

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

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



**FACTORES ESTRESANTES DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO
LOAYZA LIMA 2022**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
LUPE LOPEZ ARGANDOÑA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA DE ENFERMERÍA**

**LIMA-PERÚ
2022**

ASESORA DE TESIS: MG. CARMEN EMILIA BENDEZÚ SARCINES

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por ayudarme y encaminarme en mi camino y terminar con éxito mi tesis.

A la Universidad Privada San Juan Bautista

Por formarme como profesional y ayudar a mejorarme como persona,
inculcando los valores éticos.

Al Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Por permitirme a tener acceso para realizar mi trabajo de tesis y
brindarme información útil.

A mi asesora

Por su paciencia, tiempo y apoyo para terminar a culminar mi trabajo de
tesis.

DEDICATORIA

A mis padres por estar a mi lado en todos los momentos de mi vida, a su paciencia y amor, dándome su apoyo incondicional y su aprecio.

RESUMEN

Introducción: El Profesional de Enfermería tiene estímulos internos (emociones, miedo a cometer errores, etc.) o externos (temperatura, iluminación etc.) lo que conlleva una carga mental y física, por ello se hace necesario conocerlos. **Objetivo:** Determinar los factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. De técnica se utilizó la encuesta que fue aplicada de manera virtual a través de la plataforma Google Form y el instrumento el cuestionario los cuales fueron sometidos a la validez del contenido por juicio de expertos. La muestra ha sido constituida por la totalidad de la población de 134 Licenciada (o) de Enfermería, siendo un muestreo censal no probabilístico. **Resultados:** En los datos generales el 39% del rango de edad que predomina es de 25-34 años, sexo femenino 89%, estado civil-soltera con 34%, turno nocturno con 51%, tiempo de servicio de 1 a 5 años 34%, el 65% trabajos en otros sitios. En la dimensión personal, los que predominan; miedo a cometer errores 59%, preparación insuficiente 56%, las emociones 54%, y especialidad en el área con 53%, en la dimensión ambiental, los que predominan; temperatura y ventilación inadecuado 61% y ruido y vibraciones 59% y en la dimensión laboral, el que predominan; sobrecarga de trabajo 82%, ritmo del trabajo 76%, la carga mental de trabajo 75%, las malas relaciones interpersonales con 68%, supervisión en el trabajo 67%, conflictos de roles 54% y la inflexibilidad y sobrecarga de horario 50%.

PALABRAS CLAVE: Factores estresantes, Profesional de Enfermería.

ABSTRACT

Introduction: The Nursing Professional has internal stimuli (emotions, fear of making mistakes, etc.) or external stimuli (temperature, lighting, etc.), which entails a mental and physical load; therefore, it is necessary to know them. Objective: To determine the stressors of the Nursing Professional of the emergency service of the National Hospital Arzobispo Loayza Lima 2022. Methodology: Quantitative, descriptive cross-sectional study. The technique used was the survey that was applied virtually through the Google Form platform and the instrument, the questionnaire, which were submitted to the validity of the content by expert judgment. The sample has been constituted by the entire population of 134 Nursing graduates, being a non-probabilistic census sampling. Results: In the general data, 39% of the predominant age range is 25-34 years, female 89%, marital status-single with 34%, night shift with 51%, service time from 1 to 5 years 34 %, 65% work on other sites. In the personal dimension, those that predominate; fear of making mistakes 59%, insufficient preparation 56%, emotions 54%, and specialty in the area with 53%, in the environmental dimension, those that predominate; inadequate temperature and ventilation 61% and noise and vibrations 59% and in the labor dimension, the one that predominates; work overload 82%, work rhythm 76%, mental workload 75%, poor interpersonal relationships with 68%, supervision at work 67%, role conflicts 54% and inflexibility and schedule overload 50%.

Keywords: Stress factors, Nursing Professional.

PRESENTACIÓN

Los factores estresantes del Profesional de Enfermería como ambientes inadecuados, conflictos de roles, sobrecarga laboral, y otros les ocasionan desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

Por esto se propuso realizar el trabajo de investigación, teniendo como objetivo determinar los factores estresantes del Profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022, con el propósito de brindar información actualizada y eficaz sobre la variable de estudio a las enfermeras y que ayude como enfrentar dichas situaciones estresantes.

El trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, formulación, objetivos, justificación y propósito. Capítulo II: Antecedentes, base teórica, hipótesis, variables y definición de términos operacionales. Capítulo III: Tipo de estudio, área, población y muestra, técnicas e instrumentos, diseño de recolección y procesamiento de datos. Capítulo IV: Resultados y Análisis de los datos. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente se representa referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
INFORME DE ANTIPLAGIO	x
LISTA DE TABLAS	xii
LISTA DE GRÁFICOS	xiii
LISTA DE ANEXOS	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	15
I.a. Planteamiento del problema	15
I.b. Formulación del problema	18
I.c. Objetivos	18
I.c.1. Objetivo General	18
I.c.2. Objetivo Específico	18
I.d. Justificación	18
I.e. Propósito	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
II.a. Antecedentes bibliográficos	20
II.b. Base Teórica	25
II.c. Hipótesis	35
II.d. Variables	35
II.e. Definición Operacional de Términos	35

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
III.a. Tipo de estudio	37
III.b. Área de estudio	37
III.c. Población y muestra	37
III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
III.e. Diseño de recolección de datos	39
III.f. Procesamiento y análisis de resultados	40
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	42
IV.a. Resultados	42
IV.b. Discusión	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
V.a. Conclusiones	53
V.b. Recomendaciones	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	65

INFORME DE ANTIPLAGIO



Document Information

Analyzed document	tesis 19-10-22.docx (D147043547)
Submitted	10/20/2022 4:41:00 PM
Submitted by	Rina Bustamante
Submitter email	rina.bustamante@upsjb.edu.pe
Similarity	14%
Analysis address	rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Universidad Privada San Juan Bautista / ZEIRA YELENA RAMÓN ROJAS - UPSJB - TESIS ESTRÉS LABORAL - 2021 (V2) - 29.11.2021.docx		
SA	Document ZEIRA YELENA RAMÓN ROJAS - UPSJB - TESIS ESTRÉS LABORAL - 2021 (V2) - 29.11.2021.docx (D120860218) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com	6
Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS ABRIL 2022 QUISPE MARTINEZ (2).docx		
SA	Document TESIS ABRIL 2022 QUISPE MARTINEZ (2).docx (D135110366) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com	1
W	URL: https://core.ac.uk/download/pdf/323343702.pdf Fetched: 6/9/2021 7:43:21 PM	5
Universidad Privada San Juan Bautista / 2* - TESIS GENESIS LUZ DEL ROSARIO BARRERA.doc		
SA	Document 2* - TESIS GENESIS LUZ DEL ROSARIO BARRERA.doc (D113699156) Submitted by: lidia.quijandria@upsjb.edu.pe Receiver: lidia.quijandria.upsjb@analysis.orkund.com	2
Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS MAYRA SALVATIERRA.docx		
SA	Document TESIS MAYRA SALVATIERRA.docx (D145088669) Submitted by: VIVIANA.LOZA@UPSJB.EDU.PE Receiver: viviana.loza.upsjb@analysis.orkund.com	2
Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS FINAL CASTAÑEDA.docx		
SA	Document TESIS FINAL CASTAÑEDA.docx (D132455260) Submitted by: rina.bustamante@upsjb.edu.pe Receiver: rina.bustamante.upsjb@analysis.orkund.com	2



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 20 de Octubre de 2022.

NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A):

LUPE LOPEZ ARGANDOÑA / MG. RINA BUSTAMANTE PAREDES

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- TESIS (X)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTICULO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

FACTORES ESTRESANTES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2022.

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 14 %

Conformidad autor:

Nombre: LUPE LOPEZ ARGANDOÑA

DNI: 75886358

Huell:



GYT-FR-64

Conformidad asesora:

Nombre: MG. RINA BUSTAMANTE PAREDES

DNI: 09604789

V.1

14/02/2020

LISTA DE TABLAS

Pág.

TABLA 1	Datos generales del Profesional de Enfermería que predominan en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022.	40
----------------	---	----

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1 Factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022.	42
GRÁFICO 2 Factores estresantes del Profesional de Enfermería según: La dimensión personal del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022.	43
GRÁFICO 3 Factores estresantes del Profesional de Enfermería según: La dimensión ambiental del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022.	44
GRÁFICO 4 Factores estresantes del Profesional de Enfermería según: La dimensión laboral del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022.	45

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Operacionalización de variable	64
ANEXO 2 Instrumento	66
ANEXO 3 Validez de instrumento	70
ANEXO 4 Confiabilidad de instrumento	71
ANEXO 5 Escala de valoración del instrumento	72
ANEXO 6 Consentimiento informado	73

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. Planteamiento del problema

El estrés laboral es una alteración que afecta a diversidad de personas y a nivel mundial, provocando así una creciente presión en el entorno laboral y una saturación física y mental, logrando así presenciar un problema de la salud¹.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y La Organización Panamericana de la salud (OPS)², señalan que las personas que padecen de angustia, aflicción o cambios en los hábitos de sueño, es debido a un desarrollo tecnológico desmesurado, y en la medida que la globalización avanza mucho más en los últimos 5 años, ha desencadenado trastornos mentales y físicas en el servicio de emergencia.

La OMS³⁻⁴ en el año 2017 indican que México es el país con mayor desequilibrio de estrés, obteniendo el 75% por presentar inicios de depresión laboral, ansiedad, luego se encuentran China con 73% y por último Estados Unidos con 53%.

Tras la coyuntura del coronavirus (COVID-19), el personal de sector salud de China (Wuhan), se ha visto afectado por diversas variables, como cantidad de horas fuera de casa, cansancio físico y extenuación mental, esto ha provocado que quienes se encuentren en la primera línea, presenten signos y síntomas de ansiedad, alteración en el sueño, traumas, estrés postraumáticos y miedos irracionales⁵.

Un estudio realizado en Riobamba-Ecuador, los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia, presentaron mayores tasas de estrés en el trabajo, falta de cohesión (84.31%) y especialmente en la organización laboral (78.43%)⁶.

Las últimas estadísticas indican que América Latina tiene un ascenso en los índices de porcentaje anualmente, siendo Argentina el país más preocupante en niveles de estrés laboral, 65% la capital federal y 18% en zonas alejadas del centro, asimismo en Europa se observaron cifras importantes en el servicio de emergencia, denotando el 68% en noruega, Alemania 28% y Suecia con 31%⁷.

El contexto de la pandemia ha hecho que diversos países investiguen el impacto en los profesionales de Enfermería, demostrando que el 93% de estos presentan estrés y el 80% signos y síntomas en ansiedad y cuadros depresivos. En el 2020, La Asociación Americana de Enfermeras, indican que más de la mitad de las enfermeras (60%) denotan problemas en la conciliación del sueño⁸.

Según el informe de salud 2018, alrededor del 60% de la población esta estresada y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral en el servicio de emergencia, de los cuales las mujeres de 25 a 40 años son más vulnerables a sufrir estrés⁹.

Según la última encuesta del Instituto Integración hizo un estudio en el año 2015 en 2200 personas en 19 provincias del Perú, concluyendo que cada diez peruanos sufren estrés, a comparación las mujeres muestran mayor porcentaje de estrés con (63%) y los hombres en (52%), ya que hay un mayor peso en tareas domésticas, ámbito laboral entre otros¹⁰.

En el Hospital Hermilio Valdizán del año 2020, demostraron que los Profesionales de Enfermería presentan un 62% de estrés físico y un 61% de estrés social por la demanda de usuarios ante la actual situación crítica que padece la población¹¹.

Otro estudio respaldado por (EsSalud), realizado en el Hospital III Yanahuara 2020, específicamente en el área de emergencia, indican que el 18.2% manifiestan estrés en el trabajo, siendo relevante en enfermeras que laboran de seis a quince años, por ello tras el comienzo de la pandemia

ha sido uno de los factores importante en el alto número de enfermeras con estrés¹².

Por otro lado, estudio realizado en el Hospital Militar Central del año 2020, demostró que los profesionales de enfermería predominan 50.6% en la dimensión presión y exigencia y en la dimensión estrés psicológico obtuvo el 81.2%, afectando al enfermero físico y social¹³.

En el Perú, el último año de la pandemia los sistemas de salud se han visto sobrecargados, puesto que ha aumentado el ingreso de usuarios a las salas de hospital, visibilizándose alrededor del 50%, ocasionado poco tiempo para necesidades personales del usuario y también en el contacto interpersonal con sus familiares².

Durante la práctica preprofesional se evidenció en las enfermeras(os) profesionales que trabajan en el servicio de emergencia que el estrés les generaba por carga de trabajo excesiva, responsabilidades de sus equipos, ambientes inadecuados, relaciones disfuncionales entre colegas, la iluminación, el ruido, etc. Esta situación con lleva que las enfermeras(os) están expuestos a varios factores de estrés afectado su salud física y mental.

En alguna oportunidad se escucharon algunas manifestaciones del profesional de Enfermería, tales como: “me siento cansada”, “tengo que cubrir un turno porque mi colega faltó sin avisar”, “tengo un poco de temor porque soy nueva en este servicio”, “los espacios no son adecuados para atender”, “no me gusta el ambiente porque pelean mis colegas que son antiguas”, “me molesta que algunas compañeras a pesar de que estén desocupadas no apoyan, entre otros.

Por este motivo, el presente trabajo de investigación se avoca principalmente a hallar los factores de estrés que producen las enfermeras profesionales en el área de emergencia.

Por lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante:

I.b. Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022?

I.c. Objetivos:

I.c.1 Objetivo General

Determinar los factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022.

I.c.2 Objetivo Específico

Identificar los factores estresantes del Profesional de Enfermería según:

- La dimensión personal.
- La dimensión ambiental.
- La dimensión laboral.

I.d. Justificación

Justificación teórica: En la presente investigación abarca relevancia porque brinda conocimiento relevante y actualizado sobre la problemática del estrés en los Profesionales de Enfermería, debido a que estos factores de estrés conllevan a aumentar sobrecarga laboral, conflictos de roles y en el peor de los casos pueda darse un desgaste emocional como físico.

Justificación práctica: El presente estudio es de suma importancia dar a conocer los factores estresantes a los que enfrenta el Profesional de Enfermería en su entorno laboral, para que puedan afrontar situaciones estresantes debido por la carga laboral, horarios irregulares, sufrimiento, contacto con la muerte, inestabilidad, la infraestructura física inapropiada, deficiencia de equipos y materiales para una emergencia o una intervención para el cuidado del usuario. Ante esta situación el departamento de Enfermería y la jefa de emergencias aportaran estrategias de programas

de pausas activas, relajación muscular, ejercicios mentales, musicoterapia, risoterapia, mejorar en la infraestructura etc. Así mismo, las Licenciadas(os) de Enfermería deben tener cualidades innatas de adaptación al entorno de constante cambio, de tal manera afronte el estrés laboral de manera efectiva y eficiente.

Justificación metodológica: Este estudio tiene relevancia porque va a aportar a futuras investigaciones al poder implementar instrumentos que ayuden a medir el estrés en los profesionales y proveyendo estrategias para afrontar el estrés laboral al que se encuentran sometidas.

I.e. Propósito

La presente investigación, es proporcionar información actualizada y eficaz al departamento de Enfermería sobre los factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, conocer cuáles son los estímulos internos o externos que genera el estrés frente al ámbito personal, ambiental y laboral, buscando estrategias y programas para optimizar un buen ambiente laboral. Finalmente, este estudio contribuirá a servir como aporte para futuras investigaciones sobre el estrés hacia las enfermeras.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. Antecedentes bibliográficos

Vázquez y González¹⁴, en el año 2020 realizaron un estudio de campo, con alcance descriptivo no experimental, con el objetivo de determinar los **FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL BASICO DE ESMERALDAS IESS-ECUADOR**, la muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencias. Se pudo obtener los datos a través de una encuesta y como instrumento un cuestionario dirigido al Profesional de Enfermería. Además, se empleó la observación directa y como instrumento una guía de observación para analizar el ambiente laboral de las enfermeras(os) y por último se aplicó la técnica de la entrevista con un guion de preguntas a la jefa del servicio. Los resultados de acuerdo con la encuesta que se aplicó a las 30 enfermeras(os) del área de emergencia el 83,33% consideran que la sobrecarga laboral es el factor que más influye en el estrés del personal. El 73,33% describieron el agotamiento como segunda causa, mientras el 70%, coincidieron en que el espacio insuficiente para realizar las actividades y la insatisfacción laboral es el tercer factor de generar estrés. Estos datos coinciden con la guía de observación, donde se evidencia aglomeración de usuarios debido al espacio insuficiente para realizar actividades de Enfermería correctamente, el servicio de emergencia en ocasiones no cuenta con los equipos e insumos necesarios para la atención sanitaria.

Ruiz¹⁵, en el año 2018 realizó un estudio cuantitativo, tipo descriptivo-transversal, con el objetivo de determinar los **FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TERAPIA INTENSIVA DEL HOSPITAL DE NIÑOS DR. MARIO ORTIZ SUAREZ-BOLIVIA**, la muestra está constituida por 21 enfermeras, licenciadas (18) y auxiliares (3), para la obtención de datos mediante

cuestionario elaborado y dirigido a Enfermería. En los resultados se demostró que las enfermeras están en el grupo de 31–40 años en un 48%, 38% cuenta con 11 a 15 años de experiencia laboral. Indican que el 57% no trabajan en otros sitios y el 43% manifiestan que sí. Los factores ambientales de mayor incidencia del estrés laboral como condiciones de iluminación ineficaz 52%, además por condiciones de mucho ruido, ventilación inadecuada con 52% y 43% consideran una temperatura ambiente de 35°C a 36°C. Los factores relacionados con la presencia de estrés en el servicio, se pudo evidenciar que la carga de trabajo con 48% como factor de riesgo, conflictos de colegas son regular 52 %. También se ven afectadas a veces en el trabajo por malas relaciones entre colegas y por la supervisión excesiva 57%. En la toma de decisión de Enfermería es uno de los factores de mayor incidencia en el estrés donde 52% nunca participa. En la rotación de turnos se cumple 90 % por lo que sería un factor de protección.

Nacionales

Caruajulca y Sánchez¹⁶, en el año 2020 realizaron el estudio de tipo descriptivo transversal y de nivel relacional con el objetivo de determinar **FACTORES Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZAS, BAMBAMARCA-CAJAMARCA**, la población total fue de 38 Profesionales de Enfermería quienes respondieron a un cuestionario con variables de caracterización y un instrumento tipo escala Likert. En los resultados se obtuvo que el 36,84% de los participantes perciben estrés laboral con un grado alto, el 31,58% es regular y 31,58% es bueno. En su dimensión ambiente laboral el 36,8% por siempre lo percibe como regular en su dimensión tecnológica el 34.2% regular y en la dimensión organización (horas extras y jornadas de trabajo) el 39,5% regular también. Asimismo, el 42,11% presenta estrés laboral con un grado bajo 28,95% medio y 28,95% alto. En su dimensión cansancio emocional el 47,4% presenta un nivel medio de estrés.

Machacuay y Vera¹⁷, en el año 2020 realizaron el estudio de diseño no experimental transaccional correlacional, el método de investigación es el hipotético-deductivo, con el objetivo de determinar el **ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE LA MERCED**, la muestra está constituida por 30 enfermeras profesionales del servicio de emergencia, la técnica fue la encuesta y el cuestionario (Nursing Stress Scale) tiene una escala de medición de tipo ordinal consta de 34 ítems con opciones múltiples. En los resultados se demuestra que en la dimensión ambiental el 50% tiene un nivel alto de estrés, en su segunda dimensión de factores organizacional obtuvo que, de 100 enfermeras, el 28 encuestados tuvieron 93,33% de estrés alto y en la tercera dimensión de factores individuales el 86,67% presenta estrés alto. En cuanto al desempeño su dimensión referente a la formación y desarrollo personal tubo como resultado el 23,3% nivel bajo, el 60% nivel medio y 16,67% nivel alto.

Meza¹⁸, en el año 2019 se realizó un estudio descriptivo-correlacional de corte transversal, con el objetivo de determinar **FACTORES ESTRESORES LABORALES Y LA RESILIENCIA EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA**, la muestra de estudio fue de 81 enfermeras profesionales con una población de 102 enfermeras. En los resultados se demostró que los factores estresores laborales el 45,7% obtuvo un nivel medio y el 54,3 % nivel alto, en sus dimensiones: ambiente físico 25,9% es medio y 74,1% es alto; en el ambiente psicológico 46,9% nivel medio el 53,1% nivel alto; en el ambiente social 41,9% nivel medio y 58,1% nivel alto y en la resiliencia 11,1% en nivel bajo, el 48% nivel medio y 40,8% nivel alto.

Belizario¹⁹, en el año 2019 realizó un estudio tipo descriptivo, comparativo y transversal, con el objetivo determinar los **FACTORES ESTRESORES EN LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ÁREA CRÍTICAS DEL HOSPITAL III DE ESSALUD PUNO**, para la población participaron 45 Profesionales de Enfermería, se utilizó la escala de Nursing Stress Scale

(NSS). En los resultados se evidencio que, en el aspecto físico, la carga de trabajo dio un porcentaje de 28,9%; luego el ambiente psicológico donde se obtiene que la falta de apoyo es el 28,9%, el 17,8% a la preparación insuficiente de la enfermera y el 6,7% por muerte y sufrimiento. En el ambiente social los problemas con el médico son de 28% y con enfermeras el 17,8%. Con respecto al ambiente psicológico las enfermeras casadas tienen un porcentaje de 20,7%. En el presente estudio también se pudo evidenciar a las enfermeras que trabajan de 2 a 5 años sufren de estrés con un porcentaje de 66,7%.

Parra²⁰, en el año 2018 realizó un estudio prospectivo, transversal, observacional, explicativo, con el objetivo determinar el **ESTRÉS, ASI COMO LOS FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO AREQUIPA-PERÚ**, con una población total de 100 enfermeras profesionales. Los resultados se encontraron que el 39,9% de los encuestados las enfermeras manifestaron que les afecta sus emociones cuando trabajan en el servicio, también encontraron que el 31% predominan estrés, los factores fuertemente asociados con $p < 0.05$ fueron: tener más de dos hijos, falta de actividades físicas, no tener capacitaciones, recibir órdenes contradictorios, conflictos familiares, no realizar actividades recreativas, mala organización de los horarios, supervisiones de servicios, también se encontró que el 64,4% de las enfermeras encuestadas indican que si tienen especialidad.

León²¹, en el año 2018 se realizó un estudio tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con el objetivo determinar los **FACTORES ESTRESANTES Y LA SATISFACCION LABORAL DE LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY, ESSALUD TRUJILLO, LA LIBERTAD**, con una población total con 42 enfermeras profesionales, para recoger la información se aplicó un instrumento de dos partes, la primera un test para determinar los factores estresantes y la segunda una escala para el grado de satisfacción

laboral del personal de salud, para medir la significación estadística se utilizó los criterios “chi-cuadrado”. En los resultados se muestra que el 66,7% tiene mediana exposición al riesgo de afectación, según el tipo de factores estresantes los personales y laborales tienen un mayor predominio con un 59,5% cada uno, según el grado de satisfacción obtienen un 64,3% y en los factores ambientes se evidencio que el 52,4% la temperatura, la iluminación y las medidas de bioseguridad no son adecuadas.

Incacarin y Esperme²², en el año 2018 realizaron un estudio descriptivo, explicativo y correlacional, con el objetivo determinar los **FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUBREGIONAL” HUGO PESCE PESCKETTO” APURÍMAC**, la muestra del estudio fue de 30 enfermeras profesionales. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento se utilizó el cuestionario. En los resultados se obtuvieron que el 40% tiene sobre carga laboral, el 43,30% dificultad en el trato del usuario y el 40% tienen un inadecuado apoyo emocional al usuario.

Los antecedentes en este trabajo de investigación son de importancia, por la información obtenida, con lo que se logra analizar y ampliar la base teórica. En los antecedentes internacionales se estudian a los profesionales de Enfermería de las áreas de emergencia, de manera que se evidencian mayor porcentaje de estrés en género femenino y sobrecarga laboral; en los antecedentes nacionales, se puede identificar que mayor porcentaje generan estrés en la dimensión personal (emocional) ,ambiental y laboral ; afectando la salud física y mental, conflicto de roles y relación interpersonal, estos antecedentes han sido útiles en la discusión del trabajo de investigación, en que se han comparado y analizados los resultados.

II.b. Base Teórica

Factores estresantes del Profesional de Enfermería en el servicio de emergencia

Se refiere a aquellos estresores que provienen directamente del trabajo, que son manifestados en el organismo de las personas y por lo tanto pueden afectar su salud. Estresores se refieren a estímulos, condiciones o situaciones que condicionan el estrés; dentro de ellos mencionados encontramos a factores estresantes²³.

Factores personales:

Son esas condiciones propias de cada individuo que le impidan ejercer su funcionalidad con paz y efectividad. Hay personas que son sensibles al estrés, con escasa tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de elecciones, personas que poseen temor a cometer errores en los cuidados de Enfermería, la inseguridad, acusaciones por la no mejoraría del usuario, el deber de madre, en el cuidado de los hijos, deberes como pareja, mantenimientode la vivienda, dependencia absoluta de otras personas para laborar y tomar elecciones²³.

Temor a la equivocación: Es un miedo persistente, anormal e injustificado a fracasar, a equivocarse o a cometer errores, normalmente suelen presentar un estilo cognitivo (forma de procesar la información y de interpretar la realidad) centrado en amenazas y las pérdidas²⁴.

Preparación académica: Es el grado en que un estudiante o profesional se preparan para nuevo aprendizaje, los cuales te ayudarán a consolidar las competencias que posees²⁵.

Autoestima (satisfacción): Es la valoración que una persona que tiene de sí mismo y que puede ser forma positiva o negativa, entonces se puede decir que tiene que ver con todas las emociones, sentimientos y

sensaciones dirigidos a uno mismo²⁶.

Emociones: Es el conjunto de respuestas orgánicas que siente una persona cuando reacciona ante algunos estímulos externos que le facilita adaptarse a una circunstancia con relación al individuo (Profesional de Enfermería) lugar (servicio de emergencia), etc²⁷.

Especialidad en el área: Es el proceso por el que un individuo o institución se centra en una actividad concreta, donde se busca un nivel teórico, técnico y metodológico en un área de estudio, por ello es necesario que el Profesional de Enfermería tenga especialización para una formación completa y dominio hacia un área específico²⁸.

Factores Ambientales:

Son las condiciones físicas externas, llamadas también estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor profesional de salud, debido a que distorsionan la concentración y la tranquilidad que requieren ejecutar su labor en manera óptima, tenemos²⁹:

La iluminación: Es el flujo luminoso que incide sobre una superficie, no es lo mismo laborar en turno nocturno que diurno²⁹.

El ruido: Es todo sonido peligroso, molesto, inútil o desagradable. Laborar con alarmar muchas veces, puede afectar el oído al profesional de Enfermería, además del desarrollo del trabajo (satisfacción, productividad, etc.)³⁰.

Vibraciones: Es un grupo de ondas sonoras, ruidos que incomodan una vez que se trabaja, haciendo que se produzca estrés en los profesionales de Enfermería³⁰.

Ambientes contaminados: Es la presencia de peligros biológicos que puede ocasionar ansiedad en el profesional y confort psicológico, cualquier

profesional de enfermería está expuesto a sustancias biológicas peligrosas, la orina, la sangre, las heridas infectadas, medicamentos tóxicos, que generan una tensión continua por el daño que puede producir³⁰.

La temperatura: Es una magnitud que mide el nivel térmico o el calor que un cuerpo posee. Una vez que se trabaja en ambientes calurosos crea un tremendo discomfort³¹.

Ventilación: Es un método de control ambiental que reduce los olores desagradables mediante el uso estratégico del flujo de aire. En los servicios de emergencia se recomienda que los espacios tengan buena ventilación para una mejor atención hacia el usuario³¹.

Factores relacionados con la dimensión laboral:

Son características del ejercicio profesional y son independientes del lugar de trabajo. El estrés variará de una persona a otra, ya que el carácter de cada tarea y lo que produce en los profesionales depende de lo que les gusta y lo que no les gusta hacer³².

Estos factores estresantes requieren una doble adaptación fuera del rango normal, encontrándose:

Ritmo de trabajo elevado: Es el tiempo necesario para realizar una determinada tarea. El problema para los profesionales es la falta de un ritmo constante, lo que provoca un retraso en su trabajo³².

Supervisión escasa o elevada: Es la vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de un apersona con autoridad. Estas situaciones estresantes ocurren muy a menudo, cuando están bajo supervisión (auditoría), tienen un sentimiento de miedo a hacer mal³³.

Falta de participación en la toma de decisiones: Es un proceso activo encaminado a transformar las relaciones de poder que tiene como intención estratégica incrementar y distribuir las oportunidades de los actores sociales de ser parte en los procesos de toma de decisiones, esto se debe a la falta de motivación del enfermero(a) en su trabajo, debido a la falta de vinculación entre responsabilidad y desempeño en el trabajo³³.

La carga mental del trabajo: Es el nivel de movilización física y mental que promueven los trabajadores para realizar las tareas. Por ejemplo, los medicamentos deben prepararse en un horario breve y preciso³³.

Sobrecarga de trabajo: Es el conjunto de exigencias físicas y mentales a los que se ve sometido el personal en tu jornada laboral³⁴.

Por lo general, estas personas tienen más estrés, presión arterial alta, fuman más y tienen el colesterol alto. También produce tensión nerviosa, fatiga, crisis de decisión, ansiedad, insatisfacción, amenazas, disminución de la autoestima, falta de concentración, entre otros. Cuando no se tiene claro lo que se quiere hacer o realizar, se puede estresar al profesional e inducir a hacer mal el trabajo³⁴.

Conflicto de roles: Es la presencia simultánea de expectativas contradictorias asociadas a un rol³⁵. A menudo surgen en el trabajo, como recibir órdenes contradictorias de un responsable de Enfermería o cuando los deseos y las metas no coinciden con lo que se está haciendo o planificando. Cuando no se tiene claro lo que se quiere hacer, puede estresar y dañar el trabajo³⁶.

Malas relaciones interpersonales: Son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Cuando se está haciendo un trabajo que será difícil debido a una mala relación con un colega o supervisor; este problema conduce a las

malas relaciones con los usuarios, falta de comunicación y trato injusto en el lugar de trabajo. Todas estas realidades generan efectos negativos en la vida social y en el Profesional de Enfermería³⁶.

Se ha notado problemas como falta de apoyo, autoestima baja, bajo desempeño, falta de desarrollo personal, ligados a malas relaciones con los compañeros. Así, se cuenta con una buena comunicación interpersonal, apoyo social y organizativo, se asegura de que se reduzca el estrés en el trabajo y tener buena salud física y mental³⁶.

Horario inflexible y sobrecargado: Es la distribución de las horas, dentro de unos límites mal establecido en una actividad o trabajo cargado. La responsabilidad de organizar el tiempo adecuado para todos y para que realicen sus actividades asignadas, procurando que desarrollen un buen desempeño sin estrés ni molestias, pero si el horario es muy ocupado y no tener tiempo para realizar otras actividades, es lo que genera insatisfacción y estrés en el trabajo. Por eso es importante afrontar estas situaciones cuando generan errores y trabajar sin problema alguno³⁶.

Estrés

El progreso de la revolución industrial condujo a cambios en los aspectos demográficos, políticos, culturales y tecnológicos de la sociedad en el siglo XXI, lo que genero presión. “La palabra estrés es una adaptación del acento fonético inglés, y el acento inglés proviene del antiguo francés de desstrese”³⁷.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el campo de la salud por Hans Selye en 1926. Lo llamó “síndrome de adaptación general o SGA” y lo definió como la respuesta general del cuerpo a cualquier estímulo de estrés o situación estresantes³⁸. Esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se presentan puede derivar en una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, al tiempo que les permite responder plenamente a las demandas externas³⁹.

Según Kornblit y Méndez⁴⁰, definen el estrés laboral como una serie de fenómenos que ocurren en el cuerpo de los trabajadores, en los que fuentes de estrés nocivo provienen directamente del trabajo, o por esta razón, pueden afectar la salud del trabajo.

Posteriormente, el término se utilizó en una variedad de significados, tanto para designar la reacción de un organismo como para indicar los efectos de la exposición repetida a situaciones estresantes⁴⁰.

Según (OMS)⁴¹, el estrés se define como: “Un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”, entonces se puede decir que es como un sistema de alerta biológica necesario para la supervivencia y lo que ocurre en las vidas, cualquier cambio repentino puede ser una fuente de estrés.

El síndrome de adaptación general de Selye se basa en la respuesta del cuerpo a las condiciones de estrés ambiental distribuidas en tres etapas:

Fase de alarma: Ante la percepción de posibles situaciones estresantes, el organismo comienza a desarrollar una serie de cambios físicos y psicológicos (ansiedad, irritabilidad, etc.), que facilitan el afrontamiento de la situación estresante. La aparición de estos síntomas se ve afectada por los parámetros del estímulo ambiental (intensidad del ruido), factores humanos, el grado de amenaza percibida y otros como el factor de grado de control del estímulo o la existencia de otros ambientes⁴².

Fase de resistencia: Se caracteriza por la repetición o persistencia del periodo de alarma en el tiempo. Fisiológicamente, el sujeto responde intentando establecer el equilibrio adecuado ante el esfuerzo requerido. Cuando esto se mantiene en el tiempo, el organismo deduce que debe estar preparado en todo momento para afrontar cualquier emergencia. Si los factores estresantes no se detienen, el sujeto pasará al siguiente paso⁴³.

Fase de agotamiento: Se caracteriza por el hecho de que el cuerpo no

puede continuar con el esfuerzo que está experimentando. El equilibrio interno que se ha mantenido hasta ahora desaparece para dar paso a la ausencia de energía⁴³.

Según Slipack O, existen 2 tipos de estrés en el trabajo:

El episódico: Es una situación que no se demora mucho tiempo y, una vez afrontada o resuelta, todos los síntomas resultantes desaparecen, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se produce cuando una persona es despedida de su trabajo⁴⁴.

El crónico: Es una enfermedad que se presenta de manera reiterada cuando una persona está constantemente bajo un factor estresante, por lo que aparecen síntomas de estrés siempre que se presenta la situación y mientras la persona no evite este problema, el estrés no desaparecerá⁴⁴.

El estrés en los Profesionales de Enfermería

Actualmente, Enfermería es reconocida por la sociedad como una profesión de servicio, claramente orientada a ayudar, servir y hacerse cargo de la salud de las personas, según Diers⁴⁵, en 1981 escribió "Enfermería es una profesión sumamente compleja, ya que requiere de conocimientos técnicos, conocimientos formales, habilidades comunicativas y emociones complejas, es por eso que también se considera como un pensamiento proceso que lleva del conocimiento a la técnica, de la percepción a la acción, de la decisión al tacto y de la observación al diagnóstico".

Las necesidades de la sociedad actual hacen que sea fundamental brindar atención hospitalaria las 24 horas, para emergencias o simplemente para cuidados que requieran hospitalización, por lo que los profesionales de la salud deben depender de multitud de factores de diversos tipos de riesgo⁴⁶.

La enfermera que desempeña su labor en el área de emergencia cuenta con un amplio criterio para identificar problemas y tomar decisiones; valora,

trata y evalúa de forma rápida, oportuna y eficaz, las respuestas humanas del individuo ante problemas de salud ya sean reales o potenciales que ponen en riesgo la vida; por ello debemos de identificar los factores de estrés de los Profesionales de Enfermería⁴⁷.

La enfermera como persona es responsable de conservar todos los puntos de su historia en equilibrio, saber ofrecer de sí misma como para su trabajo como para su vida personal y social; controlando esas situaciones que logren alterar su estado emocional⁴⁷, de igual manera se indica efectuar los siguiente:

Relajación muscular: Una de las manifestaciones fisiológicas del estrés es la tensión muscular, cuando esta tensión dura horas, los músculos asumen esta posición, provocando dolores musculares que aparecen en muchas otras partes del cuerpo. El objetivo es relajar conscientemente los músculos⁴⁷.

Examen de autoevaluación: Son relevantes ya que se puede entablar tácticas para enfrentar el estrés, que pueden reducirlo o eliminarlo si se conoce el estímulo que causa el problema. Es necesario realizar un informe de estrés histórico, lo que requiere tiempo, esfuerzo y paciencia, y debe hacerse gradualmente⁴⁸.

Ejercicios de auto- sensibilidad: Ayudan a tartar bien a las personas que inicialmente están preocupadas por todos los estímulos que existes en su entorno, y que de una forma u otra afectan su funcionamiento. Los ejercicios ayudan a las personas a ignorar estos estímulos y tomar conciencia; complementando con la relajación⁴⁸.

Masaje: Procedimiento terapéutico que consiste en tocar la superficie del cuerpo por medio de el roce, fricción, estiramiento, percusión o vibración, este masaje es practicado por el individuo en su propio cuerpo⁴⁸.

Asertividad en el desarrollo profesional: significa tener seguridad personal

en la actividad profesional y personal sin que nada ni nadie suponga una amenaza⁴⁹.

Autoconocimiento: conocerse a sí mismo es acceder a una comprensión profunda de la naturaleza humana, la vida y el universo interior que complementa la realidad exterior que experimentamos con nuestros sentidos. No por teoría, sino por muchas observaciones y percepciones⁴⁹.

Teoría de Enfermería

Teoría de Betty Neuman: Modelo de los sistemas

Fue una enfermera pionera que trabajó en salud mental en los años 60. El Modelo de Neuman, es dinámico y global que aborda la interacción permanente entre el cliente y el medio ambiente⁵⁰, también se basa torno a la reducción del estrés, en el desarrollo y mantenimiento de la salud, fue aplicado en investigaciones, hospitalarios, práctica profesional⁵¹.

Conceptos básicos según Betty Neuman

Los metaparadigmas:

Persona (cliente o sistema cliente): Puede ser un individuo, una familia, un grupo, comunidad, o un problema social. En el sistema cliente interactúan factores psicológico, fisiológico, sociocultural, de desarrollo y espiritual⁵¹.

Salud: Es la condición en la cual de cada una de las piezas de sus elementos se hallan en armonía con la integridad del usuario⁵².

Cuidado: Fomentar la paz óptima del usuario o el equilibrio de su sistema al prevenir el estrés⁵².

Entorno: Todos los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema cliente. factores estresantes (intrapersonal, interpersonal, y extra

personal) son fuerzas que intervienen con la estabilidad del sistema⁵².

El modelo de sistemas de Betty Neuman y el factor de estrés hacia el cliente (persona).

La estructura del modelo se compone de un núcleo y 3 círculos concéntricos. Para Betty Neuman el núcleo representa el cliente o persona que es protegido por una serie de mecanismo de defensa expresados en forma de anillos que ayudan a los clientes a protegerse de los factores estresantes⁵³.

Tenemos, la línea de defensa flexible: Actúa como una barrera protectora que evita que los factores estresantes crucen la línea de defensa normal⁵³.

Línea defensiva normal: está representada por una línea solida fuera de la línea de resistencia⁵³.

Líneas de resistencia: Estos círculos representan los factores de recursos que ayudan al cliente a defenderse de un elemento estresantes, actúan como factores de protección, que son activados por los elementos estresores que penetran en la línea normal de defensa⁵⁴.

La teoría de Betty Neuman tiene relación con la investigación titulado factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, ante lo presentado las Licenciadas (os) de enfermería son expuestos a varios factores o estímulos de estrés, que en ocasiones no se identifican el problema y que va afectando en no tener la confianza en sí misma, el miedo a cometer errores ambientes inadecuados y sobre todo un ambiente laboral conflictivo. A todo ello para la teorista lo representa como una línea de defensa flexible⁵¹.

Pero cuando se identifica el problema de dicho factor de estrés por, falta de preparación académica, ventilación e iluminación inadecuada, ruidos molestos, sobrecarga laboral, tratamos de que la situación no afecte, empleando actividades recreativas, estrategias como relajación muscular, pausas activas, etc. Todo Profesional de Enfermería entra en una crisis de estrés, por ello Betty Neuman en su teoría presenta una última defensa de línea de resistencia, donde la persona tiene que buscar y aprender métodos personales, logrando un equilibrio de estrés y estabilidad optima⁵⁴.

II.c. Hipótesis

El presente estudio no lleva hipótesis, según por el autor Hurtado⁵⁵, refiere que por la naturaleza del estudio de investigación descriptivo no amerita hipótesis.

II.d. Variable

Factores Estresantes.

II.e. Definición Operacional de Términos

Factores Estresantes: Son todas las situaciones que desencadenan el estrés por el Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por estímulo interno o externo, haciendo que propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

Profesional de Enfermería: Es un(a) enfermero(a) con título universitario que presta un servicio a la sociedad en coordinación con otras áreas del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través de la prevención, tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de quienes las padecen, basándose en la identificación y tratamiento de las

respuestas humanas que presentan, con el propósito de conservar y fomentar la salud.

Dimensión personal: Son condiciones propias del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza para realizar y ejercer su funcionalidad con paz y efectividad.

Dimensión ambiental: Son las condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, debido a que distorsionan la concentración y la tranquilidad que requieren ejecutar su labor en manera óptima.

Dimensión laboral: Son características propias del ejercicio del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza independientes del lugar en donde se está trabajando.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a Tipo de estudio

El estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández et al.⁵⁶ “Son datos que se recopilaron y fueron presentados de forma numérica haciendo uso de métodos estadísticos presentando los resultados en tablas y gráficos”.

La investigación es descriptiva, conforme a Tamayo⁵⁷, “Es descriptiva porque describe fases o sucesos “, se describe el comportamiento del fenómeno estudiado en la variable factores estresantes del Profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

La investigación es de corte transversal, de acuerdo con Álvarez⁵⁸, son “hechos estudiados en un momento determinado y dentro de una población determinada, favoreciendo la veracidad de los resultados relativos a las variables”, se estudia la variable tomando los datos en un determinado tiempo.

III.a. Área de estudio

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el servicio de emergencia, ubicado en la Avenida Alfonso Ugarte 848, Cercado de Lima, código postal 15082, contando con un espacio geográfico. Los horarios del servicio son turno diurno 12 hrs y turno nocturno 12 hrs.

III.b. Población y muestra

La población de la presente investigación está constituida por 134 Licenciadas(os) de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza las mismas que formaron parte de la muestra constituido por su totalidad de la población, según muestreo censal no

probabilístico, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión propuestos.

Criterios de inclusión:

- Profesional de Enfermería que firmen el consentimiento informado.
- Profesional de Enfermería de ambos sexos.
- Profesional de Enfermería contratados y nombrados.
- Profesional de Enfermería que trabajen en el servicio de emergencia y que tengan más de 1 año en el servicio.
- Profesional de Enfermería que cuenten con especialidad en emergencia y profesional que no tenga especialidad en emergencia.

Criterio de exclusión:

- Profesional de Enfermería con cargo administrativo.
- Profesional de Enfermería que realice pasantías.

III.c. Técnica e instrumento de recolección de datos

Para la recolección de los datos sobre la variable de estudio se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, creación por la presente investigadora que fue sometido a juicio de expertos y para su confiabilidad se realizó una prueba piloto.

El instrumento aplicado es tipo dicotómico, consta de 16 ítems distribuidos de acuerdo con las dimensiones:

- Factor personal: 5 ítems
- Factor ambiental: 4 ítems
- Factor laboral: 7 ítems

Escala de valoración del instrumento fue medido de la siguiente manera:

Predominante	Mayor o igual a 50%
No predominante	Menor a 50%

Fue sometido por 5 jueces de expertos en especialidad en emergencia y desastres y en metodología de investigación, cuyo suma $\sum P$ de Ítems = 0.031

Si $P \leq 0.05$, el instrumento es válido, por lo tanto, el instrumento es válido según la concordancia de opinión de Jueces Expertos.

Se realizó en una muestra con características similares a la población de estudio y se obtuvo la confiabilidad del instrumento a través de coeficiente Kuder Richardson (KR-20 = 0.65)

En vista de que el rango se encuentra entre los valores de 0,61 a 0,80 el instrumento tiene una confiabilidad alta.

III.d. Diseño de recolección de datos

Para la recolección de los datos se solicitaron los permisos correspondientes a la Dirección del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y esta a su vez a la Jefatura de Enfermería del Servicio de Emergencia, adjuntando el resumen de la investigación y los requisitos pedidos por la jefatura. Se coordinó con la responsable del servicio para encuestar a los Profesionales de Enfermería en los diferentes turnos laborales.

El cuestionario se aplicó de manera virtual a través de la plataforma Google Form, cuyo link fue difundido a través de correos electrónicos y vía WhatsApp de los Profesionales de Enfermería, quienes respondieron a dicha encuesta la cual generó un Excel Google drive, tuvo una duración de 20 a 25 minutos, realizando la recolección de datos durante 10 semanas.

El presente estudio tomó en cuenta los 4 principios bioéticos de investigación los cuales se respetó según: autonomía, justicia, beneficencia

y no maleficencia.

A los Profesionales de Enfermería se les entregó el consentimiento informado explicando sobre la importancia del estudio, de esta manera se obtuvo la participación y se guardó la confidencialidad de los datos obtenidos en las encuestas, respetando el principio de autonomía sin obligar de manera alguna a participar en el estudio.

Se respetó el principio ético de la justicia a las(os) enfermeras(os), se les trató por igual, sin discriminación alguna respetando sus derechos.

El trabajo de investigación busca beneficiar al grupo de los Profesionales de Enfermería proponiendo estrategias, acciones de prevención y control que van a ayudar a realizar procedimiento que no atenten con la salud del, profesional de Enfermería evitando hacer daño físico y/o moral a las(os) enfermeras(os) encuestadas. No maleficencia, al profesional de Enfermería no se puso en riesgo la dignidad, el bienestar y los derechos de los encuestados, la información obtenida tuvo carácter estricto para fines de investigación.

De igual manera, antes de su realización la investigación fue aprobada por el CIEI de la universidad (constancia N°88-2022-CIEI-UPSJB, de fecha 17 de enero del 2022) y del Comité Institucional de Ética en investigación-UNAL (Constancia 025-2022, de fecha 25 de mayo del 2022), quienes mostraron su conformidad con el proyecto.

III.e. Procesamiento y análisis de datos

Para procesar la información, se realizó la tabulación de los datos obtenidos de los Profesionales de Enfermería. Los datos recolectados a través del cuestionario fueron procesados electrónicamente utilizando el Microsoft Excel 2013 y el programa SPSS v.21.0, con lo cual se elaboró tablas y gráficos estadísticos que correspondieron a los objetivos de la

investigación. Para realizar un análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva haciendo medidas de tendencia central como es el promedio y las medidas de dispersión como son la varianza y desviación estándar considerando los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV.a. Resultados

TABLA 1

Datos generales del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo
Loayza Lima 2022

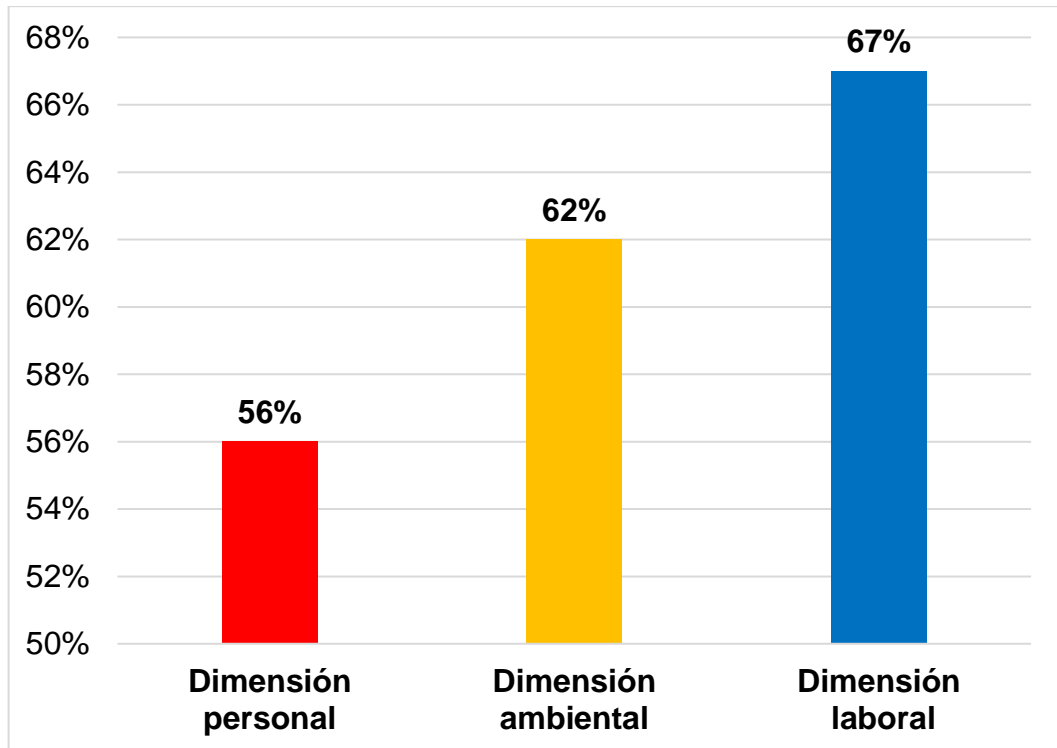
Datos generales	Categoría	n=134	%
Edad	25-34	52	39
	35- 44	37	28
	45-54	27	20
	55 años	18	13
Sexo	Masculino	15	11
	Femenino	119	89
Estado civil	Soltera	45	34
	Casada	43	32
	Divorciada	18	13
	Conviviente	18	13
	Viuda	10	7
Turno de trabajo	Turno diurno	66	49
	Turno nocturno	68	51
Tiempo de servicio labora en la institución	De 1 a 5 años	46	34

	De 6 a 10 años	30	22
	De 11 a 15 años	20	15
	De 16 a 20 años	26	19
	De 21 años a mas	12	9
Trabajo en otros sitios	Si	47	35
	No	87	65

El 39% (52) de los profesionales encuestados el rango de edad que predomina es de 25-34 años, el sexo femenino con un 89% (119), el estado civil-soltera tiene 34% (45), el turno nocturno tiene 51% (68), el tiempo de servicio de emergencia con el rango de 1 a 5 años tiene 34% (46), el 65% (87) de los encuestados tuvieron una respuesta negativa sobre que trabajan en otros sitios.

GRÁFICO 1

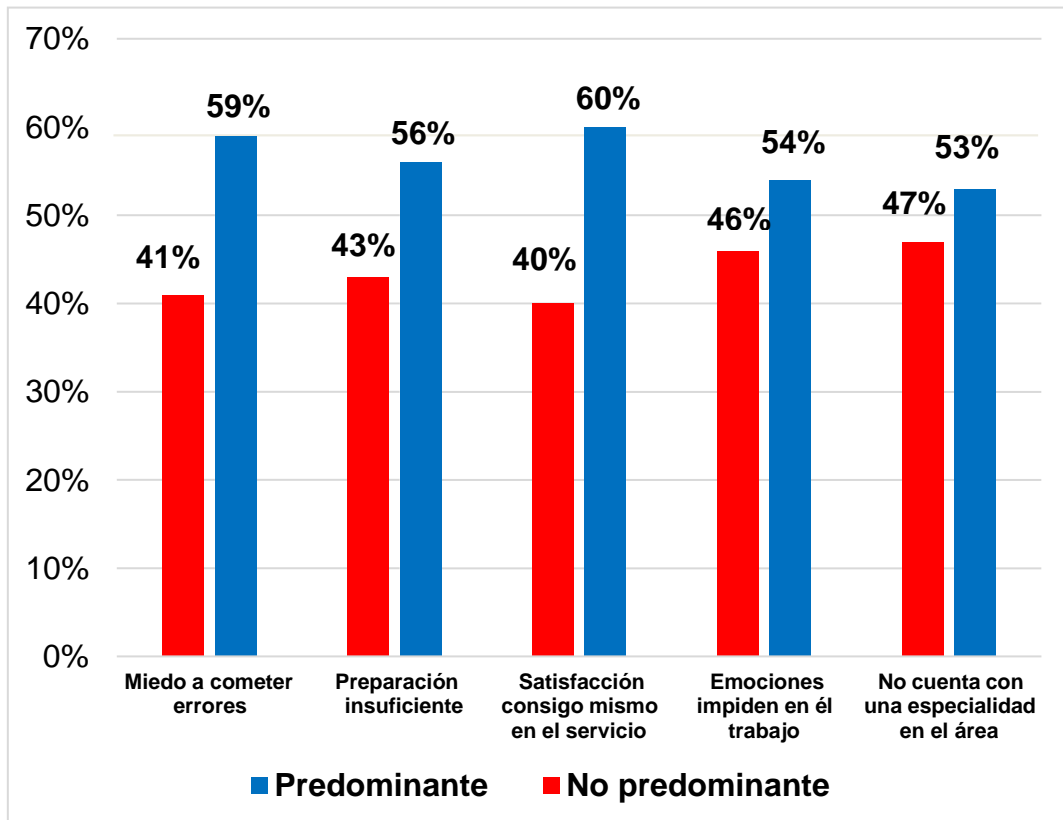
Factores estresantes del Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022



Según el gráfico, se puede evidenciar que el factor estresante que predomina en los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es el factor laboral con un 67% y los menos estresantes es el factor personal con un 56%, seguido de factor ambiental con un 62%.

GRÁFICO 2

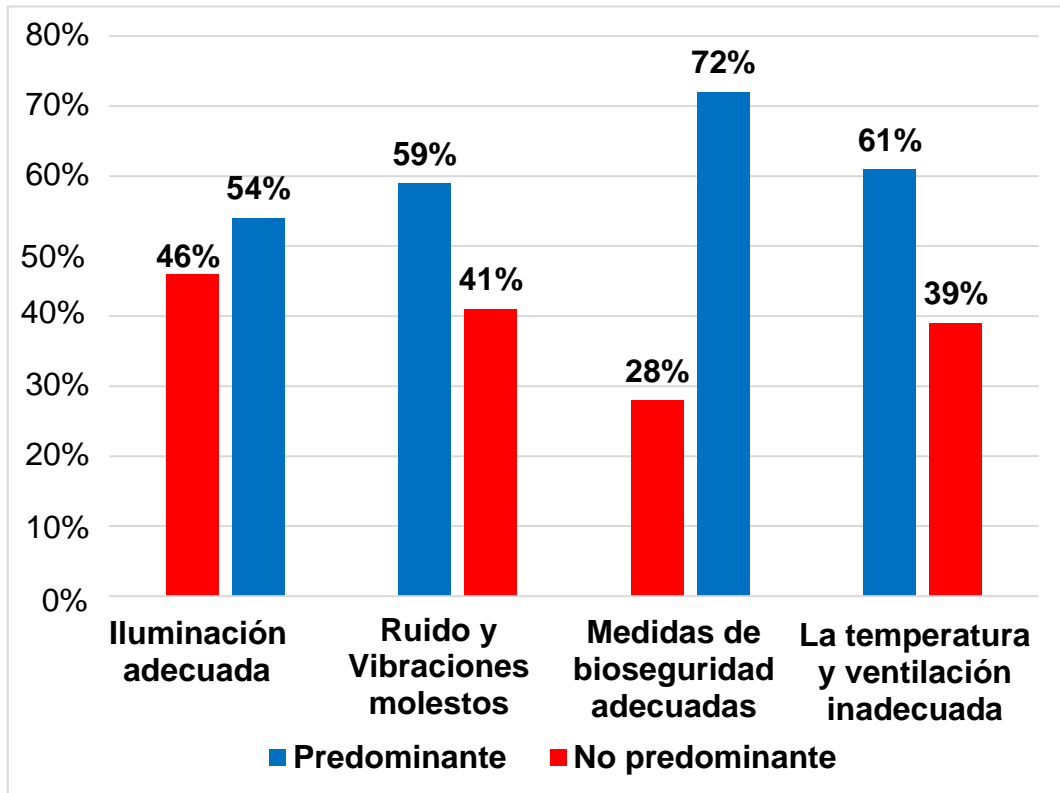
**Factores estresantes del Profesionales de Enfermería según:
La dimensión personal del servicio de emergencia del
Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022**



En relación con los factores estresantes según dimensión personal, los que predominan son miedo a cometer errores en un 59% (79), preparación insuficiente en un 56% (76), las emociones que impiden en el trabajo en un 54% (88), y no contar con especialidad en el área con 53% (87), mientras que la satisfacción tiene 60% (81) aspecto positivo.

GRÁFICO 3

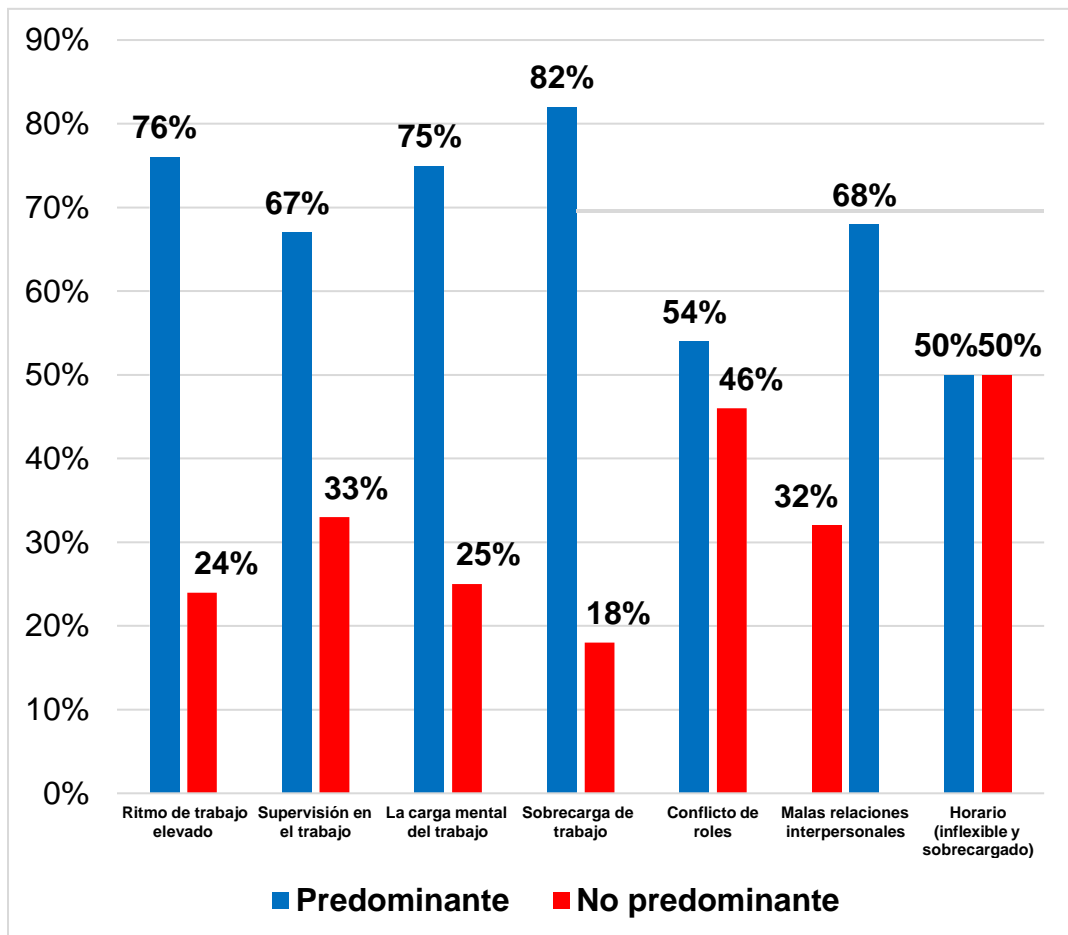
**Factores estresantes del Profesionales de Enfermería según:
La dimensión ambiental del servicio de emergencia del
Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022**



Según la dimensión ambiental, los factores estresantes que predominan es la temperatura y ventilación inadecuada en un 61% (82), ruido y vibraciones en un 59% (79), mientras tanto la iluminación con un 54% (72) y las medidas de bioseguridad con un 72% (96) son aspectos positivos.

GRÁFICO 4

**Factores estresantes del Profesionales de Enfermería según:
La dimensión laboral del servicio de emergencia del
Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022**



En relación con los factores estresantes según dimensión laboral, el que predomina es la sobrecarga de trabajo con un 82% (110), seguida del ritmo del trabajo elevado con un 76% (102), con un 75% (100) la carga mental de trabajo, con 68% (91) las malas relaciones interpersonales, con 67% (90) la supervisión en el trabajo, con un 54% (72) los conflictos de roles y en un 50% (67) la inflexibilidad y sobrecarga de horario.

IV.b. Discusión

Este estudio de investigación se realizó con 134 enfermeras(os) profesionales cuya situación se ven afectados por el estrés en los servicios de emergencia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, este tipo de problema se ve reflejado en las enfermeras que tienen mayor predominio que las demás profesionales de las ciencias de la salud, como consecuencia por turnos de 12 horas hacia el cuidado del usuario, ambientes inadecuados, ruidos y vibraciones , sobrecarga de trabajo , el desacuerdo con sus compañeros por temas laborales.

Respecto a los datos generales de las enfermeras encuestadas según los rangos de edad de 25-34 años predomina con un 39%, el sexo femenino en el género más predominante en los encuestados con un 89%, el estado civil soltera que tiene más predominancia en los profesionales es 34% de los profesionales encuestados , turno nocturno con 51%, el tiempo de servicio de emergencia de 1 a 5 años predomina en los profesionales encuestados con 34%, el 65% de los encuestados tuvieron una respuesta negativo sobre que trabajan en otros sitios.

Los resultados de Ruiz¹⁵, son diferentes a la presenta investigación ya que en su estudio menciona en cuanto al tiempo de servicio indicaron que el 48% fue por el rango de 31-40 años y en relación con la rotación de turnos refiere que cumplen 90% por igual. Continuando con el autor Ruiz¹⁵, indica que el 57 % no trabajan en otros sitios y el 43% manifestaron que sí.

Por último, Belizario¹⁹, en su estudio se pudo evidenciar a las enfermeras que trabajan de 2 a 5 años sufren de estrés con un porcentaje de 66,7%. Según los datos confrontados defiere a lo relacionado con la investigación el género femenino ha predominado en enfermería; la mayoría presenta más de 35 años por lo que la edad y el tiempo de servicio puede producir estrés en las enfermeras profesionales.

Se muestra que el factor estresante que predomina en los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es el factor laboral con un 67% y los menos estresantes es el factor personal con un 56%, seguido de factor ambiental con un 62%.

Estos resultados concuerdan con el estudio del autor Vázquez y Gonzáles¹⁴, donde indican que el factor laboral es el estrés más influyente y como segundo factor de estrés es en el ámbito ambiental. Los resultados de Caruajulca y Sánchez¹⁶, son diferente a la presente investigación, ya que en su estudio indica que la dimensión personal manifiesta estrés las Licenciadas(os) de Enfermería, a diferente que en la dimensión laboral refieren presentar un estrés bajo.

Para finalizar León²¹, en su estudio demostraron que el factor personal y laboral predominan el estrés en los Profesionales de Enfermería, seguido al factor ambiental con un estrés menor.

En relación con los factores estresantes según dimensión personal, los que predominan son miedo a cometer errores en un 59%, preparación insuficiente en un 56%, las emociones que impiden en el trabajo en un 54%, y especialidad en el área con 53%, que la satisfacción tiene 60% aspecto positivo.

Los resultados de Caruajulca y Sánchez¹⁶, en su estudio demostraron por niveles que en su dimensión cansancio emocional el 47.4% presentó un nivel medio de estrés, bajo 39.47% y el 13.16% alto. Según el autor Belizario¹⁹, en su investigación de los factores estresantes en las Profesionales de Enfermería del Hospital III de Essalud Puno, refieren que el 17,8% es debido a la preparación insuficiente de la enfermera hacia el cuidado del usuario.

Estos resultados concuerdan con el investigador Incacarin y Esperme²², en

su estudio demostraron que el 43,30% de los encuestados refieren sentirse insuficientemente preparado para el cuidado del usuario, por lo tanto, son similares a los resultados de la presente investigación. Para finalizar Parra²⁰, se encontró que el 64.4% de las enfermeras encuestadas indican que, si tienen especialidad de emergencia a diferencia que el resto solo cuentan con su título profesional, en cuanto a sus emociones manifestaron que el 39,9% afecta cuando laboran en el servicio.

Las enfermeras están expuestas a diversas situaciones estresantes dentro de la dimensión personal, sin embargo, deben enfrentar y manejar las situaciones personales sin involucrar en el trabajo, porque puede afectar e interferir con la atención que se le brinde al usuario.

Según la dimensión ambiental, los factores estresantes que predominan es la temperatura y ventilación inadecuada en un 61% y ruido y vibraciones en un 59%, mientras tanto la iluminación y las medidas de bioseguridad con un 72% son aspectos positivos.

Estos resultados se asemejan al estudio de Ruiz¹⁵, se encontró en su investigación de la dimensión de factor ambiental, la iluminación con 52%, ventilación con 52% y ruido con 43%, generan estrés hacia los profesionales de Enfermería. Continuando con Machacuay y Vera¹⁷, quienes encontraron en su dimensión ambiental que el 50 % refirieron estrés las enfermeras por falta de buena iluminación, ruido y ventilación.

De igual manera en el estudio de León²¹, se encontró que las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia la temperatura, la iluminación y las medidas de bioseguridad no son adecuadas, obteniendo así en su encuesta el 52.4%.

Según la teoría, las condiciones físicas externas alteran el curso normal de la labor profesional de salud, debido a que distorsionan la concentración y la tranquilidad que requieren ejecutar su labor en manera óptima³⁸, la

iluminación, el ruido que afecta en la productividad, molestias, ambientes contaminados que más adelante puede contraer enfermedades infecciosas sobre todo cuando es uno de los ambientes con más movimientos de paciente.

En relación con los factores estresantes según dimensión laboral, el que predomina es la sobrecarga de trabajo con un 82%, seguida del ritmo del trabajo elevado con un 76%, con un 75% la carga mental de trabajo, con 68% las malas relaciones interpersonales, con 67% la supervisión en el trabajo, con un 54% los conflictos de roles y en un 50% la inflexibilidad y sobrecarga de horarios.

Estos resultados se asemejan con el estudio de Vázquez y González¹⁴, en su investigación encontraron que la sobrecarga laboral es el factor que más influye el estrés a las enfermeras, obteniendo un resultado de 83,33% y con respecto al agotamiento obtuvieron 73,33% por realizar actividades fuera de su alcance. Según Ruiz¹⁵, en su investigación refiere que la presencia de estrés en el servicio se debe por carga de trabajo con 48%, conflictos de colegas con 52%, malas relaciones entre colegas y por la supervisión excesiva hacia las enfermeras con 57%.

Por otro lado, el autor Caruajulca y Sánchez¹⁶, quienes encontraron de su dimensión organizacional el 39,5% fue debido por realizar hora extras y jornadas de trabajo acompañado por agotamiento y fatiga. Machacuay y Vera¹⁷, en su estudio demostraron que en su dimensión de factores organizacional obtuvo que, de 100 enfermeras, el 28 encuestados tuvieron 93,33% por conflictos entre compañeros, constante presión laboral y sobrecarga de trabajo.

Así mismo el estudio de Meza¹⁸, en su investigación representado por niveles, demostró que los factores estresores laborales el 45,7% obtuvo un nivel medio y 54,3% alto por carga laboral, agotamiento y presión por

demanda de usuarios. Así también en el estudio de Parra²⁰, encontraron que en el 31% el estrés predomina por recibir órdenes contradictorios entre compañeros, mala organización de los horarios y supervisiones de servicios. Según Belizario¹⁹, demostraron en su dimensión de ambiente social que el 17,8% fue por causa de problemas entre colegas. Para finalizar Incacarin y Esperme²², quienes en su estudio demostraron que el 40% es por sobrecarga laboral.

Con respecto al modelo de sistemas de Betty Neuman, en su metaparadigma de salud indica que un estado reducido de bienestar es el resultado de las necesidades del sistema no satisfechas⁵². En el caso de las Licenciadas (os) de Enfermería, al tener contacto con ciertos factores de estrés como sobrecarga de trabajo y falta de reconocimiento por sus superiores, este bienestar puede verse afectado por elementos estresantes, causándoles un desequilibrio emocional, físico y mental, lo que puede comprometer el buen desempeño profesional y afectar el cuidado al usuario.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. Conclusiones

Los factores estresantes del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022, son la dimensión laboral.

Los factores estresantes del profesional de Enfermería del servicio de emergencia en la dimensión laboral es la sobrecarga de trabajo.

Los factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia en la dimensión personal es el miedo a cometer errores.

Los factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia en la dimensión ambiental son la temperatura y ventilación inadecuada.

V.b. Recomendaciones

A las autoridades del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, designar presupuesto al servicio de emergencia para la mejora de la infraestructura del hospital para un mejor atención y comodidad hacia el usuario como hacia el personal de salud.

Al departamento de Enfermería y jefa del servicio de emergencia promover reuniones con el profesional de Enfermería del servicio para implementar programas de relajación y estrategias que favorezcan el manejo del estrés en los profesionales, sobre todo en el aspecto laboral, también brindar facilidades en los horarios y que estos no sean inflexibles, siempre y cuando el personal cumpla con sus horas de trabajo reglamentadas.

A las Licenciadas(os) de Enfermería del servicio de emergencia, se sugiere tener en cuenta estos factores y realizar una mejor distribución de la carga laboral del profesional, para mejorar el ritmo del trabajo, implementar programas de relajación para disminuir la carga mental de trabajo; socializar actividades que mejoren el clima laboral de las enfermeras que trabajan en emergencia que fomenten el buen ambiente laboral entre colegas. Se debe tener un manejo adecuado y diferenciado de los roles para que no se generen conflictos y por tanto derive en estrés.

Se recomienda también tomar en cuenta las otras dimensiones tanto personales como ambientales, para identificar los factores que ocasionan estrés en el profesional de enfermería para iniciar una mejora y disminuir en la medida de lo posible, estos factores estresantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gobierno de México. El estrés y tu salud. México: IMSS; [internet]. 2020 [Acceso el 09 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.mx/issste/es/articulos/el-estres-y-tu-salud?idiom=es>
2. Aldazabal Y. Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un Hospital COVID-19 en Lima. *Ágora* [internet]. 2020 [Acceso el 24 de septiembre del 2021]; 7(2):107-13. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125>
3. Ramírez M, Davalos A, Ochoa R, Rubilar X. Estresores laborales del personal de Enfermería de un hospital de alta especialidad en México. *Enferm. Neurol.* 2017; 16(1): 25-35.
4. Gobierno de México. Manejo del estrés laboral. México: CNMPC; [internet]. 2018 [Acceso el 18 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://www.gob.mx/conampros/articulos/manejo-del-estres-laboral?idiom=es>
5. Lozano A. Impacto de la epidemia del coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Rev. Neuropsiquiatr.* 2020; 83(1): 51-6.
6. Tapia J, Tapia M, Erazo M, Noroña G. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Rev. Cubana de Reum.* [internet]. 2021 [Acceso el 20 de septiembre de 2021]; 23(1): 17-1. Disponible en: <http://revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/94>
7. Moreno E, Artaza B, Jiménez S, Manuel J. Personas que cuidan: dimensión humana y trabajo en salud. Santiago-Chile: OPS/OMS; [internet]. 2012 [Acceso el 18 de septiembre de 2021]; Disponible

en:<http://higagandulfo.com.ar/adjuntos/ALAMES/WLOSKO-ROS%20-OPS%20-%20Personas%20que%20cuidan%20personas.pdf>

8. Información capital humano [internet]. Europa: Portal de RR. HH; 2018. [Acceso el 22 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
9. Consejo Internacional de Enfermeras. Actualización del consejo internacional de enfermeras sobre la COVID -19. Lima: CIE; [internet]. 2021 [Acceso el 22 de septiembre de 2021]; Disponible en: https://www.icn.ch/system/files/2021-07/ICN%20COVID-19%20update%20report%20FINAL_SP.pdf
10. Jiménez R. Estresores laborales en enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020.
11. Llayqui A. El estrés laboral. Lima: Integración IAC; [internet]. 2015 [Acceso el 20 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://es.scribd.com/document/254195467/Estres-en-los-peruanos>
12. Pacheco S, Palomino K. Nivel en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Yanahuara Essalud,2019 [Tesis de licenciatura]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2020.
13. Simeón S. Relación entre los factores laborales con el estrés en los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Militar Central,2019 [Tesis de maestro en gestión pública]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020.
14. Vásquez S, Gonzales Y. El estrés y el trabajo de Enfermería: factores influyentes. Más Vita. Rev. Cienc. Salud [internet]. 2020 [Acceso el 30

de septiembre de 2021]; 2(2):51-9. Disponible en:
<https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/85>

15. Ruiz C. Los factores que influyen en el estrés laboral del personal de Enfermería en terapia intensiva del hospital de Niños Dr. Mario Ortiz Suarez [Tesis de Máster en Enfermería en Terapia Intensiva]. Bolivia: Universidad Autónoma Juan Misael Saracho; 2018.
16. Caruajulca N, Sánchez N. Los factores y el estrés laborales en los Profesionales de Enfermería del Hospital Tito Villar Cabezas [Tesis de licenciatura]. Cajamarca: Universidad Autónoma de Ica; 2020.
17. Machacuay J, Vera G. El estrés laboral y el desempeño del personal de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020.
18. Meza P. Factores estresores laborales y la resiliencia en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019.
19. Belizario J. Los factores estresantes en los Profesionales de Enfermería de áreas críticas del Hospital III de Essalud. [internet]. 2021, Mayo. [citado el 20 de agosto del 2022]; 3(3): 1-12. Disponible desde:file:///C:/Users/Lupe/Downloads/156Texto%20del%20art%C3%ADculo-826-2-10-20220204%20(5).pdf
20. Parra R, Ricardo J. El estrés, así como los factores de riesgo asociados en el personal Profesional de Enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado [Tesis doctoral]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018.
21. León Y. Los factores estresantes y la satisfacción laboral de la enfermera del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte

- Echegaray, Essalud [Tesis de segunda especialización: emergencias y desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.
22. Incacari C, Esperme H. Los factores que condicionan el estrés laboral del personal de Enfermería de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pesceto” [Tesis de segunda especialización: salud mental]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018.
23. Velesville J. Estrés laboral del Licenciado en Enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren-Essalud del Callao [Tesis de licenciatura]. Callao: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015.
24. Bernejo D. Atiquifobia: Cuando el miedo al fracaso se apodera de ti. El mundo. Madrid. 2018; (1): 1-2.
25. Rodrigo R. Preparación académica: definición y evaluación [internet]. Lima; 2019 [Consultado 25 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://estudyando.com/preparacion-academica-definicion-y-evaluacion/blog>
26. Fundación imagen y autoestima [internet]. Madrid: IMA; 2013 [Citado el 26 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://www.f-ima.org/es/factores-de-proteccion-para-la-prevencion/autoestima>
27. Pérez M. Definición de emoción. [internet]. Lima; 2021 [Consultado el 25 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/emocion/>
28. Orientación. Universia [internet]. Perú: Freepik;2017 [Citado el 26 de agosto de 2022].Disponible en: <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/consejos/cuales-son-las-diferencias-entre-diplomado-especializacion-maestria-y->

doctorado-3221.html

29. Ministerio de trabajo y economía social [internet]. Madrid: INSST; 2019 [Acceso el 26 de agosto de 2022]. Disponible en:<https://www.insst.es/-#:~:text=Una%20definici%C3%B3n%20%C3%BAtil%20de%20ruido,en tido%20humano%20de%20la%20audici%C3%B3n%E2%80%9D>.
30. Fases del estrés en Enfermería [internet]. España: Universidad de las Islas Baleares; 2015 [Acceso el 20 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://www.agoradenfermeria.eu/CAST/num003/escrits.html>
31. Portillo G. La importancia de la temperatura. Madrid: Metodología en red; 2019 [Acceso el 26 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://www.meteorologiaenred.com/la-temperatura.html>
32. Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral [internet]. Madrid: SEAS; 2002 [Acceso el 03 de noviembre de 2021]; Disponible en: https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm
33. Vizconde E. El nivel de estrés general y sus dimensiones en el Profesional de Enfermería del servicio de emergencia comparado con el servicio de medicina B, en el Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis de magíster en salud pública]. Trujillo: Universidad los Ángeles de Chimbote; 2016.
34. Morales R. Estrés laboral en Licenciados de Enfermería en áreas críticas del Hospital José Cayetano Heredia, [Tesis de licenciatura]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2021.
35. Meliá J, Zornoza A, Sanz M, Morte P, Gonzáles. Incidencia de los factores de conflicto de Rol Laboral [internet]. Madrid: Universidad de Valencia; 2014 [Acceso el 26 de agosto de 2022] Disponible en: https://www.uv.es/~meliajl/Papers/1987_Melia_Factores.pdf

36. Soto S. Los factores que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras que trabajan en el servicio de cuidados intensivos del HNGAI [Tesis doctoral]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
37. Cruz E. Estrés laboral y síndrome de Burnout en los Profesionales de Enfermería de atención hospitalaria [Tesis de grado]. España: Universidad de Valladolid; 2014.
38. Bustos E. ¿Es posible evitar el estrés?: Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante. Ed. Buenos Aires: Sb; 2016.
39. Sede web. Psicología de las organizaciones. Lima: blogosfera RRHH; [internet]. 2006 [Actualizado el 12 de septiembre de 2010]; [citado el 04 de octubre de 2022]; Disponible en: [http://psicologiaorganizacionesuned.blogspot.com/2010/09/estres- una posible-epidemia-en-el.html](http://psicologiaorganizacionesuned.blogspot.com/2010/09/estres-una-possible-epidemia-en-el.html)
40. El estrés laboral en docentes de enseñanzas media de la ciudad de buenos aires [internet]. Argentina: ASET [Citado el 06 de octubre de 2021]; Disponible en: [https://docplayer.es/18671293-El-estres- laboral-en-docentes-de-enseñanza-media-de-la-ciudad-de-buenos- aires-ana-lia-kornblit-ana-maria-mendes-diz-y-pablo-di-leo.html](https://docplayer.es/18671293-El-estres-laboral-en-docentes-de-enseñanza-media-de-la-ciudad-de-buenos-aires-ana-lia-kornblit-ana-maria-mendes-diz-y-pablo-di-leo.html)
41. Torrades S. Estrés y Burnout. Rev. Elsevier.2007; 26(10): 104-107.
42. Camargo G. Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. Rev. Medico científica diaria [internet]. 2004 [Acceso el 08 de agosto de 2021];17(2):79-85. Disponible en: <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103/637>
43. Mejías F, Castro F. Manejo del estrés en los Profesionales de

Enfermería [Archivo electrónico]. Madrid: Difusión avances de Enfermería (DAE, SL); 2018.

44. Barboza I. El nivel de estrés y los factores laborales asociados en los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Público Nivel III [Maestría en gestión de la salud]. Chiclayo: Universidad Privada Cesar Vallejo; 2019.
45. Montivero M, Reinoso D, Zárate R. Los factores estresores que afectan al personal de Enfermería de los servicios de Clínica Médica y Unidad de Terapia Intensiva del Hospital Alfredo Ítalo Perrupato [Tesis de licenciatura]. Mendoza-Argentina: Universidad Nacional de Cuyo; 2016.
46. Mingote J, Pérez S. Estrés en la Enfermería: El cuidado del cuidador. 2da ed. Madrid: S.A; 2013. Segunda parte:138-31.
47. Ramírez E, Loli R, Fuentes B, Sandoval M, Ramírez D. Perfil de competencias de las enfermeras especialistas en emergencias y desastres que laboran en instituciones Hospitalarias Nivel III-2 y III-3. Rev. Cienc. y Arte Enfermería [internet]. 2016 [Acceso el 10 de octubre de 2021]; 1(2):40-6. Disponible en: <http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/22>
48. Cortaza L, Domingo M, Torres F. Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz. Rev. ADALEFE [internet].2014 [Acceso el 15 de octubre de 2021];4(1):20-26. Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>
49. Navarro G. Conocimiento y manejo del estrés en Enfermería de los servicios de medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;1996.

50. Velásquez Y. Nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa-Pueblo Libre [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2014.
51. Alarcón M, Gutiérrez C. Aplicación del modelo de sistemas de Betty Neuman para disminuir el estrés laboral en enfermeras. HNCASA Essalud [Tesis de licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2016.
52. Modelos enfermeros: modelo de sistemas de Betty Neuman [internet]. Madrid. Elsevier; 2006 [Acceso el 08 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://modelosenfermerosucaldas.blogspot.com/>
53. Betty Neuman: Neuman Systems Model. EE. UU. Nurseslabs, [internet]. 2019 [Acceso 08 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://nurseslabs.com/betty-neuman-systems-model-nursing-theory/>
54. Modelos enfermeros: modelo de sistemas de Betty Neuman [internet]. Madrid. Elsevier; 2006 [Acceso el 08 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://modelosenfermerosucaldas.blogspot.com/>
55. Hurtado J. Metodología de la investigación Holística. 3era ed. Fundación Sypal: Caracas; 2000.
56. Hernández R, Mendoza C. Baptista M. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. 6ta ed. México: Interamericana editores, S.A. DE C.V.; 2014.
57. Tamayo M. El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación Tipos de investigación. 4ta ed. México: Limusa S.A; 2003.

58. Álvarez G, Delgado G. Diseño de estudios epidemiológicos. El estudio transversal: Tomando una fotografía de la salud y la enfermedad. Bol. Clin. HEDS [internet]. 2015 [Acceso el 10 de noviembre de 2021]; 32 (1): 34-26. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis2015/bis151f.pdf>

BIBLIOGRAFÍA

Barraza A, Jaik A. Estrés, Burnout y bienestar subjetivo. Ciudad de México: Instituto Universitario Anglo Español; 2011.

Canales F, Pineda E. Y Alvarado E. Metodología de la investigación. 2ª Ed. EE.UU. Organización Panamericana de la Salud; 1995.

Jiménez R. Metodología de la Investigación. La Habana: Ciencias Médicas; 1998.

Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 4^{ta} ed. Ciudad de México: Universidad Pamplona; 2018.

Raile, M. Modelos y Teorías en Enfermería. 7ª ed. España: Elsevier; 2011.

ANEXOS

			Laboral	<ul style="list-style-type: none">✓ Ritmo de trabajo elevado.✓ Supervisión en el trabajo.✓ La carga mental del trabajo.✓ Sobrecarga de trabajo.✓ Conflicto de roles.✓ Malas relaciones interpersonales.✓ Horario (inflexible y sobrecargado).	
--	--	--	---------	---	--

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FACTORES ESTRESANTES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2022

Presentación: Reciba mi más sincero y cordial saludo, mi nombre es Lupe Lopez Argandoña, soy bachiller de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista, actualmente estoy desarrollando un estudio de investigación titulado **FACTORES ESTRESANTES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2022**. Por lo que le solicita que responda con toda sinceridad a las siguientes preguntas, dando a conocer que el siguiente instrumento es de carácter anónimo y altamente confidencial. Esperamos que la información que nos ofrezca sea veraz. Agradecemos su participación

Instrucciones: Marque con una “X” el casillero que considere correcto con respecto factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia.

I. DATOS GENERALES

1.- Edad:

- 25-34 años ()
- 35-44 años ()
- 45-54 años ()
- 55 años a más ()

2.- Sexo:

- Masculino ()
- Femenino ()

3.- Estado civil:

- Soltera(o) ()
- Casada(o) ()
- Divorciada(o) ()
- Viuda(o) ()
- Conviviente ()

4.- Turno de trabajo:

- Turno diurno ()
- Turno nocturno ()

5.- Tiempo de servicio laboral en la institución

- De 1 a 5 años ()
- De 6 a 10 años ()
- De 11 a 15 años ()
- De 16 a 20 años ()
- De 21 años a más ()

6.- Trabajos en otros lugares

- Si ()
- No ()

PREGUNTA		
	SI	NO
Factores personales:		
1.- ¿Cuándo realiza su trabajo en el servicio tiene miedo de cometer errores al cuidar a un usuario?		
2.- ¿Durante el servicio se siente insuficientemente preparado para atender al usuario?		
3.- ¿En el servicio que usted labora se siente satisfecha consigo misma?		
4.- ¿En el servicio donde usted trabaja, sus emociones le dificultan el trabajo?		
5.- ¿Cuenta con una especialidad relacionado al área de emergencias?		
Factores ambientales:		
1.- ¿En el servicio donde usted trabaja la iluminación es adecuada?		
2.- ¿En el servicio donde usted trabaja percibe ruidos intensos y vibraciones que le molesten durante su jornada laboral?		
3.- ¿En el servicio donde usted labora utiliza y respeta las medidas de bioseguridad?		
4.- ¿En el servicio donde usted trabaja la temperatura y la ventilación es adecuada durante su jornada laboral?		
Factores laborales:		
1. ¿Cuándo termina su jornada de trabajo se siente agotado /a y fatigado /a?		
2. ¿Le causa molestia o fastidio cuando hay supervisión en el servicio?		
3. ¿En el servicio donde usted trabaja le presionan constantemente por la demanda de pacientes?		
4. ¿Alguna vez ha tenido sobrecarga de trabajo, porque realiza más tareas de las que se puede hacer en un turno normal?		
5. ¿Durante el servicio han tenido conflictos de roles con otros compañeros?		
6. ¿Durante el turno, tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?		
7. ¿Alguna vez ha trabajado más horas en un turno por falta de personal o mala organización de horarios?		

MUCHAS GRACIAS...

ANEXO 3

VALIDEZ DE INSTRUMENTO-CONSULTA DE EXPERTOS PRUEBA BINOMIAL

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Suma	p
1	1	1	1	1	1	5	0.03125
2	1	1	1	1	1	5	0.03125
3	1	1	1	1	1	5	0.03125
4	1	1	1	1	1	5	0.03125
5	1	1	1	1	1	5	0.03125
6	1	1	1	1	1	5	0.03125
7	1	1	1	1	1	5	0.03125
8	1	1	1	1	1	5	0.03125
9	1	1	1	1	1	5	0.03125
10	1	1	1	1	1	5	0.03125
						ΣP	0.31250

Se ha considerado:

0=Si la respuesta es negativa 1=Si la respuesta es positiva N°=Número de Ítems

$$P = \Sigma P / N^{\circ} \text{ de Ítems} P = 0.031$$

Si $P \leq a 0.05$, el instrumento es válido.

Por lo tanto, el instrumento es válido según la concordancia de opinión de Jueces Expertos.

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL COEFICIENTE KUDER RICHARDSON (KR-20)

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$r_{20} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2} \right)$$

Donde:

- KR-20 = Coeficiente de confiabilidad Kuder -Richardson
- k = Número total de ítems en el instrumento
- Vt. = Varianza total
- $\sum p.q$ = Sumatoria de los valores de p x q.
- p = TRC / N; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el número de sujetos participantes (N).
- q = 1 – p.

Obteniendo los siguientes estadísticos de fiabilidad: Variable Factores estresantes

$$KR_{20} = \left(\frac{15}{15-1} \right) * (3.58 - 3.19) / 3.58$$

KR-20 = 0.65

En vista de que el rango se encuentra entre los valores de 0,61 a 0,80 el instrumento tiene una confiabilidad alta.

ANEXO 5

ESCALA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

FACTORES ESTRESANTES	
Predominante	Mayor o igual a 50%
No predominante	Menor a 50%

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados profesionales de enfermería, yo Bachiller. Lupe Lopez Argandoña, con domicilio Jr. cresco castillo #2922 cercado de lima, número de contacto 997565525, me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado: “**FACTORES ESTRESANTES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2022**”. El presente trabajo está respaldado por la Lic. Raquel Lastenia Mosca Nieto responsable institucional con domicilio calle Diego Quispe 379 San Miguel, número de contacto 996963183 y el Dr. Eduardo Matos Prado presidente del comité de ética con domicilio Avenida Alfonso Ugarte 848- Cercado de Lima, Número de contacto 01 6144646 anexo 5201. Antes que acepte a participar en el estudio debe conocer lo siguiente: Propósito del estudio, riesgos, beneficios, confidencialidad, para que finalmente Usted pueda aceptar participar de manera libre y voluntaria.

La duración esperada de la participación de los profesionales de Enfermería será aproximadamente de 2 semanas consecutivas.

Propósito del estudio:

Determinar los factores estresantes del Profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2022.

Riesgos:

El estudio de investigación trabajará con cuestionario virtual a través de la plataforma Google Form, cuyo link será difundido a través de correos electrónicos y vía WhatsApp debidamente identificados, no se realizará ningún otro tipo de evaluación. Por tanto, se considera que el estudio no

representa ningún riesgo para el enfermero/a, cualquier consulta puede realizarla a (Br Lupe Lopez Argandoña ,997565525 y correo electrónico: oshin.luna.123@gmail.com/ lupe.lopez@upsjb.edu.pe)

Asimismo, el trabajo de investigación y sus anexos han sido evaluados y aprobados por el comité institucional de Ética en investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista, podrá contactarse si tiene alguna duda con el Mg. Juan Antonio Flores Tumba (presidente del CIEI) a su correo institucional: antonio.flores@upsjb.edu.pe

Beneficios:

El estudio no representa beneficios económicos para el profesional de enfermería, es decir no se otorgará ningún pago por su participación. La información brindada de manera veraz ofrecerá datos que pueden utilizarse para gestionar soluciones acordes a la realidad estudiada.

Confidencialidad

Para efectos de la investigación, la única persona autorizada para el acceso a la información será la investigadora, para efectos posteriores se procederá a colocar Código de Identificación (ID) que consistirá en un número correlativo, lo que permitirá la elaboración de la base de datos, para el posterior análisis estadístico, la cual será conservada de manera confidencial.

Por lo tanto, yo _____, manifiesto que he sido informado (a) sobre el estudio y doy mi conformidad para participar en el estudio.

Nombre y Apellidos del participante

Firma

Fecha y hora: _____

Nombre y Apellidos del investigador

Firma

Fecha y hora: _____

Comité de Ética Institucional de Investigación: Universidad Privada San
Juan Bautista al teléfono (01) 748 2888 o al correo ciei@upsjb.edu.pe

