

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Carrera de Enfermería

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
DE VENTANILLA – 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autora:

Melina Matos Poma

Asesor:

Dra. Enf. Dora Clarisa Muñoz Garay

Lima - Perú

2021



## **ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

La asesora Dra. Enf. Dora Clarisa Muñoz Garay, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de ENFERMERÍA, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis del estudiante:

- Matos Poma, Melina

Por cuanto, CONSIDERA que la tesis titulada: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA – 2021” para aspirar al título profesional de: Licenciado en Enfermería por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

---

Dra. Enf. Dora Clarisa Muñoz Garay

Asesora



## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: Matos Poma, Melina

Para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA – 2021”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## **DEDICATORIA**

Esta tesis dedicada en primer lugar a Dios por guiar mis pasos, con amor, sabiduría y fortaleza.

Segundo a mi familia, por ser mi motivación constante de superación.

## AGRADECIMIENTO

A mi asesora de tesis Dra. Dora Clarisa, Muñoz Garay por el conocimiento, enseñanzas, paciencia y tiempo. Asimismo, a cada uno de mis docentes de UPN. De igual manera mi agradecimiento al director Médico del hospital de Ventanilla Dr. Miguel Ángel, Paco Fernández. Sub director Lic. Juan De Dios, López Campos. Jefa de enfermeras de emergencia Lic. Ilenia Noemí, Bonelly Tuesta, y a cada uno de las licenciadas en enfermería del servicio de emergencia que me brindaron en todo momento su apoyo, para el desarrollo del presente trabajo de investigación. Finalmente expresar mi gratitud y Reconocimiento a juezas expertas en validación del instrumento modificado Lic. Mg. Edith Violeta, Pariona Aguilar. Lic. Mg. Estefanía, Torres Mariño. Lic. Mg. Luzmila, Chalco Villareal. Lic. Mg. Gloria Esperanza, Ramírez Javier a todos ellos agradezco infinitamente por su valioso apoyo.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>2</b>
<i>1.1.1. Antecedentes.....</i>	<i>5</i>
<i>Antecedentes Internacionales.....</i>	<i>5</i>
<i>Antecedentes Nacionales .....</i>	<i>7</i>
<i>1.1.2. Definición Conceptual .....</i>	<i>8</i>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>12</b>
<i>1.2.1. Problema general.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.2. Problemas Específicos .....</i>	<i>12</i>
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>12</b>
<i>1.3.1. Objetivo general.....</i>	<i>12</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>12</i>
<b>1.4. Operacionalización de variable .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>

2.1. Tipo de investigación .....	15
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	15
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	16
2.3.1. Validez.....	16
2.3.2. Confiabilidad.....	17
2.4. Procedimiento.....	17
2.5. Aspectos Éticos .....	17
<b>CAPITULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>23</b>
4.1. Discusión.....	23
4.2. Conclusiones .....	24
4.3. Recomendaciones.....	24
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>31</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	31
Anexo 2: Cuestionario .....	33
Anexo 3: Validez.....	36
Anexo 4: Confiabilidad .....	37
Anexo 5: Formato de validez .....	38
Anexo 6: Tablas.....	43
Anexo 7: Carta dirigida al director Médico del Hospital de Ventanilla.....	50
Anexo 8: Carta de aceptación del director Médico del Hospital de Ventanilla .....	51
Anexo 9: Consentimiento informado .....	52
Anexo 10: Baremo.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.</i> .....	19
Tabla 2. <i>Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión agotamiento emocional.</i> .....	20
Tabla 3. <i>Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión realización personal.</i> .....	21
Tabla 4. <i>Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión despersonalización.</i> .....	22
Tabla 5. <i>Nivel de estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.</i> .....	43
Tabla 6. <i>Nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.</i> .....	45
Tabla 7. <i>Nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.</i> .....	47
Tabla 8. <i>Información sobre la edad de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.</i> .....	48
Tabla 9. <i>Información sobre estado civil de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.</i> .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021. ....	19
<i>Figura 2.</i> Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión agotamiento emocional. ....	20
<i>Figura 3.</i> Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión realización personal. ....	21
<i>Figura 4.</i> Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión despersonalización. ....	22
<i>Figura 5.</i> Nivel de estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021. ....	44
<i>Figura 6.</i> Nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021. ....	46
<i>Figura 7.</i> Nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021. ....	48
<i>Figura 8.</i> Información sobre la edad de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021. ....	48
<i>Figura 9.</i> Información sobre estado civil de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021. ....	49

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como **Objetivo:** Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

**Metodología:** Cuantitativa, de corte transversal no experimental, descriptivo. Muestra se conformó 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 con V Aiken mayor que 0.60 y la confiabilidad en Alfa de Cronbach 0.807. **Resultados:** El 80% de encuestadas tienen 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) de encuestadas 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) de encuestadas tienen un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 20%(6) nivel medio y el 5%(1) nivel bajo. En la dimensión de despersonalización el 65%(20) de encuestadas tienen un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 25%(8) nivel medio y el 10%(2) nivel bajo. **Conclusiones:** El 80% de las enfermeras del servicio de emergencia tienen un nivel medio de estrés laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Enfermeras, Emergencia.

## ABSTRACT

The main objective of this summary is to determine the level of work stress in nurses, workers in the emergency area of the Ventanilla hospital – 2021. The methodology is quantitative approach, non-experimental and descriptive cross-sectional control. The sample made up of 30 nurses from the emergency area service of the Ventanilla hospital. To perform the data collection, the instrument, Maslach Burnout Inventory (MBI), was used, which was modified and validated by 5 expert judges with V Aiken greater than 0.60 and the reliability in Cronbach's Alpha 0.807. The results were that 80% of respondents have a medium level of work stress; while 10% (3) have a high level of stress and 3 (10) have a low level of stress. In the dimension of emotional exhaustion, 45% (14) of respondents have a medium level of work stress, followed by a low level with 45% (14) and 10% (2) with a high level of stress. On the other hand, in the dimension, personal fulfillment, 75% (23) of respondents have a high level of work stress, while 20% (6), a medium level and 5% (1) a low level. Finally, in the dimension of depersonalization, 65% (20) of respondents have a low level of work stress, while 25% (8) a medium level and 10% (2) a low level. The conclusions are that 80% of nurses working in the emergency area have a medium level of work stress.

Key words: Stress work, nursing, emergency

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

El estrés dentro del ámbito laboral se considera como uno de los conflictos más significativos del siglo XXI, siendo los más afectados trabajadores de la salud que están en primera línea de atención individual, humanitaria y en contacto directo con el paciente por lo que resulta importante su análisis desde una perspectiva local, nacional e internacional ya que tal afección podría ocasionar la aparición de peligros psicosociales.

Según lo establece la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020) el estrés laboral es un conjunto de síntomas que surgen dentro del ámbito emocional, psicológico, cognitivo y de comportamiento que se origina debido a las demandas laborales que tienden a ser superior de las habilidades del propio empleado para rendir óptimamente.

Por su parte, la organización internacional del trabajo [OIT] (2016) señala que el estrés laboral es una actividad dirigida a perturbar el sistema de la persona a causa de extensas horas de trabajo, ausencia de organización, un entorno indeseado, incremento de la competitividad, una mayor proyección con respecto al desempeño de sus funciones, lo que podría contribuir a que el ambiente se convierta en una constante fuente de estrés.

Al respecto Torre, Santos, & Bergesio (2019) citado por la revista Scielo expresa la sobrecarga que se le asigna a una enfermera que labora en servicios críticos, debería ser menor a tres pacientes, caso contrario, estaría generando agotamiento emocional y despersonalización. Además, en una investigación hizo referencia de los servicios críticos, la enfermera emplea más del 50% de su tiempo en atención de un solo paciente (p.108).

Rupay (2018) en su trabajo de tesis de niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales hace mención que actualmente la existencia de las imposiciones constantes dentro del ámbito del trabajo lo perciben los empleados cuando deben acatar los requerimientos diarios. El estrés ha sido definido de diversas formas, no obstante, en el presente resulta ser más fácil de reconocerlo mediante las transformaciones mínimamente agradables generadas en el individuo. Generalmente se cree que el estrés es dañino puesto que incide de forma negativa en el bienestar de la persona, sin embargo, tal afección no resulta ser nocivo todo el tiempo puesto que se comporta como una consecuencia a un determinado estímulo, además puede controlar los procesos mentales y físicos del sistema personal para afrontarlos, es decir, tiene la capacidad de mantener en un constante estado de alerta al individuo frente a acontecimientos complicados. En consecuencia, el estrés puede ser dañino cuando resulta

ser constante o bien en los casos en los que la persona no puede solucionar un determinado problema.

Castro & Castro (2016) explica de estrés laboral en los profesionales de salud en las últimas décadas, que representa un problema en el trabajo gran compromiso emocional, tensión excesiva que muchas veces son manifestados en cifras altas de dificultad del sueño, síntomas de fatiga, automedicación, incidencia de trastornos psiquiátricos por jornadas agotadoras, teniendo sobrecarga de trabajo, dificultad de trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo y personal, manejo de situaciones críticas, conflictos grupales, horas continuas de trabajo unida al sufrimiento, dolor y muerte del paciente; ser intermediarios entre usuario, familia y demás profesionales del equipo multidisciplinario (p.8).

A nivel local Hospital de Ventanilla, establecimiento de categoría II - 1 de la Provincia Constitucional del Callao, el personal sanitario en especial las enfermeras del servicio de emergencia, enfrentan diariamente una demandante carga laboral, poco personal, turnos prolongados, malas relaciones interpersonales, presión de los jefes, del público y estabilizar al paciente crítico, son una de las distintas situaciones, que incrementan el estrés en el personal de enfermería. Considerando este contexto teórico es que se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021? Siendo la finalidad: determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

### 1.1. Realidad problemática

**Estrés laboral:** OIT (2016) es la respuesta física, emocional a un daño causado por un desbalance entre las exigencias, capacidades y recursos de un individuo. El estrés ha sido un tema muy hablado en los últimos años en la mayoría de los países del mundo, debido a que, afecta la salud de los trabajadores, su desempeño, y productividad laboral. De acuerdo a un estudio realizado por la OMS. México es el país con mayor porcentaje de estrés vinculado con el trabajo. Además, la OIT junto a la OMS informaron que demasiado o poco trabajo, horas obligatorias, ausencia de seguridad en el trabajo, deficientes vínculos con los compañeros y la carencia de ayuda por parte del entorno familiar, resultan ser las primeras fuentes de estrés.

**Enfermera:** Chicaiza (2019) formuló el concepto de enfermera como persona que alivia el daño, sufrimiento del individuo, familia, comunidad y población en general. El desarrollo de la enfermería como una ciencia establece las siguientes características:

- Se encuentra relacionado con los factores humanos.
- Emplea información básica con el fin de alcanzar objetivos.
- Se precisan y estima las capacidades necesarias para otorgar servicios clínicos.
- Presenta diversidad de métodos y enfoques.
- Se encuentra optimizada mediante un gran conocimiento.

**Emergencia:** Julcamoro & Teran (2017) refiere acerca de la ley General de Salud N°26842 en su artículo 39 establece que los centros de salud se encuentran en el deber de atender quirúrgicamente de urgencia a las personas que lo requieran, así como también brindarles apoyo en el tiempo que dure el peligro para su vida. En el caso de la norma técnica n°042-MINSA señala que éste tipo de servicio tiene que contar con los espacios adecuados para poder atender y otorgar un servicio de calidad dependiendo del grado de prioridad.

La OMS (2020) reconoce al estrés laboral como desgaste profesional. El último estudio titulado ‘COVID-19 Global Impact’, arrojó que el 45% de los españoles sufren estrés relacionado con el trabajo.

En una encuesta realizada por la agencia europea para la Salud y seguridad en el trabajo EU – OSHA (2016) menciona las causas de estrés laboral más habitual fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 %), seguido de largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y finalmente el sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %). También demostró que cuatro de diez empleados consideran que el estrés no es gestionado correctamente dentro de su ambiente de trabajo, lo que termina asociándose a las cargas físicas y cognitivas.

De acuerdo al informe de empresas Mashumano (2017) el estrés laboral en el lugar de trabajo es el segundo problema de salud más denunciado en Europa. El 50-60 % de las bajas laborales son por estrés, siendo el segundo problema de salud más denunciado en Europa después de los trastornos musculo esqueléticos. Datos de interés para ser analizada y evitar complicaciones para la salud de los trabajadores.

Según el informe del Instituto Tecnológico Massachusetts (2017) [MIT] 1 de cada 6 trabajadores padecerá problemas de salud mental a lo largo de su vida profesional por estrés

laboral. Asimismo, verificó que los trabajadores que presentan un mayor grado de satisfacción tienden a enfermar menos, convirtiéndose en un noventa por ciento más leales, productivos y creativos dentro de su entorno laboral.

Obando, Arévalo, Aliaga, & Obando (2020) realizó un estudio con el propósito de determinar los niveles de estrés, ansiedad y depresión que presentaron los trabajadores de enfermería que brindan atención a pacientes con Covid-19 encontrando que el 39.1% de los enfermeros tuvo ansiedad, mientras que 24.6% depresión y solo el 8.8% presento estrés. Se concluyó que los trabajadores del área de enfermería que sirven en el área de emergencia poseen grandes niveles de estrés, ansiedad y depresión.

Quispe (2019) realizó un estudio de influencia de nivel de estrés laboral sobre clima organizacional en el personal asistencial de la red de salud islay – Arequipa. La metodología que aplicaron fue la descriptiva, transversal. Hallando que el 72.5% de los encuestados tienen un nivel bajo de estrés laboral, el 27.4% posee intermedio y el 78.4% alto. Concluyeron que los encuestados presentan grandes rasgos de estrés laboral en el ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con Rojas (2018) profesor de psicología perteneciente a la Universidad Privada del Norte, alrededor del 60% de los peruanos padece de estrés mientras que el 70% de los empleados presentan estrés. Los motivos comunes para que se desarrolle tal afección son los problemas personales entre las personas de la institución laboral y la ausencia de compañerismo.

Hospital de Ventanilla establecimiento de categoría II-1 ubicado en la calle Pedro Beltrán s/n Urb. Satélite de la Provincia Constitucional del Callao. Nosocomio que cuenta con una infraestructura de 2 pisos, el primer piso con 2 Salas de Cirugía, 1 Sala de Partos, 1 Unidad de Cuidados Intermedios, 2 áreas de Emergencias cada uno con Tópico, 12 Consultorios Externos. Por otra parte, el segundo piso dispone de ambiente Hospitalario con 50 camas para (pediatría, cirugía, ginecología, medicina), y áreas administrativas. También tiene tres ambulancias de nivel I y II. En el servicio de emergencia el 30% de enfermeras, hacen mención, sobre la carga laboral que enfrentan día a día, se escucha decir “tengo muchos pacientes que atender”, “no me alcanza el tiempo”, “los pacientes se encuentran en estado crítico”, “me duele la cabeza”, “me siento agotada”, “ya quiero que se termina mi turno”, esos y otras expresiones más, debido a la sobrecarga de trabajo y al escaso personal e insuficientes recursos materiales (riñonera, cubeta con tapa...), falta de equipos

especializados (ventiladores, electrocardiograma, monitores, bombas infusoras...), y mobiliario (camas, biombos, porta suero, veladores, mesas de comer...), soluciones antisépticas desinfectantes, jabones para realizar su trabajo; asimismo para brindar confort y comodidad al paciente no cuenta con suficiente lencería hospitalaria (frazadas, fundas de almohada, cobertores, sábanas). Por otro lado, existe “problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario”, “miedo al contagio”, “contacto con la muerte”; “presión del trabajo, familiares y pacientes”; que repercuten directamente sobre la satisfacción laboral y la atención que brinda la enfermera al usuario.

### **Justificación**

Las enfermeras del servicio de emergencia se enfrentan diariamente con muchos factores estresantes debido a la carga laboral en contacto directo con el usuario, turnos prolongados, responsabilidad en el trabajo, presencia de familiares del paciente que preguntan sobre su estado de salud en forma insistente. También está el clima organizacional, que afecta notablemente su salud. Realidades que se debe analizar, para fortalecer, mejorar la salud de la enfermera.

Por lo tanto, el presente estudio aporta acciones de promoción de la salud, con programas de pausas activas y gimnasia laboral que incluye (ejercicios, yoga, bailes), reforzada con terapia psicológica grupal o individual facilitando la relajación, (musicoterapia, risoterapia, imaginaria). asimismo, fomentar el trabajo en equipo, la empatía, asertividad y motivación. De ahí que la enfermera que trabaja en unidades críticas como lo es emergencia debe tener cualidades innatas de adaptación al entorno de constante cambio, de tal manera afronte el estrés laboral de manera efectiva y eficiente.

#### **1.1.1. Antecedentes**

##### **Antecedentes Internacionales**

García, Hinojosa, Jimenez, Abeldaño, & Gracia (2020) desarrollaron una investigación titulado estrés laboral y los principales estresores presentes en el personal de enfermería en el contexto de la pandemia Covid-19. Se aplicó metodología cuantitativa, descriptiva. La muestra se conformó por 126 enfermeras. El instrumento fue la escala de estrés. Hallazgos el 81% de los colaboradores fueron mujeres y trabajan turno noche, el 58.7% afirmaron laborar mas de 12 horas, el 44.4% aseguraron tener bajo su responsabilidad 7 pacientes, a su vez se pudo encontrar que los niveles de estrés que predominaron fue el

medio. Las jornadas de 12 horas fue una característica primordial de estrés. Se concluyó que existe necesidad de intervenir con mecanismos de afrontamiento para minimizar el padecimiento de los profesionales de la salud.

Lozano (2020) en su estudio científico de lucha contra la pandemia logró reconocer los diversos conflictos en la salud mental de la población tales como estrés, ansiedad, cansancio, depresión, negatividad e incluso furia. Por lo menos en China se pudo conocer que la ansiedad de los trabajadores de la salud alcanzó un porcentaje del 23,04% superior en las mujeres que en los hombres. Una diferente investigación en el mismo país encontró que el 35% padece de estrés, siendo que las del género femenino presenta mayores índices de estrés frente a los masculinos, es decir que la pandemia contribuyó al surgimiento de la necesidad de proteger la salud mental de los enfermeros, así como de la comunidad.

Vivanco, Sánchez, Maldonado, & Eriquer (2018) realizaron una investigación en profesionales de la salud, como uno de los grupos con mayor riesgo para desarrollar síndrome de Burnout porque realizan actividades que propician el incremento de niveles de estrés. Esta investigación fue realizada en centros de salud públicos y privados de Cariamanga, Catamayo y Macará de la provincia de Loja, sur de Ecuador. Resultados médicos presentaron agotamiento emocional en un 20.7%, despersonalización en un 3.4% y baja realización personal en un 62.1%. Las enfermeras/os mostraron agotamiento emocional en un 16.7%, 0% en despersonalización y en un 100% en baja realización personal. Lo encontrado permite registrar un precedente sobre la importancia del diseño e implementación de programas de prevención del síndrome en estas instituciones de salud (p.180).

Sarsosa & Charria (2017) en su artículo tuvieron como propósito conocer el grado de estrés en el personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali Colombia. Se aplicó un método descriptivo, transversal. Como instrumento fue utilizado un cuestionario para evaluar el estrés. La muestra se constituyó por 595 colaboradores. Dentro de los hallazgos más resaltantes se tuvo que los trabajadores padecen un alto nivel de estrés, manifestándose mediante una sintomatología física, psicológica y laboral. Se concluyó que la existencia del estrés se puede relacionar con aspectos referentes a la función, las condiciones en el trabajo y la posibilidad frecuente de contraer enfermedades (p.44).

León, Lopez, Posadas, Gutierrez, & Sarmiento (2017) publica en su artículo acerca de estrés laboral y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz –

Mexico. Se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra fue de 33 trabajadores de la salud. Los instrumentos que utilizaron fue la prueba de perfil de estrés de Nowack. Dentro de los resultados se tuvo que 61% presentó niveles moderados de estrés y el resto un menor nivel, sin embargo, las mujeres desarrollaron un mayor grado de estrés que los hombres. Se concluye que el estrés dentro del centro de salud es moderado, asimismo tuvieron diversas respuestas adaptadas a soluciones positivas frente a un estresor (p.2).

### **Antecedentes Nacionales**

Jinez (2019) desarrolló un estudio con el fin de determinar el nivel de estrés laboral en los enfermeros de un Hospital de Puno. Se aplicó una metodología descriptiva, en una muestra de 31 profesionales. Como instrumento se empleó el inventario de Maslach. Dentro de los hallazgos obtenidos se tuvo que el 46.2% tiene un nivel de estrés medio, el 8.60% alto, de igual forma referente a las dimensiones obtuvieron en agotamiento emocional el 64.5% un nivel bajo, mientras que el 25.8% presentó un nivel medio, en el caso de la despersonalización hallaron que el 51.6% tiene un rango bajo, y el 48.3% medio, para finalizar en realización personal el 64.5% arrojó un nivel medio, el 16.1% alto. Se concluyó que una gran cantidad de trabajadores presentaron un nivel medio de estrés laboral (p.10).

Gomez (2019) realizó una investigación sobre el síndrome de burnout en licenciados de enfermería que laboran en la micro red Anta - Cusco, con la finalidad de identificar el nivel del burnout. El método fue descriptivo. Muestra 29 enfermeros. Instrumento de Maslach. Los resultados dan a conocer que el 93% de los profesionales fueron mujeres. Por otro lado, en la dimensión de cansancio emocional el 63% posee un bajo nivel, el 14.8% alto, en cuanto a la realización personal encontraron que el 40.7% padece un nivel alto y medio mientras que el 18.5% bajo. Por ultimo en despersonalización el 37% presenta un nivel medio y el 29.7% alto. Se concluyó que de la muestra estudiada el 63% presentó un nivel medio del síndrome de Burnout (p.5).

Morales (2019) desarrolló un estudio cuya finalidad fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán – 2019. Se aplicó un enfoque cuantitativo, no experimental descriptivo. La muestra se conformó por 80 trabajadores sanitarios. Utilizando el cuestionario de Maslach. Dentro de los resultados se pudo obtener que el 52% presenta un nivel medio, el 42% bajo y el 6% alto. En la dimensión cansancio emocional el 69% presentó un rango de estrés medio; de igual modo en realización personal se conoció

un bajo nivel con un 61% y por ultimo en despersonalización obtuvo un 52% de nivel medio de estrés; concluyendo que predomina el nivel medio y bajo de estrés (p.7).

Trucios (2017) realizó la investigación síndrome de burnout en los enfermeros del centro Quirúrgico del Hospital Regional Zacarías de Huancavelica. Metodología cuantitativa, descriptiva. Muestra a 35 empleados sanitarios. Instrumento de Maslach. Dentro de los hallazgos se pudo conocer que el 71.4% presentaron un nivel medio de síndrome de burnout, el 17.1% bajo y el 11.4% alto, por otro lado en la dimensión agotamiento encontraron que el 62.9% un nivel bajo, el 20.0% medio y el 17.1% alto, en el caso de la despersonalización el 42.9% fue elevado, el 34.4% fue mínimo y el 22.9% medio. En cuanto a la realización personal el 54.3% logró tener un rango bajo, el 34.3% alto y el 11.4% medio. Se concluyó que el burnout se encuentra presente en niveles medios y altos, debido al agotamiento por jornadas laborales extenuantes (p.8).

Benites, Chacaliaza, & Huancahuari (2016) desarrollaron una investigación referida a los aspectos laborales y niveles de estrés en el personal de enfermería. La metodología aplicada fue cuantitativa, descriptiva. La muestra se conformó por 58 profesionales de la salud. Dentro de los hallazgos se pudo identificar referente al agotamiento emocional el 58.6% un nivel medio y el 25.9% bajo, en despersonalización un 39.7%, nivel medio, mientras que el 25.9% alto. En cuanto a la realización personal el 44.8% presentaron un nivel alto, y un 41.4% medio. Respecto al estrés el 43.1% tiene un rango medio, el 31% alto y el 25.9% bajo. Se concluyó que una gran cantidad del personal tiene un nivel medio de estrés que podría conllevar a la aparición de un conjunto de reacciones físicas y psicológicas (p.6).

### 1.1.2. Definición Conceptual

**Estrés:** Félix, García, & Mercado (2018) expresa como un fenómeno que ha acompañado a la humanidad desde sus orígenes de tal forma que personajes como el filósofo Hipócrates hacía referencia a este cuando hablaba de adversidad, aflicción, experiencias negativas y sufrimiento, debido a que estas son experiencias donde se presenta un acumulación de energía (p.33).

- I. **Estrés laboral:** OIT (2016) asegura que son exigencias, presiones del trabajo superior a la competencia de la persona, provocando reacciones comportamentales, fisiológicos, somáticos, siendo ello perjudicial para la salud como para la organización de la empresa.

- II. Enfermera(o):** Amezcua (2018) define como una persona que ha completado un programa de educación básica con grado y título universitario a nombre de la nación, autorizada para ejercer la carrera. Es responsable de la planificación, administración, evaluación de los servicios de enfermería en todas las circunstancias, teniendo como objetivo la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el cuidado, la rehabilitación de los enfermos y su propia integración en el equipo sanitario, finalmente contribuir a elevar la calidad de vida, logrando el bienestar de la población.
- III. Emergencia:** Garza (2017) situación o suceso inesperado, eventual y desagradable que altera la tranquilidad reinante, ocasionando importantísimos daños materiales y víctimas fatales, el empleo de primeros auxilios es de vital importancia (p.68).

## Dimensiones

### Agotamiento Emocional (AE):

Barreto & Salazar (2020) es la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional, físico, que lleva a dos consecuencias muy marcadas, las físicas y psicológicas. La primera está asociada a síntomas somáticos que se caracterizan por presentar mayor susceptibilidad a la enfermedad. La segunda puede expresarse por actitudes negativas sobre sí mismo, sentimientos de inferioridad, baja productividad, sensaciones de incompetencia, sentimientos de depresión, cansancio emocional, que al no ser controlados puede conllevar a ideas de suicidio u otras alteraciones (p.7).

### Indicadores

- **Agotamiento físico:** Solís, Tantaleán, Chambi, & Burgos (2017) es la forma en la que se percibe en diversas ocasiones mediante la carencia de energía, también se le conoce como el síndrome clínico multicausal que se considera como un perjuicio que debe ser conocido y estudiado por los trabajadores del sector salud dentro del marco de sus funciones.
- **Actitud negativa hacia el trabajo:** Villaveces et al. (2018) “falta de interés o voluntad en la ejecución y realización de las labores muchas veces se debe a la cultura organizacional y a una mala relación con el equipo multidisciplinario” (p.10).



- **Cansancio emocional:** De Dios, (2020) es un estado que se produce por la sobrecarga laboral, nivel de responsabilidad que requiere la atención al usuario de enfrentar problemas y situaciones que ponen en riesgo sus aspectos sentimentales y cognitivos.
- **Sentimientos de desesperanza:** Abello, et al (2016) es una aflicción de no encontrar alternativas de solución ante una determinada situación o de no tener expectativa de futuro, a menudo se acompaña de depresión, vinculado al suicidio.

### Realización personal

Olivares (2016) “deseo de alcanzar la plenitud interior, satisfacción con la vida que tenemos. Sentimientos de competencia y éxito”

### Indicadores

- **Apreciación del trabajo que desempeña:** Matabanchoy, Álvarez, & Riobamba, (2019) establecieron que el crecimiento individual conlleva a optimizar la calidad de vida que presenta un determinado empleado, además, ayuda a identificar las capacidades y generar actividades que funjan como una autoevaluación y mejoría en el desarrollo de la organización y su competitividad (p.1).
- **Interés por las tareas cotidianas del trabajo:** Lindón (2017) refiere a la interacción entre la vida cotidiana, subdividida en cuatro ámbitos (doméstico, laboral, vecinal y tiempo libre), la especificidad radica en la inserción laboral, entendida como un conjunto de relaciones sociales que se dispersan en distintos espacios de vida y se fragmentan en diferentes tiempos (p.3).
- **Autoestima profesional:** Ruíz (2016) señaló que es un medio empleado por la persona con la finalidad de evaluar su comportamiento, habilidades y aptitudes comparándolas con sus opiniones y principios que ha desarrollado con el paso del tiempo (párrafo.1).

### Despersonalización

Spiegel (2019) es un sentimiento constante que surge debido a la separación del cuerpo o de los individuales procesos cognitivos, es decir que se transforma en un simple espectador de la vida ya que siente una desconexión absoluta del ambiente en el que se desenvuelve. Este problema por lo general es desencadenado por un hecho

de estrés o por violencia emocional, cabe mencionar que tales sensaciones tienen la posibilidad de surgir continuamente (Parrafo. 2,3).

### Indicadores

- **Trato impersonal:** Olivares (2016) respuesta a los estresores en el ambiente laboral que puede motivar o inhibir directa o indirectamente a comportamientos violentos entre individuos, conllevando a la aparición de efectos perjudiciales para el individuo y su entorno de trabajo (p.59).
- **Actitudes negativas con los demás:** Rubín (2019) Conductas y características negativas que tiene una persona durante un determinado tiempo que son perjudiciales para el individuo y para quienes lo rodean (p.13).

### Teorías de enfermería

Modelo de afrontamiento y adaptación de Callista Roy, citado por Pereira (2016) en su revista señala que los individuos tienen las habilidades y los medios para poder adecuar sus vidas en un acontecimiento estresante, asimismo menciona de la enfermera que debe tener una visión clara de los principios científicos, filosóficos que orientan su práctica profesional, para actuar en concordancia con ello; por consiguiente favorecer la armonía de la persona en situaciones de salud, enfermedad a través de un sistema de adaptación y afrontamiento. También dentro de sus actividades Roy desarrollo, la valoración de la conducta, la integración humana y estímulos que influyen la autodeterminación de la enfermera, para afrontar situaciones estresantes (p.9).

En el prefacio de King (2016) sostiene que las enfermeras y los pacientes son sistemas dinámicos, personales, interpersonales, sociales, que interactúan entre sí, compartiendo vivencias mediante las relaciones interpersonales y haciendo a su vez intercambios mutuos con la finalidad de lograr sus objetivos. En el caso de que exista un desajuste de expectativas entre el personal de enfermería y sus pacientes puede ocasionar un problema capaz de generar estrés en ambos (p.11).

Teoría de Peplau (2016) citado en la revista cubana de enfermería, establece lo fundamental que resulta un óptimo vínculo entre las enfermeras con sus pacientes, explicando tal relación como un proceso terapéutico e identifica cuatro fases, la orientación, identificación, explotación y resolución. Esfuerzos colaboradores dirigidos a resolver el problema juntos y de forma productiva. De modo que la teoría de Peplau se basa en la

enfermería psicodinámica, a partir del conocimiento de la propia conducta la enfermera, podrá ayudar a los demás a identificar sus problemas. En esencia, es la relación interpersonal que transita por fases, hasta satisfacer la necesidad del paciente y llegar a la resolución del problema (p.4).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla - 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio emergencia del hospital de ventanilla – 2021?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del servicio emergencia del hospital de ventanilla – 2021?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

Conocer el nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

identificar el nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

#### 1.4. Operacionalización de variable

Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Valor
Nivel de estrés laboral en enfermeras.	OIT (2016) asegura que son exigencias, presiones del trabajo superior a la competencia de la persona, provocando reacciones comportamentales, fisiológicos, somáticos, siendo ello perjudicial para la salud como para la organización de la empresa.	Enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Ventanilla enfrentan diariamente una demandante carga laboral, poco personal, turnos prolongados, malas relaciones interpersonales, presión de los jefes, del público y estabilizar al paciente crítico, son situaciones, que incrementan el estrés en enfermeras.	Agotamiento Emocional	- Agotamiento físico  Actitudes negativas hacia el trabajo  - Cansancio emocional  - Sentimiento de desesperanza	1,2,3  4,5,6 7,8,9 10,11	Alto   Medio   Bajo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Valor
Nivel de estrés laboral en enfermeras	OIT (2016) asegura que son exigencias, presiones del trabajo superior a la competencia de la persona, provocando reacciones comportamentales, fisiológicos, somáticos, siendo ello perjudicial para la salud como para la organización de la empresa.	Enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Ventanilla enfrentan diariamente una demandante carga laboral, poco personal, turnos prolongados, malas relaciones interpersonales, presión de los jefes, del público y estabilizar al paciente crítico, son situaciones, que incrementan el estrés en enfermeras.	Realización personal	- Apreciación del trabajo que desempeño  - Interés por las tareas cotidianas  - Autoestima profesional	12,13  14,15  16,17  18,19	Alto   Medio  Bajo
			Despersonalización	-Trato impersonal  - Actitudes negativas con los demás	20,21 22,23 24	

## CAPITULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación cuantitativa

Escudero & Cortez (2017) describe como “investigación cuantitativa a todo aquel que se puede medir a través de una encuesta u otra técnica estadística para el análisis de datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación y predicción”.

Diseño no experimental de corte transversal: Rodríguez & Mendivelso (2018) “señala su finalidad es observar o identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada sin manipular deliberadamente la variable se da en un momento determinado de tiempo y espacio de recolección de datos” (p.142).

Estudio descriptivo: Escudero & Cortez (2017) es aquel que “pertenece a la investigación cuantitativa representada por una sola variable de estudio y permite describir la situación tal cual se da el objeto de estudio”.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población. Conformada por 119 enfermeras que están laborando en distintas áreas del hospital ventanilla.

Muestra: No probabilística; por conveniencia y conglomerado de 30 enfermeras del servicio de emergencias del hospital ventanilla - 2021.

EMERGENCIAS	ENFERMERAS
COVID	14
NO COVID	16
TOTAL	30

### Criterios de inclusión

- Enfermeras asistenciales que laboran en el servicio de emergencia Covid y no Covid del hospital ventanilla – 2021.

- Enfermeras que acepten ser parte del estudio y que firman el consentimiento informado.
- Enfermeras en modalidad CAS con turnos de 24 horas de jornada laboral.

### **Criterios de exclusión**

- Enfermera coordinadora del servicio de emergencia.
- Enfermeras que no trabajan en emergencias covid y no covid del hospital de ventanilla.
- Enfermeras que no acepten ser parte del estudio.
- Internas de enfermería y estudiantes.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **Técnica encuesta**

#### **Instrumento**

Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1986 en su versión española. En Perú es adaptada por Llaja, Sarria y García (2007), quienes investigaron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud. citado por Oliva (2017) modificado por la autora de la investigación, compuesta por 24 Items, que valora en escala tipo likert que va desde 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre), 5 (siempre), distribuidos en tres dimensiones que son agotamiento emocional (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11), realización personal (12,13,14,15,16,17,18,19) y despersonalización (20,21,22,23,24). (**Anexo 2**)

#### **2.3.1. Validez**

Validado por 4 jueces expertos con especialidad en emergencia y grado de magister y 1 estadista experto en la materia, se empleó V AIKEN, la cual se basa en comprobar el contenido del cuestionario relevancia, coherencia y claridad, obteniendo por valor 1. Como el valor normal de la V AIKEN es 0.60, se puede decir que el instrumento es válido. (**Anexo 3**)

### 2.3.2. Confiabilidad

Se realizó prueba piloto a 10 obstetras obteniendo como resultado un Alfa de Cronbach 0.807 superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

(Anexo 4)

### 2.4. Procedimiento.

1. Se realiza coordinaciones con autoridades de UPN y coordinadora de carrera enfermería para asignación de asesora a tesis.

2. Se coordina con área administrativa del hospital de ventanilla para el permiso pertinente.

3. Se lleva carta formal dirigida al director médico del hospital de ventanilla, solicitando el permiso para aplicación de tesis. (Anexo 7)

4. Se coordina con enfermera coordinadora de área emergencias del hospital ventanilla, para poner fecha, hora que se llevara a cabo la encuesta presencial. Asimismo, se solicita los números telefónicos de las enfermeras, que será tomada de manera virtual, previa coordinación.

5. Se hizo llegar el cuestionario instrumento de Maslach Burnout Inventory, modificado junto al consentimiento informado (Anexo 9) a cada una de las enfermeras de manera virtual y presencial.

6. La información recogida se ingresa a nuestra base de datos del programa Excel 2016. Para ser analizada y procesada por el programa estadístico SPSS versión 24.0; mediante la técnica del baremo (Anexo 10) obtenemos la distribución de frecuencia en función a la suma de los ítems e intervalos que se ha determinado para cada nivel bajo, medio y alto.

7. Finalmente los resultados de acuerdo a la dimensión son representados en gráficos, tablas y figuras.

### 2.5. Aspectos Éticos

Del Castillo & Rodríguez (2018) en su artículo de revisión científica hace referencia de la importancia de reconocer la ética en las ciencias de la salud como los medios legales para que la información pueda ser traducida partiendo de los valores intrínsecos de la propia ética, como el código moral que asegura la justicia, la

veracidad de los conocimientos y sobre la probabilidad de las personas que resultan ser objetos de estudio que fueron colaboradores en la misma por decisión personal (p.216).

Respeto por las personas. La enfermera es autónoma en responder la encuesta, permitiéndole decidir por sí misma, asegurando su comprensión de la información proporcionada. Este principio se aplica a través de la aceptación del consentimiento informado.

Beneficencia. El estudio no perjudica, ni daña a la enfermera que trabaja en área crítica de emergencia.

No maleficencia. 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.

Autonomía. Participación de enfermeras de emergencias de forma voluntaria y libre.

Justicia. En todo momento se brindó respeto, equidad, confidencialidad a cada uno de las enfermeras participantes.

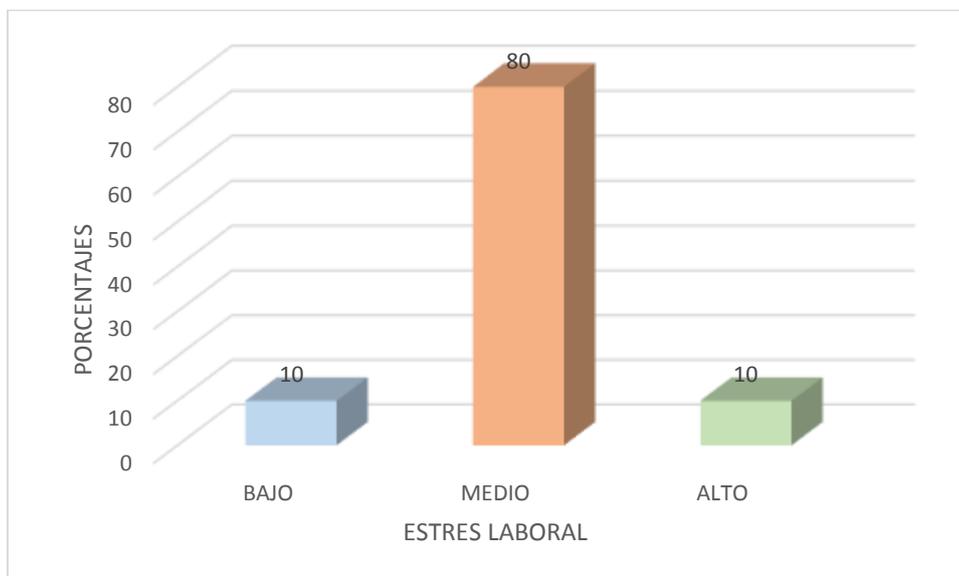
**CAPITULO III. RESULTADOS**

Tabla 1.

*Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	10
MEDIO	24	80
ALTO	3	10
Total	30	100

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 1.

Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

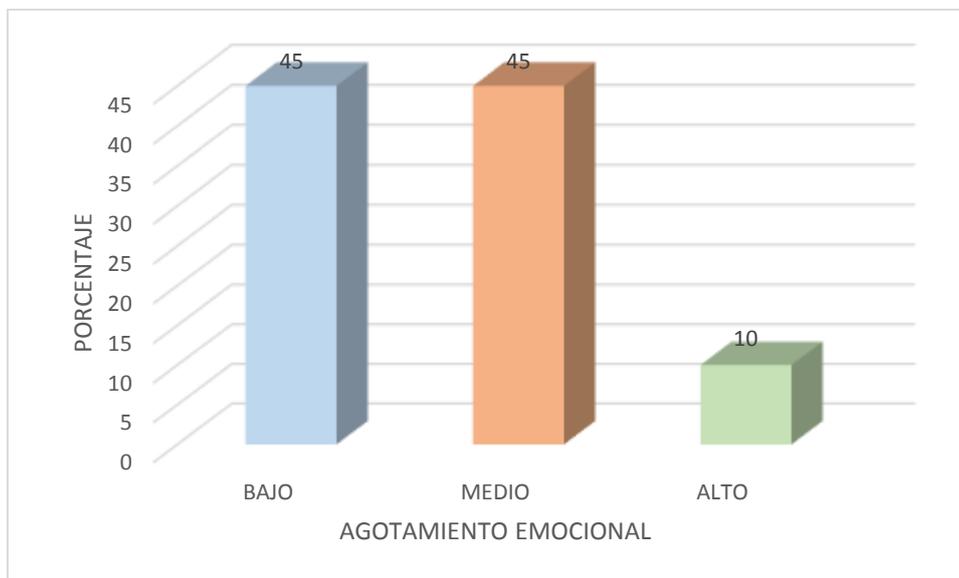
El 80% de encuestadas tienen un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 10% (3) tiene nivel alto y el 3(10) nivel bajo.

Tabla 2.

*Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión agotamiento emocional.*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	45
MEDIO	14	45
ALTO	2	10
Total	30	100

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 2.

Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión agotamiento emocional.

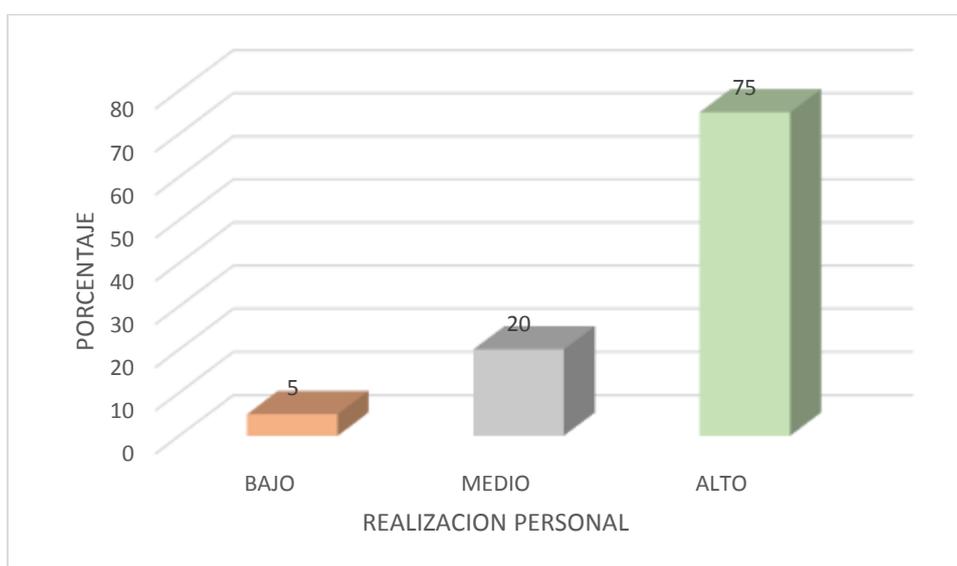
El 45%(14) de encuestadas tienen un nivel medio de estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional, seguido de nivel bajo con 45%(14) y un 10%(2) nivel alto.

Tabla 3.

*Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión realización personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5
MEDIO	6	20
ALTO	23	75
Total	30	100

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 3.

Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión realización personal.

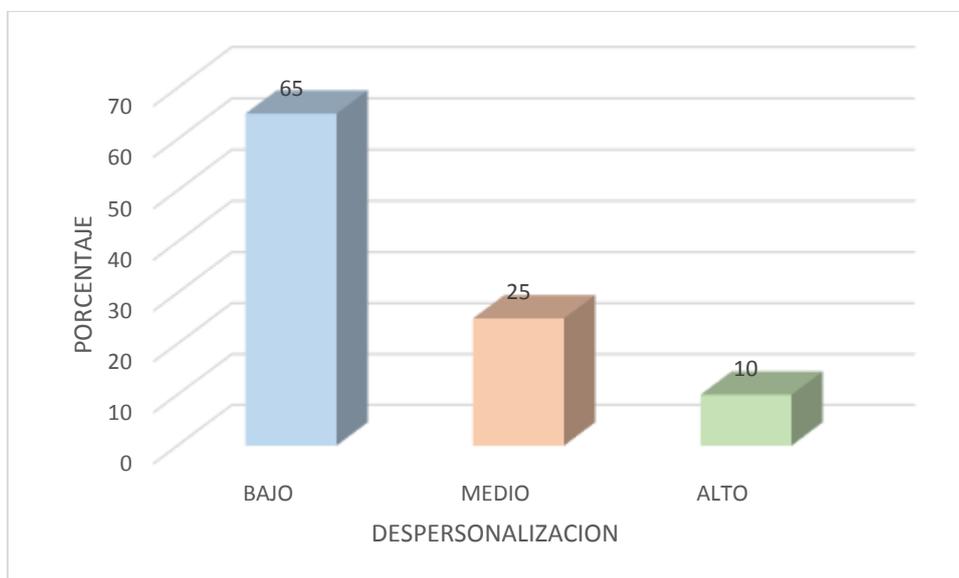
El 75%(23) de encuestadas tienen un nivel alto de estrés laboral según la dimensión realización personal, mientras que el 20%(6) medio y el 5%(1) nivel bajo.

Tabla 4.

*Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión despersonalización.*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	65
MEDIO	8	25
ALTO	2	10
Total	30	100

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 4.

Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia respecto a la dimensión despersonalización.

El 65%(20) de encuestadas tienen un nivel bajo de estrés laboral según la dimensión despersonalización, mientras que el 25%(8) medio y el 10%(2) bajo.



## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

El presente estudio, luego de la recolección y análisis de datos se da a conocer los resultados. El 80% de encuestadas tienen un nivel medio de estrés laboral. Similar a lo encontrado por García, et al (2020) quien obtuvo un nivel medio de estrés laboral. Diferente a Sarsosa & Charria (2017) en su investigación muestra un nivel alto de estrés laboral. Según la OIT (2016) el estrés laboral son exigencias y presiones del trabajo superior a la competencia de la persona; se asocia a la demanda de carga laboral, Jornadas de trabajo extenuantes, problemas interpersonales con el equipo multidisciplinario, falta de recursos humanos y materiales.

- Respecto a la dimensión agotamiento emocional el 45% (14) de encuestadas tienen un nivel medio. El resultado se asemeja a lo encontrado por Benites, et al (2016) quien obtuvo el 58.6 % (34) un nivel medio. Lo que discrepa con Vivanco, et al (2018) que presenta el 16.7% nivel alto en la dimensión agotamiento emocional. Según Barreto & Salazar (2020) el agotamiento emocional es un desgaste físico, emocional. Que estaría ligada al poco personal que cubra los turnos de trabajo adecuadamente, como también a largas jornadas de trabajo en contacto directo con el paciente. Respecto a la dimensión realización personal el 75% (23) de encuestadas tiene un nivel alto. Guarda cierta similitud al estudio de Gomez (2019) quien presenta el 40.7% un nivel alto. Distinto a lo encontrado por Morales (2019) que obtuvo un 61% de bajo nivel. Por lo tanto, Olivares (2016) afirma sobre la realización personal como deseo de alcanzar la plenitud interior y satisfacción con la vida que tenemos. Por los datos hallados se puede deducir que la falta de competencia y capacidad de adaptación al entorno laboral, conlleva a tener mayor riesgo de poca realización personal.

Respecto a la dimensión despersonalización. El 65% (20) de encuestadas tienen un nivel bajo. Coincide con Jinez (2019) que evidencio en su estudio el 51.6% un bajo nivel. Resultado diferente a lo encontrado por Trucios (2017) quien presenta el 42.9% (15) nivel alto. Por lo que define Spiegel (2019) como proceso donde la persona se siente desconectada de su entorno. Estado emocional fácil de reconocer en las personas por los cambios poco agradables que provoca o presentan. Es

importante tomar en cuenta todos estos datos encontrados ya que influye en la atención que brinda la enfermera al paciente y en la satisfacción laboral.

#### 4.2. Conclusiones

El 80% de las enfermeras del servicio de emergencia tienen un nivel medio de estrés laboral.

El 45% de las enfermeras del servicio de emergencia tienen un nivel medio de estrés laboral respecto a la dimensión agotamiento emocional.

El 75% de las enfermeras del servicio de emergencia tienen un nivel alto de estrés laboral según la dimensión realización personal.

El 65% de las enfermeras del servicio de emergencia tienen un nivel bajo de estrés laboral según la dimensión despersonalización.

#### 4.3. Recomendaciones

A los directivos del hospital de ventanilla y departamento de enfermería es importante su involucramiento

- Implementación de programas de pausas activas y gimnasia laboral, reforzada con terapia psicológica grupal o individual. Asimismo, crear estrategias de trabajo en equipo, fomentando la empatía, asertividad y motivación.
- Implementar técnicas psicodinámicas de relajación que incluye (musicoterapia, riso terapia, imaginaria)

A las licenciadas de enfermería que participaron del estudio

- Participación activa y continuada de pausas activas y gimnasia laboral. También realizar actividades recreativas y de relajación.
- Organizar el manejo efectivo de su tiempo en el trabajo y tiempo libre propiciando el descanso.

## REFERENCIAS

- Abello, D., García, E., García, P., Márquez, L., Niebles, J., & Pérez, D. ( september-december de 2016). Perfil cognitivo y prevalencia de depresión, desesperanza y riesgo suicida en jóvenes vinculados al primer nivel de formación en una escuela militar colombiana. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, V.33(Nº3), 299-311. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21349352006.pdf>
- Amezcu, M. (Octubre de 2018). ¿Por qué afirmamos que la enfermería es una disciplina consolidada? *Revista Index de Enfermería*, V. 27(Nº4). Recuperado el 12 de Julio de 2021, de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000300002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000300002)
- Barreto, D., & Salazar, H. (30 de Diciembre de 2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Revista Universidad y Salud* , 23(1), 30-39. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/4644>
- Benites, G., Chacaliaza, C., & Huancahuari, J. (2016). factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermeria del hospital regional de Ica – 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, T., & Castro, P. (Julio de 2016). Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro quirurgico – Sanna Clínica San Borja, Lima, 2016. (*tesis de posgrado*). Universidad Peruana Union. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Documents/TESIS%202021/Thaly\\_Trabajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Documents/TESIS%202021/Thaly_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017%20(1).pdf)
- Chicaiza, J. (2 de Junio de 2019). 2020: Año internacional de Enfermería. *Enfermería investiga*, Vol. 4. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/506>

De Dios, S. (22 de Setiembre de 2020). *La mente es maravillosa*. (E. Sánchez, Editor)

Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/>

Del Castillo, D., & Rodríguez, T. (8 de Abril de 2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Revista Acta Médica del Centro, Vol. 12*(N° 2). Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medicadelcentro/mec-2018/mec182n.pdf>

Escudero, C., & Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ecuador: Editorial UTMACH. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Félix, R., García, C., & Mercado, S. (Enero-Abril de 2018). EL estrés en el entorno Laboral. *Revista de Psicología*. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504%20(5).pdf)

García, P., Hinojosa, L. C., Jimenez, A., Abeldaño, R., & Gracia, G. (15 de Diciembre de 2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *revista de salud publica, V.23*. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>

Garza, D. I. (2017). Urgencia. *Revista Laboreal, V.XIII*(67 – 69). Recuperado el 12 de Julio de 2021, de [http://laboreal.up.pt/files/articles/67\\_69\\_2.pdf](http://laboreal.up.pt/files/articles/67_69_2.pdf)

Gomez, J. (2019). Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta, Cusco - 2018. (*tesis de pregrado*). Universidad andina del cusco, Perú. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2947/1/Johan\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2947/1/Johan_Tesis_bachiller_2019.pdf)

Jinez, R. (2019). nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III salud puno – 2019. (*tesis de pregrado*). Universidad nacional del altiplano, Perú. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez\\_Mamani\\_Ruth\\_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Julcamoro, M., & Teran, A. (Setiembre de 2017). nivel de satisfaccion del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital regional docente de Cajamarca. (*tesis de pregrado*). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- King, I. (26 de Enero de 2016). Material de apoyo a la docencia para estudiantes de enfermería sobre la utilidad de los modelos y teorías en la práctica de Enfermería. *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com – ISSN 1886-8924*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/modelos-y-teorias-enfermeria-docencia/11/>
- León, M., Lopez, J., Posadas, M., Gutierrez, L., & Sarmiento, S. (Diciembre de 2017). Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz. *Revista Dialnet, V.6, 47 - 70*. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6152140>
- Lindón, A. (2017). *El trabajo y la vida cotidiana. Un enfoque desde los espacios de vida*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://est.cmq.edu.mx/index.php/est/article/view/490/1008>
- Lozano, A. (Enero de 2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría, V.83*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972020000100051&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972020000100051&script=sci_arttext)
- Mashumano. (3 de Julio de 2017). *seguridad y salud de la empresa*. Obtenido de <https://www.aspyprevencion.com/el-estres-laboral-la-causa-mas-comun-de-baja-en-el-trabajador/>
- Massachusetts, I. (27 de Septiembre de 2017). El estrés provoca el 30 por ciento de las bajas laborales en España. pág. parrafo 5. Recuperado el 3 de Julio de 2021, de <https://www.tuotrodiario.com/noticias/2017092770092/estres-genera-bajas-laborales/>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (mayo-agosto de 2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Revista Universidad y Salud, V.21(2)(176-187)*. Recuperado

el 13 de Julio de 2021, de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1004856>

Morales, G. (2019). nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital de huaycán lima - 2019. (*Tesis de pregrado*). Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3112/TESIS%20Morales%20Glinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Obando, R., Arévalo, J., Aliaga, R., & Obando, M. (2020). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Revista Index de enfermería*, V.29, N.4. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <http://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13056>

OIT. (28 de Abril de 2016). Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2016 - Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo. Obtenido de [https://www.ilo.org/safework/WCMS\\_535223/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/WCMS_535223/lang--es/index.htm)

Oliva, G. (2017). Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora - Lima 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Ricardo Palma, Perú.

Olivares, V. (Enero - Abril de 2016). Comprendiendo el Burnout. *Revista Ciencia & Trabajo*(59 - 63). Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

OMS. (miércoles 26 de agosto de 2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

OMS. (15 de Setiembre de 2020). *ORH - Salud laboral*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts>

OSHA, E. . (23 de Noviembre de 2016). *Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de <https://prevencion.umh.es/informacion-en-prl/estres-laboral/>

Peplau, H. (Octubre - Diciembre de 2016). Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Revista Cubana de Enfermería*, V. 32(Nº 4). Recuperado el 13 de Julio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021)

- Pereira. (Enero - Junio de 2016). Cultura del cuidado de enfermería. (L. Buitrago, Ed.) *Revista ISSN 1794 - 5232, V.13(Nº1)*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <http://www.unilibre.edu.co/pereira/images/pdf/culturacuidado-revista2016.pdf>
- Quispe, D. (2019). Influencia del nivel de estres laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial. (*tesis de posgrado*). Universidad nacional de san Agustín, Arequipa. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10816/UPqucod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (4 de Setiembre de 2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, V.21 (3), 141-146. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Rojas, J. (22 de Agosto de 2018). *Interactiva*. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <http://www.fondecyt.gob.pe/interactiva/fondecyt-informa/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>
- Rubín, A. (3 de Junio de 2019). *Las 19 Actitudes Negativas Más Frecuentes en las Personas*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://www.lifeder.com/actitudes-negativas/>.
- Ruíz, L. (3 de Octubre de 2016). Importancia de la autoestima en cuidadores de la salud. *Revista Electrónica de Portales Medicos.com – ISSN 1886-8924*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/autoestima-cuidadores-salud/>
- Rupay, S. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Ricardo Palma, Perú. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%3%ada%20%28Sa%3%bal%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarsosa, K., & Charria, V. (21 de Diciembre de 2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204/pdf>

- Solis, R., Tantalean, M., Chambi, R., & Burgos, A. (19 de Mayo de 2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, vol. 78(Nº 3), 270-276. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/379/37953708003.pdf>
- Spiegel, D. (2019). Trastorno de despersonalización/desrealización. *Revista Stanford University School of Medicine*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de <https://www.msmanuals.com/es/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/trastornos-disociativos/trastorno-de-despersonalizaci%C3%B3n-desrealizaci%C3%B3n>
- Torre, M., Santos, M., & Bergesio, A. (Julio - Setiembre de 2019). Prevalencia de Burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina. *Enferm. intensiva*, 30(108 - 115). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239918300555>
- Trucios, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica 2016. (*Tesis de posgrado*). Universidad mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6849/Trucios\\_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6849/Trucios_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villaveces, M., Moysén, A., Estrada, E., Balcázar, P., Gurrola, M., & Garay, J. (12 - 22 de Marzo de 2018). satisfacción con el trabajo en docentes universitarios del estado de Mexico, comparación entre hombres y mujeres. *Revista de II Congreso Virtual Internacional de Psicología*. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de <https://psiquiatria.com/congresos/pdf/2-2-2017-2-pti2.pdf>
- Vivanco, M., Sánchez, C., Maldonado, R., & Erique, E. (30 de Setiembre de 2018). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas. *Revista Dialnet*. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutEnProfesionalesDeLaSaludEnInstitu-6729070.pdf>

Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>METODOL OGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Variable Independiente	Agotamiento Emocional	Alto	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla - 2021?	Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.	Nivel de estrés laboral.			Tipo de Investigación : Descriptivo
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>		Realización Personal.	Medio	Diseño de Investigación : De corte Transversal
¿Cuál es el nivel de estrés laboral según su dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021?	Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión agotamiento en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021		Despersonalización	Bajo	Población: 109 Muestra: 30 enfermeras del servicio de emergencia
¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del servicio de emergencia del	Conocer el nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del				Técnica: encuesta

---

hospital de ventanilla	servicio de	Instrumento:
– 2021?	emergencia del	Cuestionario
	hospital de	
	ventanilla – 2021	
¿Cuál es el nivel de	Valorar el nivel de	
estrés laboral según su	estrés laboral	
dimensión	según la	
despersonalización	dimensión	
en enfermeras del	despersonalización	
servicio de	en enfermeras del	
emergencia del	servicio de	
hospital de ventanilla	emergencia del	
– 2021?	hospital de	
	ventanilla – 2021	

---

## Anexo 2: Cuestionario

Estimada licenciada(o), es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo, en esta oportunidad me encuentro realizando un trabajo de tesis titulado “nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla”. por tanto, solicito su colaboración a la siguiente encuesta. la información brindada será estrictamente confidencial.

Agradezco su valiosa participación.

### Datos generales:

Edad:

Sexo:  M  F

Estado civil:  Soltero  Casado  Viudo  Divorciado

### Instrucciones:

Marcar con un aspa la respuesta que cree usted haber manifestado o experimentado. A continuación, se presenta las alternativas:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

## I VARIABLE; Estrés laboral

N°	DIMENSION	CATEGORIAS				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>					
	<b>INDICADOR</b>					
	<b>Agotamiento físico</b>					
1.	Me siento físicamente cansada(o) por mi trabajo en el servicio.	1	2	3	4	5
2.	Realizar muchas tareas en poco tiempo me agota.	1	2	3	4	5
3.	me siento cansada al terminar mi turno de trabajo.	1	2	3	4	5
4.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento agotada.	1	2	3	4	5
	<b>Actitud negativa hacia el trabajo</b>					
5.	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo cuando tengo turnos de 24 horas.	1	2	3	4	5
6.	Siento que falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.	1	2	3	4	5
	<b>Cansancio emocional</b>					
7.	No saber que decir a la familia o paciente sobre su estado de salud.	1	2	3	4	5
8.	Me siento impotente en caso que un paciente no mejore.	1	2	3	4	5
9.	Me siento frustrado cuando veo sufrir o morir al paciente.	1	2	3	4	5
	<b>Sentimientos de desesperanza</b>					
10.	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío(a).	1	2	3	4	5
11.	Me siento al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: REALIZACION PROFESIONAL</b>					
	<b>INDICADOR</b>					
	<b>Apreciación del trabajo que desempeño</b>					

12.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5
13.	Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con los pacientes.	1	2	3	4	5
14.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes.	1	2	3	4	5
<b>Interés por las tareas cotidianas del trabajo</b>						
15.	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	1	2	3	4	5
16.	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
17.	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	1	2	3	4	5
<b>Autoestima profesional</b>						
18.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	1	2	3	4	5
19.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	1	2	3	4	5
20.	Siento que puedo crear un clima agradable con los pacientes.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: DESPERSONALIZACION</b>						
<b>INDICADOR</b>						
<b>Trato impersonal</b>						
21.	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo un poco.	1	2	3	4	5
<b>Actitudes negativa con los demás</b>						
23.	Siento que realmente no me importa lo que ocurra a los pacientes.	1	2	3	4	5
24.	Siento que me he vuelto insensible con las personas.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su participación.

## Anexo 3: Validez

	JUEZ_01	JUEZ_02	JUEZ_03	JUEZ_04	JUEZ_05	SUMA	PROMEDIO
<b>P1</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P2</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P3</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P4</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P5</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P6</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P7</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P8</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P9</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P10</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P11</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P12</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P13</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P14</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P15</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P16</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P17</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P18</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P19</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P20</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P21</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P22</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P23</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
<b>P24</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
						<b>SUMA</b>	24.00
						<b>V AIKEN</b>	1.00

Como el valor de V AIKEN es mayor que 0.60 se puede decir que es válido con respecto a la relevancia, coherencia y claridad según los jueces de expertos.



#### Anexo 4: Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.807	24

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

**BASADA EN EL CONTENIDO: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN  
ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA – 2021”.**

Estimada(o) Experta(o):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia. En ese sentido, solicito su apoyo para que pueda evaluar los 24 Items que consta en sus tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido			
sexo	Varón		Mujer
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)			
Grado académico	Bachiller	Magister	Doctor
Área de formación académica	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otros	
Área de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

**Estrés laboral:** la organización Internacional del Trabajo ([OIT], 2016) menciona que es la respuesta física, emocional a un daño causado por un desbalance entre las exigencias, capacidades y recursos de un individuo que provoca reacciones comportamentales, fisiológicos y somáticos perjudicial para la salud y la organización de la empresa.

**III. Criterios de calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el nivel de estrés laboral se determina con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “nada relevante para evaluar el nivel de estrés laboral” (puntaje 1). “relevante para evaluar el nivel de estrés laboral” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar el nivel de estrés laboral” (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 3: el ítem “no es coherente para evaluar el nivel de estrés laboral” (puntaje 0), “Poco coherente para evaluar el nivel de estrés laboral” (puntaje 1), “Coherente para evaluar el nivel de estrés laboral” (puntaje 2) y “totalmente coherente para evaluar el nivel de estrés laboral” (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

**c. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “nada claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3).

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

	Items	Relevancia	Coherente	Claridad	Sugerencia
	I; Dimensión <b>Agotamiento emocional</b>				
	Indicador				
N°	<b>Agotamiento físico</b>				
1.	Me siento físicamente cansada(o) por mi trabajo en el servicio.	<b>0 1 2 3</b>	<b>0 1 2 3</b>	<b>0 1 2 3</b>	



2.	Realizar muchas tareas en poco tiempo me agota.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
3.	me siento cansada al terminar mi turno de trabajo.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
4.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento agotada.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>Actitud negativa hacia el trabajo</b>				
5.	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo cuando tengo turnos de 24 horas.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
6.	Siento que falta personal para cubrir adecuadamente el turno en el servicio.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>Cansancio emocional</b>				
7.	No saber que se debe decir a la, familia o paciente sobre su estado clínico y tratamiento del paciente.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
8.	Me siento impotente en caso que un paciente no mejore.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
9.	Me siento frustrado cuando veo sufrir o morir a un paciente.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>Sentimientos de desesperanza</b>				
10.	Cuando termina mi turno en el servicio me siento vacío(a).	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
11.	Me siento al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>II; Dimensión: Realización Profesional</b>				
	<b>Indicador</b>				
	<b>Apreciación del trabajo que desempeño</b>				
12.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
13.	Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con los pacientes.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	



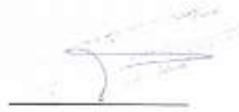
14.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>Interés por las tareas cotidianas del trabajo</b>				
15.	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
16.	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
17.	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>Autoestima profesional</b>				
18.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
19.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
20.	Siento que puedo crear un clima agradable con mis pacientes.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>III; Dimensión: Despersonalización</b>				
	<b>INDICADOR</b>				
	<b>Trato impersonal</b>				
21.	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
22.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo un poco.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
	<b>Actitud negativa con los demás</b>				
23.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	
24.	Siento que me he vuelto insensible con las personas.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	

**Categorías:**

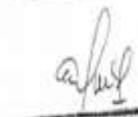
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



Mg. Edith Violeta Pariona Aguilar  
**Firma y Sello**  
Especialista Pediatría  
#reg. 232.



**Firma y Sello**  
Mg. Edell Heriberto González  
Mantén en gestión de la  
Servicio de la Salud.  
CEP 30139.  
Especialista de Emergencia  
de Pediatría.



Mg. Estrella Torres Abella  
CEP 2510  
ENFERMERA

**Firma y Sello**

Mg. en "Gestión en Salud"  
Especialidad: Salud Hospital - Maternidad  
con intervenciones con enfoque de género.



**Firma y Sello**  
Mg. Gestión de Servicios en Salud  
Esp. en UCI Neonatología  
CEP 24620.



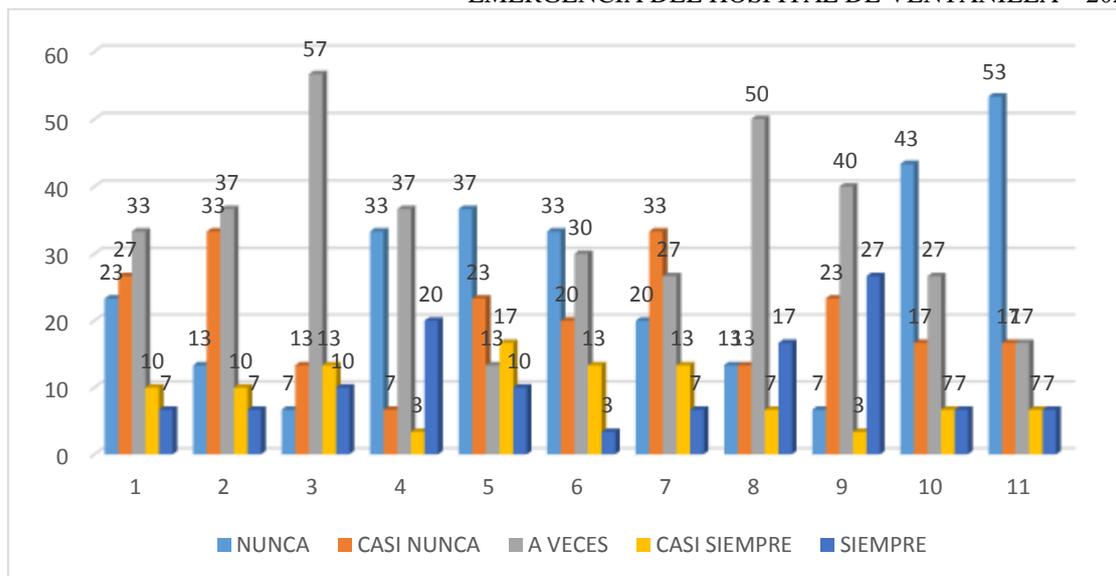
**Firma y Sello**

Tabla 5.

*Nivel de estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.*

		NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Me siento físicamente cansada(o) por mi trabajo en el servicio.	7	23	8	27	10	33	3	10	2	7
2	Realizar muchas tareas en poco tiempo me agota.	4	13	10	33	11	37	3	10	2	7
3	me siento cansada al terminar mi turno de trabajo.	2	7	4	13	17	57	4	13	3	10
4	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento agotada.	10	33	2	7	11	37	1	3	6	20
5	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo cuando tengo turnos de 24 horas.	11	37	7	23	4	13	5	17	3	10
6	Siento que falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.	10	33	6	20	9	30	4	13	1	3
7	No saber que se debe decir a la, familia o paciente sobre su estado clínico y tratamiento del paciente.	6	20	10	33	8	27	4	13	2	7
8	Me siento impotente en caso que un paciente no mejore.	4	13	4	13	15	50	2	7	5	17
9	Me siento frustrado cuando veo sufrir o morir a un paciente.	2	7	7	23	12	40	1	3	8	27
10	Cuando termina mi turno en el servicio me siento vacío(a).	13	43	5	17	8	27	2	7	2	7
11	Me siento al límite de mis posibilidades.	16	53	5	17	5	17	2	7	2	7

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 5.

Nivel de estrés laboral según la dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

1. El 33% de los encuestados respondieron a veces cuando se le pregunta. Me siento físicamente cansada(o) por mi trabajo en el servicio.
2. El 37% de los encuestados respondieron a veces cuando se le pregunta. Realizar muchas tareas en poco tiempo me agota
3. El 57% de los encuestados respondieron a veces cuando se le pregunta. Me siento cansada al terminar mi turno de trabajo.
4. El 37% de los encuestados respondieron a veces cuando se le pregunta. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento agotada.
5. El 37% de los encuestados respondieron nunca cuando se le pregunta. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo cuando tengo turnos de 24 horas.
6. El 33% de los encuestados respondieron nunca cuando se le pregunta. Siento que falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.
7. El 33% de los encuestados respondieron casi nunca. Cuando se le pregunta No saber que se debe decir a la, familia o paciente sobre su estado clínico y tratamiento del paciente.
8. El 50% de los encuestados respondieron a veces cuando se le pregunta. Me siento impotente en caso que un paciente no mejore.

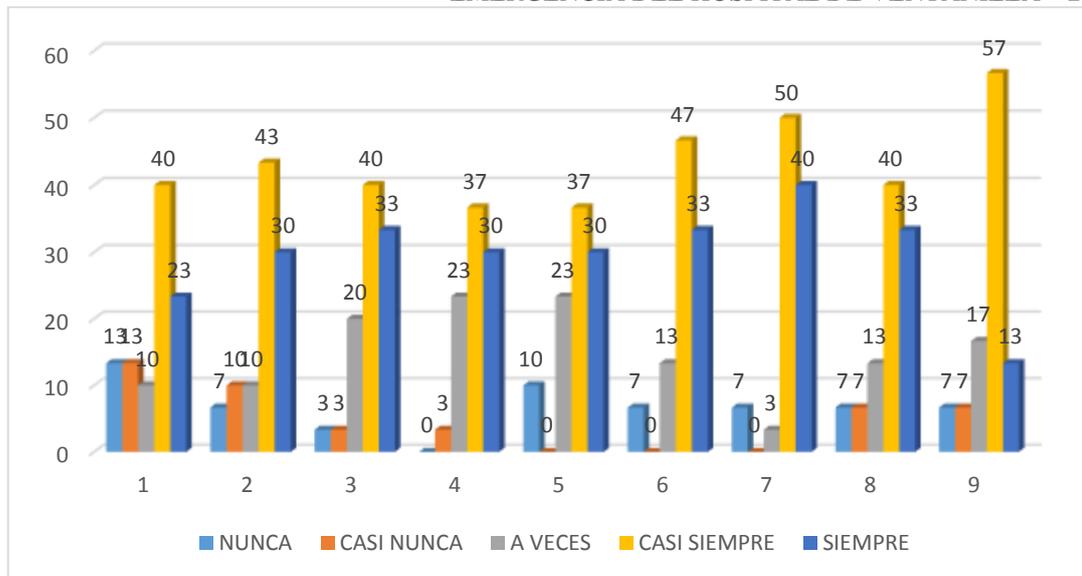
9. El 40% de los encuestados respondieron a veces cuando se le pregunto. Me siento frustrado cuando veo sufrir o morir a un paciente
10. El 43% de los encuestados respondieron nunca cuando se le pregunto. Cuando termina mi turno en el servicio me siento vacío
11. El 53% de los encuestados respondieron nunca cuando se le pregunto. Me siento al límite de mis posibilidades.

Tabla 6.

*Nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.*

		NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	4	13	4	13	3	10	12	40	7	23
2	Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con los pacientes.	2	7	3	10	3	10	13	43	9	30
3	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	1	3	1	3	6	20	12	40	10	33
4	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	0	0	1	3	7	23	11	37	9	30
5	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	3	10	0	0	7	23	11	37	9	30
6	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	2	7	0	0	4	13	14	47	10	33
7	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	2	7	0	0	1	3	15	50	12	40
8	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	2	7	2	7	4	13	12	40	10	33
9	Siento que puedo crear un clima agradable con mis pacientes.	2	7	2	7	5	17	17	57	4	13

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 6.

Nivel de estrés laboral según la dimensión realización personal en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

1. El 40% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
2. El 43% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con los pacientes.
3. El 40% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.
4. El 57% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.
5. El 37% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.
6. El 47% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.
7. El 50% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
8. El 43% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

9. El 57% de los encuestados respondieron casi siempre cuando se le pregunto.

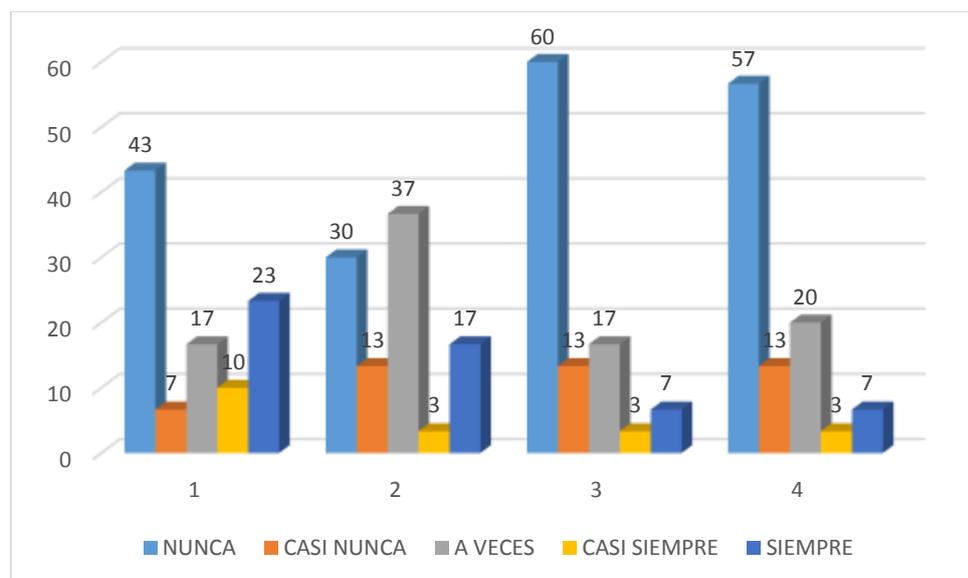
Siento que puedo crear un clima agradable con mis pacientes.

Tabla 7.

*Nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.*

		NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	13	43	2	7	5	17	3	10	7	23
2	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo un poco.	9	30	4	13	11	37	1	3	5	17
3	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	18	60	4	13	5	17	1	3	2	7
4	Siento que me he vuelto insensible con las personas.	17	57	4	13	6	20	1	3	2	7

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora.

Figura 7.

Nivel de estrés laboral según la dimensión despersonalización en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

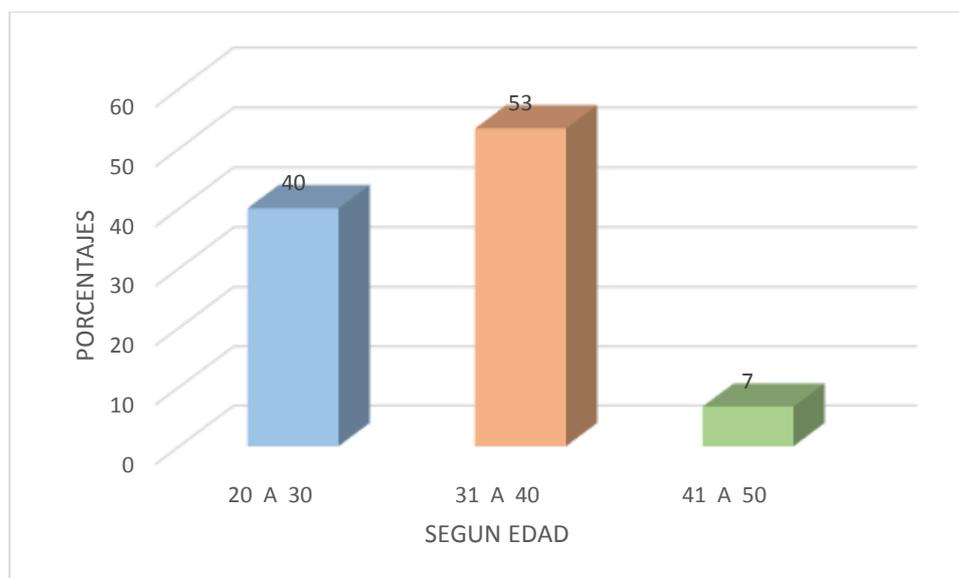
1. El 43% de los encuestados respondieron nunca cuando se le pregunto. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
2. El 37% de los encuestados respondieron a veces cuando se le pregunto. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo un poco.
3. El 60% de los encuestados respondieron nunca cuando se le pregunto. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes
4. El 57% de los encuestados respondieron nunca cuando se le pregunto. Siento que me he vuelto insensible con las personas

Tabla 8.

Información sobre la edad de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
20 A 30	12	40
31 A 40	16	53
41 A 50	2	7
Total	30	100

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 8.

Porcentaje de la Información sobre la edad de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

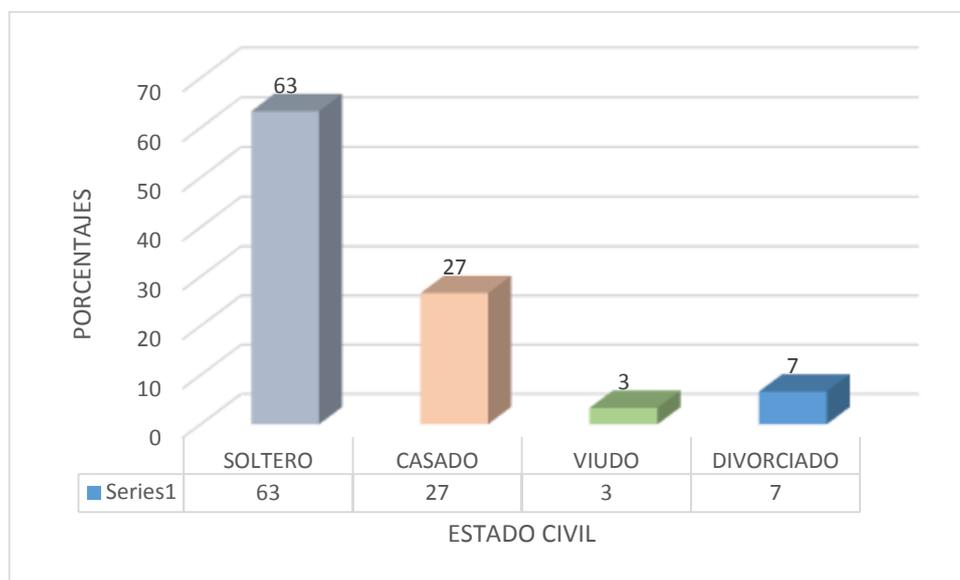
el 53% de encuestadas tienen una edad entre 31 a 40 años, seguido de 20 a 30 años con 40%(12) y el 7%(2) de 41 a 50 años.

Tabla 9.

*Información sobre estado civil de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	19	63
CASADO	8	27
VIUDO	1	3
DIVORCIADO	2	7
Total	30	100

Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora



Fuente: Cuestionario de Maslach modificado por la autora

Figura 9.

Información sobre estado civil de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de ventanilla – 2021.

El 63% de encuestadas son solteras, mientras el 27%(8) casado, seguido el 3%(1) viuda y el 7%(2).



Anexo 7: Carta dirigida al director Médico del Hospital de Ventanilla

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Los olivos, 10 de mayo del 2021

**OFICIO N° 001 – 2021 – ENF – UPN**

DR. MIGUEL ANGEL PACO FERNANDEZ

DIRECTOR MEDICO DEL HOSPITAL DE VENTANILLA

De mi mayor consideración:

Yo, Melina Matos Poma, identificado con DNI: 43728694, Bachiller de la carrera de enfermería de la Universidad Privada del Norte (UPN), me presento ante ud. Respetuosamente para solicitar su apoyo y autorización para el desarrollo de un trabajo de investigación titulado “Nivel de estrés laboral en enfermeras de emergencia covid del hospital de ventanilla – 2021”.

En adición considero oportuno para el hospital, la sociedad, los resultados encontrados en el estudio contribuirá e impactará en dicha organización positivamente.

Por lo expuesto; ruego a usted acceder a mi solicitud, me comprometo en cumplir con todo el reglamento, horarios, que podemos acordar entre partes.

Sin otro particular me despido cordialmente y agradecida de antemano por su atención.

Atentamente,

Melina, Matos Poma  
DNI:43728694

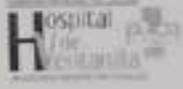
Cel: 994520460 – melmatospoma@gmail.com



Anexo 8: Carta de aceptación del director Médico del Hospital de Ventanilla

 GOBIERNO REGIONAL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL DE VENTANILLA  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

 Hospital de Ventanilla

MEMORANDO N° 001 2021-GRC/DHV/UCDE

A : Srta. Lic. Enf.  
**MELINA MATOS POMA**  
Hospital de Ventanilla

ASUNTO : Aprobación para realizar trabajo de investigación

REF : Oficio N°001-2021-ENF-UPN

FECHA : Ventanilla, 14 de Mayo del 2021

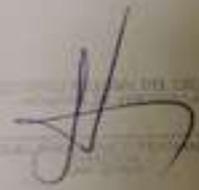
---

Es grato dirime a Usted para saludarle cordialmente y comunicarle que mi despacho autoriza la realización del trabajo de investigación "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA COVID DEL HOSPITAL DE VENTANILLA - 2021"

Por tal motivo este despacho y la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación no tiene ningún inconveniente en aceptar lo solicitado por la mencionada profesional.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi alta estima personal.

Atentamente,

  
DIRECTOR MÉDICO  
HOSPITAL DE VENTANILLA

 SAPP/UCDE

WWW.dicallao.gob.pe  
Hospital@dicallao.gob.pe

A.v. Pedro Beltrán s/n Frente a la Calle 3 Ventanilla  
Teléfono 551-5217-5394513 Anexo 2058  
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

### Anexo 9: Consentimiento informado

Estimada(o) licenciada(o)

La presente encuesta es para medir el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital ventanilla – 2021. Para lo cual solicito su colaboración a través de su respuesta clara, veraz y sincera. La información que usted brinda será anónima, confidencial y de uso únicamente con fines de estudio. Si tiene alguna duda puede solicitar su aclaración, su aporte es valioso.

Agradezco mucho su participación.

Muchas gracias.

Lima, ..... de..... 2021

---

Firma de la Enfermera



Anexo 10: Baremo

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	11 A 26	27 A 40	41 A 55
REALIZACION PERSONAL	9 A 21	22 A 33	34 A 45
DESPERSONALIZACION	4 A 9	10 A 15	16 A 20
ESTRÉS LABORAL	24 A 56	57 A 88	89 A 120