

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Sobrecarga laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia
del Hospital Regional, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería: Emergencias
y Desastres

Autores:

Josselyn Ivon Oliva Diaz

Asesor:

Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre

Lima, 9 de diciembre de 2025

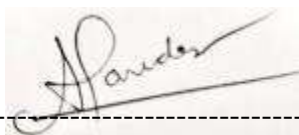
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Ramos Alfonso Paredes Aguirre, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“SOBRECARGA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL, 2025”** de la autora Josselyn Ivon Oliva Diaz tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 9 días del mes de diciembre del año 2025.



Dr. Ramos Alfonso Paredes Aguirre

**Sobrecarga laboral del profesional de enfermería en el servicio de
emergencia del Hospital Regional, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de
enfermería: Emergencias y Desastres



Mg. Yanela Ricalde Castillo

Dictaminador

Lima, 9 de diciembre de 2025

Índice

Resumen	7
Abstract	8
Capítulo I.....	9
Planteamiento del problema	9
Formulación del Problema	11
Problema general	11
Problemas específicos	11
Objetivos de la Investigación	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos	11
Justificación.....	12
Justificación teórica	12
Justificación metodológica	12
Justificación práctica y social.....	13
Línea de investigación.....	13
Capítulo II	14
Desarrollo de las perspectivas teóricas	14
Antecedentes de la investigación	14
Antecedentes internacionales	14
Antecedentes nacionales	16
Marco conceptual	18
Conceptos de la Sobrecarga laboral.....	18
Definición de términos	23

Capítulo III Metodología.....	24
Descripción del lugar de ejecución.....	24
Población y muestra	24
Población:.....	24
Muestra:.....	24
Criterios de inclusión y exclusión:.....	24
Criterios de inclusión:	24
Criterios de exclusión:	25
Tipo y diseño de investigación:	25
Formulación de hipótesis:	25
Hipótesis principal:	25
Hipótesis nula (H ₀):	25
Identificación de la variable:	26
Operacionalización de variables.....	27
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
Técnica	28
Instrumento	28
Validez y Confiabilidad	29
Proceso de Recolección de Datos.....	29
Procesamiento y Análisis de Datos	30
Consideraciones Éticas.....	31
Capítulo IV.....	33
Administración del proyecto de investigación	33
Cronograma de ejecución.....	33

Presupuesto	33
Referencias.....	34

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de sobrecarga laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional. Parte del reconocimiento de que la elevada demanda asistencial y las condiciones laborales influyen de manera significativa en la salud física y emocional de los profesionales de enfermería. El estudio adopta un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional y de tipo transversal, centrado en analizar la relación entre la sobrecarga laboral y las tres dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra del estudio está conformada por 80 enfermeros, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado, basado en instrumentos previamente validados, diseñado para evaluar la percepción del personal sobre su carga laboral y sus repercusiones emocionales. La fiabilidad del instrumento fue comprobada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.82, lo cual indica un alto nivel de consistencia interna.

Palabras clave: Sobrecarga laboral, estrés, agotamiento emocional, despersonalización, enfermería, servicio de emergencia.

Abstract

This research aims to evaluate the level of work overload among nursing staff in the emergency service of the Regional Hospital. It recognizes that high healthcare demand and working conditions significantly impact nurses' physical and emotional well-being. The study follows a quantitative, descriptive-correlational, and cross-sectional approach, analyzing the relationship between work overload and three dimensions of Burnout Syndrome: emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. The study population consists of 80 nurses, selected through non-probabilistic convenience sampling. Data collection was conducted using a structured questionnaire based on validated instruments from previous studies, with questions designed to assess nurses' perceptions of their workload and its emotional effects. The reliability of the instrument was verified using Cronbach's Alpha, obtaining a coefficient of 0.82, indicating high reliability.

Keywords: Work overload, stress, emotional exhaustion, depersonalization, nursing, emergency service.

Capítulo I

Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), el estrés se describe como la reacción de una persona ante demandas y presión laboral que superan sus habilidades y conocimientos, desafiando así su capacidad para lidiar con el escenario. La sobrecarga laboral es una manifestación de respuesta fisiológica común que se observa en todas las formas de vida. Este fenómeno abarca un conjunto de procesos corporales y mentales, y es desencadenado por factores que lo estimulan. Ha sido objeto de extensos estudios en diversas poblaciones, los cuales han evidenciado un aumento significativo en su incidencia en los entornos laborales. La seguridad y la salud en el trabajo la definen mejor al señalar que, en Europa, se registró un 44 % de trabajadores que indicaron que sus niveles de carga fueron más altos en el último año. Esto evidencia que no es un fenómeno local, sino global; por ejemplo, según Leong y Rasli, en Asia los empleados reportaron altos niveles de ansiedad (28 %), depresión (27 %) y angustia (33 %) (Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2022) En América del Norte, los trabajadores también manifestaron elevados niveles de estrés, alcanzando un 83 %. Finalmente, un estudio derivado de encuestas multinacionales indicó que los profesionales de la salud presentan las tasas más altas de estrés ocupacional, con un promedio de 87,4 % (Joshi et al., 2023)

Dentro del marco de América Latina, se observa una prevalencia alarmante de la sobrecarga laboral. Según una investigación llevada a cabo por Gallup, el 53% de los empleados en Latinoamérica manifiestan niveles de estrés, superando el promedio global del 44% (Suarez , 2018). Esta circunstancia se intensifica en el sector sanitario, donde los empleados de la salud en dicha región padecen una carga de sobrecarga laboral incrementada. Se ha registrado una incidencia considerable de síntomas asociados con el estrés, incluyendo depresión (14,7–22%) y pensamientos suicidas (5–15%), con un tercio de estos indicando la necesidad de asistencia

Psicológica. Este escenario representa un escenario preocupante en relación con la salud mental y el bienestar de la población laboral en América Latina (Organización de las Naciones Unidas, 2022)

En el contexto peruano, la situación no disminuye su preocupación. Según el docente Rojas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UPN), el estrés afecta al 60% de los habitantes de Perú, mientras que el 70% de los trabajadores peruanos experimentan estrés en el ámbito laboral (Traverso, 2024). A nivel del país, la situación se torna aún más preocupante, ya que el 52% de los trabajadores de la salud presenta signos de depresión, y uno de cada cuatro profesionales sufre de episodios de ansiedad o depresión. La alta frecuencia de estrés tiene importantes consecuencias no solo en la salud personal de los trabajadores, sino también en la efectividad y rendimiento de las empresas, sobre todo en el ámbito del sector de la salud (INS / IETSI-EsSalud, 2022)

A nivel local, dentro del marco particular de los trabajadores sanitarios, la problemática de la sobrecarga laboral se manifiesta de forma más incisiva, impactando tanto a los profesionales como a las instituciones. El impacto del estrés no se limita a la salud física y mental de las personas, sino que también afecta negativamente el rendimiento en el trabajo, lo que resulta en más faltas, cambios de personal y una merma en la excelencia de los servicios proporcionados. Los costos altos relacionados con la disminución de la eficiencia laboral y la necesidad de más recursos para mitigar los efectos del estrés también afectan la economía. Según (Ruiz et al., 2023) las consecuencias a largo plazo pueden abarcar no solo el empeoramiento de la calidad del servicio en el sector de la salud, sino también impactos devastadores en la estabilidad económica y la perdurabilidad de las organizaciones.

Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de sobrecarga laboral que experimenta el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional, en relación con la dimensión de agotamiento emocional?

¿Cuál es el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional, con respecto a la dimensión de despersonalización?

¿Cuál es el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional, en función de la dimensión de realización personal?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional, en relación con la dimensión de agotamiento emocional

Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional, con respecto a la dimensión de despersonalización

Determinar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional, en función de la dimensión de realización personal.

Justificación

Justificación teórica

El fenómeno de la sobrecarga laboral ha sido profundamente explorado en el ámbito de la salud ocupacional, especialmente en los servicios de emergencia hospitalaria, donde la presión y la alta demanda pueden desencadenar repercusiones adversas tanto en la salud del equipo como en la excelencia del cuidado brindado a los pacientes. El presente estudio teórico proporciona una base sólida para comprender la conexión entre el cansancio emocional, la falta de empatía y el desarrollo personal, y cómo se relacionan con la carga de trabajo excesiva en el contexto específico del personal de enfermería en el departamento de emergencias del Hospital Regional. De esta manera, se promueve el desarrollo de un enfoque que vincula la carga laboral con los efectos negativos en la salud mental y el bienestar laboral de los profesionales de enfermería, ampliando los estudios previos sobre la carga laboral en el ámbito de la salud.

Justificación metodológica

El presente análisis se basará en un enfoque cuantitativo que posibilitará la obtención de información concreta y práctica acerca del exceso de trabajo en el personal de enfermería que labora en el área de emergencias del Hospital Regional. Mediante el uso de herramientas estadísticas y encuestas cuidadosamente elaboradas, se analizarán las distintas facetas del cansancio emocional, la falta de conexión emocional y el logro personal, con el objetivo de comprender a fondo la complejidad del problema y sus relaciones de causa y efecto. El enfoque de la investigación se basa en un modelo correlacional que revelará cómo la sobrecarga laboral y sus repercusiones psicológicas se entrelazan. Este método cuantitativo resulta ideal, ya que ofrecerá cifras cristalinas, comparables y objetivas que permitirán diseñar sugerencias fundamentadas en evidencia para optimizar las condiciones laborales del equipo de enfermería.

Justificación práctica y social

Desde un enfoque pragmático, los hallazgos de este estudio serán fundamentales para mejorar las circunstancias laborales del personal de enfermería en la unidad de urgencias del Hospital Regional. Explorar cómo la sobrecarga laboral impacta al enfermero en su salud física y emocional facilitará la creación de tácticas y directrices estratégicas que equilibren la carga de trabajo, disminuyan las horas extras y aseguren una eficiencia superior en los empleados del hospital. Esto, por otro lado, reducirá la tensión y el agotamiento en los enfermeros, potenciando su bienestar emocional y físico, elevando así la excelencia en la atención ofrecida a los pacientes.

Línea de investigación

Este análisis se enmarca en el área de la Salud Ocupacional y la Gestión del Talento Humano en el sector sanitario, centrándose en el estudio del estrés laboral, el agotamiento y la carga de trabajo en el personal de enfermería. Su propósito es examinar cómo las condiciones laborales impactan en la salud física y mental de los profesionales de la salud, con el fin de identificar medidas que contribuyan a mejorar su calidad de vida y, al mismo tiempo, optimizar la prestación de los servicios médicos.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Díaz et al. (2024), en la investigación titulada “Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19” el objetivo de este estudio fue evaluar cómo la calidad de vida de las enfermeras se vio afectada por el estrés laboral durante la pandemia de Covid19. Se recurrió a una metodología de investigación analítica, transversal y cuantitativa. Se le empleó el estudio abarcó tanto estadísticas descriptivas estadísticas como regresión lineal múltiple. Un estudio encontró una relación importante en sentido contrario entre el estrés y el bienestar, con un coeficiente de correlación de $-0,438$ y un nivel de significancia inferior a $0,01$. En lo que respecta a la calidad de vida ($r = -0,438$, $p < 0,01$). Además, se observó que los enfermeros experimentaban altos niveles de estrés. En contraposición, los individuos que superan los 31 años y poseen más de 12 meses de experiencia laboral suelen mostrar una calificación superior en términos de calidad de vida. En contraposición, ser mujer, soltera, separada o viuda, junto con puntuaciones elevadas de estrés agudo, pueden ser indicativos de una calidad de vida disminuida (Díaz Hernández et al., 2024)

Molina et al. (2019)., en el estudio doctoral llamado "Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas". Se propuso identificar los factores estresantes laborales que afectan la salud de los enfermeros que trabajan en las Unidades de Cuidados Intensivos. Se utilizó una metodología descriptiva y transversal en el desarrollo de esta investigación. Un total de 37 enfermeras formaron parte del estudio y se dividieron en tres grupos según diferentes criterios: la cantidad de trabajo, el entorno emocional y el entorno social. La Escala de Estrés de Enfermería fue empleada para evaluar las experiencias de los participantes. Empleado para la evaluación de las vivencias de los participantes. Se ha establecido que el estrés se origina primordialmente debido a

una sobrecarga laboral. El ambiente psicológico tiende a ser afectado por el dolor y el padecimiento del paciente, mientras que el contexto social es el que ejerce una influencia más reducida (Molina et al., 2019).

Vera Herrera (2022), en la investigación titulada “Relación entre el estrés académico percibido y los estilos de vida en estudiantes universitarios de posgrado en la ciudad de Bogotá”. Bogotá D.C – Colombia. Se llevó a cabo un estudio con el propósito de examinar cómo se vincula la percepción del estrés académico con los hábitos de vida en alumnos de postgrado. Se puso énfasis en la forma en que estos alumnos perciben tanto la presión académica como sus rutinas diarias. Se realizó un estudio utilizando un diseño correlativo, siguiendo un enfoque cuantitativo y no experimental, con la participación de 180 estudiantes como muestra. Se emplearon el CEVJU-R y el Inventario SISCO de estrés académico para recopilar la información de la investigación en jóvenes universitarios. Los resultados mostraron una conexión escasa entre ciertos aspectos del estrés académico y los hábitos de vida. Además, se constató que estudiantes sin indicios evidentes de estrés académico podrían verse afectados por factores exógenos como las obligaciones familiares, la atención a los hijos, la situación económica y las responsabilidades laborales, lo cual podría resultar en comportamientos perjudiciales para la salud (Vera Herrera, 2022).

Carrillo et al., (2018) en su artículo titulado “Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo” tuvo como objetivo el estrés es la interacción entre una persona y su entorno que considera excesiva o que está más allá de sus recursos, perjudicando su bienestar. La metodología adoptada consistió en un estudio transversal llevado a cabo sobre una muestra de 43 enfermeras pertenecientes a un servicio de ambulancias que respondieron al cuestionario sobre el estrés laboral. Se determina que el propósito del estudio es ampliar el conocimiento sobre cómo afecta el estrés laboral a los enfermeros en su trabajo. A través de la concienciación acerca de este tema, es posible formar al personal de

enfermería en la aplicación de tácticas proactivas que eviten enfermedades relacionadas con el estrés, disminuyan los gastos económicos.

Buitrago et al. (2021) , en su artículo titulado "El impacto del estrés en el trabajo: un análisis de las causas, efectos y formas de prevención", se centró en examinar las teorías vinculadas al estrés laboral, tomando en cuenta sus orígenes fundamentales, impactos y acciones preventivas en el ámbito laboral. El estudio, de tipo documental, consiste en la revisión de diversas fuentes de información como Epistemonikos, ProQuest, Frontiers in Psychology, Academy, Biblioteca Digital, Elsevier, Redalyc, Dialnet, SciELO y Science Direct. Se ha descubierto que el estrés es una situación habitual en las empresas, originada por diversos elementos tanto laborales como personales. Este tipo de tensión perjudica la salud tanto física como mental de los empleados, lo cual incide en su desempeño y eficacia laboral. Es fundamental promover una mentalidad preventiva que se centre en el bienestar integral de los trabajadores. asistencia al trabajo y promuevan un entorno laboral más saludable (Buitrago et al., 2021).

Antecedentes nacionales

Según Sivana & Suero (2021) la investigación tuvo como propósito identificar la relación entre los hábitos de vida y el nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, en Arequipa, durante el año 2020. El estudio se desarrolló bajo un diseño correlacional con enfoque descriptivo, utilizando el Cuestionario de Agotamiento para medir el grado de tensión laboral. Los resultados obtenidos mediante la prueba chi-cuadrado (χ^2) no mostraron una asociación significativa entre los estilos de vida y el estrés en los trabajadores de salud. Esta investigación se apoyó en la teoría del "Deterioro del cuidado personal" de Dorothea Orem y también empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory para evaluar el estrés. En resumen, no se halló evidencia concluyente que respaldara una relación entre los hábitos de vida y el estrés laboral en dicho grupo profesional.

Por otro lado, Bautista & Rodríguez (2021), en la investigación titulada “Asociación entre los niveles de estrés y los estilos de vida en estudiantes de enfermería de primero y noveno semestre de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, 2021”, tuvo como objetivo explorar la relación entre los estilos de vida y los niveles de estrés en estudiantes del primer y noveno semestre de Enfermería. Los hallazgos revelaron una correlación negativa y estadísticamente significativa entre ambas variables ($r_s = -.477$; $p = .000$), lo que sugiere que un estilo de vida más saludable se asocia con menores niveles de estrés en los estudiantes.

Asimismo, Calizaya & Torres (2021) , en el artículo publicado en la revista “Relación entre Estilos de Vida y Estrés en personal policial de la Unidad de Servicios Especiales, Arequipa - 2021”, se buscó examinar el vínculo entre los estilos de vida y el estrés en miembros de dicha unidad policial. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño correlacional, transversal y no experimental. De acuerdo con los resultados, no se encontró una correlación significativa entre los estilos de vida y el nivel de estrés en el personal policial analizado.

Chipana (2021). , en la investigación titulada "Estilo de vida y estrés laboral en el equipo multidisciplinario durante la pandemia de COVID-19 en el Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2021", se planteó como objetivo principal identificar la relación entre el estilo de vida y el estrés laboral en dicho equipo durante el contexto de la pandemia. Se llevó a cabo un estudio con un enfoque descriptivo-correlacional, utilizando un diseño no experimental y de tipo transversal, que incluyó a 50 participantes seleccionados según criterios específicos de inclusión y exclusión. Los resultados mostraron que existe una conexión importante al revés entre el modo de vida y la tensión en el trabajo, según reveló el análisis con la prueba de correlación de Spearman. Se resalta que mantener hábitos de vida más saludables se relaciona con una disminución en los niveles de estrés en el trabajo.

En su la investigación titulada "Estilos de vida y estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud San José, Villa el Salvador, Lima 2022", se planteó como objetivo principal determinar los estilos de vida relacionado con el estrés laboral. Se utilizó un diseño descriptivo, transversal y no experimental en la investigación. Según los resultados obtenidos, no se observó una correlación relevante entre el estrés laboral y los hábitos de vida en el personal de enfermería analizado en el área de urgencias (Manco, 2022).

Marco conceptual

Conceptos de la Sobrecarga laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), el estrés se describe como la reacción de una persona ante demandas y presión laboral que superan sus habilidades y conocimientos, desafiando así su capacidad para lidiar con el escenario. La OIT define el estrés como la reacción corporal y emocional ante un desajuste entre las exigencias percibidas y los recursos y destrezas a nuestro alcance, (Araoz Farfán, 2022).

Información reciente de la Organización Mundial de la Salud señala que un empleo íntegro y honesto promueve la salud mental. Aproximadamente el 60% de la población global se encuentra empleada. Un ambiente laboral saludable y seguro no solo constituye un derecho esencial, sino que también contribuye a la disminución de la tensión y los conflictos en el entorno laboral, incrementando la lealtad, el rendimiento y la productividad de los trabajadores (Salinas, 2025).

Durante una conferencia realizada en Washington, organizada por la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, se abordó el impacto del estrés laboral en la salud y el rendimiento de los trabajadores. Se enfatizó que el agotamiento afecta a todos los empleados, y que factores actuales como el aumento de la carga de trabajo, el desarrollo tecnológico, el crecimiento industrial, la globalización y la digitalización de la comunicación generan desafíos que, en muchos casos, sobrepasan las capacidades del personal. Esto provoca

niveles significativos de estrés, que pueden derivar en problemas físicos, mentales y sociales. Tales condiciones no solo perjudican la salud del trabajador, sino que también reducen su productividad y afectan negativamente tanto a su entorno familiar como social (Robles et al., 2020).

Tipos de Sobrecarga laboral

Ramírez Labán et al. (2022) , afirman que la reacción al estrés fluctúa en función de cada empleado, en función de factores tales como su personalidad, competencias, habilidades y otras características personales. El grado de estrés que una situación genera no es uniforme para todos; lo que para algunos puede resultar menos estresante, para otros puede implicar una presión incrementada

Existen dos tipos de Sobrecarga laboral:

Bravo & Cabezas (2023)., presentan dos tipos de sobrecarga laboral: (1) Estrés episódico o agudo: Este tipo de estrés es de corta duración y se desvanece rápidamente. Una vez que la situación que lo generó se enfrenta o se resuelve, los síntomas desaparecen por completo. (2) Estrés crónico: Este tipo de estrés se prolonga en el tiempo o se repite con frecuencia. Ocurre cuando el trabajador enfrenta de manera continua situaciones estresantes y experimenta los síntomas cada vez que estos eventos se presentan. A lo largo de varias semanas o meses, la persona puede acostumbrarse tanto a este tipo de estrés que no percibe que ya se ha convertido en un desafío para su bienestar (Bravo & Cabezas, 2023).

Fases de Sobrecarga laboral

Reacción de alarma (Fase 1): Es la reacción inicial del organismo cuando percibe una amenaza. La respuesta del cuerpo se manifiesta al liberar adrenalina y cortisol, desencadenando síntomas como cambios en el ánimo, taquicardia, respiración veloz, elevación de la presión arterial y rigidez muscular. Esta etapa suele ser efímera y breve (Acosta et al., 2022)

Estado de resistencia (Fase 2): En esta etapa, el organismo entra en un estado de resistencia

debido a la prolongación de la amenaza, activando mecanismos de supervivencia tanto fisiológicos como psicológicos para enfrentar la situación estresante. Esta fase puede durar un periodo corto o prolongado, dependiendo de si la situación se controla de manera efectiva o si persiste, lo que llevaría a la siguiente fase (Beltrán & Arévalo, 2023)

Fase de agotamiento (Fase 3): La fase final se produce cuando el organismo ya no tiene la capacidad de resistir las presiones o amenazas provenientes del exterior. En esta etapa, las reservas fisiológicas y psicológicas se agotan, lo cual repercute de manera significativa en la salud física, mental y emocional. Las repercusiones pueden abarcar afecciones y síntomas tales como migrañas, colon irritable, inmunosupresión, fatiga, depresión, ansiedad, falta de interés personal, dificultades para concentrarse y un aumento en los errores, entre otros (Comezaquira et al., 2021).

El agotamiento laboral no solo impacta a quienes lo sufren, sino que también moldea a la entidad en su totalidad. Cuando un número considerable de empleados o integrantes esenciales del personal padecen de estrés de forma constante, esto puede comprometer el funcionamiento óptimo y los objetivos que la entidad aspira a lograr (Cornejo, 2020), dentro de los efectos adversos se incluyen:

El absentismo en el trabajo está relacionado con diversos factores, como una carga de trabajo excesiva, un control insuficiente, conflictos en los roles asignados, la falta de recompensas adecuadas, un liderazgo deficiente, turnos irregulares y la calidad de las relaciones sociales entre compañeros. Estos problemas generan una mayor rotación de personal y una disminución en el rendimiento y la productividad. Además, se incrementan las prácticas laborales inseguras, lo que eleva el riesgo de accidentes. También aumenta el número de quejas y surgen más problemas legales, debido a demandas y acciones judiciales presentadas por trabajadores que se sienten sometidos a una presión constante o enfrentan conflictos en su entorno laboral (Becerra Canales et al., 2021)

Es crucial que las empresas comprendan la relevancia del bienestar de sus empleados, individuos con sentimientos y propensos a padecer enfermedades. Es crucial escuchar sus demandas e inquietudes, lo que transformará el entorno laboral y permitirá alcanzar resultados más destacados (Dueñas, 2020).

El equipo de salud está conformado por diversos profesionales, técnicos y asistentes que colaboran en la atención y cuidado de los pacientes durante su tratamiento. La presión que experimentan los integrantes de este grupo puede generar diversos efectos negativos, como la falta de asistencia al trabajo, disminución en la eficiencia, incremento de equivocaciones y accidentes, elección de opciones erróneas, falta de entusiasmo y dedicación, cansancio laboral, empleados con horarios largos pero baja productividad, alta rotación de empleados, manejo ineficiente del tiempo, disputas entre compañeros, interacciones pobres con los clientes y un aumento en las quejas por el servicio recibido (Cruz López et al., 2023)

Asimismo, los profesionales de la salud mantienen un contacto continuo con los pacientes, sus familiares y la comunidad, lo que requiere habilidades y actitudes particulares, como demostrar empatía y dedicación hacia los pacientes en todo momento (Gustavo et al., 2022).

Se realizó una investigación para desentrañar las raíces del estrés en el equipo de enfermería del servicio de urgencias, empleando el cuestionario acreditado "The Nursing Stress Scale", que divide los factores en dos categorías distintas:

En cuanto a la organización del trabajo dentro de la institución, existen varios factores que afectan el desempeño y la calidad del servicio. Entre ellos se encuentra la falta de personal suficiente, la realización de tareas que no corresponden propiamente a las funciones de enfermería, y la información insuficiente proporcionada por el médico. Además, el sistema sanitario asigna un presupuesto escaso, lo que limita recursos y posibilidades, y el tiempo disponible para brindar apoyo emocional a los pacientes es muy reducido (Cortez-González et al., 2022)

Por otro lado, en el ámbito profesional, los trabajadores enfrentan desafíos relacionados con el afrontamiento del dolor, sufrimiento y la muerte de terceros, lo que implica una carga emocional significativa. También se requiere una actualización constante de conocimientos para mantenerse al día en su área, y deben adaptarse al uso de nuevas tecnologías que van incorporándose a la práctica diaria (Chuchuca, 2020)

Prevención y manejo de la Sobrecarga laboral

La tensión laboral debe ser evitada; es posible actuar anticipadamente ante los peligros emergentes antes de que surjan. Es imperativo actuar sobre el empleado que lo presenta, sobre la compañía donde trabaja y sobre la comunidad en la que habita (Navarro, 2023)

Según (Molina et al., 2019), Las dimensiones del agotamiento emocional se manifiestan como un torbellino que puede afectar tanto el cuerpo como la mente, o ambas a la vez. Este agotamiento se refleja en diversas señales esenciales, como el cansancio emocional experimentado durante el trabajo y una sensación de vacío al terminar la jornada laboral. Las personas pueden sentir fatiga incluso al comenzar el día, y perciben que deben realizar un esfuerzo excesivo para cumplir con sus tareas. También aparece un sentimiento de desgaste general, acompañado de frustración relacionada con el trabajo y una sobrecarga constante de responsabilidades. Este agotamiento se agrava especialmente cuando el trabajo implica contacto directo con personas que generan estrés, culminando en la sensación de estar completamente exhausto.

La despersonalización, según Maslach, se refiere a la transformación de las actitudes, emociones y respuestas hacia los demás en el entorno laboral, volviéndose negativas, distantes y deshumanizadas. Este fenómeno se caracteriza por una creciente irritabilidad y una marcada falta de motivación (Marriner-Tomey & Alligood, 2020) Entre las señales más importantes se encuentran el trato impersonal hacia los pacientes, considerándolos casi como objetos, y la manifestación de dureza o insensibilidad en la interacción con ellos. Además, el trabajador puede desarrollar un

endurecimiento emocional como mecanismo de defensa frente a la exigencia del trabajo, mostrando desinterés ante las necesidades o problemas de los pacientes. A pesar de esta distancia emocional, también puede surgir un sentimiento de culpa por las situaciones adversas que afectan a quienes atienden (Tasayco Jala et al., 2021)

La realización personal, según la investigación de Calsina, se define como el deseo profundo e inquebrantable de cada individuo por alcanzar y superar normas orientadas hacia la excelencia. Este concepto se manifiesta a través de varios aspectos clave: una comprensión, aunque parcial de las necesidades de los pacientes, y la capacidad para tratar eficazmente los problemas que ellos presentan. Además, implica tener una influencia positiva en la vida de otros a través del trabajo, transmitiendo energía y motivación en el entorno laboral, y creando una atmósfera relajada y favorable. Sentirse motivado y animado es fundamental para lograr resultados valiosos en el desempeño laboral, así como para manejar con calma y efectividad los problemas emocionales que puedan afectar a los pacientes (Villacres & Velásquez, 2022).

Definición de términos

Sobrecarga Laboral (OIT): Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es "la respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y habilidades disponibles para hacerles frente" (Susanibar Diaz, 2021)

Un enfermero de emergencia (ER): Es un profesional de enfermería especializado en la atención rápida y eficaz de pacientes en situaciones críticas o urgentes. Trabaja principalmente en servicios de urgencias, salas de emergencia (también conocidas como "emergency rooms" o ER), unidades de trauma, y en ocasiones en ambulancias o entornos prehospitalarios.

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El estudio se llevará a cabo en el Hospital Regional de Chiclayo, una entidad médica de primera categoría dedicada a resolver emergencias y urgencias médicas, especialmente en situaciones extremas. El servicio de emergencia de este centro hospitalario recibe una elevada demanda diaria de pacientes que necesitan atención inmediata, situación que sitúa al personal de enfermería entre los colectivos más susceptibles al estrés laboral.

Población y muestra

Población:

La población objetivo de este estudio está compuesta por el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital Regional. Esta población está conformada por aproximadamente 80 enfermeros y enfermeras, quienes laboran en turnos rotativos y se encargan de la atención inmediata de pacientes en situaciones de urgencia. Los enfermeros de este servicio son una muestra representativa de un grupo de trabajadores de la salud que enfrenta una carga de trabajo significativa y está expuesto a factores estresantes constantes, lo que los convierte en una población idónea para el estudio de la sobrecarga laboral y sus efectos.

Muestra:

El tipo de muestreo será no probabilístico a conveniencia del investigador donde la muestra se determinará por los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

Enfermeros(as) que trabajen en el servicio de emergencia del Hospital Regional.
Enfermeros(as) que tengan al menos 6 meses de experiencia laboral en dicho servicio.

Enfermeros(as) dispuestos a participar voluntariamente en el estudio, firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Enfermeros(as) que no trabajen de manera continua en el servicio de emergencia del hospital (por ejemplo, aquellos que están en rotación o de baja por enfermedad).

Enfermeros(as) que no deseen participar o que se nieguen a completar el cuestionario.

Tipo y diseño de investigación:

La investigación se llevará a cabo desde un enfoque cuantitativo, con el objetivo de analizar cómo se relacionan la sobrecarga laboral y las emociones del personal de enfermería a través de datos estadísticos. Se adoptará un diseño descriptivo-correlacional, que permitirá identificar los niveles de estrés y sobrecarga sin intervenir directamente en las variables estudiadas (González Mares, 2019)

El estudio será de tipo no experimental, ya que no se modificarán las condiciones laborales del equipo durante el análisis. Además, se realizará mediante un corte transversal, recopilando información en un único momento. Esta metodología permitirá examinar los niveles de sobrecarga laboral y su posible relación con el agotamiento emocional, la despersonalización y la percepción de felicidad individual en los trabajadores (Sánchez et al., 2018).

Formulación de hipótesis:

Hipótesis principal:

Existe una relación significativa entre los niveles de sobrecarga laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional.

Hipótesis nula (H₀):

No existe una relación significativa entre los niveles de sobrecarga laboral y las dimensiones

de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional.

Identificación de la variable:

La única variable independiente en este estudio es la sobrecarga laboral, que se medirá a través de un instrumento estandarizado diseñado para evaluar la cantidad de demandas laborales que enfrenta el personal de enfermería, así como los factores estresantes asociados al trabajo en el servicio de emergencia.

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Sobrecarga laboral	La presión desmesurada en el ámbito laboral genera un desajuste entre las exigencias impuestas y las habilidades auténticas del individuo (Pereyra & Benabente, 2021).	Es una forma estructurada de evaluar el estrés laboral mediante indicadores e ítems específicos descritos en un cuestionario de autorreporte.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Disminución o pérdida de los recursos emocionales Actitudes negativas Negativismo en la percepción laboral	Escala Ordinal, tipo Likert: “Nunca”, “Pocas veces”, “A veces” “Muchas veces” y “Siempre”

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

En este estudio, se empleará la encuesta estructurada como método para recopilar datos. Esta técnica posibilita la obtención directa de información de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional, acerca de cómo perciben la carga de trabajo y sus consecuencias emocionales. En el ámbito de la salud laboral, el cuestionario es una herramienta muy común en estudios, ya que agiliza la obtención de información de forma efectiva y veloz, posibilitando la obtención de respuestas uniformes que luego se pueden analizar. La encuesta estructurada es adecuada para este estudio, ya que permite medir las percepciones de los enfermeros respecto a los factores estresantes laborales y sus consecuencias, a través de un cuestionario que evalúa tanto la sobrecarga laboral como las dimensiones emocionales relacionadas con el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Instrumento

El instrumento utilizado en esta investigación fue el Test de Burnout (MBI). El MBI fue elaborado a partir de una amplia revisión teórica y empírica sobre el síndrome de Burnout, con ítems derivados de entrevistas y estudios previos sobre estrés laboral. Expertos en psicología organizacional y clínica revisaron los ítems para asegurar que reflejaran los componentes del constructo (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996). Este cuestionario evalúa tres dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Está compuesto por 15 ítems, con un formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos (de 0 = nunca a 6 = todos los días).

Validez y Confiabilidad

En cuanto a la **validez de contenido**, el MBI fue elaborado a partir de una amplia revisión teórica y empírica sobre el síndrome de Burnout, con ítems derivados de entrevistas y estudios previos sobre estrés laboral. Expertos en psicología organizacional y clínica revisaron los ítems para asegurar que reflejaran los componentes del constructo (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 1996). La **validez de constructo**, ha sido confirmada mediante análisis factorial confirmatorio (AFC), que ha reproducido consistentemente una estructura de tres factores o dimensiones: (1) Agotamiento emocional, (2) despersonalización, y (3) realización personal. Esta estructura factorial ha sido replicada en diversos contextos culturales y ocupacionales.

Con respecto a la **confiabilidad** general (consistencia interna), en cuanto a la primera dimensión denominada “Agotamiento emocional”, el rango típico del Alfa de Cronbach es de 0,85-0,90. La dimensión “Despersonalización”, el rango típico del Alfa de Cronbach es de 0,60 a 0,79. La dimensión “Realización personal” tiene un Alfa de Cronbach de 0,70 a 0,84. La confiabilidad general del instrumento tiene el rango típico del Alfa de Cronbach de 0,80-0,90. Un estudio referente realizado en el Perú, por Calderón et al. (2019) en 2809 enfermeros peruanos, reporta los resultados de la confiabilidad (alfa de Cronbach) de las dimensiones del test: Para agotamiento emocional, 0,98; para despersonalización: 0,83 y para realización personal fue de 0,96

Proceso de Recolección de Datos

El proceso de recolección de datos para esta investigación comenzará con la gestión de permisos. Se solicitará una autorización escrita a la Dirección del Hospital Regional para realizar el estudio en el servicio de emergencia, especificando los objetivos, el alcance y los métodos a utilizar, y detallando las medidas que se tomarán para garantizar la confidencialidad de los datos y la voluntariedad de la

participación.

Una vez se cuente con la autorización correspondiente, se llevará a cabo la elección de los integrantes. El grupo estará conformado por 80 enfermeros del departamento de emergencias, los cuales serán escogidos a través de un método de selección no aleatorio por conveniencia. Los enfermeros serán invitados a formar parte del estudio, donde se les explicará de forma precisa la finalidad de la investigación y la manera en que se emplearán los datos recopilados.

Firma del consentimiento informado: Antes de la aplicación del cuestionario, se solicitará a todos los participantes que firmen el consentimiento informado, el cual explicará los siguientes puntos:

El estudio tiene como objetivo principal. Para llevarlo a cabo, se empleó una metodología que garantiza la confidencialidad de los participantes en todo momento. La participación es completamente voluntaria, permitiendo que quienes decidan formar parte puedan retirarse en cualquier momento sin que esto implique ningún tipo de repercusión. La aplicación del cuestionario se realizará de manera individual y en un horario que sea conveniente para los enfermeros, de modo que no interfiera con sus responsabilidades laborales. Los cuestionarios serán administrados directamente por los investigadores, quienes estarán presentes para resolver cualquier duda que pueda surgir. Se estima que completar cada cuestionario tomará entre 20 y 30 minutos.

Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez obtenidos los datos, estos serán registrados en una plantilla de Excel para su organización inicial. Posteriormente, se transferirán a una base de datos en el software SPSS 27 para realizar el análisis estadístico.

El análisis descriptivo se llevará a cabo para las dimensiones del estrés laboral y los efectos emocionales (agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal), usando medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y medidas de dispersión (desviación estándar) para caracterizar las respuestas obtenidas.

Para examinar la relación entre la sobrecarga laboral (variable independiente) y las dimensiones emocionales (dependientes), se emplearán pruebas de Chi-cuadrado o pruebas exactas de Fisher, dependiendo de la naturaleza de los datos. También se calcularán correlaciones entre las variables, lo que permitirá evaluar si existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral y los efectos emocionales observados.

Los resultados se presentarán en el informe final mediante tablas y gráficos, que ilustrarán las frecuencias y los porcentajes de las respuestas, así como las relaciones entre las variables. Esta presentación facilitará la interpretación y la discusión de los hallazgos en el contexto del servicio de emergencia del hospital.

Consideraciones Éticas

Este estudio seguirá los principios éticos fundamentales para garantizar el respeto y la protección de los participantes:

Consentimiento informado: Todos los participantes firmarán un consentimiento informado que les explicará el objetivo del estudio, las condiciones de participación, y su derecho a la confidencialidad. Se asegurará que comprendan que su participación es completamente voluntaria y que pueden retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Principios éticos utilizados:

Autonomía: Los participantes tendrán la libertad de decidir si desean participar en el estudio sin ningún tipo de presión externa.

Beneficencia: El estudio tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales de los enfermeros, contribuyendo a su bienestar emocional y físico.

No maleficencia: El estudio será diseñado para no causar daño físico ni emocional a los participantes. Se garantizará la confidencialidad y anonimato de sus respuestas.

Justicia: El estudio será accesible a todos los enfermeros del servicio de emergencia, asegurando

que se ofrezca la misma oportunidad de participación a todos los miembros del personal.

Limitaciones del Proyecto

Aunque se busca realizar un estudio riguroso, existen varias limitaciones que deben considerarse:

Tamaño de la muestra: La muestra está limitada a 80 enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional, lo que puede restringir la generalización de los resultados a otros hospitales o regiones.

Sesgo de autoinforme: Los datos se basan en las percepciones personales de los enfermeros, lo que podría introducir un sesgo de autoinforme en las respuestas. Los participantes podrían no ser completamente sinceros o conscientes de su nivel de estrés y agotamiento.

Factores específicos del hospital: El estudio se llevará a cabo en un único hospital, por lo que los resultados pueden estar influenciados por características específicas del Hospital Regional, como las políticas internas, la dotación de recursos, y la estructura organizacional.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

Actividad	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Presentación del proyecto	x			
Gestión del permiso en el hospital	x	x		
Autorización del comité de ética	x	x		
Selección de participantes		x		
Aplicación del cuestionario		x	x	
Ingreso y análisis de datos			x	x
Redacción del informe final				x

Presupuesto

Descripción del gasto	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Bienes de Consumo	00	00	00
Material de Escritorio			
Papel Bond A4 – 80gr	01 millar	S/. 12.00	S/. 12.00
Papel Bulky	01 millar	S/. 12.00	S/. 12.00
Lapiceros	06	S/. 3.00	S/. 18.00
Lápices	05	S/. 2.00	S/. 10.00
Resaltador	02	S/. 3.00	S/. 6.00
Folder	02	S/. 3.50	S/. 7.00
Material de impresión			
Memoria USB	02	S/. 20.00	S/. 40.00
Papel bond	01 millar	S/. 12.00	S/. 12.00
Cartuchos de tinta	05	S/. 100.00	S/. 400.00
TOTAL, DE GASTOS			S/. 517.00.

Referencias

- Acosta-Romo, M. F., Castro-Bastidas, D. A., & Bravo-Riaño, D. F. (2022). Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investigación En Enfermería: Imagen y Desarrollo*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>
- Araoz Farfán, B. H. (2022). *Calidad de vida laboral en personal de salud de servicios críticos del Hospital Regional del Cusco – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/5014>
- Bautista Coaquira, M. H., & Rodríguez Quiroz, M. Z. (2021). *Relación entre estilos de vida y nivel de estrés en estudiantes de primer y noveno semestre de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11293>
- Becerra Canales, B., Pereyra Legua, M., & Benabente Silupu, R. (2021). “*ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021*” [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Autónoma de Ica]. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1373>
- Beltrán Salazar, M. B., & Arévalo Marco, R. A. (2023). Carga laboral y su relación con el estrés del profesional de enfermería del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, Perú 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.948>
- Bravo Paladines, E., & Cabezas Lucio, G. (2023). *El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de segundo nivel* [Tesis de Posgrado, Universidad Ncional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10359>
- Calderón-de la Cruz GA, Merino-Soto C, Juárez-García A, Domínguez-Lara S, Fernández-Arata M. *Is the factorial structure of the MBI-HSS replicable in the nursing profession in Peru? A national study*. *Enferm Clin*. 2020. DOI: 10.1016/j.enfcli.2019.12.013

- Calizaya Salas, R., & Torres Silva, J. (2021). *Relación entre estilos de vida y estrés en personal policial de la unidad de servicios especiales, Arequipa – 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68700>
- Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M. I., Escudero Fernández, L., & Martínez Roche, M. E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304–324. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Chipana Amaro, R. (2021). *Estilo de vida y estrés laboral del equipo multidisciplinario en tiempos del COVID-19. Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89881>
- Chuchuca Sánchez, J. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay junio-noviembre 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19734>
- Comezquira-Reay, A., Terán-Ángel, G., & Quijada-Martínez, P. (2021). Carga laboral y obstáculos de rendimiento del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400009
- Cornejo Báez, W. (2020). CALIDAD DE VIDA. *Revista Enfermería La Vanguardia*, 4(2), 56–75. <https://doi.org/10.35563/revan.v4i2.230>
- Cortez-González, L. C., Pantoja-Herrera, M., Cortes-Montelongo, D. B., Tello-García, M. A., & Nuncio-Domínguez, J. L. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(2), 04–22. <https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>

- Cruz López, L. N., Quintero Osorio, J. F., Melo Roa, J. D., & Henao Castaño, Á. M. (2023). Carga laboral de profesionales de enfermería en Unidad de Cuidado Intensivo según Nursing Activities Score. *Revista Cuidarte*, 14(1). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.2680>
- Díaz Hernández, M. A., Gorrostola Camargo, A. P., & Mendoza Romero, D. (2024). Work-related stress and quality of life in nurses during the Covid-19 pandemic. *Revista Cuidarte*, 15(1). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.3042>
- Dueñas Navarrete, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes* [Trabajos de Grado - Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
- González Mares, M. (2019). Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*, 10(18), 92–95. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Gustavo Alexander L, Leidy Yessenia T, Ernesto Xavier G, & Liana Carola Sánchez C. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3569–3586. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485
- INS / IETSI-EsSalud. (2022, March 11). *INS y EsSalud lanzan encuesta virtual para evaluar la salud mental del personal médico*. IETSI. <https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-medico/>
- Joshi, K., Modi, B., Singhal, S., & Gupta, S. (2023). Occupational Stress among Health Care Workers. In *Identifying Occupational Stress and Coping Strategies*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.107397>

- Luz Angela Buitrago-Orjuela, Mayra Andrea Barrera-Verdugo, Lina Yessenia Plazas Serrano, & Catalina Chaparro Penagos. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Investigación En Salud: De La Facultad de Ciencias de La Salud de La Universidad de Boyacá*, 8(2), 149–172. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8367372>
- Manco Zavala, R. (2022). *Estilos de vida y estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud San José, Villa el Salvador, Lima 2022* [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Privada Norbert Wiener]. <https://dspace-uwiener.metabuscador.org/bitstreams/f0eb3811-03c7-49a9-bd44-31becde76fbc/download>
- Marriner-Tomey, A., & Alligood, M. R. (2020). *Modelos y teorías en enfermería* (6.a edición). Elsevier España. <https://books.google.es/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Molina-Chailán, P. M., Muñoz-Coloma, M., & Schlegel-SanMartín, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 65(256), 177–185. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2019000300002>
- Navarro Belevan, J. (2023). *Carga laboral y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de hospitalización de la clínica Madre Zoraida 2022* [El título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Privada Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8490>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022, June 25). *El personal de la salud en América Latina muestra elevados niveles de depresión y pensamiento suicida debido a la pandemia*. ONU Noticias.
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *WHOQOL: Manual de instrucciones*.

<https://es.scribd.com/document/208825476/Manual-de-Instrucciones-de-La-Oms-Sobre-Calidad-de-Vida>

- Ramírez Labán, E. M., Godos Castillo, G. M. G., Silva Sandoval, C. I., & Delgado Medina, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6(1), 2–14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Robles-Espinoza, A., Rubio-Jurado, B., De la Rosa-Galván, E., & Nava-Zavala, A. (2020). Generalidades y conceptos de calidad de vida en relación con los cuidados de salud. *El Residente*, 11(3), 120–125. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=68589>
- Ruiz, E. D., Salazar Gómez, J., Valdivia Rivera, M., Hernández Cárdenas, M., & Huerta Mora, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169–182. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/html/>
- Salinas Choque, G. (2025). Condiciones de trabajo y carga laboral en una municipalidad distrital de Cusco, 2024. *Espíritu Emprendedor TES*, 9(1), 13–28. <https://doi.org/10.33970/eetes.v9.n1.2025.415>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (©Universidad Ricardo Palma, Ed.; 1.a edición). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sivana Huillcapacco, M., & Suero Ito, J. (2021). *Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa - 2020* [Escuela Profesional de Enfermería, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12876>
- Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo. (2022, October 13). *Una nueva encuesta de la UE revela que el estrés en el lugar de trabajo está aumentando en Europa desde la COVID-19*. SESST. <https://www.sesst.org/una-nueva-encuesta-de-la-ue-revela-que-el-estres-en-el-lugar-de-trabajo-esta-aumentando-en-europa-desde-la-covid-19/>

- Susanibar Diaz, K. (2021). *Carga laboral y el estrés del personal de la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial De Huaura - Huacho, Año 2020* [PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN]. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/4794>
- Tasayco Jala, A., Rojas Garay, F., & Saldaña Leandro, G. (2021). *Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/930>
- Traverso, A. (2024, September 17). *El estrés laboral y su impacto en la productividad: un problema global y peruano*. Info Capital Humano. <https://infocapitalhumano.pe/columnistas/peru-hablemos-de-wellbeing/el-estres-laboral-y-su-impacto-en-la-productividad-un-problema-global-y-peruano/>
- Vera Herrera, A. (2022). *Publicación: Relación entre el estrés académico percibido y los estilos de vida en estudiantes universitarios de posgrado en la ciudad de Bogotá* [Trabajo de grado - Maestría, Bogotá D.C: Fundación Universitaria Konrad Lorenz, 2022]. <https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/4947>
- Villacres-Castro, I. K., & Velásquez-Gutiérrez, M. T. (2022). Estudio de la carga laboral en el desempeño de trabajo del personal operativo del cuerpo de bomberos del Cantón Quevedo. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(7), 197–214. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i7.532>

Apéndice A. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

PROYECTO DE TESIS

Cuestionario "Sobrecarga laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional"

Introducción Buenos días (tardes) colega, soy, la Lic. Josselyn Ivon Oliva Díaz, estudiante de la segunda Especialidad Profesional de Emergencia y desastres de la Universidad Peruana Unión, estoy realizando una investigación, que tiene como objetivo es evaluar el nivel de la sobrecarga laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional. Por tal motivo solicito su participación facilitándome algunos datos para obtener los objetivos del estudio.

Favor de señalar una puntuación que crea oportuna por cada enunciado que se le presenta:

- 0= Nunca.
- 1= Pocas veces al año o menos.
- 2= Una vez al mes o menos.
- 3= Unas pocas veces al mes.
- 4= Una vez a la semana.
- 5= Pocas veces a la semana.
- 6= Todos los días.

N°	Enunciado	Escala de Respuesta (0 a 6)
1	Me siento agotado/a física y emocionalmente debido a mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
2	Al finalizar mi turno, siento que no tengo energía para realizar otras actividades.	0 1 2 3 4 5 6
3	Siento que mi carga de trabajo es excesiva y difícil de manejar.	0 1 2 3 4 5 6
4	Siento que no tengo suficiente tiempo para atender adecuadamente a los pacientes.	0 1 2 3 4 5 6
5	Siento que mi trabajo está afectando mi bienestar emocional y físico.	0 1 2 3 4 5 6
6	A menudo me siento impaciente o irritable con los pacientes.	0 1 2 3 4 5 6
7	Siento que estoy tratando a los pacientes de manera distante o impersonal.	0 1 2 3 4 5 6
8	Me preocupa no poder brindar la mejor calidad de atención debido al agotamiento.	0 1 2 3 4 5 6
9	A pesar del estrés, siento satisfacción con mi desempeño laboral.	0 1 2 3 4 5 6
10	Me siento motivado/a y comprometido/a con mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
11	Mi trabajo me genera altos niveles de estrés que afectan mi salud.	0 1 2 3 4 5 6
12	Considero que las condiciones de trabajo en mi hospital son adecuadas.	0 1 2 3 4 5 6
13	Siento que mi carga laboral es equitativa en comparación con la de mis colegas.	0 1 2 3 4 5 6
14	Tengo el apoyo necesario de mis superiores y compañeros para enfrentar el estrés laboral.	0 1 2 3 4 5 6
15	Me siento preparado/a para manejar situaciones de emergencia y estrés en mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6

Apéndice B. Consentimiento informado

**Universidad Peruana Unión
Escuela de Posgrado
Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**

Consentimiento informado

Propósito y procedimientos

Se me ha informado que el título del trabajo académico es “Nivel de adherencia al tratamiento de los padres a las cardiopatías congénitas del paciente pediátrico junio diciembre 2022”, el objetivo del estudio es identificar los niveles de adherencia de los padres a las cardiopatías congénitas del paciente pediátrico durante los meses Junio diciembre 2022. Este trabajo de investigación está siendo realizado por la Lic. Milagros Lobo Quispe, bajo la asesoría de la Dra. Josefina Suyo. La información recabada a través del cuestionario será de carácter confidencial y su uso será para fines del estudio.

Riesgos del estudio

Se me ha informado que no hay ningún riesgo físico, biológico, químico y psicológico; asociado con este trabajo académico.

Beneficios del estudio

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación voluntaria

Se me ha informado que mi participación en la investigación es totalmente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier momento, antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Así mismo por mi negativa inicial a la participación en el trabajo inicial.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y Apellido:

DNI:

Fecha:

Firma

Apéndice C. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional?	El objetivo general de la presente investigación es evaluar el nivel de sobrecarga laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional.	Sobrecarga laboral	Existe una relación significativa entre los niveles de sobrecarga laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional.	Diseño: Descriptivo-correlacional. Tipo: No experimental Corte: Transversal Población: 80 profesionales
P. específicos	O. específicos	Variable 2	Hipótesis específicas	Muestra: 80 enfermeros seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Técnica: Encuesta estructurada Instrumento: Cuestionario adaptado basado en estudios previos validados.
a) ¿Cómo se relacionan las características socio-demográficas del personal de enfermería con el nivel de sobrecarga laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional? b) ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga laboral y la dimensión de agotamiento emocional del personal	a) Analizar e identificar las características socio-demográficas del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional. b) Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la dimensión de agotamiento emocional del personal		Los enfermeros con mayor sobrecarga laboral presentan mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización, y menor realización personal, en comparación con aquellos con menor carga laboral.	

<p>de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la sobrecarga laboral y la dimensión de despersonalización del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional?</p> <p>d) ¿Cómo influye la sobrecarga laboral en la dimensión de realización personal del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional?</p>	<p>de enfermería, para comprender cómo la carga de trabajo impacta en el bienestar emocional de los profesionales.</p> <p>c) Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y la dimensión de despersonalización del personal de enfermería, explorando cómo el exceso de trabajo influye en la actitud despersonalizada hacia los pacientes.</p> <p>d) Establecer la relación entre la sobrecarga laboral y la dimensión de realización personal del personal de enfermería, analizando cómo la carga laboral afecta la satisfacción y el sentido de logro en su trabajo.</p>			
--	--	--	--	--

Apéndice D: Consentimiento Informado

Universidad Peruana Unión Escuela de Posgrado

UPG de Ciencias de la Salud

Propósito y Procedimientos

Se me ha informado que el título del estudio es “**Sobrecarga laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional**”. El objetivo de esta investigación es evaluar el nivel de sobrecarga laboral en el personal de enfermería que labora en dicho servicio.

Este estudio está siendo llevado a cabo por la **Lic. Josselyn Ivon Oliva Díaz**, estudiante de la Segunda Especialidad Profesional de Emergencia y Desastres de la Universidad Peruana Unión, bajo la asesoría de **Dr. Alfonso Paredes Aguirre**

Se me ha explicado que la información se recopilará a través de un **cuestionario estructurado** que incluye preguntas sobre mi percepción de la carga laboral y sus efectos en mi bienestar. La información proporcionada será **confidencial** y se utilizará únicamente con fines académicos y de investigación.

Riesgos del Estudio

Se me ha informado que no existen riesgos **físicos, químicos, biológicos o psicológicos** asociados con mi participación en este estudio. No obstante, dado que el cuestionario aborda aspectos personales sobre mi experiencia laboral, existe la posibilidad de que mi identidad pueda vincularse con las respuestas otorgadas. Para minimizar este riesgo, los datos serán tratados de manera **anónima**, identificándolos mediante códigos numéricos.

Beneficios del Estudio

No recibiré ninguna compensación monetaria por mi participación en esta investigación. Sin embargo, mi colaboración contribuirá al análisis de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y podría servir de base para futuras estrategias que mejoren las condiciones laborales.

Participación Voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en este estudio es completamente **voluntaria** y que tengo el derecho de **retirarme en cualquier momento**, sin que esto afecte mi desempeño laboral ni genere ninguna penalización. Asimismo, puedo negarme a participar sin ninguna consecuencia.

Habiendo leído detenidamente este documento y tras recibir una explicación verbal por parte del investigador, firmo voluntariamente el presente **consentimiento informado**.

Nombre y apellido:

DNI: _____

Fecha: _____

Firma

Apéndice F: Evaluación de la Confiabilidad del Instrumento

Se aplicó una prueba piloto con 10 enfermeros del mismo hospital, excluidos de la muestra principal. La **consistencia interna** se determinó mediante el **coeficiente Alfa de Cronbach**, obteniéndose los siguientes valores por dimensión:

Dimensión	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Agotamiento emocional	0.85	Alta confiabilidad
Despersonalización	0.79	Aceptable confiabilidad
Realización personal	0.81	Alta confiabilidad
Total del cuestionario	0.82	Alta confiabilidad general