burnout en personal de enfermería del área de emergencia y hospitalización Covid del Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro . Ecuador. [Trabajo de investigación, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6471>
- Romero Martín, M. (2009). Implicaciones de la respuesta de estrés sobre el proceso de estudio en estudiantes de Ciencias de la Salud. [Trabajo de investigación, Universidad Da Coruña escuela universitaria de Enfermería y Podología]. Repositorio Institucional. <https://core.ac.uk/download/pdf/61896531.pdf>
- Sánchez Vera, K. M.(2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). [Trabajo de investigación, Universidad César Vallejo]. Cybertesis <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6110>
- Siurana A. J., (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Revista Veritas*. 22(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>
- SoluDistress. (15 agosto, 2016). Fisiopatología del Estrés. *Blog SoluDistress*. <https://soludistress.com/fisiopatologia-del-estres/>.
- Sunción Ruiz, J. M. (2018). Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 Tumbes. [Trabajo de investigación, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12990/3497>

- Tapia Mariños, L.A. (2019). Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencias del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. P.N.P. Lima. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5669>
- Torres, M-C. D., Sánchez, C. R., Salamanca C. A., Enfermera con Síndrome de Burnout, España. *Revista Enfermería Docente*. 1 (104). <http://www.index-f.com/edocente/104pdf/10439.pdf>.
- Webconsultas, R. D. (2018). Controlar el estrés. Webconsultas . España. *Revista de Salud y Bienestar*. 17(1). <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/controlar-el-estres-772>.

IX. ANEXOS

ANEXO A: Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Ítems	Escala
Nivel de estrés laboral en enfermeras	Cansancio emocional	➤ 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes o menos
	Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22.	4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana
	Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	

ANEXO B: Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL FACULTAD DE
MEDICINA HIPÓLITO UNÁNUE
SECCIÓN DE POST GRADO
SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

Investigadora: Lic. Enf. RUIZ HERRERA, Gisella Greysy

Título: “Estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencias. Clínica Internacional- Sede
San Borja”

Yo..... con DNI..... mediante la
firma de este documento dejo constancia de haber sido informado(a) sobre el presente estudio
**“Estrés laboral en enfermeras del Servicio de Emergencias. Clínica Internacional- Sede San
Borja”** en cuanto a sus objetivos y alcance de la misma.

Además, que la presente investigación ha sido coordinada y autorizada por el Dpto. de Enfermería
de “Clínica Internacional- Sede San Borja “y de la Jefatura del Servicio, la cual será dirigida por
RUIZ HERRERA, Gisella Greysy Licenciada de la Especialidad de Emergencias y Desastres.

También la información obtenida será manejada de manera confidencial y se utilizará únicamente
para los objetivos de la investigación, asimismo se me ha dado el conocimiento que puedo
retirarme del estudio cuando así lo decida sin que esto ocasione ningún tipo de perjuicio a mi
persona.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si
participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme
del estudio en cualquier momento.

.....
Firma:
DNI:

San Borja, Diciembre del 2017

ANEXO C: Cuestionario de “Estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencias. Clínica Internacional- Sede San Borja”.

Estimado Licenciada(o): Soy Lic.: Gisella Greysy Ruiz Herrera, alumna de Especialidad de Emergencias y Desastres de la UNFV estoy realizando el estudio **“Estrés laboral en enfermeras del Servicio de Emergencias. Clínica Internacional- Sede San Borja”**, le agradezco responder este instrumento. Muchas gracias.

1. Datos generales de la enfermera:

1. Edad:

2. Sexo: F () M ()

3. Otros estudios:

4. Tiempo de Servicio en Emergencia: 1-2 años () 3- 5 años () 5 años a más ()

5. Estado civil: soltera(o) () Casado () Divorciado o separado ()

6. Lugar de residencia: Lima () Provincia ()

7. N° de hijos:

2. Instrucciones:

A continuación se presenta la Escala con 22 preguntas, que Ud. deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones

ASEVERACION	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1.- Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío/ vacía							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la							

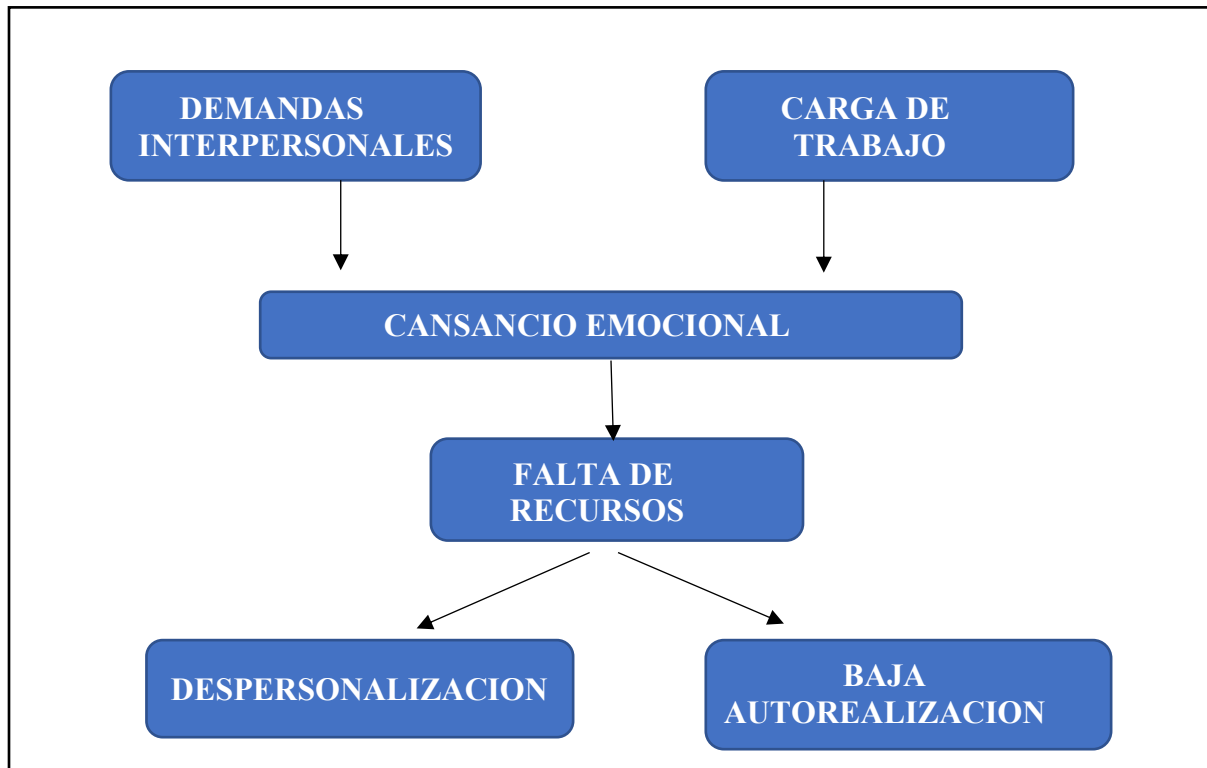
vida de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que me he hecho más duro (a) con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado (a) en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimado(a) después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

ANEXO D: Diagrama que explica como se produce el síndrome de Burnout

Figura 1:

Síndrome de Burnout.



Nota: El gráfico representa las características del agotamiento profesional (Elaboración propia).