



**UNIVERSIDAD DEL PAPALOAPAN**

**CAMPUS TUXTEPEC**

**LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

**ESTRESORES LABORALES Y RIESGO DE BURNOUT EN ENFERMEROS DEL SERVICIO  
DE URGENCIAS DE HOSPITALES PRIVADOS DE CÓRDOBA, VER.**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**Licenciado en Enfermería**

**PRESENTA:**

**Carlos Tapia Mendoza**

**Directora: M.E. Flor Garza Vargas**

**SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC, OAXACA MAYO DEL 2024**



**UNIVERSIDAD DEL PAPALOAPAN**  
CAMPUS TUXTEPEC

San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca, a 28 de mayo de 2024.

Oficio No. JCLE/0136/2024.

Asunto: Autorización para impresión de Tesis.

**Lic. Yesenia Barrientos Arenal**

Jefa de Servicios Escolares.

Universidad del Papaloapan.

PRESENTE

Con base en el dictamen de la **Comisión Revisora**, se autoriza la impresión de trabajo de tesis del alumno **Tapia Mendoza Carlos**, con número de matrícula **13120524**, titulado para **"Estresores laborales y riesgo de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias en hospitales privados de Córdoba, Ver"**. Para ser avalado como trabajo de tesis y presentar el examen profesional para obtener el título de **Licenciado (a) en Enfermería**, toda vez que cumpla satisfactoriamente con la reglamentación establecida para tal fin.

El jurado de examen profesional estará compuesto por los siguientes profesores:

**M.S.P. Lina María Reyes Pérez**.-Presidenta, Universidad del Papaloapan

**M.A.S.P. Rosalva Moya Suarez**.-Secretaria, Universidad del Papaloapan.

**M.A.S.E. Laura Yenifer Miguel Santiago**.-Vocal-Universidad del Papaloapan.

**L.E. Yenmi Areli Alfonso Lopez**.-Primera Suplente, Universidad del Papaloapan



**Med. Cir. Eloisa Salmoran Niño**.-Segunda Suplente, Universidad del Papaloapan.



Sin más por el momento, reciba saludos cordiales.

**Atentamente**

*Terra uberrima, mens aperta*

*Bou Lo-tama, chi ji jú*

  
  
**M.A.S.P. Rosalva Moya Suarez**  
Jefe de Carrera de Licenciatura en Enfermería  
Universidad del Papaloapan  
LICENCIATURA  
EN ENFERMERIA

  
  
**Vo.Bo. Héctor Lopez Arjona**  
Vicerrector Académico  
Universidad del Papaloapan  
VICERECTORIA  
ACADEMICA

c.c.p. Archivo.

c.c.p. Flor Garza Vargas. Director de tesis

c.c.p. Carlos Tapia Mendoza. Alumno para su conocimiento.



## UNIVERSIDAD DEL PAPALOAPAN CAMPUS TUXTEPEC


### ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

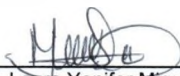
En la universidad el Papaloapan en San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca, el día 17 de enero de 2024, a las 17:00 hrs, los miembros de la **Comisión Revisora** del Protocolo de impresión, designada por la Vice-Rectoría de la Universidad el Papaloapan, culminaron la revisión tesis titulada “ **Estresores laborales y riesgo de burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Ver**”, presentado por el (la) alumno (a) **Tapia Mendoza Carlos**, con número de matrícula **13120524**, de la Licenciatura en Enfermería aspirante al grado de Licenciatura.


Los miembros de la comisión revisora manifestaron que la **TESIS SATISFACE** los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes, otorgando su **APROBACIÓN** para que el aspirante pueda proceder con la impresión del trabajo de tesis.

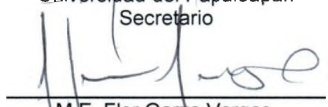
San Juan Bautista, Tuxtepec, Oaxaca, a 17 de enero de 2024.

Atentamente  
*Terra uberrima, mens aperta*  
*BØu Lo-tama, chi ji jú*

  
M.S.P. Lina María Reyes  
Universidad del Papaloapan  
Presidente

  
M.A.S.E. Laura Yenifer Miguel Santiago.  
Universidad del Papaloapan  
Vocal

  
M.A.S.P. Rosalva Moya Suarez  
Universidad del Papaloapan  
Secretario

  
M.E. Flor Garza Vargas.  
Universidad del Papaloapan  
Director de Tesis



## DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza en cada paso de este camino, por iluminar mi mente y corazón con sabiduría para concluir esta meta.

A mis padres, Celia y Herminio por todo su amor, apoyo y sacrificios incansable para seguir hacia adelante.

A mis queridos hermanos, Marcos y Roberto, por su apoyo incondicional, por ser mi sostén en los momentos difíciles y por compartir conmigo las alegrías de este logro.

A mi amada esposa, Flor Arely, por ser mi compañera de vida, por su paciencia, comprensión y amor inquebrantable en esta travesía académica.

A mi hijo Carlos Manuel, por ser mi motor e inspiración diaria, por enseñarme el verdadero significado de la perseverancia y por ser el motivo de mis esfuerzos y sacrificios.

Para mi estimada directora de tesis M.E. Flor Garza Vargas, por su dedicación, orientación y sabiduría que han sido fundamentales en la culminación de este trabajo.

A todos aquellos que de una u otra forma han contribuido en la realización de esta tesis ya que sin su apoyo, amor y comprensión de cada uno de ustedes este logro no hubiera sido posible.

## INDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	8
2. JUSTIFICACIÓN .....	10
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
3.1 Pregunta de investigación .....	13
3.2. Hipótesis .....	14
3.2.1 Hipótesis de Investigación (Hi).....	14
3.2.2 Hipótesis alternativa (H <sub>1</sub> ) .....	14
3.2.3 Hipótesis nula (H <sub>0</sub> ) .....	14
3.2.4 Objetivos.....	15
3.2.5 Objetivo general .....	15
3.2.6 Objetivos específicos.....	15
4. MARCO TEÓRICO .....	16
4.1 Referencial-conceptual.....	16
4.1.1 El Estrés .....	16
4.1.2 Estrés Laboral .....	18
4.1.3 Estresores laborales .....	19
4.1.4 Estresores laborales relacionados al síndrome de Burnout .....	20
4.1.5 El personal de Enfermería en la atención de urgencias .....	21
4.1.6 La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención.....	21
4.1.7 Modelo teórico .....	22
4.1.7.1 El modelo de Sistemas Betty Neuman en el abordaje del estrés laboral.....	22
5. MARCO METODOLÓGICO .....	25
5.1 Diseño de investigación.....	25
5.2 Población, muestra y muestreo .....	26
5.3 Criterios de inclusión .....	26

<b>5.4 Criterios de exclusión</b> .....	26
<b>5.5 Criterios de eliminación</b> .....	26
<b>5.6 Instrumentos de medida</b> .....	27
<b>5.6.1 Instrumentación para la variable “Riesgo de Burnout”</b> .....	27
<b>5.6.2 Instrumentación para la variable “Tipos de estresores”</b> .....	28
<b>5.7 Recursos humanos</b> .....	28
<b>5.8 Recursos materiales</b> .....	28
<b>5.9 Procedimiento metodológico</b> .....	29
<b>5.10. Procedimiento Estadístico</b> .....	29
<b>5.11 Aspectos éticos</b> .....	29
<b>5.12 Cronograma de actividades</b> .....	31
<b>5.13 Operacionalización de las Variables</b> .....	32
<b>6. RESULTADOS</b> .....	34
<b>6.1. DISCUSIÓN</b> .....	40
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	42
<b>8. LIMITACIONES</b> .....	43
<b>9. RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>10. REFERENCIAS</b> .....	45

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <b>Pesronal de salud evaluado según su género.</b> .....	34
Tabla 2. <b>Medidas de tendencia central por edades.</b> .....	35
Tabla 3. <b>Situaciones estresantes y niveles identificados en el personal de urgencias.</b> .....	35
Tabla 4. <b>Estresores característicos del síndrome de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias...</b>	37
Tabla 5. <b>Situaciones estresantes consideradas como detonantes del síndrome de burnout.</b> .....	39

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. <b>Situacionales que determinaron el factor de estrés "Organización laboral y relaciones".</b> .....	36
Figura 2. <b>Agotamiento Emocional.</b> .....	38
Figura 3. <b>Realización Personal.</b> .....	38
Figura 4. <b>Despersonalización</b> .....	39

## 1. INTRODUCCIÓN

El entorno y la naturaleza del trabajo tienen una influencia importante en la salud (Marmot y Wilkinson, 2006). En México y en otros países el estrés laboral encabeza la lista de problemas que más dificultades plantea en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajador, por lo cual abordar este problema requiere asumir que depende tanto de las condiciones que rodean al trabajador en su puesto, como de la interpretación que este puede hacer del mismo.

En México, las Normas Oficiales que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social son las encargadas de regular las condiciones en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, favoreciendo con ello la prevención de accidentes y enfermedades laborales (NOM-030-STPS, 2009). Pese a estos medios de regulación, la situación no ha cambiado, presentándose aún constantes estresores laborales considerados como los principales causantes no solo del estrés laboral, sino también de otros riesgos más delicados como el síndrome burnout, impactando considerablemente la salud mental de quien lo padece (Rodríguez, R. y Rivas, S. 2011).

El servicio de urgencias de un hospital es el área responsable de dar atención médica y quirúrgica a los pacientes que requieren de una atención inmediata. A diferencia de un consultorio médico, no requiere de cita y se puede acudir en cualquier momento, brindando atención en consultas, hospitalización y procedimientos quirúrgicos, las 24 h del día, los 365 días del año (NOM-027-SSA3, 2013).

Los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de urgencias están sometidos constantemente a soportar niveles altos de estrés debido a la responsabilidad que implica brindar una oportuna atención al paciente con el propósito de estabilizar su cuadro crítico de salud. Frente al hecho, el estrés laboral representa un factor determinante en el ejercicio de una buena praxis profesional, situación que se reconoce también en el incremento de estudios clínicos relacionados con los efectos de dicha condición sobre la salud del personal de enfermería del servicio de urgencias, así como también las repercusiones que puede ocasionar el estrés en el desempeño de estos (Carrillo, C., Ríos, M.I., Escudero, L., y Martínez, M.E., 2018).

En este contexto, el presente trabajo de investigación lleva implícita la presencia del estrés laboral en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Veracruz y de los estresores laborales que caracterizan el síndrome de Burnout. Al respecto a fin de conceptualizar el objeto de estudio, la investigación se sustenta en el modelo teórico de Sistemas de Betty Neuman y en un marco metodológico cuantitativo que permitirá determinar a través de una serie de instrumentos de recolección de datos aplicados a los enfermeros de los hospitales privados, las repercusiones del estrés en sus actividades laborales dentro del servicio de urgencias.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Ante un mundo que avanza rápidamente, el estrés suele ser una respuesta positiva o negativa del organismo para equilibrarse física y mentalmente. Datos del instituto mexicano del seguro social (IMSS) indican que esta condición es considerada un problema crónico que cada año aqueja a muchos trabajadores de la salud.

Entre los grupos profesionales afectados en su labor diaria se encuentran los profesionales de enfermería, quienes ante la gran responsabilidad que deben asumir en el transcurso de sus horarios laborales, se enfrentan al exceso de trabajo y al constante contacto directo con pacientes en estado crítico (Castillo et al, 2018).

Bajo este contexto, la formación del profesional en salud requiere en el área de la enfermería profesionalizar enfermeros que, a partir de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante su proceso académico y laboral, desarrollen habilidades y actitudes que permitan brindar una atención oportuna y efectiva a los pacientes que ingresan al servicio de urgencias (Carrillo, A., 2018). Una investigación realizada en 11 países con más de 23.500 profesionales en el área de enfermería concluyó que el personal que experimenta un ambiente de trabajo hostil y un alto nivel de agotamiento, manifestando síntomas fisiológicos como ansiedad, irritabilidad, depresión, náuseas, dolores de cabeza y trastornos del sueño, afecta negativamente la seguridad de los pacientes y el estándar de atención médica que se requiere. (Portero et al, 2016).

Existen estresores que en mayor o menor medida son determinantes para ejecutar acciones de salud de gran cuidado, por ejemplo: los ruidos excesivos de monitores y otros equipos médicos, una defectuosa iluminación, el espacio físico reducido e inadecuado, la escasez de insumos, la gran cantidad de pacientes, la sobrecarga laboral, la insuficiente información respecto al cuadro clínico del paciente, la dificultad en la comunicación, entre otros, que se presentan cotidianamente y pudieran llegar a contribuir también al desgaste emocional de los enfermeros, representando importantes riesgos de salud y aumentando las posibilidades para la aparición del estrés laboral. Sin embargo, no todos forman parte del desarrollo del síndrome de Burnout.

En este sentido, esta investigación Intentara identificar los estresores laborales que se encuentran en mayor medida y cuáles son sus posibles repercusiones en la salud física y mental para determinar si se presenta o no el síndrome de Burnout y establecer con ello posibles medidas para prevenirlo.

Por último, se espera que tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos pertinentes y a partir de los resultados arrojados en la investigación este trabajo pueda ser un aporte que ofrezca recursos para formular recomendaciones que contribuyan a mitigar las manifestaciones estresantes en el personal de salud y fortalecer conductas y comportamientos resilientes de respuesta ante el estrés, no solo en el personal de enfermería de urgencias médicas, sino en todas las áreas del sistema de salud.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el proceso de industrialización y avance tecnológico diario, el incremento de las actividades laborales ha generado muchos cambios en el lugar de trabajo, ya sean de naturaleza política, económica, tecnológica o de otro tipo. Como resultado, los trabajadores ahora necesitan adquirir mayores habilidades y especialización para cumplir con estas nuevas demandas, lo que propicia el estrés en el trabajo (Cortez et al, 2022). Aunado a ello, la idea que toda persona tiene derecho a las mejores condiciones de salud posibles es un principio general, por lo tanto, sin una buena salud en el trabajo, existen pocas posibilidades de contribuir en el desarrollo de la sociedad y alcanzar el bienestar. En este caso, los cimientos necesarios para lograr el empleo productivo y el desarrollo socioeconómico están ausentes si la salud del personal en el lugar de trabajo está amenazada.

Evidentemente, la carga que representan estas amenazas es extremadamente importante en el entorno laboral, debido a que poseen una influencia significativa en el bienestar de las personas, reduciendo las expectativas de empleo o salarios y la productividad de las empresas, acarreando como consecuencia altos costos económicos, directos e indirectos, tanto para la empresa e institución como para los trabajadores (OIT, 2016). Al respecto, el servicio de urgencias de un hospital recibe a diario innumerables pacientes con afecciones de salud que en muchos casos requieren de una pronta atención para estabilizarlos. Por consiguiente, las urgencias médicas en hospitales privados demandan no solo un servicio rápido y eficiente, además requiere de una intervención especializada que logre estabilizar al paciente, implicando con ello un alto nivel de estrés, debido probablemente a diversos factores previos como la sobrecarga de trabajo y las jornadas extenuantes, la rotación de turnos, la cantidad o el tipo de atención que se debe brindar al paciente, la edad del personal, el tipo de contrato bajo el cual se desempeña, además de todos los protocolos que se deben seguir. Con todo lo anterior, muchos enfermeros presentan un constante agotamiento físico, que pudiera derivar en nuevas problemáticas. Y es que el impacto del estrés en los profesionales de la salud es un tema de creciente interés, si bien todas las personas se encuentran con eventos que conllevan altos niveles de estrés a diario, la respuesta de cada persona a estas situaciones varía según el ambiente u entorno en el que trabaja (Naranjo, M.L., 2009).

De esta manera, el estrés derivado de las actividades laborales depende principalmente del entorno donde ejerce su labor el personal de enfermería,<sup>1</sup> siendo este el principal factor influyente de manera progresiva en la aparición del agotamiento físico y mental que caracteriza al síndrome de burnout con síntomas como: cansancio emocional (CE), despersonalización en el trato con clientes y usuarios (DP) y dificultad para el logro y la realización personal (RP).

Estos síntomas característicos del burnout Inciden en una práctica profesional deficiente caracterizada por: Nula autonomía y control en situaciones que demanda tomar decisiones importantes, deficiente apoyo y por consiguiente relaciones poco colaborativas entre el personal, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Exponer esta problemática conlleva identificar aspectos que permitan en la medida de lo posible establecer puntos focales que sirvan de análisis y contribuyan en la resolución de un problema de salud que si bien, no es un fenómeno nuevo, la reciente pandemia lo hizo más notorio. En palabras de Cortez, et al (2022) esta problemática ha sido tan delicada que, si no se identifican a tiempo los factores estresantes en el personal de enfermería y se trata de mitigar sus efectos en la salud de estos, existe la posibilidad de que resulte afectado el desempeño y aumente el riesgo de cometer algún error durante el proceso de revisión al paciente; poniendo en peligro su efectiva recuperación.

### **3.1 Pregunta de investigación**

En este sentido resulta de gran relevancia conocer: ¿Cuáles son los estresores laborales presentes en el servicio de urgencias, determinantes para el desarrollo del síndrome de Burnout?

---

<sup>1</sup> Al respecto, las áreas críticas como oncología, terapia intensiva y servicios de urgencias son determinantes en el incremento de los riesgos donde el personal de enfermería exterioriza un declive profesional (Cortez et al, 2022).

## **3.2. Hipótesis**

### **3.2.1 Hipótesis de Investigación (Hi)**

- ❖ Los estresores laborales como la aparición del cansancio emocional, la despersonalización en el trato con clientes y la realización personal influyen de manera progresiva al desarrollo del síndrome de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Veracruz.

### **3.2.2 Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)**

- ❖ A mayor nivel de cansancio emocional, la despersonalización en el trato con clientes y la realización personal mayores son las condiciones para desarrollar burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Veracruz.

### **3.2.3 Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

- ❖ Los estresores laborales como la aparición del cansancio emocional, la despersonalización en el trato con clientes y realización personal **no** influyen de manera progresiva al desarrollo del síndrome de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Veracruz.

### **3.2.4 Objetivos**

En el presente apartado se aborda de manera concisa diversos temas de interés referente al estrés laboral que pueden tener los enfermeros del servicio de urgencias, por lo tanto, dicho apartado detalla el propósito u objetivos que se pretende alcanzar en la respectiva investigación.

### **3.2.5 Objetivo general**

- ❖ Identificar los estresores laborales que caracterizan la presencia del síndrome de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Veracruz.

### **3.2.6 Objetivos específicos**

- ❖ Determinar los rangos en los que se presenta cada estresor laboral para determinar si existe o no la presencia del síndrome de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Veracruz.

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1 Referencial-conceptual

#### 4.1.1 El Estrés

El estrés se considera un mecanismo o reacción fisiológica desencadenada en el organismo de ciertas personas que enfrentan determinados pensamientos o situaciones como sinónimo de respuesta frente a un sentimiento de amenaza constante, donde se pone en peligro las reservas adaptivas y orgánicas de la persona que afronta dicha situación (Cortez et al, 2022).

La respuesta del individuo al estrés sirve como un mecanismo de adaptación para ayudarlo a sobrevivir en un entorno que ocasionalmente es percibido como hostil. Sin embargo, este estrés puede volverse disfuncional bajo ciertas condiciones debido a su frecuencia, intensidad y duración prolongada, entre otros factores (Pacheco, 2014).

Actualmente, no existe una definición universalmente aceptada de estrés; más bien, puede entenderse desde tres perspectivas diferentes. Visto de esta forma, el estrés puede entenderse como un estímulo externo que puede provocar una respuesta interna, como reacciones físicas, emocionales o conductuales (Portero et al, 2016). En este sentido:

- a) El estrés, como una reacción física, hace referencia a escalofríos, sudoración, malestar estomacal, dolor de cabeza, latidos cardiacos acelerados, vómitos, mareos, dolor de pecho, dificultad para respirar, tensión muscular o cualquier síntoma que no sea normal.
- b) El estrés, como una reacción emocional, hace referencia a la poca tolerancia a la frustración, se irrita fácilmente y siente que puede perder el control, la mente se dispersa a una difícil concentración, relajación y la autoestima empeora.
- c) El estrés, como una reacción conductual, hace referencia a los cambios en el apetito que se manifiestan como saltar o comer en excesos, posponer y evitar responsabilidades, comerse las uñas y consumir de manera excesiva alcohol, drogas o cigarrillos.

En contexto, el estrés se presenta en tres fases de manera sucesiva como un proceso de adaptación y respuesta por parte del organismo. En primer lugar, cabe resaltar la fase de alarma,

siendo esta una respuesta a estímulos estresantes donde el cuerpo reacciona de forma automática, preparándose para la acción y una respuesta que incluye la necesidad de luchar y escapar del estímulo estresante. En este caso, los signos típicos de una activación del sistema nervioso incluyen pupilas dilatadas, tensión muscular, sudoración, taquicardia, incremento de la frecuencia respiratoria y tensión arterial. Igualmente, puede manifestarse un aumento de la absorción de glucosa, secreción de adrenalina y noradrenalina (Pacheco, 2014).

En segundo lugar, se describe la fase de resistencia, la cual, se manifiesta en el organismo cuando no posee el tiempo necesario para recuperarse, por lo tanto, el organismo persiste en reaccionar ante dicha situación. En esta fase hay una activación psicológica que aumenta la capacidad de concentración y atención, a su vez, es una fase breve que no tiene efectos adversos cuando el cuerpo tiene tiempo de recuperarse.

Finalmente, se hace énfasis en la tercera fase, llamada de agotamiento, donde la capacidad de adaptación del organismo es limitada, por ello, si el estrés persiste o se intensifica, puede superar esa capacidad, llevando al organismo a una fase de agonía con la aparición de cambios psicosomáticos (Castillo et al, 2018).

Conforme al informe de la (OMS, 2021). "Organización del trabajo y el estrés", el estrés puede afectar de forma diferente a cada persona. Pero generalmente cuando las personas están estresadas por el trabajo pueden estar cada vez más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometido con este, se sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros.

#### 4.1.2 Estrés Laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021). El estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación". "Es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente" (Selye 1956). Cooper, Sloan y Williams (1984) lo definen como "una fuerza que conduce a que un factor psicológico o físico que va más allá de sus límites de su estabilidad y produce tensión en el individuo". Conviene subrayar que el estrés laboral surge de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico (Siegrist, 1996). Al respecto, Lazarus y Folkman (1984), mencionan que es "el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud".

Bajo estas premisas teóricas, es importante mencionar que, en efecto, el personal de enfermería encargado de los servicios de urgencias generalmente experimenta variables estresores relacionados con estos preceptos, las cuales pueden impactar su estado de salud físico y mental, vulnerándolo más y produciendo diversos mecanismos de reacción, por mencionar algunos se encuentran: Altos niveles de presión laboral, mayor trabajo debido a la escasez de personal, al trabajo por turnos, a las relaciones con pacientes y familias problemáticas, a la exposición directa que se tiene con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte. Aunado a lo anterior, también es afectado por la falta de reconocimiento profesional, por la nula autonomía laboral y la incapacidad que existe para tomar decisiones, cuyas consecuencias más relevantes se traducen en el deterioro de la calidad de los servicios prestados por los establecimientos de salud.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante estas exigencias y presiones laborales, las cuales muchas veces

no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba sus habilidades para afrontar las situaciones de trabajo. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

#### 4.1.3 Estresores laborales

Un estresor laboral es aquella situación o suceso, persona u objeto, que se perciben como estímulos, entornos o situaciones que generan una respuesta de estrés en el individuo evaluado. Por lo tanto, son una serie de eventos que pueden causar impacto o impresión en el organismo humano (Seyle 1974, citado en Pacheco, 2016). Portero (2019) identifica de forma general, algunos tipos de estresores:

- ❖ **Profesionales:** Hace alusión al bajo estatus salarial y social, oportunidades restringidas de ser promovido y un alto índice de rotación, carga y presión laboral, relacionados con una carga elevada en el trabajo y de tareas excesivas.
- ❖ **Ambientales:** Se vincula con los entornos de trabajo que son muy deficientes, por lo que existe un exceso de pacientes en las unidades asistenciales y muy pocos y escasos recursos humanos y materiales.
- ❖ **Interacción con el paciente:** Situación en la que los pacientes no cooperan con el personal de enfermería, o cuando existe un grave estado de salud del paciente e inconvenientes con los titulares/cuidadores.
- ❖ **Relaciones interpersonales:** Se relaciona con la carencia de apoyo y soporte por parte de los jefes y/o compañeros, así como la desconfianza entre los mismos.

En este sentido de acuerdo con las características antes descritas, Joana Fornés agrupa tres categorías que permiten concentrar los principales factores generadores de estrés laboral en los siguientes:

1. La presión y exigencia Laboral
2. La organización laboral y relaciones humanas
3. El ambiente laboral

Estos representan condiciones laborales con los que el trabajador se relaciona a menudo y depende del tipo de dinámica que estos desarrollen para que afecte su salud física y psicológica.

#### 4.1.4 Estresores laborales relacionados al síndrome de Burnout

Mingote y Pérez (2003, citado en Portero, 2019), identificaron el síndrome de burnout (o síndrome de desgaste profesional, según los autores), como la consecuencia de un desbalance prolongado entre las demandas laborales excesivas y los limitados recursos de afrontamiento del individuo. Asimismo, para Gil-Monte (2005, citado en Portero, 2019), este tiene lugar en los trabajadores de los servicios hospitalarios que trabajan en contacto directo con usuarios o clientes, acarreado como consecuencia pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento emocional y físico, actitudes negativas hacia los clientes/usuarios del hospital y emociones de culpabilidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) contempla el síndrome de burnout como enfermedad profesional debido a las características que motivan su aparición. Y la define como una enfermedad que se manifiesta en algunos trabajadores, motivada por el agotamiento físico y mental, provocando una cronificación del estrés laboral.

El comité mixto OIT-OMS identifica los riesgos psicosociales precursores del Burnout:

1. Condiciones del ambiente laboral.
2. Exigencias más allá de las capacidades.
3. Nivel de responsabilidad y carga mental.
4. Falta de autonomía sobre el trabajo.
5. Tiempo, ritmo y organización del trabajo.
6. Mala definición del rol y contenido de tareas.

En este sentido, el burnout se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, para efecto de esta investigación se toman como definiciones centrales las de Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) quienes lo explican bajo la composición de tres dimensiones:

- ❖ **El agotamiento o cansancio emocional:** Definido como el cansancio y fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente, es la sensación descrita como no poder dar más de sí mismo a los demás
- ❖ **Despersonalización:** Identificada como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.
- ❖ **Baja realización personal o logro:** Caracterizado por una dolorosa desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales con sentimientos de fracaso y baja autoestima

han traído como consecuencia que el personal de enfermería presente estrés laboral y que, mantenidos de forma crónica pueden propiciar la aparición del denominado síndrome de Burnout.

#### **4.1.5 El personal de Enfermería en la atención de urgencias**

Los profesionales de la enfermería son los encargados y responsables de ayudar a los grupos (familia/comunidad) y a los individuos a funcionar de manera óptima en cualquier situación de salud en el que se hallen, siendo esta su esencial capacidad. Una de las funciones más importantes es cuidar a las personas, en la salud, la enfermedad y desde la concepción hasta la muerte, además de promocionar, mantener y proteger la salud mediante estrategias de intervención que permitan ayudarlos en su recuperación (Castillo et al, 2018).

La principal tarea del personal de enfermería en el servicio de urgencias es brindar asistencia y cuidados de calidad a los pacientes que presentan deterioro en su estado de salud con el fin de mejorarlos dentro del área hospitalaria, de esta manera deben de cumplir y ser más competentes para ejecutar acciones de diagnóstico, tratamiento y evaluación efectiva, rápida y oportuna a las diversas necesidades de salud de sus pacientes, especialmente aquellas necesidades que pueden poner en peligro su vida.

#### **4.1.6 La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.**

Al respecto, recientemente se han instalado algunas normativas enfocadas en prevenir factores de riesgo psicosocial y fomentar entornos laborales positivos para el adecuado desempeño de los empleados. En este sentido, se estudia, identifica y analizan los factores de riesgo psicosocial que existen en el ámbito laboral. establece un significativo listado de deberes y obligaciones que deben seguir tanto las autoridades, directivos, como empleados de cualquier servicio profesional, desafortunadamente no opera bajo el estrés laboral, sino que trata en sus políticas de evaluación, establecer lineamientos que permitan fomentar un entorno organizacional favorable. Aunque su cumplimiento es obligatorio en todas las empresas, la NOM-035 estableció disposiciones diferenciadas por tamaño de empresa, los establecimientos más pequeños están exentos de hacer evaluaciones y únicamente deben adoptar acciones preventivas.

#### 4.1.7 Modelo teórico

##### 4.1.7.1 El modelo de Sistemas Betty Neuman en el abordaje del estrés laboral

El trabajo de investigación que se presenta sustenta sus bases con los preceptos teóricos del Modelo de Sistemas de Betty Neuman, el cual está basado en la teoría general de sistemas y refleja la naturaleza de los organismos como sistemas abiertos (Bertalanffy) en interacción entre ellos y con el entorno. Dentro de este modelo, Neuman sintetiza el conocimiento a partir de varias disciplinas e incorpora sus propias creencias filosóficas y su experiencia enfermera, especialmente en el campo de la salud mental.

En el modelo, Neuman utilizó la definición de estrés de Selye (Bronzaft, A.L., 2002). Que consiste en la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga. El estrés aumenta la necesidad de reajuste. Esta demanda no es específica; más bien requiere la adaptación al problema, independientemente de la naturaleza de este. Por tanto, la esencia del estrés es la demanda no específica de la actividad y los elementos estresantes, que pueden ser positivos o negativos, son los estímulos consecuencia del estrés que producen la tensión.

En este sentido, los sistemas de Neuman configuran un entorno regulador integral en donde el cuidado del cliente el cual se define como persona, es uno de los problemas centrales de salud, lo que obliga a comprender como interacciona este con su entorno, lo que se explica a continuación mediante los principales sistemas:

- a) **Sistema cliente:** Este consta de cinco variables fisiología (la estructura y la función del organismo), psicología (los procesos mentales en relación con el entorno), sociocultural (las condiciones sociales y culturales como influyen en el sistema), de desarrollo (procesos y actividades relacionados con la edad) y espiritual (creencias e influencias espirituales).
- b) **Estructura básica del cliente:** El cliente es un sistema compuesto de una estructura central rodeada de anillos. La estructura central, consta de factores básicos comunes a todos los organismos, como características innatas o genéticas: temperatura, estructura genética, patrón de respuesta, debilidad. La estructura básica no se enfrenta directamente con los estresores ambientales; posee una serie de mecanismos protectores representados como anillos que ayudan al cliente a defenderse frente a los factores estresantes.

- c) **Líneas de Defensa:** Son círculos que protegen a la estructura básica para evitar el peligro del sistema. Tenemos a la línea flexible, normal y de resistencia:
- **Línea normal de defensa:** Corresponde al círculo externo del sistema y presenta una línea continua. Esta representa estabilidad tanto para el individuo como para el sistema. Esta se mantiene a lo largo del tiempo y sirve como un estándar para valorar las posibles desviaciones del bienestar normal del cliente. Dicha línea incluye varias y conductas propias del sistema, tales como patrones habituales de control del individuo, estilo de vida y estadio de desarrollo.
  - **Línea flexible de defensa:** Corresponde al círculo exterior de línea discontinua del modelo. Dicho círculo es dinámico y puede resultar afectado en forma rápida y en un corto periodo de tiempo. Este se distingue como un amortiguador de protección el cual evita que los elementos estresantes crucen la línea normal de defensa y alteren el estado normal de bienestar.
  - **Líneas de resistencia:** Son las series de círculos de líneas intermitentes que rodean la estructura central básica. Estos círculos representan los factores de recursos los cuales ayudan al cliente a defenderse de un elemento estresante
- d) **Elementos estresantes:** son los estímulos productores de tensión que dan lugar a un resultado que puede ser positivo o negativo, pueden ser consecuencia de: fuerzas intrapersonales (respuestas condicionadas o respuestas autoinmunes), fuerzas interpersonales (roles o patrones de comunicación), fuerzas extra personales (reglas sociales o intereses financieros
- e) **Grado de reacción:** Es la inestabilidad que se presenta cuando los elementos estresantes invaden la línea normal de defensa. Son variables de intervención de individual: idiosincrasias de las enfermeras, resistencia natural y aprendida, tiempo de exposición al elemento estresante.
- f) **Prevención como intervención:** Estas son acciones determinadas que ayudan al cliente a retener la estabilidad del sistema, las intervenciones pueden producirse antes o después de que las líneas de resistencia hayan sido atravesadas en la reacción o reconstitución, siendo esta primaria, secundaria, terciaria.

- ❖ **La prevención primaria:** Actúa protegiendo al organismo antes de que entre en contacto con un elemento estresante peligroso. Esta prevención implica la reducción de la posibilidad de encontrarse con este elemento estresante o se fortalece la reacción del organismo para disminuir la reacción del elemento estresante.
- ❖ **La prevención secundaria:** Intenta reducir el efecto o el posible efecto de los elementos estresantes a través del diagnóstico precoz y de un tratamiento eficaz de los síntomas de la enfermedad. Neuman lo describe como el fortalecimiento de las líneas internas de resistencia.
- ❖ **La prevención terciaria:** Intenta reducir los efectos residuales del elemento estresante y devolver al cliente el bienestar después del tratamiento.

En este contexto y sustentando esta investigación bajo el enfoque de Neuman, el cuidado y atención en todos los individuos debe ser de manera integral. Desde esta perspectiva teórica, el profesional de la enfermería que labora en escenarios estresantes debe ser interpretado como un sistema estructural, funcional y abierto que requiere armonizar su organismo a diversos factores sociales y culturales que impactan en sus procesos mentales y del desarrollo, permitiendo o no, el control de estresores e incurriendo en la estabilidad o desequilibrio que propicia la desadaptación y el riesgo de Burnout.

## **5. MARCO METODOLÓGICO**

El presente capítulo abarca la metodología del trabajo de investigación, y el mismo se puede considerar como el conjunto de acciones que permiten describir y analizar el problema planteado a través de técnicas de observación y recolección de datos. Por lo que en este apartado se tiene como finalidad, analizar, buscar, recoger y ordenar los datos que permitan la explicación y análisis de los futuros resultados a partir de la información adquirida mediante las pautas de la investigación. Por lo tanto, la estructura metodológica empleada para desarrollar los objetivos propuestos en dicho trabajo de investigación, se sustenta bajo un enfoque cuantitativo, que pretende examinar la información recolectada y analizar dichos datos numéricos de la realidad bajo estudio, midiendo las variables a través de una escala y descomponiéndola en sus partes, planteando así la hipótesis que será contrastada para su confirmación o rechazo, todo ello mediante mediciones y análisis sistemáticos de tipo estadístico.

El estudio es de corte transversal, debido a que este permite recolectar la información requerida en un espacio de tiempo determinado. De esta manera se implementa la investigación basada en el análisis de los estresores laborales y el riesgo de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Veracruz.

### **5.1 Diseño de investigación**

La estrategia metodológica usada para la obtención del contenido requerido en la presente investigación es de tipo Cuantitativo con diseño no experimental.

La investigación versa sobre el estudio de las variables, estresores laborales y riesgo de burnout, así como de las relaciones existentes entre ellas desde su contexto natural, para posteriormente tomar los datos que permitan obtener la información necesaria y confirmar el planteamiento, los objetivos e hipótesis que dieron origen al desarrollo de este trabajo de investigación.

De manera particular, se caracteriza por estudiar los problemas que se originan en el servicio de urgencias médicas. En este sentido, la información requerida se obtiene directamente del entorno laboral en el cual se desarrollan las condiciones y las características que impactan la dinámica del profesional de enfermería del servicio de urgencias en hospitales privados de Córdoba Ver.

## 5.2 Población, muestra y muestreo

La población está constituida por 112 profesionales de enfermería del servicio de urgencias de dos hospitales privados de la ciudad de Córdoba Ver.

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{112 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.95}{(0.03)^2 \times (112 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.95}$$

n = 88 Profesionales de enfermería

Dónde:

N = 112(Profesionales de enfermería)

Z = 1.96<sup>2</sup> (Nivel de confiabilidad)

p = 0.50 (Probabilidad de éxito)

q = 0.95 (Probabilidad de fracaso)

d = 0.03<sup>2</sup> (Precisión)

## 5.3 Criterios de inclusión

- ❖ Enfermeros que llevan a cabo su labor asistencial en el área de urgencias.
- ❖ Enfermeros que tienen más de 7 meses en el servicio.
- ❖ Enfermeros que participan de manera voluntaria.

## 5.4 Criterios de exclusión

- ❖ Enfermeros que durante el proceso de evaluación cambie de Servicios.
- ❖ Enfermeros que no desean participar.

## 5.5 Criterios de eliminación

- ❖ Personal con encuestas incompletas.

## 5.6 Instrumentos de medida

Para la instrumentación de este estudio se ha valido de la selección de diversas herramientas estandarizadas de acuerdo con la variable que se desea estudiar, específicamente se trabaja con: La escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) diseñada por Cristina Maslach en 1981 y el Cuestionario de respuesta emocional al estrés laboral diseñado por Joana Fornés Vives.

### 5.6.1 Instrumentación para la variable “Riesgo de Burnout”

A) Escala de Maslach Burnout Inventory.

*Maslach Burnout Inventory* (MBI-HSS; Maslach et al., 1986). Es un instrumento autoadministrado que evalúa estrés crónico en profesionales de la salud. La versión del cuestionario utilizada consta de 22 ítems que solicita indicar con qué frecuencia se experimenta la situación descrita en cada afirmación. La Maslach es de tipo Likert, posee siete (7) opciones de respuesta, que asigna valores del 0 -6, y cada dimensión se evaluará de acuerdo con los distintos niveles (bajo, medio y alto), siendo el valor 0 el más bajo. En este sentido, el nivel de estrés se percibe:

- ❖ Alto (>65).
- ❖ Medio (44-65).
- ❖ Bajo (0-43).

La estructura de la escala se encuentra compuesta por tres factores, que permiten estudiar:

- ❖ La despersonalización con 5 ítems de respuesta.
- ❖ La realización personal con 8 ítems de respuesta.
- ❖ El agotamiento emocional con 9 ítems de respuesta.

Los rangos de cada dimensión permiten establecer que los índices más altos de agotamiento y despersonalización, así como los índices bajos de realización personal, contribuyen al desarrollo del síndrome de Burnout.

En este sentido:

- ❖ Agotamiento emocional: Alto (28-54), Medio (10-27) y Bajo (0-9).
- ❖ Despersonalización: Alto (16-30), Medio (6-15) y Bajo (0-5).
- ❖ Realización Personal: Bajo (40-48), Medio (32-39) y Alto (0-31).

### **5.6.2 Instrumentación para la variable “Tipos de estresores”**

B) Cuestionario respuesta emocional al estrés laboral.

Este cuestionario fue diseñado en 1994 por Joana Fornés Vives y va a ser modificado para esta investigación, consta de 27 ítems considerando tres categorías que permiten concentrar los factores generadores de estrés laboral.

- ❖ La presión y exigencia Laboral (8) ítems.
- ❖ La organización laboral y relaciones humanas (13) ítems.
- ❖ El ambiente laboral (6) ítems.

Se evalúa por una escala tipo Likert, a (4) opciones de respuesta, que asignan valores del 0-3.

Factores Estresores: Alto: (56-81), Medio: (28-55) y Bajo: (0-27).

- ❖ La presión y exigencia Laboral: Alto: (18-24), Medio: (9-17) y Bajo: (0-8).
- ❖ La organización laboral y relaciones humanas: Alto: (28-39), Medio: (14-27) y Bajo: (0-13).
- ❖ El ambiente laboral: Alto: (14-18), Medio: (7-13) y Bajo: (0-6).

La validación del instrumento se realizó por juicio de expertos y la confiabilidad de las herramientas utilizadas a través de la aplicación del Alfa de Crombach, logrando así un indicador de 0.911, mostrando un alto grado de fiabilidad en las respuestas del cuestionario.

### **5.7 Recursos humanos**

Para este trabajo de investigación los involucrados son todos aquellos profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de urgencias y el investigador.

### **5.8 Recursos materiales**

- ❖ Sala donde se presta el servicio de urgencias en los Hospitales privados.
- ❖ Artículos de investigación referentes al tema bajo estudio.
- ❖ Los instrumentos utilizados de manera impresa (encuesta-cuestionarios), con el fin de que se efectúe la recolección de datos de parte de los enfermeros en los hospitales privados.
- ❖ Computadora.
- ❖ Hojas blancas.
- ❖ Bolígrafos.

## **5.9 Procedimiento metodológico**

**1º.-** La investigación del proyecto se realizará con el apoyo permanente del asesor determinado y subsiguientemente aprobado por la coordinación de investigación de la Universidad.

**2º.-** Presentar el trabajo de investigación al jefe del servicio y al personal de enfermería, con el fin de dar a conocer el mismo, así como los objetivos, propósitos e importancia del estudio.

**3º.-** Aplicación de las encuestas al personal de Enfermería en el transcurso de cinco (5) semanas, teniendo una duración de veinte (20) minutos por cuestionario. Previa firma del consentimiento informado.

## **5.10. Procedimiento Estadístico**

Los datos recolectados fueron graficados y procesados mediante el paquete estadístico SPSS. Se analizaron teniendo en cuenta las distribuciones numéricas y porcentuales, así como el marco teórico de referencia, y posteriormente se extrajeron las conclusiones del estudio.

## **5.11 Aspectos éticos**

Para la elaboración de esta investigación se tomaran aspectos vigentes del artículo 100 de la Ley General de Salud establece que la investigación en seres humanos deberá adaptarse a los principios científicos y éticos que justifiquen la investigación médica; que sea el único método por el cual se pueda obtener este conocimiento; que se asegure que el sujeto de experimentación no se expone a riesgos ni daños innecesarios; se cuente con el consentimiento informado por escrito del sujeto de investigación o de su representante legal y se realice únicamente por profesionales de la salud en instituciones médicas autorizadas y vigiladas por las autoridades sanitarias correspondientes. Así como el Informe Belmont que consiste en los principios y guías éticos, emanado de la Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento.

**Autonomía.** La decisión de participar o no participante de los Enfermeros del servicio de Urgencias de los Hospitales privados de Cordoba Ver.

**Anonimato.** Hacer confidencial los datos que suministre los enfermeros que trabajan en el servicio de urgencias de los hospitales privados de Cordoba Ver.

**Beneficencia y respeto.** Al trato que se les dará a los enfermeros que laboran en el servicio de urgencias serán tratados con tolerancia, consideración y sin discriminación.

**Confidencialidad.** Proteger y guardar la información que facilite los individuos objetos de investigación.

**Honestidad.** En el criterio se utilizará el investigador para establecer de forma objetiva, clara y concisa los resultados que el estudio produzca.

**No maleficencia.** Identificar los niveles de estrés y ansiedad que sufren los enfermeros que trabajan en el servicio de urgencias, así como de establecer protocolos de abordaje que los ayuden a manejar tales padecimientos.

## 5.12 Cronograma de actividades

Actividades 2023/2024	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Aprobación para la elaboración de protocolo de tesis	■													
Recolección bibliográfica		■	■											
Introducción			■											
Justificación			■											
Planteamiento del problema				■										
Hipótesis				■										
Objetivos				■										
Marco teórico					■	■	■							
Marco metodológico							■	■						
Primera revisión									■					
Primera Exposición										■				
Correcciones										■	■	■		
Aplicación de las encuestas													■	
Análisis de los datos													■	
Interpretación de los resultados														■
Segunda revisión														■

### 5.13 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA NIVEL O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estresores Laborales	Son aquellas situaciones, sucesos, personas u objetos, que se perciben como estímulos, entornos o situaciones que generan una respuesta de estrés en el individuo evaluado. (Seyle 1974)	Considerando tres categorías que permiten concentrar los factores se evalúa mediante una escala tipo Likert, a 5 puntos siendo las opciones de respuesta "Nunca (1)", "Casi nunca (2)", "A veces (3)", "Casi siempre (4)" y "Siempre (5)". La prueba contiene 25 ítems, (12) ítems permiten detectar los factores que determinan la Presión y Exigencia laboral, (8) ítems identifican los factores que contienen a la dimensión laboral Organizativa y relaciones humanas y (5) ítems responden a factores de la dimensión Ambiental.	Presión-Exigencia	*Atención a pacientes en estado crítico. *Trabajar en horario nocturno. *Reporte detallado y extenso. *Estancia prolongada de pacientes. *Alta demanda de pacientes *Personal en proceso de capacitación. *Control de medicamentos, materiales y equipos. *Contacto con sufrimiento y muerte	1 2 3 4 5 8 9 10	Estresores Laborales Alto: 56 - 81 Medio: 28 - 55 Bajo: 0- 27 Presión - Exigencia Alto: 18-24 Medio: 9-17 Bajo: 0-8	Categoría Ordinal
Dimension Organizativos - relaciones humanas					6 7 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	Organizativos Relaciones Humanas Alto: 28-39 Medio: 14-27 Bajo: 0-13	Categoría Ordinal
Dimension Factores Ambientales					22 23 24 25 26 27	Ambientales Alto: 14-18 Medio: 7-13 Bajo: 0-6	Categoría Ordinal

Riesgo de Burnout	La consecuencia de un desbalance prolongado entre las demandas laborales excesivas y los limitados recursos de afrontamiento del individuo. Mingote y Pérez (2003, citado en Portero, 2019)	La versión del cuestionario utilizada consta de 22 ítems que solicita indicar con qué frecuencia se experimenta la situación descrita en cada afirmación es de tipo Likert, posee siete (7) opciones de respuesta, que asigna valores del 0 -6, y cada dimensión se evaluará de acuerdo con los distintos niveles (bajo, medio y alto), siendo el valor 0 el más bajo, Los rangos de cada dimensión permiten establecer que los índices más altos de agotamiento y despersonalización, así como los índices bajos de realización personal, contribuyen al desarrollo del síndrome de Burnout.	Agotamiento Emocional	<p>*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</p> <p>*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.</p> <p>*Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.</p> <p>*Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.</p> <p>*Me siento “quemado” por mi trabajo.</p> <p>*Me siento frustrado en mi trabajo.</p> <p>*Creo que estoy trabajando demasiado.</p> <p>*Trabajar directamente con personas me produce estrés.</p> <p>*Me siento acabado.</p>	1 2 3 6 8 13 14 16 20	Rangos para el nivel de estrés:  Alto >65. Medio 44-65. Bajo 0-43.  Rangos para la dimensión de Agotamiento:  Alto 28-54. Medio 10-27 Bajo 0-9	Categoría Ordinal
Despersonalización	<p>*Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.</p> <p>*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.</p> <p>*Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>*No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio,</p> <p>*Creo que las personas que trato me culpan de algunos problemas</p>			5 10 11 15 22	Rangos para la dimensión Despersonalización Alto 16-30. Medio 6-15. Bajo 0-5	Categoría Ordinal	
Realización Personal	<p>*Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.</p> <p>*Trato muy eficazmente los problemas de las personas.</p> <p>*Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.</p> <p>*Me siento muy activo.</p> <p>*Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.</p> <p>*Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.</p> <p>*He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.</p> <p>*En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.</p>			4 7 9 12 17 18 19 21	Rangos para la dimensión Realización:  Bajo 40-48. Medio 32-39. Alto 0-31.	Categoría Ordinal	

## 6. RESULTADOS

En este apartado se presentan de forma gráfica los principales datos obtenidos durante la instrumentación de este estudio. Con la intención de validar el objetivo planteado al inicio de este trabajo, el cual pretende identificar los estresores laborales que caracterizan la presencia del Síndrome de Burnout en Enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba Veracruz, en donde se describen a partir de los gráficos los siguientes resultados:

Como se indica en la tabla número 1 la población evaluada estaba conformada por 88 enfermeros, todos laborando en el área de urgencias de los hospitales privados de la ciudad de Córdoba, Veracruz. De los 88 Enfermeros que conformarían la muestra, uno renunció a su puesto días antes del estudio, por lo que la población total quedó de 87 profesionales de la Enfermería, siendo 64 mujeres correspondiente al 73.6% y 23 hombres, correspondiente al 26.4% de la muestra. (ver tabla 1)

*Tabla 1.*

***Personal de salud evaluado según su género.***

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Masculino	23	26.4	26.4	26.4
Femenino	64	73.6	73.6	100.0
Total	88	100.0	100.0	
Perdidos	1	1.1		
Total, evaluado	87			

Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

Respecto al rango de edad en el que se encuentra la muestra se utilizó la fórmula  $R = Máx_x - Mín_x$  para identificar que en promedio los enfermeros que laboran en las salas de urgencia de estos hospitales privados tienen una edad que oscila entre los 26 y los 30 años (29.9%) como se muestra en la tabla número 2.

Tabla 2.

**Medidas de tendencia central por edades.**

<b>Xi</b> <b>(rango de datos)</b>	<b>Fi</b> <b>(frecuencia absoluta)</b>	<b>Fi</b> <b>(frecuencia acumulada)</b>	<b>hi</b> <b>(frecuencia relativa)</b>
21-25	27	27	0.310
26-30	26	53	0.299
31-35	20	73	0.230
36-40	4	77	0.046
41-45	5	82	0.058
46-50	1	83	0.011
51-55	2	85	0.023
56-60	2	87	0.023
<b>N=</b>	<b>87</b>		<b>1</b>

Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

Tabla 3.

**Situaciones estresantes y niveles identificados en el personal de urgencias.**

<b>Estresor</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Presión y Exigencia Laboral	Bajo	17	19.5	19.5	19.5
	Medio	52	59.8	59.8	79.3
	Alto	18	20.7	20.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	
Organización laboral y relaciones Humanas	Bajo	8	9.2	9.2	9.2
	Medio	53	60.9	60.9	70.1
	Alto	26	29.9	29.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	
Ambiente Laboral	Bajo	25	28.7	28.7	28.7
	Medio	48	55.2	55.2	83.9
	Alto	14	16.1	16.1	100.0
	Total	87	100.	100.0	

Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

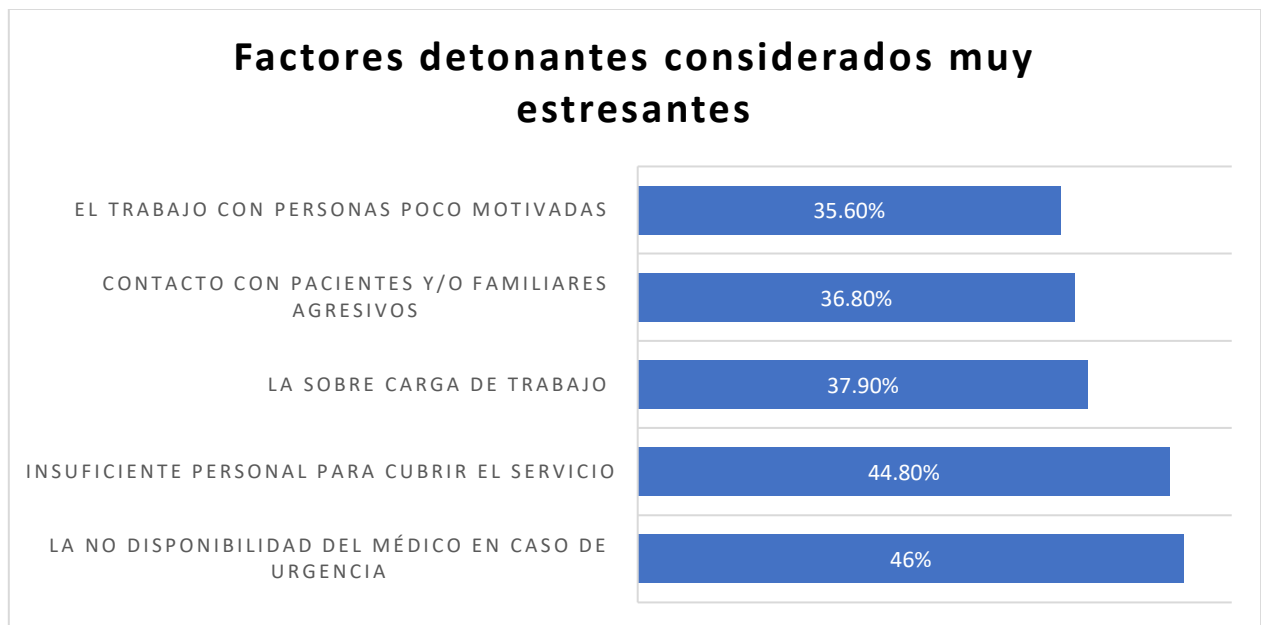
En la tabla número 3 se muestra, que en promedio, el 68.2% de los enfermeros encuestados presenta un nivel *medio de estrés laboral*, siendo la *organización laboral y relaciones Humanas* el factor estresor que tuvo mayor presencia con niveles de estrés acumulados de medio a alto (90.8%), seguido del factor *presión y exigencia laboral* con niveles acumulados de estrés de medio a alto (80.5%), por último se encontró en un 83.9% el factor *ambiente laboral*, con valores acumulados de medio a bajo niveles de estrés.

Como se puede apreciar en los datos, tanto el factor estresante Organización laboral y relaciones Humanas, como el factor Presión y Exigencia Laboral, se encuentran presentes en más del 70% de la población de estudio

El factor de estrés que mayor presencia tuvo fue *Organización laboral y relaciones Humanas*, en donde sus valores más significativos identificaron la presencia de aspectos situacionales *muy estresantes* tales como: La no disponibilidad del médico en caso de urgencia (46%), insuficiente personal para cubrir el servicio (44.8%), la sobre carga de trabajo (37.9%), contacto con pacientes y/o familiares agresivos (36.8%) y el trabajo con personas poco motivadas (35.6 %). (Ver figura 1)

Figura 1.

**Situacionales que determinaron el factor de estrés "Organización laboral y relaciones".**



Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

Los factores detonantes que incluyen situaciones muy estresantes ligadas a la organización laboral, las relaciones humanas, así como la presencia de la exigencia laboral, contribuyen significativamente al desarrollo del estrés crónico y por consiguiente son fuente del síndrome de Burnout, en este sentido los resultados arrojados por la escala de Maslach Burnout Inventory, permitieron observar la presencia en la población de Enfermeros evaluados, de los tres tipos de estresores característicos de este síndrome. (ver Tabla 4).

Como puede observarse en la tabla número 4, los estresores que presentan mayores niveles de estrés son la *Despersonalización* con una frecuencia relativa de 0.609 correspondiente al 60.9 %, seguido del *Agotamiento emocional*, con una frecuencia relativa de 0.287 correspondiente al 28.7%. Cabe destacar que para que este síndrome se presente, los niveles bajos son también significativos, específicamente del factor *Realización personal*, el cual en este estudio tuvo una baja presencia como se identifica en la frecuencia relativa de 0.206, correspondiente al 20.6% lo que determina un elemento importante para identificar las condiciones que influyen en el síndrome del quemado, como también se le conoce al Burnout.

Tabla 4.

**Estresores característicos del síndrome de Burnout en enfermeros del servicio de urgencias.**

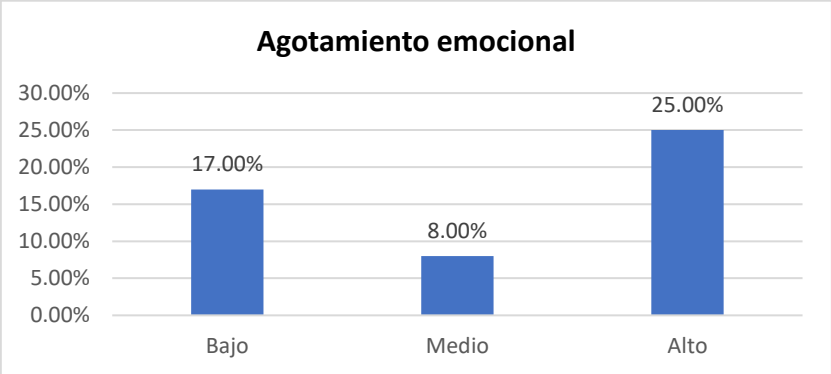
ESTRESORES RELACIONADOS AL SÍNDROME BOURNOT	NIVELES DE ESTRES					
	BAJO	FRECUENCIA RELATIVA <i>fi</i>	MEDIO	FRECUENCIA RELATIVA <i>fi</i>	ALTO	FRECUENCIA RELATIVA <i>fi</i>
<b>Agotamiento emocional</b>	17	0.195	8	0.091	<b>25</b>	<b>0.287</b>
<b>Despersonalización</b>	52	0.597	<b>53</b>	<b>0.609</b>	48	0.551
<b>Realización personal</b>	<b>18</b>	<b>0.206</b>	26	0.298	14	0.160
<b>N=</b>	87	1	87	1	87	1

Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

El agotamiento emocional presente en la población de estudio permitió observar que el 25% presentó un nivel alto, el 17% un nivel bajo y el 8% un nivel medio, con síntomas como la sobrecarga de trabajo, la pérdida de energía vital y realizar el trabajo con irritabilidad o enojo; todos estos directamente relacionados con un alto nivel de agotamiento emocional presente. (Ver figura 2)

Figura 2.

**Agotamiento Emocional.**

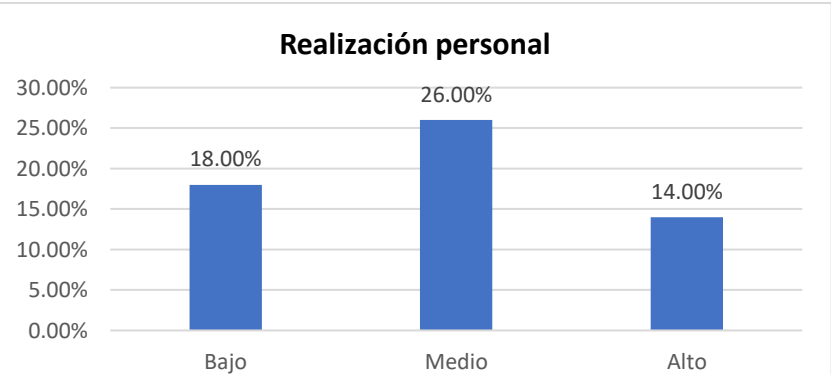


Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

Además de estos datos, se observaron niveles de medio (26%) a bajo (18%) en el factor realización personal con un porcentaje acumulado del 44%, mostrando que poco menos de la mitad de la población presentaron durante el estudio síntomas de menor productividad e insatisfacción por su trabajo y ausencia de logro personal (ver figura 3).

Figura 3.

**Realización Personal.**

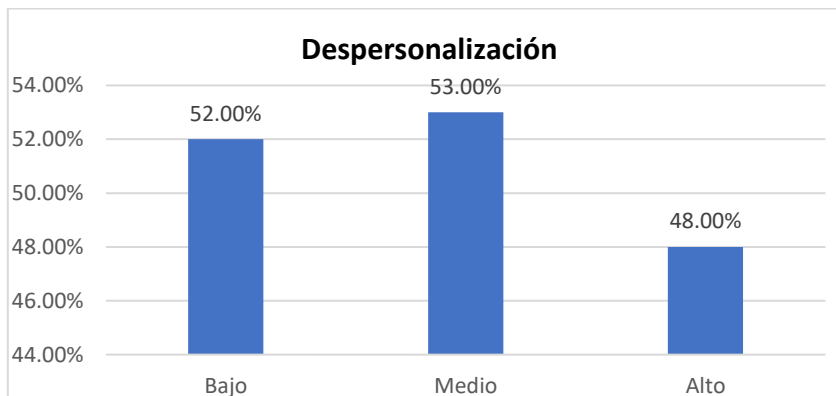


Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

Por último, la *despersonalización* tuvo una alta frecuencia relativa de 0.609 en niveles medios (60%), donde se pudieron apreciar en la población de estudio la presencia de sentimientos negativos, ansiedad, pánico y desmotivación por las actividades realizadas (ver figura 4).

Figura 4.

### Despersonalización



Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

En la tabla número 5, se muestran las condiciones y niveles encontrados más significativos considerados para el desarrollo del síndrome Burnout

Tabla 5.

### Situaciones estresantes consideradas como detonantes del síndrome de burnout.

Estresores	Características presentadas	Porcentaje
Despersonalización	Sentimientos Negativos	61%
	Ansiedad y pánico	22%
	Desmotivación	17%
Agotamiento emocional	Perdida de energías vitales	29%
	Sobre carga de trabajo	55%
	Trabajar con irritabilidad o enojo.	16%
Realización personal	Falta de logro personal	19%
	Menor productividad	47%
	Insatisfacción por su trabajo	34%

Fuente. Elaboración propia, basado en los resultados del estudio.

## 6.1. DISCUSIÓN

El siguiente trabajo de investigación que se presenta intenta proporcionar evidencia científica desde el punto de vista cuantitativo, para tener una visión más completa sobre el nivel de estrés laboral y el desarrollo del síndrome de burnout en enfermeros del área de urgencias médicas de hospitales particulares. En este estudio se examinan fuentes de información académica y científica que fueron ordenadas metódicamente para proporcionar una mejor comprensión de los conceptos.

El estudio, llevo por nombre “Estrés laborales y riesgo de burnout en enfermeros del servicio de urgencias de hospitales privados de Córdoba, Ver. Mismo que tuvo la finalidad de identificar los estresores laborales que caracterizan la presencia del síndrome de Burnout.

En el siguiente estudio de investigación se identificó que existe mayor prevalencia de profesionales de enfermería del sexo femenino laborando en el servicio de urgencias médicas, al respecto es importante destacar, que al ser mayor la presencia de mujeres, estas no solo presentan como única carga de trabajo las referidas en un hospital particular, sino además tienen responsabilidades en el hogar y con su familia, por lo tanto, sus jornadas suelen ser más difíciles a largo plazo, y agotadoras.

Conforme a las medidas de tendencia central identificadas, la población en general oscila entre los 26 a 30 años, una edad altamente productiva pero también llena de expectativas, muchas de las cuales resultan la mayoría de las veces poco alcanzables debido a las condiciones en las que laboran los profesionales de la salud, caracterizadas por el nivel de responsabilidad, la sobre carga de trabajo, el contacto con el sufrimiento, el entorno físico inadecuado, la actualización permanente en el manejo de equipos médicos y procedimientos e insuficientes recursos materiales.

De acuerdo a los estresores laborales y niveles identificados en los profesionales de enfermería del servicio de urgencias evaluados, se manifiestan factores estresores en sus tres dimensiones, siendo el factor estresor predominante la *Organización laboral y relaciones humanas* y esto se explica ya que con frecuencia los profesionales de enfermería manifiestan estrés por situaciones que se encuentran fuera de sus manos, pero que aun así interfieren con sus actividades laborales; por ejemplo la no disponibilidad del médico en caso de urgencias, insuficiente personal para

cubrir el servicio, la sobre carga de trabajo y en algunos casos el contacto con pacientes o familiares agresivos, aspecto que en algunos momentos puede generar otros riesgos mayores.

En los estresores que caracterizan el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del servicio de urgencias encuestados, el estresor que tuvo mayor presencia es la *Despersonalización*, que como se pudo apreciar, se identifica en altos niveles. Este factor se hace presente en momentos donde la carga laboral y el tipo de procedimientos obliga a la deshumanización frente a la aparición de sentimientos y actitudes negativas, muchas veces intolerantes hacia quienes reciben los servicios profesionales, exponiendo sentimientos y actitudes negativas, ansiedad, pánico, desmotivación, entre otros aspectos que vuelven el ambiente muy pesado.

Por todo lo anterior, es necesario poner atención a la labor de los profesionales de enfermería del área de urgencias, aspecto que motivará a una mejor toma de decisiones y cuidado de su salud física y mental. Como profesional de salud es fundamental recibir apoyo psicológico para poder contrarrestar ciertas situaciones que llevan al límite del estrés laboral y evitar un desgaste mayor en el síndrome el síndrome de Burnout.

## 7. CONCLUSIONES

Según los resultados encontrados en el estudio de investigación de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas para determinar la presencia del síndrome de burnout en los enfermeros que laboran en el servicio de urgencias de hospitales privados de la ciudad de Cordoba Veracruz. Se concluye que:

1. Existe la presencia de tres situaciones estresantes: La presión y exigencia laboral, la organización laboral y tipo de relaciones humanas y un ambiente laboral inestable. Siendo el factor *organización laboral y relaciones humanas*, el que más se presenta.
2. La *organización laboral y relaciones humanas* fue la situación considerada como *muy estresante* e incluye la presencia de estresores como: *La no disponibilidad del médico en caso de urgencia, insuficiente personal para cubrir el servicio, la sobre carga de trabajo, el contacto con pacientes y/o familiares agresivos, así como el trabajo con personas poco motivadas*. Estos factores contribuyen significativamente al desarrollo del estrés laboral crónico.
3. Se identifica la existencia de estrés laboral crónico, su presencia en la población estudiada hace referencia a: Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, sobre carga de trabajo, menor productividad laboral.
4. Como resultante al estrés laboral crónico se identifica en la población de estudio: Altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como bajos niveles de realización personal.
5. La población de estudio se encuentra en un rango medio para el desarrollo del síndrome de Burnout.
6. Muchos de los aspectos situacionales presentes son factores considerados importantes para identificar la situación de estrés que vive cada personal de enfermería, ya que estos influyen de manera progresiva en su vida diaria y en su jornada laboral.
7. Para afrontar el síndrome de burnout en enfermeros del servicio de urgencias es importante reconocer su presencia y entender cómo prevenir su aparición a través de estrategias y técnicas de intervención como la regulación del numero de horas extras o nocturnas, proporcionar apoyo, orientación a la salud mental para aprender a manejar el estrés de manera efectiva y por último la formación y educación continua.

## 8. LIMITACIONES

Durante el proceso de investigación nos encontramos con diversas limitaciones para el abordaje del tema, una de ellas se trata del tiempo destinado y el área geográfica.

- ❖ El tiempo fue una de las limitaciones que más predominó en el estudio, debido a que los profesionales de enfermería no contaban con el tiempo suficiente para responder los cuestionarios, ya que se contaba con un tiempo determinado para llevar a cabo la recolección de la información, lo cual era obstáculo para alcanzar los objetivos de la investigación.
- ❖ La viabilidad y veracidad de la información que se brindaba en ocasiones era insuficiente, ya que se manejó dos tipos de encuestas y no todos contestaban las dos encuestas.

## 9. RECOMENDACIONES

- ❖ A las autoridades de los hospitales privados de la ciudad de Córdoba Ver, en coordinación con el servicio de urgencias desarrollen un plan de trabajo, que incluya la capacitación de la Norma 035, promoviendo la prevención y afrontamiento del estrés laboral en todos los profesionales de salud.
- ❖ Que el área de psicología de la institución realice, talleres y cursos para fomentar en los profesionales de la salud el afrontamiento del estrés laboral y sus posibles complicaciones como es el síndrome de burnout.
- ❖ A los coordinadores de los hospitales privados para que desarrollen la planificación y abastecimiento de materiales y equipos necesarios para que los profesionales de la salud puedan brindar una mejor atención médica a los pacientes y así poder reducir el nivel de estrés.
- ❖ Que los directivos de los hospitales privados mejoren la rotación de sus personales, para evitar la sobre carga de trabajo y mejorar el desempeño de los profesionales de la salud.
- ❖ Que la jefatura de enfermería garantice la proporción de equipos y materiales de seguridad para minimizar los riesgos laborales.
- ❖ A todos los lectores de esta investigación se recomienda realizar más estudios referentes al tema por tener un gran impacto en la salud en los profesionales de la salud.

## 10. REFERENCIAS

- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista Española de Neuropsiquiatría*, 11, 257-265.
- Barboza, I. (2019). Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. (Tesis). Universidad César Vallejo.
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Revista INFAD de Psicología " International Journal of Developmental and Educational Psychology"*, 1 (1),37-48. [fecha de Consulta 2 de Julio de 2023]. ISSN: 0214-9877. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>.
- Belmont, I. (1978). Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. Estados Unidos de Norteamérica: Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento. USA.
- Carrillo,A.(2018).Aplicaciónde laFilosofíadePatriciaBennerparalaformaciónenenfermería.RevistaCubanadeEnfermería,34(2).Recuperadode<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1522/358>.
- Carrillo-García, César, Ríos-Rísquez, María Isabel, Escudero-Fernández, Laura, & Martínez-Roche, María Emilia. (2018). Factores de estrés laboral en personal de enfermería hospitalario del equipo de vuelo según el modelo demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17 (50), 304-324. Epub 14 de diciembre de 020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>.
- Castillo,I.,Torres,N.,Ahumada,A.,Cárdenas,K.yLicon,S.(2014).Estréslaboralenenfermeríayfactoresasociados.*SaludUninorte*.30(1):3443.<https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850005>.
- Cortez, L., Pantoja, M., Cortez, D., Tello, M. y Nuncio, J. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Revista IPC*. 10 (2).
- Hernandez,R.,Fernández,C.,Baptista,M.,Méndez,S.,&Mendoza,C.(2014).Metodologíadelainvestigación.México,México:MacGrawHillEducation.<https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/>.
- Naranjo Pereira, ml, (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33 (2), 171-190.

- NORMA Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013. (2013). Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica. México. Secretaria de Salud Recuperado de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5312893&fecha=04/09/2013#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312893&fecha=04/09/2013#gsc.tab=0).
- NORMA Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades. (s/f). Gob.mx. Recuperado el 2 de noviembre de 2023, de <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3923/stps/stps.htm%23::~text%3DNORMA%2520Oficial%2520Mexicana%2520NOM%2520D030%2C%2520trabajo%2520Funciones%2520y%2520actividades%26text%3DEstablecer%2520las%2520funciones%2520y%2520actividades%2Caccidentes%2520y%2520enfermedades%2520de%2520trabajo>.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa (Cuarta Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1IB1\\_2cWstFXVPcDiIAP43DN\\_ZfccGuBP/view](https://drive.google.com/file/d/1IB1_2cWstFXVPcDiIAP43DN_ZfccGuBP/view).
- Organización Internacional del trabajo (2016). Estrés en el trabajo, un reto colectivo. Datos de catalogación de la OIT.
- Pacheco, V. (2014). Efecto de una intervención para el control de estrés laboral en personal de Enfermería de un hospital de alta especialidad. (Tesis). Proyecto terminal de intervención. Universidad Veracruzana. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/49152/PachecoGonzalezVictoria.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Parra, E. (2019). Fases del Proyecto de Investigación (Primera Edición ed.). Obtenido de <https://st2.ning.com/topology/rest/1.0/file/get/2826752396>.
- Portero, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. (Tesis). Universidad de Córdoba. UCO Press.
- Portero, S., Cebrino Cruz, J. y Vaquero Abellán, M. (2016). Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel. *Metas de Enfermería*. 19(3), 27-32.
- Remor, E. y Carrobbles, J. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS14).
- Rodríguez Carvajal, Raquel y Rivas Hermosilla, Sara de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl. 1), 72-88.

RodríguezCarvajal, RaquelyRivasHermosilla, Sarade. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl.1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

Romero Herrera, G., Flores Zamora, E., Cárdenas Sánchez, PA, & Ostiguín Meléndez, RM (2007). Análisis de las bases teóricas del modelo de sistemas de Betty Neuman. *Enfermería Universitaria*, 4 (1), 44-48.



**Universidad del Papaloapan campus Tuxtepec**  
**Lic. Enfermería**  
**2024**