

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" – APURIMAC, AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL**

AUTORES

**CECILIA INCACARI TAPIA
HAYDEE ESPERME VILLAGARAY**

**CALLAO – 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES PRESIDENTA
- Dra. LINDOMIRA CASTRO LLAJA SECRETARIO
- Mg. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO VOCAL

ASESORA: Dra. ZOILA ROSA DÍAZ TAVERA

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 21

Fecha de Aprobación de tesis: 25/01/2019

Resolución del Consejo de Facultad 003-2019-CF/FCS de fecha 11 de Enero del 2019, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional

DEDICATORIA:

A Dios por ser la fortaleza y guía en nuestros proyectos de día a día. Dedico este trabajo a los docentes que me acompañaron durante este largo camino, brindándome sus conocimientos, experiencias afianzando mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO:

A todos los profesionales que impartieron sus conocimientos en cada ciclo de la especialización, que nos vio crecer en toda nuestra formación académica.

ÍNDICE

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos de la investigación	9
1.4. Limitantes de la Investigación	10
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de estudio	18
2.2. Bases teóricas	45
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
3.1. Hipótesis general e hipótesis específica	47
3.2. Definición conceptual de variables	47
3.3. Operacionalización de variables	49
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	51
4.1. Tipo y diseño de Investigación	51
4.2. Método de investigación	51
4.3. Población y muestra	51
4.4. Lugar de estudio	51
4.5. Técnicas de recolección de datos	52
4.6. Análisis estadístico de datos	52
V. RESULTADOS	53
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	63
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	67
6.3. Responsabilidad ética	71
VII. CONCLUSIONES	72
VIII. RECOMENDACIONES	73

IX.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
ANEXOS	78
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Cuestionario para medir conocimientos	
Anexo N° 03: Base de datos	

TABLAS DE CONTENIDO

CUADRO N° 5. 1:	53
La organización del trabajo condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
CUADRO N° 5.2	55
Las relaciones interpersonales condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
CUADRO N° 5.3	57
Rol de enfermería condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
CUADRO N° 5.4	59
El ámbito profesional condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
CUADRO N° 5.5	61
Niveles de estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	

TABLA DE GRAFICO

GRAFICO N° 5. 1:	54
La organización del trabajo condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
GRAFICO N° 5.2	56
Las relaciones interpersonales condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
GRAFICO N° 5.3	58
Rol de enfermería condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
GRAFICO N° 5.4	60
El ámbito profesional condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	
GRAFICO N° 5.5	62
Niveles de estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018	

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar los factores que condicionan el estrés laboral del personal de Enfermería de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Apurímac, 2018. El interés de esta investigación fue la de indagar, ¿cuáles eran los factores que condicionan a estrés laboral en el personal de enfermería?. La metodología a aplicar fue la de tipo descriptivo, explicativo, correlacional. Es descriptivo porque explica los rasgos importantes o causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Es explicativo porque explica como ocurre el fenómeno de estrés laboral y en qué condiciones se da. Es correlacional porque evalúa el grado de relación entre dos variables. Población de estudio fue el personal de enfermería de emergencia en número de 30 enfermeras. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. A las conclusiones a la que se llegó en el presente trabajo de investigación fue que el 40 % de total de los encuestados (12), tienen una sobre carga laboral. El 43.30 % de la población en estudio (13), tiene una dificultad en el trato al usuario. El 43.30% de la población en estudio (13), tienen un estado de compromiso de responsabilidad con el usuario – institución. El 40% de total de los encuetados (12), tienen un inadecuado apoyo emocional al paciente. La prueba estadística de Yates ha determinado asociaciones entre las dimensiones de factores condicionantes y estrés laboral en el Hospital Subregional “Hugo Pesce Pesceto” Apurímac, 2018.

ABSTRACT

The objective of this work was to determine the factors that condition the work stress of emergency nursing staff of the Hugo Pesce Subregional Hospital of Andahuaylas in the period 2018. The interest of this investigation was to investigate, what were the factors that they are associated with work stress in the nursing staff.

The methodology to be applied was descriptive, explanatory, correlational. It is descriptive because it explains the important features or causes of events, events or phenomena that are studied. It is explanatory because it explains how the phenomenon of work stress occurs and under what conditions it occurs. It is correlational because it evaluates the degree of relationship between two variables. Study population was the emergency nursing staff in number of 30 nurses. The technique of data collection was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire.

The conclusions reached in this research work was that 40% of all respondents (12), have an overload. 43.30% of the population under study (13), has a difficulty in the treatment of the user. 43.30% of the population under study (13), have a commitment status of responsibility with the user - institution. 40% of the total of the encuestados (12), have an inadequate emotional support to the patient.

INTRODUCCION

El estrés ha sido considerado una causa de enfermedad profesional (14,17), los estudios refieren que el grupo profesional más afectado por el estrés en el trabajo es el personal profesional de enfermería (16). La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han reconocido la importancia del trabajo que realiza el personal de enfermería en el campo de la salud y al mismo tiempo han identificado factores de riesgo asociados a estrés laboral en este grupo de trabajadores como son las condiciones de trabajo inadecuadas, incremento de carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, la falta de suministros para la prestación de servicios (33), En su inicio el estrés es positivo porque es un mecanismo de supervivencia que prepara a la persona para superar con éxito los retos que surgen en los distintos ámbitos de la vida. El estrés negativo resulta del exceso de activación corporal y mental que es desagradable y perjudicial para el personal de enfermería que posteriormente se convierte en una patología si la respuesta es muy frecuente, intensa o duradera (19). En un estudio (2017) en Cuba, el personal de enfermería en un 36,4 % presentaba estrés, que provocó problemas de salud, caracterizados por acidez en el estómago, dificultad para conciliar el sueño y despertar durante la noche. Esto es lo que nos motivó a realizar la presente investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización mundial de salud (OMS), 2013, predice que en los próximos años el estrés es considerado como la primera causa de incapacidad laboral (2).

El estrés laboral se define como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación (3).

Dentro de las Ciencias de la Salud, enfermería se considera una profesión estresante, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos que parecen estar relacionados con el estrés que a su vez se asocia con insatisfacción laboral, absentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo o abandono de la profesión (3).

El personal de enfermería de Emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, no es ajeno a este problema del estrés, debido a la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, teniendo en cuenta que en cada momento el paciente está entre la vida y la muerte.

El estrés en el personal de enfermería está condicionado por factores estresantes como: el conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, relaciones interpersonales, ruptura social, problemas familiares y situación socio económica. (2). Por lo que se decide plantear el siguiente problema de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los factores condicionantes a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es la organización del trabajo, condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018?

b. ¿Cuáles son las relaciones interpersonales, condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018?

c. ¿Cuál es el rol de enfermería, condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018 ?

d. ¿Cuál es el ámbito profesional, condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018 ?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar los factores condicionantes a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar la organización del trabajo condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018
- b. Identificar las relaciones interpersonales condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018
- c. Identificar el rol de enfermería condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018
- d. Identificar el ámbito profesional condicionante a estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018

1.4. Limitantes de la investigación.

1.4.1. limitante teórico

Para el marco teórico, no se han encontrado muchos antecedentes del tipo correlacional estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia.

1.4.2. Limitante Temporal

Esta investigación se realizó durante el periodo del año 2018.

1.4.3. Limitante Espacial

Se realizó el estudio estrés laboral en profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del hospital subregional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. INTERNACIONALES

1. CORTAZA Y TORRES (2014), realizaron una investigación titulada: “**Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz, México**”, realizado en México. Con el **Objetivo** de determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. **El Método** que aplico fue: estudio descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84. **Resultados:** se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). **Conclusiones:** los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. (23)

2. CASTILLO, TORRES, AHUMADA, CARDENAS Y LICONA (2013), realizaron una investigación titulada: “**Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena**”, realizado en Colombia. Con el **objetivo** de determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. **Metodología:** Se realizó un estudio analítico de corte transversal. La población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de

Cartagena. Para la recolección de información se utilizó la versión española del instrumento “The Nursing Stress Scale” (NSS), que valora siete factores relacionados con el ambiente físico, el ambiente psicológico y dos relacionados con el ambiente social en el hospital. Para el análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva, se realizó análisis bivariado utilizando la probabilidad Kruskal Wallis y U Mann Whitney para estimar diferencias significativas de promedios entre variables. **Resultados:** Participaron en el estudio 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. **Conclusión:** La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que trabaja y el tipo de contratación. (24)

3. ESPINOZA (2017), realizó una investigación titulada: “**Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil**” realizado en Ecuador. Con el **objetivo** de determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería. La investigación fue de **tipo** descriptivo con enfoque prospectivo, diseño transversal. La **población** fue de veinte profesionales y no profesionales de Enfermería que trabajan en el área de emergencia y unidad de cuidados intensivos. El **instrumento** fue un cuestionario con preguntas politómicas mediante la **técnica** de la encuesta, se obtuvieron los siguientes **resultados:** El 40% de las Enfermeras son jóvenes y están expuestos a factores estresantes por las condiciones del trabajo, el 80% es de sexo femenino, el 25% de las personas siempre perciben la carga laboral, el 70% se enfrentan a las exigencias de los supervisores, falta de

apoyo de los coordinadores y no tienen turnos rotativos. El 65% a veces tienen el material para realizar procedimientos seguros. La mayoría del personal encuestado sintió dolores musculares (57%) y desmotivación (45%) en el cargo de licenciados de Enfermería. Se **concluye** que los múltiples factores estresantes del entorno laboral una de ellas es la sobrecarga de trabajo que genera el cansancio físico y mental en la persona, a la vez disminuye la capacidad en el desempeño de las funciones de Enfermería. (25)

4. **BARRIOS, (2010)**, realizó una investigación titulada: “Estrés **en el personal de enfermería del área emergencia adulto, en el “Hospital Ruiz y Páez”, ciudad Bolívar – Edo Bolívar**”, realizado en Venezuela. Con el **objetivo** de determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisio-psicológicas del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencias de Adultos del Hospital Universitario Ruiz y Páez, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. El **Método** que desarrolló fue un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en una población de 44 enfermeros (as), representada por 32 mujeres (70,45%) y 12 hombres (27,27%). Para obtener la información se aplicó el cuestionario: “Nivel de Estrés en el personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruiz y Páez”, diseñado por Ascanio y Coronado. Entre los **resultados** más significativos, se encontró que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etáreo predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad (54,54%).(26)

5. **GARZA Y MELENDEZ (2011)**, realizaron una investigación titulada, “**Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización**” realizado en México. Con el **objetivo** de Identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud. **Metodología:** estudio de tipo descriptivo y transversal en una muestra conformada por 148 enfermeras, en un muestreo probabilístico y proporcional por turnos, los datos se obtuvieron con la Nursing Stress Scale. **Resultados:** El mayor porcentaje de la muestra correspondió al género femenino, con una media de edad de 42 años, la mayor proporción era casada, y el mayor porcentaje tiene una antigüedad laboral de más de 11 años. El nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería. Los agentes estresores que condicionaron estrés fueron los concernientes a pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal, ver sufrir a un paciente, realizar tareas que no son de enfermería y que el médico no esté presente en alguna situación de urgencia. **Conclusiones:** La muerte y el sufrimiento y la sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés en el personal de enfermería, condicionando un estrés moderado. (27)

2.1.2. NACIONALES

1. **RODRÍGUEZ (2018)**, realizaron una investigación titulada:” **Factores de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del HRHD, 2018**”, realizado en Arequipa. Con el **Objetivo** de: identificar el estrés, así como los factores de riesgo asociados en el personal profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado. Tipo de **estudio:** Este estudio según Altman es prospectivo, transversal, observacional,

explicativo. Procedimiento: se aplicó el Nursing Stress Scale para determinar la presencia de estrés en el personal de enfermería de los servicios de emergencia, pediatría y medicina, además para identificar los factores asociados al estrés una encuesta, Los que presentaron estrés alto conformaron el grupo de casos y los que presentaron estrés bajo conformaron el grupo controles, luego para establecer la existencia de asociación hemos utilizado la prueba estadística de χ^2 , p, or, ic. **Resultados:** se encontró que el 31% presenta estrés, los factores fuertemente asociados con $p < 0.05$ fueron: tener más de dos hijos, padecer de enfermedades crónicas, no realizar actividades físicas, no tener capacitación, conflictos familiares, no realizar actividades recreativas, recibir órdenes contradictorias, relaciones interpersonales inadecuadas. **Conclusión:** todas las enfermeras del servicio de emergencia se encuentran afectada por estrés, los factores de riesgo: tener más de dos hijos, padecer de enfermedades crónicas, no realizar actividades físicas, no tener capacitación, conflictos familiares, no realizar actividades recreativas, recibir órdenes contradictorias, relaciones interpersonales inadecuadas es fuertemente relacionados al estrés (28).

2. MAMANI, OBANDO, URIBE Y VIVANCO (2006), realizaron una investigación titulada:” **Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia**”, realizado en Perú. Con el **Objetivo** de: Describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. **Método:** Incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006. **Conclusiones:** las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la

productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout. (29)

3. CORDOVA (2016), realizaron una investigación titulada:” **Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de medicina, Hospital Nacional Arzobispo Loayza**”, realizado en Lima -Perú. Con el **Objetivo** de: determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Diciembre 2016”. **Metodología:** Estudio de corte transversal, cuantitativo, descriptivo. Población 50 enfermeros. A quienes se les aplico un cuestionario la versión castellana de la escala “THE NURSING STRESS” proceso de adaptación transcultural que mide el estrés laboral en los profesionales de enfermería. **Resultados:** se obtuvo que 46% de los profesionales tienen nivel de estrés alto. Al evaluar según dimensiones, 48% de la población de estudio refieren que son los factores psicológicos los que causan un nivel alto de estrés, en el factor físico 38% con nivel alto y en el factor social 48% con nivel medio. **Conclusión:** El personal de enfermería tiene un alto nivel de estrés laboral. por lo que se acepta la hipótesis. (30)

4. VELESVILLE (2014), realizo una investigación titulada:” **Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao**”, realizado en Lima -Perú. Con el **Objetivo** de determinar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao. El **método** utilizado fue descriptivo, tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, realizándose con una población de 75 Licenciados en enfermería en una muestra de 63, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario, para medir la variable Estrés laboral se utilizó 31 ítems, mientras que para la medición de la variable Calidad de cuidado se

consideraron 20 ítems. Las opciones de respuestas incluidas se redactaron empleando las de tipo dicotómicas (Sí- No), así como las opciones con técnica de Likert de tipo frecuentista (Nunca-Algunas veces- Casi siempre, Siempre). Los **resultados** obtenidos indican altas correlaciones entre las variables de estudio, y entre el estrés laboral y cada una de las dimensiones de la calidad del cuidado (humano, continuo y oportuno), al nivel de $p < 0,01$. En **conclusión**, se puede afirmar que el estrés laboral que experimentan los licenciados de enfermería durante su desempeño influyen de manera negativa en la calidad del cuidado que brindan al paciente atendido en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao. (31)

5. LOPEZ (2016), realizó una investigación titulada “**Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco**”, realizado en Lima –Perú. Con el **Objetivo** de determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2016. **Métodos:** Se llevó a cabo un estudio descriptivo simple, realizado en 82 profesionales de Enfermería; a quienes se les aplicó una guía de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra. **Resultados:** En general; el 59,8% de profesionales de Enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización, siendo estadísticamente predominante [$X^2 = 8,422$ y $p = 0,008$]. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 10,145$ y $p = 0,000$). Asimismo, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 8,144$ y $p = 0,015$). Por último, el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado, siendo

estadísticamente predominante ($X^2 = 9,125$ y $p = 0,023$). **Conclusiones:** El ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Palabras clave: Estresores Laborales, Ambiente Físico, Ambiente Psicológico, Ambiente Social, Profesionales de Enfermería. (32)

6. Chang, Rodríguez y Venegas, en Perú, en el 2001. “**Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval**”. **Conclusiones:** Las enfermeras presentan un nivel de estrés medio con tendencia a alto con un 53.3% y 24.4%”. Los factores laborales que predominan en relación a los niveles de estrés de las enfermeras fueron el 57.8% presentó un nivel de estrés medio con tendencia a alto en los factores de presión y exigencia, mientras que el 51.1% presentó un nivel de estrés alto con tendencia a medio en los factores organizativos y las relaciones humanas. (13)

2.2. Bases Teóricas

A. VARIABLE 1.

2.2.1. FACTORES CONDICIONANTES

Son factores biológicos, psicológicos y sociales que pueden incidir negativamente en la producción de estrés en el trabajador. También son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar y a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (19).

Entre los factores asociados al estrés tenemos edad mayor de 40 años, que se explica porque a partir de los 40 años se pierden habilidades o capacidades tanto físicas como mentales lo que aunado a las mayores presiones que se viven en esta etapa, constituye un factor estresante. La

condición laboral de contratado sin beneficios sociales, provoca intranquilidad, preocupación constituyéndose en un estresor psicológico (17, 18), los que tienen menos de 5 años de antigüedad laborando en un servicio hospitalario tienen mayor riesgo de presentar estrés, ya que con la mayor experiencia se logra desarrollar más habilidades para superar situaciones estresantes en el trabajo con distintos pacientes, las casadas, las que tienen más de dos hijos tienden a estresarse por tener mayores responsabilidades y presión económica lo que constituyen estresores (21), enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, enfermedades osteomusculares, etc. se asocia el estrés lo que se explica porque el ser portador de alguna enfermedad produce preocupación convirtiéndose en un estresor que lleva muchas veces a la ansiedad y depresión, las que no hacen ejercicios físicos están más propensos a presentar estrés, debido a que el ejercicio físico es un efectivo mecanismo de control y reducción de los niveles de estrés y además mejora la autoimagen al aumentar la producción de determinados neurotransmisores a nivel cerebral (endorfinas), que facilitan el control del estrés y nos producen sensación de placer y bienestar, el no tener formación especializada en atención del paciente de emergencia constituye un factor de riesgo ya que la enfermera que tiene capacitación para la atención de emergencia puede responder mejor ante situaciones especiales o de tensión (16), tener conflictos familiares está asociado al estrés, porque el hogar es la base de la estabilidad emocional de la persona, donde se convive buena parte del día y si este ambiente es hostil se convierte en un fuerte estresor, la falta de actividades recreativas, porque las actividades en el tiempo libre, distintas al trabajo o la escuela, aportan recursos para afrontar el estrés, tener cansancio emocional porque este tiende a convertirse en estrés, recibir órdenes contradictorias es un estresor dentro del ambiente laboral, organizacional, también los conflictos entre compañeros de trabajo porque las malas relaciones con otras compañeras de trabajo, tener diferencias o discrepancias pueden crear enfrentamientos, provocando estrés (15).

Los problemas que se presentan en emergencia son muy variados; algunos de ellos de difícil manejo; teniendo que intervenir las enfermeras en situaciones críticas en que pelagra la vida del paciente lo que provoca un mayor nivel de estrés que asociado a los estresores habituales presentes en el personal de enfermería pueden hacer que la enfermera del servicio de emergencia este más susceptible de presentar mayores niveles de estrés (14).

2.2.2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE AFECTAN DIRECTAMENTE EL ESTADO DE BIENESTAR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

1. EXIGENCIAS CUANTITATIVAS: Las exigencias cuantitativas en los profesionales de la enfermería se expresan como la cantidad de trabajo que se tiene y el tiempo para desarrollarlo. En este sentido, la literatura científica evidencia que el profesional en el desarrollo de la labor de cuidado, tiene un alto número de funciones asistenciales y administrativas, además de responsabilidades que debe realizar en un periodo de tiempo determinado, lo que a su vez con la exposición a la carga mental que exigen estas funciones, ha aumentado la carga laboral y se ha constituido en la principal fuente de estrés en este colectivo. (22). Para la profesión de enfermería, el aumento de la carga laboral en nuestro país, ha sido entre otros, el resultado de los diversos modelos de contratación, y los cambios que han ocurrido en el sistema de seguridad social colombiano, además de las políticas de reestructuración y reducción de personal en las instituciones, lo que ha desencadenado un impacto considerable, de modo que, con menos personal cualificado para el cuidado de los pacientes, se ha incrementado dramáticamente la sobrecarga laboral del profesional (22). Este factor de riesgo psicosocial, es de alta exposición en enfermería, porque el tiempo de trabajo insuficiente, y las altas exigencias cuantitativas, generan que la enfermera distribuya inadecuadamente sus funciones, acumulando trabajo y aumentando el ritmo. Por lo tanto, el profesional se ha visto expuesto a la atención de un mayor número de pacientes o

usuarios y a las largas jornadas laborales para poder cumplir con su labor (22). Por otro lado el trabajo para el profesional, se ha incrementado paulatinamente, en la medida en que además de las actividades propias del cuidado, se le asignado una gran cantidad de actividades ajenas al ejercicio de la enfermería, como respuesta a las demandas institucionales, por lo anterior se le han otorgado funciones en relación al cuidado de insumos, infraestructura, entre muchos otros, y tareas administrativas delegadas que han generado el desplazamiento de las actividades propias del cuidado humano, aumentando la carga de trabajo y conflictuando el que hacer de enfermería (22). Otro factor asociado a las exigencias cuantitativas para el profesional de enfermería, se encuentra relacionado con las políticas de reducción de costos y disminución de personal y ausentismo en las instituciones; aspectos que pueden desencadenar unas condiciones de trabajo desfavorables, debido a que la ausencia de un profesional en el equipo, aumenta el volumen de trabajo, exigiendo un ritmo de trabajo más intenso, acelerado y sobrecargando a la enfermera. Lo anterior problematiza al profesional, que para conservar su trabajo debe asumir los requerimientos de los pacientes y de la institución, doblando su jornada laboral o trabajando horas extras. Igualmente, el tipo de servicio en el cual se otorga el cuidado, es otro factor asociado a las exigencias cuantitativas, por un mayor volumen de trabajo de enfermería, en los servicios donde se brindan cuidados más especializados, como urgencias, unidades de cuidado intensivos, salas de parto, los cuales se convierten en los servicios donde se presenta mayor carga laboral, aumento del ritmo de trabajo y desgaste físico y mental (22). Las exigencias cuantitativas, incrementan de una manera considerable la carga de trabajo, originando en el profesional una invisibilidad de los cuidados brindados, debido a que minusvaloran su propio rol de cuidado al paciente y priorizan las actividades más técnicas o rol de colaboración, de esta manera se pierde la esencia de un cuidado humanizado y de calidad (22).

2. RITMO DE TRABAJO : Las condiciones laborales desencadenadas por los cambios de los modelos de contratación, producción y prestación de servicios, han generado que el profesional de enfermería se encuentre en un contexto de trabajo impuesto por las instituciones, en la cual se expone a una carga de trabajo derivada de la atención a un gran número de pacientes o usuarios, diversidad de funciones, actividades propias del rol y otras anexas al mismo, lo que ha generado que tengan que intensificar e incrementar el ritmo de trabajo, reduciendo los tiempos de pausa para aumentar la productividad, eficiencia y satisfacción de las instituciones. El aumento del ritmo de trabajo, se intensifica en los servicios que demandan mayor atención de los pacientes por su complejidad, además puede ser el resultado de falta de personal en las instituciones, para cubrir las demandas de atención del cuidado. El ritmo se intensifica cuando la enfermera presenta dos vínculos de empleo, ya que esta situación, probablemente, se repite en los dos escenarios de trabajo de enfermería (22). Un aspecto importante que aumenta el ritmo de trabajo es la presión que se ejerce a nivel institucional para aumentar la productividad, evitar cometer errores y el cumplimiento de la labor, lo cual aumenta la exposición a cargas físicas, psíquicas o emocionales, afectando negativamente tanto el desempeño laboral, como la vida profesional y personal. (22). La carga de trabajo con un alto ritmo genera procesos de adaptación que se traducen en desgaste físico y mental, en la cual se produce la pérdida total o parcial de las capacidades corporales y psíquicas para el desarrollo de sus tareas o actividades. Se ha evidenciado que un exceso de trabajo puede implicar en los trabajadores de enfermería, la presencia de cansancio, irritabilidad, pérdida de sueño y de apetito, alteraciones gastrointestinales, inmunosupresión necesidad de utilizar ansiolíticos y/u otras drogas, disminución o aumento de peso corporal, episodios de llanto, sensación de tristeza, cefaleas, dolores articulares y otros. Aparentemente advenidos del trabajo o su exceso. (22). Por otro lado, se puede generar alteraciones en la dinámica social y familiar, por la falta de tiempo disponible para compartir

con la familia y los amigos todos los aspectos de la vida cotidiana; así como tiempo de ocio para el descanso, recreación y formación profesional (22). De igual manera, el alto ritmo de trabajo compromete el desempeño de las tareas y se encuentra asociado a una mayor ocurrencia de accidentes de trabajo, bien sea por cansancio emocional o la rapidez con que las tareas deben realizarse, la rapidez de la preparación previa a la asistencia o por falta de utilización de elementos de protección personal. Por lo anterior puede producirse el desequilibrio de las interrelaciones con colegas, la organización, los pacientes y el deterioro en la calidad del cuidado, ausencia de tiempo libre y aumento de ausentismo laboral (22).

3. DOBLE PRESENCIA (DOBLE JORNADA): Es un factor de riesgo psicosocial, que representa las exigencias simultáneas, donde el profesional de enfermería debe proveer cuidado en su trabajo asalariado y doméstico de manera simultánea, y en ocasiones labores en dos o más instituciones diferentes, con tareas propias del cuidado de enfermería, anexas o diferentes a las propias del rol, en este caso el riesgo psicosocial aumenta considerablemente (22). El rol cuidador de la enfermera, responde históricamente al constructo patriarcal que ha acompañado a las mujeres desde inicio de la humanidad, asignándole la función del cuidado y atención de las necesidades básicas de los demás. Es por ello que el papel de la mujer fuera del lugar de trabajo, se extiende al ámbito doméstico, ya que al llegar al hogar extiende su función de gestión del cuidado con sus hijos, la casa y su pareja (22). La doble jornada en enfermería, puede caracterizarse por largas jornadas y extenuantes, con un alto ritmo de trabajo y exigencias emocionales que pueden afectar negativamente tanto el desempeño laboral, como la vida profesional y personal; a nivel laboral se aumentan las cargas físicas y psíquicas, que pueden alterar la salud y por otro lado conllevar al deterioro de las relaciones con los colegas y aumento de la posibilidad de cometer errores y accidentes de trabajo. Además, la doble jornada y las jornadas extensas conllevan a dificultades en el ámbito extra laboral, como la disminución del contacto social y

familiar, en el cual no coincide la vida en pareja, las actividades, organización de tiempos, horarios, resintiéndose la vida familiar por no dedicar el tiempo suficiente a la familia y generando estrés laboral. Por lo tanto, en el trabajo piensan constantemente en las tareas del hogar y en casa no se desconectan de las obligaciones laborales. De igual manera se afecta la vida social, las redes de apoyo, el esparcimiento, la utilización del tiempo libre y las posibilidades de cuidado de la salud (22). Igualmente, el trabajo a turnos y la doble jornada, genera consecuencias que van más allá de lo laboral, debido a los riesgos de las actividades extenuantes, que pueden manifestarse en el riesgo de cometer errores y accidentes dentro o fuera del hogar, por momentos de somnolencia, cansancio y agotamiento físico y mental (22). Por otro lado, la doble jornada, así como el trabajo a turnos y nocturno para enfermería supone una disminución del crecimiento profesional, por las escasas oportunidades de capacitación y formación profesional, limitadas por la falta del tiempo disponible, las escasas oportunidades que brindan las instituciones, la productividad y las desigualdades de género que se presentan. Situación que genera frustración e insatisfacción laboral (22). En consecuencia, las largas e intensas jornadas a la que se expone el profesional, potencia los factores de riesgo de estrés, que, sumados a la confrontación con la enfermedad, el sufrimiento, la muerte, los horarios de rotación laboral, y el trabajo nocturno, representa un factor de riesgo para el desarrollo del estrés, que afecta negativamente la salud física y emocional y es una fuente generadora de múltiples enfermedades crónicas (22).

4. EXIGENCIAS EMOCIONALES : Las exigencias emocionales para enfermería significan los requerimientos de esconder y mostrar emociones, así mismo como el autocontrol que debe tener la enfermera de las emociones tanto positivas como negativas, siendo especialmente de estas últimas, derivadas de la existencia de normas institucionales o sobre la expresión emocional que debe tener en el desempeño del cuidado y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del paciente o usuario y las

instituciones. (22). Lo anterior implica para la enfermera, el control de sus emociones, con el fin de mantener un estado positivo que permita influir en las emociones del paciente; también puede significar que exprese o modifique una emoción diferente a la que realmente siente, para que parezca más auténtica, lo cual exige de un trabajo cognitivo que le permita ser eficaz en su trabajo y cumplir con los objetivos institucionales (22). Las exigencias emocionales en enfermería son susceptibles al desarrollo del estrés laboral afectando negativamente no solo la salud, sino también el desempeño laboral, la vida profesional y personal.³⁰ Son altas en los profesionales de enfermería, porque desempeñan su labor en escenarios tanto hospitalarios como extra hospitalarios, desarrollando diversas actividades de tipo asistencial, de gestión, educación e investigación. Sin embargo, es en el ambiente hospitalario considerado como “emocionalmente tóxico” donde se ha evidenciado una mayores exigencia físicas y emocionales (22). En los escenarios hospitalarios las exigencias emocionales son altas por las demandas y exigencias por la atención de enfermería, no solo por parte de los pacientes, sino también por los familiares, el personal médico, los demás miembros del equipo de salud y administrativos de las instituciones, constituyéndose en un indicador de calidad de servicio prestado. Las exigencias emocionales surgen en la interacción con el sujeto de cuidado de diversas maneras, cuando la enfermera no solo se centra en los problemas de salud de este, sino también en otros aspectos de índole emocional, familiar, social o laboral; también cuando en su labor profesional se enfrenta a situaciones complejas en la atención de pacientes, principalmente en servicios como urgencias y cuidados intensivos, en los cuales interactúa con individuos críticamente enfermos, conflictivos, moribundos, y en condiciones de especial complejidad(22) Por lo descrito anteriormente, la enfermera al brindar el cuidado, se expone a la permanente confrontación de trabajar con sufrimiento, dolor, desesperanza, presenciar la muerte, los cuales pueden llevar a vivenciar sentimientos de sufrimiento como preocupación, miedo,

desconsuelo, impotencia, angustia, y una creciente carga emocional proveniente del trabajo. Es conocido que el trabajo emocional es un factor que desencadena desgaste e influye en el bienestar físico y mental de la enfermera (22).

2.2.3. FACTORES ESTRESANTES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Según el estudioso **Vera N. Ricardo** menciona los siguientes factores que generan estrés en la enfermera:

a) Factores Biológicos:

Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros. (Vera)

b) Factores Psicológicos:

Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico. Se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, impulsivos tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuestas al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignadores y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseosos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales.(Vera)

c) En relación al factor género:

Se caracterizan por que las mujeres presentan más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características: Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en

el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual; a diferencia que piensan que puede apoyarse en patrones culturales. (Vera)

d) Factores Socioculturales:

Esta dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros. (Vera)

Entonces el estrés laboral es el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador (Kornblit y Méndez Díaz 1993).

El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial. "El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado una gran importancia social, y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre han sido acompañado de unas condiciones de trabajo digno y adecuado, con recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades habilidades e intereses (Robbinss) (6)

También se dice que el estrés laboral; es un estado físico y psíquico generado por un agente agresivo que produce alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador. Este estrés viene generado por un desequilibrio que puede ser: demandas de trabajo y las posibilidades de rendimiento de cada individuo, bajas laborales, productividad inadecuada, así como las

necesidades, aspiraciones y expectativas del trabajador y la imposibilidad de satisfacerlas. (4)

B. VARIABLE 2.

2.2.4. ESTRÉS LABORAL

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del Idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular. (4)

También el estrés es considerado como un conjunto de reacciones que el individuo desarrolla frente a una situación, estímulo que exige un esfuerzo de adaptación, de modo que un factor estresante es aquel estímulo que va a provocar un estado de cambio en el individuo, entre estos factores tenemos: factor biológico, psicológico y sociocultural. (4)

El estrés es un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida. (5)

El estrés es como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. En esta definición se sintetizan en las dimensiones interrelacionadas: demandas ambientales, una respuesta de adaptación influida por diferencias individuales. (4)

El estrés es como un proceso que tiene diferentes etapas. En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente, cuando han consumido todos sus recursos, sienten agotamiento. En la etapa de alarma las personas se enfrentan a un tensor o elemento causante de estrés, es decir, a un aspecto de la situación que hace que suba la adrenalina y aumente la angustia. Si el tensor persiste, las personas tratan de responder a él en la etapa de resistencia.

Podrían atacar al tensor de forma directa o usarlo para llenarse de energía y conseguir mayor productividad o creatividad. Si los tensores persisten y producen daños fisiológicos se presentará el agotamiento. (6)

El estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Según Kalimo, “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación. (4)

Las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la situación estresante pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona. Estos cambios de conducta, de modo retroalimentativo, pueden aumentar el nivel de estrés de la persona, lo cual llevará a mayor disminución de su eficacia. (4)

2.2.5. FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés (7):

- **Reacción de Alarma:** El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada (Adrenal Cortico Tropic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente

sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal (7).

- **Estado de Resistencia:** Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente (7).

- **Fase de Agotamiento:** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales. (7)

2.2.6. ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA

El organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo, dependiendo de si la reacción del organismo es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta "supera" a la persona. Este nivel de equilibrio dependerá de los factores individuales (disposición biológica y psicológica) de las distintas situaciones y

experiencias, Los profesionales en salud se desenvuelven en un medio laboral que exige una alta carga mental debido a muchos factores. La carga mental es definida como el conjunto de trabajo mental o esfuerzo que una persona o un grupo tienen que hacer para realizar una o varias (14). Para el autor de la presente tesis, el trabajo implica el procesamiento rápido de una variedad de información con el fin de emitir, en cada momento, la respuesta más adecuada para la realización del trabajo. El cerebro humano para procesar esta información tiene una capacidad finita, por lo que las exigencias de la tarea pueden acercarse mucho e incluso sobrepasar la capacidad individual de respuesta. Si esta situación se presenta continuamente produce un grado de esfuerzo elevado, y puede llegar a una situación de fatiga capaz de alterar el equilibrio de salud de los individuos. En el caso del ambiente hospitalario se ha encontrado que existen algunas características que aumentan la carga mental en el profesional de salud. Las características del medio socio-profesional hospitalario son predominantes en la aparición de la carga mental debida al trabajo; la organización del trabajo, la creciente complejidad de las técnicas médicas. Esta condición se produce principalmente en el profesional de salud que brinda el cuidado directo al usuario, como es el caso de la enfermera o el enfermero. Esto es afirmado por García que dice que “la enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción”. Para Nogareda, los principales factores que incrementan la carga mental en los profesionales en salud se pueden clasificar como factores de la tarea, factores de la organización y el horario de trabajo (20).

El primer factor viene determinado por la necesidad de dar respuesta inmediata a informaciones complejas, numerosas y constantemente diferentes. La información es diferente porque el proceso de evolución es distinto para cada usuario, por lo que la interpretación de variables debe adaptarse en cada caso. Esto implica una complejidad mayor en la toma de decisiones y sus consecuencias positivas y negativas. Por otro lado, se

debe considerar las dificultades que se generan en el profesional de salud que brinda cuidado directo, concerniente al establecimiento y manejo de las relaciones interpersonales, ya que la o el usuario puede poner resistencia a los procedimientos o por el contrario desarrollar una relación de dependencia de los demás. A esto se añade la complejidad de las patologías que presenta estos y su edad, también no es lo mismo tratar a enfermos crónicos o terminales que a enfermos de menor gravedad. Asimismo, se debe considerar la relación interpersonal que se desarrolla con la familia del usuario(a), donde a menudo se reciben agresiones de tipo verbal llegando en ocasiones a la agresión física (20)

Los factores de la organización se refieren a las actividades de coordinación y de distribución de tareas, ambas están condicionadas por la transmisión eficaz de la información entre los miembros del equipo de salud. Por tanto, es necesario considerar los sistemas de transmisión de información entre estamentos profesionales, en el cambio de turno y en la coordinación con otros servicios. Estos presentan a menudo, graves deficiencias que generan la necesidad de desarrollar habilidades para la resolución pacífica de conflictos, o de lo contrario, promoverá un ambiente laboral hostil. El ambiente laboral es de suma importancia para la salud mental de los trabajadores en cualquier disciplina, incluyendo a los profesionales de salud. A esto, se debe añadir la satisfacción de las necesidades individuales o calidad de vida laboral, según Herrera (2005). Satisfacción personal es el grado en que los miembros de un colectivo satisfacen las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional. La satisfacción de las necesidades personales promueve la salud mental de los individuos y la calidad de su trabajo. Cuando la calidad de vida en el trabajo es deficiente se origina comportamientos desajustados como el ausentismo, pesimismo, malas relaciones interpersonales, dificultad para realizar las tareas, cumplimiento estricto del mínimo de tareas, cansancio y aumento de las conductas de riesgo. Por el contrario, si la calidad de vida en el trabajo es satisfactoria el

trabajador o trabajadora pueden desenvolverse de manera eficiente, realizando su labor de manera creativa, en un clima de confianza y de respeto mutuo, y la propia organización puede reducir sus mecanismos rígidos de control. Otro aspecto que se debe analizar en el ambiente laboral es la dinámica de las tareas. A menudo, el trabajo es interrumpido por interferencias con otro tipo de tareas como atender el teléfono o trámites administrativos, lo cual influye negativamente en el ritmo habitual de trabajo y obliga a un esfuerzo mayor al tener que reemprenderlo continuamente. Además, el equipo de salud suele incluir entre sus labores actividades que no le corresponden, incrementando su carga física y mental, tal es el caso del profesional de enfermería (20).

En relación con el horario de trabajo, la atención en salud es un servicio que abarca las 24 horas del día y todos los días del año. Para cumplir con este horario, es necesario distribuir la jornada en turnos de mañana, tarde y noche. Tales jornadas de trabajo pueden tener repercusiones sobre la salud de las personas, atribuibles principalmente a tres tipos de factores la modificación de los ritmos circadianos, la alteración del sueño y las repercusiones sobre la vida familiar y social. A través del estudio de la fisiología humana se ha descubierto que durante el ciclo de vigilia-sueño de 24 horas, llamado ciclo circadiano, suceden ciertas variaciones de los índices fisiológicos como, por ejemplo: el ritmo cardiaco, la temperatura corporal, el consumo de oxígeno, la eliminación por orina de los electrolitos y agua, la secreción de adrenalina, entre otros. Este ciclo es influenciado por factores externos como la alternancia de la luz y la oscuridad y los hábitos sociales. Estos factores actúan como sincronizadores del ciclo circadiano, por tanto, si se modifican los factores se alterará el ciclo circadiano, y consecuentemente, se producirán trastornos fisiológicos que afectarán la salud del individuo. El trabajador puede sufrir de alteraciones del ciclo circadiano a causa del horario distribuido en turnos, como es el caso de los profesionales en salud, como lo describe Bestratén (2000) "El trabajo a turnos comporta una contradicción entre los diversos

sincronizadores sociales y el organismo, lo que da lugar a la llamada "patología de la turnicidad", que se caracteriza por astenia, nerviosismo y dispepsia". La profesión "enfermera" es una ocupación que por sus singulares características: escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome del quemado o síndrome de burnout. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La enfermería históricamente se conoce una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo, cada vez más hombres se han volcado a esta actividad, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el género (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera) (20).

El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral (20).

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en

la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras. El estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales (20).

2.2.6. AGENTES ESTRESORES (7)

✓ **Factores ambientales:** Siendo la iluminación inadecuada o artificial, el ruido del ambiente ya sea por una televisión o las alarmas de las habitaciones, humo de tabaco y cigarro (7)

✓ **Factores Psicosociales en el trabajo,** que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y que condicionan la presencia del estrés laboral. Dentro de ellos tenemos:

a) Desempeño profesional: Trabajo con alto grado de dificultad, trabajo con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos intempestivos. (7)

b) Dirección: Mala utilización de las habilidades del trabajador, mala delegación de responsabilidades, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación. (7)

c) Organización y función: Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático

d) Tareas y actividades: Cargas de trabajo excesivas, autonomías laboral deficiente ritmo de trabajo apresurado, exigencias excesivas de desempeño. (7)

e) Medio ambiente de trabajo: Condiciones físicas laborales inadecuadas, espacio físico restringido, exposición a riesgos constante, ambiente laboral conflictivo. (7)

f) Jornada laboral: Rotación de turnos, jornada de trabajo excesivo, duración indefinida de la jornada (7).

2.2.7. LOS ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y EXTRA ORGANIZACIONALES: Entre ellos podemos destacar a estresores de nivel individual, como son:

1) Sobrecarga de trabajo:

La sobrecarga o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presiones más altas y aumentadas los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. (8)

2) Conflicto de roles:

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. El objetivo está dado cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los

propios valores y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo. (8)

3) Ambigüedad de roles:

Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales. (8).

4) Discrepancias con las metas de la carrera laboral:(8)

Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros. (8)

Estresores de nivel grupal Se consideran los siguientes Falta de cohesión grupal; conflictos intergrupales; conflictos intergrupales; apoyo inadecuado del grupo. (8)

2.2.8. LAS CONSECUENCIAS HABITUALES DEL ESTRÉS LABORAL

Son aquellos que generan alteraciones siguientes (8):

- trastornos psicosomáticos (úlceras pépticas o colon irritable),
- alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedades coronarias)
- trastornos sexuales (impotencia, vaginismo)
- alteraciones dermatológicas (prurito, alopecia, dermatitis), cefaleas, insomnio, enfermedades infecciosas, entre otros.

- En el aspecto psicológico se manifiesta como una mayor inseguridad, trastornos de ansiedad, depresión, mayor dificultad en la concentración y memoria, deterioro en la capacidad de juicio y razonamiento, mayor agresividad, incremento en el enfrentamiento con compañeros o superiores, ausentismo laboral, desmotivación y falta de participación, aislamiento, abuso de alcohol y drogas entre otros. (8)

2.2.9. EL SÍNDROME DE BURNOUT (Freudemburger (1974) (9)

Es un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico, también llamados: “Síndrome de estar quemado”, “Síndrome de estrés laboral”, “Síndrome del desgaste profesional”. Este Síndrome describe las reacciones que presentan algunas profesionales como consecuencia de una exposición crónica o circunstancias laborales “estresantes” o tras el contacto directo y continuado con la gente. (9). Uno de los que inician la concepción teórica del Burnout lo entiende como consecuencia del estrés laboral, con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo (Dale 1979)

Conceptualizaron el Síndrome de Burnout como el síndrome del agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad (Maslach y Jackson 1981)

El Síndrome de Burnout tiene las siguientes características según Maslach y Jackson:

1.- Agotamiento Emocional (AE):

Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo,

sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

2.- Falta de Realización Personal (FRP):

Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.

3.- Despersonalización (DP):

Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros. El Burnout es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir de aquellas profesiones (enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, psiquiatras, psicólogos, entre otros) que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente” (García Izquierdo 1991).

El Síndrome de Burnout se manifiesta en 3 tipos de grados:

- **Bajo:** Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.
- **Medio:** Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el

peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

- **Alto:** Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).

2.2.10. ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA GENERAL

La polivalencia y complejidad de las funciones del enfermero en Emergencia general y a la que hay que sumar la eventual sobrecarga de trabajo y el afrontamiento cotidiano de la enfermedad, el sufrimiento ajeno y la muerte, han supuesto que el enfermero este propenso a estrés laboral. El personal de emergencia general está expuesto a un alto grado de estrés por la gran responsabilidad del trabajo que desempeña, interrupción frecuente en la realización de la tarea, recibir de manera constante críticas de otras personas, como médicos, supervisores, familiares de los pacientes y el paciente mismo. Se observa además falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas de servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia del personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente (7) Las enfermeras que trabajan emergencia general deben ser inteligentes, independientes y asertivas, ya que deben tomar decisiones certeras en poco tiempo. También es necesario que hagan reporte de los cuidados que se brindan al paciente a partir de una completa recolección de datos técnicos (signos vitales, exámenes de laboratorio, etc.). La enfermera de emergencia general debe ser el miembro del equipo más informado del estado general del paciente, de los cambios, su evolución, adquiriendo por ello responsabilidades importantes. Al asumir estas responsabilidades, no

deben olvidar que su labor se inserta dentro de un marco legal y una institución, dónde hay normas internas de funcionamiento y competencias que limitan y regulan su autonomía e iniciativa laboral. Pero en muchas oportunidades se las presiona por diferentes situaciones a tomar determinaciones sobre el paciente fuera de sus competencias profesionales y legales. En estos ambientes de alta exigencia, donde no hay espacio para el error, se tiende a realizar un amplio análisis de las equivocaciones cometidas por el personal de enfermería, recibiendo refuerzos positivos ocasionalmente. El estrés relacionado con el trabajo aparece como resultado del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador.

CLASIFICACION DE LOS ESTRESORES DE EMERGENCIA GENERAL

a) Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:(8)

- Iluminación: no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- Ruido: trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño de trabajo.

b) Estresores de la tarea: el estrés generado varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

c) Carga mental o de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar su tarea. Ejemplo: preparar sueros.

d) Control sobre la tarea: ocurre cuando no se controla la tarea, es decir cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

e) Contacto constante con el dolor, la agonía y muerte del paciente.

f) Estresores de la organización: los más importantes son los siguientes:

- **Conflicto y ambigüedad del rol:** ocurre cuando hay diferencia entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Por ejemplo: tiempo de descanso, relaciones interpersonales, sentirse observado, recibir órdenes contradictorias etc.
- **Jornada de trabajo excesiva:** produce desgaste físico y mental e impide al profesional a hacer frente a las situaciones estresantes.
- **Relaciones interpersonales:** como por ejemplo un profesional desequilibrado emocionalmente dificulta la relación entre todos sus compañeros.
- **Promoción y desarrollo profesional:** si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

2.2.11. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL:

El estrés depende de múltiples factores, tanto situacionales como personales, por lo tanto, son muchas las variables sobre las cuales se puede incidir para prevenir sus daños o reducir sus efectos (8).

En estas podemos mencionar:

- ◆ **La dieta:** Se recomienda comer sano, evitando aquellas comidas que sobrecargan al organismo con una digestión lenta y que afectan en relación a la obesidad, colesterol, tensión arterial, etc. Usar el tiempo de comida como un espacio de descanso y ruptura de las actividades laborales, no es conveniente usar el espacio de la colación para analizar los temas del trabajo. Se recomienda no abusar del alcohol en las comidas
- ◆ **El descanso:** Se aconseja dormir lo suficiente, alrededor de ocho horas, aunque según las necesidades hay personas que requieren más o menos horas de sueño. Tomar las vacaciones y fines de semana como un tiempo de ocio y recreación, no llevarse el trabajo ni las preocupaciones para la casa. Fomentar las relaciones sociales como alternativa al trabajo, es decir no centrar la vida personal en el trabajo
- **Ejercicio físico:**

La práctica moderada de algún deporte o ejercicio físico ayuda a relajarnos y a conectarnos con nuestro cuerpo. Caminar todos los días al menos treinta minutos nos mantiene en buena forma física. Utilizar estas actividades como una manera de airearnos y relajarnos de la actividad laboral

- **Organización:** La organización del tiempo y de nuestras actividades, estableciendo horarios, es fundamental para poder descansar, no estar preocupados, no tener olvidos, ni temor de no tener el tiempo de terminar el trabajo a tiempo. Saber seleccionar aquellas actividades y compartir las que no podemos realizar solos. (9).

- **Solución de problemas y toma de decisiones:**

Enfrentar las dificultades y problemas a tiempo, no acumularlos, tomando decisiones al respecto, lo peor que podemos hacer es postergar las cosas. Tomar decisiones en forma lógica: planteamiento del problema, análisis de las alternativas (los pros y los contras), elección de la mejor alternativa; no volver atrás, no analizar continuamente el problema o las alternativas, ya que esto provoca ansiedad. (9)

- **Interpretación de situaciones y problemas:**

El estrés que nos provoca un problema o situación depende de las consecuencias que prevemos, pero a veces exageramos las consecuencias negativas (hipervalorando aquellas probabilidades de que ocurra algo malo, hacemos un análisis catastrofista de las consecuencias de nuestro quehacer y empezamos a sufrir un problema que no existe)

Aprender a ser menos severos con nosotros mismos y preocuparse menos por lo que otros puedan pensar de nosotros.

Si en ocasiones estamos tensos o nerviosos es normal, debemos aprender a reconocer esas emociones para así poder aprender a controlar de manera a que no sea dañino para el organismo

- **Atribuciones y autoestima:**

Si hemos realizado un buen trabajo, aprendamos a reconocer nuestra autoría y a felicitarnos por ello, no ha sido la suerte, sino el esfuerzo y el

trabajo.

Si hemos hecho algo mal, reconocer que nos equivocamos, analizar los errores y corregirlos, sin culpas, sin pensamientos negativos sobre uno mismo.

- **Relaciones con los demás:**

Reforzar aquellas conductas positivas de las personas de nuestro entorno, con aprobación, halagos, sonrisas y pequeños detalles que demuestren nuestro afecto y satisfacción. Corregir aquellas conductas negativas de las personas de nuestro entorno, dándoles la información a tiempo y nuestra desaprobación, pero sin bromas, sin culpa, sin que las personas se sientan ofendidas.

Aprender a perdonar, no sacar continuamente los problemas del pasado, las culpas de los otros o el daño que nos hicieron. Esto contribuye a no acumular odio, rencores y sinsabores que se acumulan causando daño al organismo

- **Practicar las técnicas de control del estrés:**

Practicar la relajación en los momentos de mayor ansiedad y estrés, dedicar tiempo para pensar y estar con nosotros mismos.

Practicar la lectura, leer algún libro de interés para nosotros que nos libere de la situación de estrés.

No exponerse a situaciones que nos provocan temor, inseguridad o pánico.

Aprender a decir no, cuando no podemos asumir ciertos trabajos o tareas.

Aprender a desarrollar nuestras mejores habilidades sociales

Aprender a pedir apoyo y ayuda para recuperar el bienestar y la salud

Los estudios realizados en este tema sugieren una serie de medidas para afrontar el estrés en el trabajo (8):

- ◆ tomar conciencia de los medios de protección disponibles
- ◆ capacitarse, informarse, sensibilizarse en relación al tema
- ◆ evitar la mezcla de problemas familiares con los problemas laborales
- ◆ manejar de forma adecuada el tiempo libre y el tiempo de trabajo
- ◆ plantearse metas realistas en relación al trabajo

- ◆ definir prioridades en la realización del trabajo
- ◆ organizar a tiempo las actividades para el cumplimiento de las tareas
- ◆ contribuir a desarrollar relaciones armoniosas con los colegas de trabajo
- ◆ desarrollar actividades camaraderiles con colegas de trabajo
- ◆ fortalecer el trabajo en equipo
- ◆ aprender a pedir ayuda a los demás

2.3. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

a. Estresado:

Es una conducta o respuesta estresada y una respuesta es estresada cuando está producida por una demanda, un daño, una amenaza o una carga.

b. Los estresores: Son exigencias que movilizan al organismo.

c. El estrés laboral en enfermería

Es la manifestación relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras.

d. La carga mental

Es definida como el conjunto de trabajo mental o esfuerzo que una persona o un grupo tienen que hacer para realizar una o varias actividades o procesar información.

e. Riesgo

Es la probabilidad de sufrir un daño.

f. El Burnout: Es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos.

g. Estrés laboral:

Es el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes, reaccionando frente a una situación o estímulo.

h. Sobrecarga de trabajo: Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades, tareas o tomar decisiones importantes.

i. Conflicto de roles:

Es el resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.

j. Ambigüedad de roles:

Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando.

k. Estrés laboral en personal de enfermería

Es la polivalencia y complejidad de las funciones del enfermero y la eventual sobrecarga de trabajo y el afrontamiento cotidiano de la enfermedad, el sufrimiento ajeno y la muerte.

Enfermería. Es la Profesión y titulación de la persona que se dedica al cuidado y atención de enfermos y heridos, así como a otras tareas sanitarias

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulacion de la hipótesis

3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre los factores condicionantes y estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018

3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

a. Existe relación significativa entre la organización del trabajo y estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018

b. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018

c. Existe relación significativa entre el rol de enfermería y estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018

d. Existe relación significativa entre el ámbito profesional y estrés laboral en personal de enfermería de emergencia en el Hospital Sub regional "Hugo Pesce Pesceto" - Apurímac, año 2018

3.2. Definicion conceptual de variables

3.2.1. VARIABLE 1

- **FACTORES CONDICIONANTES** :

Un factor de riesgo es toda circunstancia, característica o exposición de una persona que aumenta la probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión

(OMS 2012). Entre los factores de riesgo más importantes en la presente investigación se cita los siguientes:

- a. Organización del trabajo
- b. Relaciones interpersonales
- c. Rol de enfermería
- d. Ámbito profesional

3.2.2. VARIABLE 2

- **ESTRÉS LABORAL** : El estrés laboral es la reacción que puede tener la persona 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, por lo que el estrés puede resultar perjudicial para la salud del profesional de enfermería (OMS 2014). Para la presente investigación se clasificó el estrés en; bajo, medio y alto.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE GENERAL	DEFINICION	DIMENCION	INDICADOR	INDICE DE MEDICION
	Es el proceso que integra a los recursos humanos, materiales y tecnología, en el proceso de trabajo que posibiliten trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud.	Organización del trabajo	Inadecuado Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Escasez personal • Sobrecarga laboral • Ambiente trabajo inadecuado
FACTORES CONDICIONATES	Es una interacción reciproca-armónica entre 2 o más personas, para objetivo común a desarrollarse	Relaciones interpersonales	Buena Regular Mala	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Personal (entre enfermeras, médicos, seguridad) • Jefatura

				<ul style="list-style-type: none"> • Subordinado(internos, técnico, auxiliares)
	Es el proceso mediante el cual asume el cuidado del paciente de acuerdo a sus necesidades y conocimiento	Rol de enfermería	Buena Regula Mala	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad del rol • Conflicto de rol • Responsabilidad sobre el usuario y la institución.
	Es el perfil profesional con que ejerce su profesión.	Ámbito profesional	Buena Regular Mala	<ul style="list-style-type: none"> • Afrontamiento al dolor, sufrimiento y muerte del paciente • Incertidumbre al tratamiento del paciente • inadecuado apoyo emocional al paciente
Estrés Laboral	Estado de agotamiento emocional y estrés producido por el trabajo	Valor	Grado I Grado II Grado III	Bajo Medio Alto

CAPITULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

TIPO INVESTIGACION

El tipo de Investigación es descriptivo, explicativo y correlacional. Es descriptivo porque explica los rasgos importantes o causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Es explicativo porque explica como ocurre el fenómeno de estrés laboral y en qué condiciones se dio. Es correlacional porque evalúa el grado de relación entre dos variables.

DISEÑO DE INVESTIGACION

Es no experimental porque la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

4.2. Metodo de investigacion

La presente investigación es de tipo descriptivo, explicativo y correlacional

4.3. Población Y Muestra.

Población: Profesionales de enfermería entre varones y mujeres del servicio de emergencia del Hospital “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas.

Muestra: 30 Profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

LUGAR : En el servicio de emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas

PERIODO : 2018

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información:

TECNICA : Entrevista, la cual se realizó con cada una de las(os) participantes.

INSTRUMENTO : Se utilizó un cuestionario estructurado que consta de preguntas con opciones múltiples de respuesta.

EL CUESTIONARIO : Fue diseñado por las investigadoras de la especialidad de Salud mental, validado por jueces expertos

VALIDACION : Se usó el Alfa de cronbach para estrés laboral 0.7.

4.6. Analisis y procesamiento de datos

Para la base de datos fue utilizada EXCEL y para la contrastación de hipótesis fue utilizada la prueba Chi-. Cuadrado corregida de Yates con significancia $p < 0.05$.

**CAPITULO V
RESULTADOS**

5.1 Resultados Descriptivos

CUADRO N° 5. 1

**LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO CONDICIONANTE A ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" -
APURÍMAC, AÑO 2018**

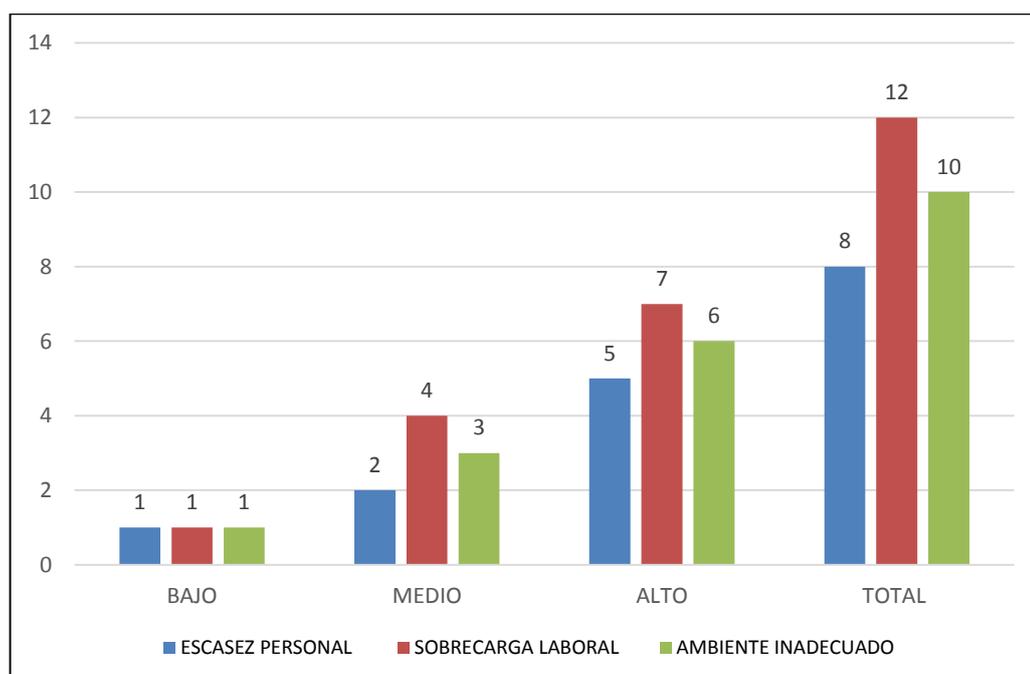
ORGANIZACIÓN TRABAJO	ESCASEZ PERSONAL		SOBRECARGA LABORAL		AMBIENTE TRABAJO INADECUADO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ESTRÉS LABORAL								
BAJO	1	3.3	1	3.3	1	3.30	3	9.90
MEDIO	2	6.7	4	13.3	3	10.0	9	30.10
ALTO	5	16.7	7	23.4	6	20.0	18	60.00
TOTAL	8	26.7	12	40.0	10	33.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

En el cuadro N° 5.1. Se observa que el 40.0% de total de los encuetados (12), tienen una organización de trabajo con sobrecarga laboral, de los cuales el 23.4% (7) tienen un estrés laboral de nivel alto, por otra parte, se observa que el 13.3 % del total de los encuestados (4), presentan un nivel de estrés medio.

Así mismo se observa que el 33.3 % de total de los encuestados (10), tienen una organización de trabajo con ambiente de trabajo inadecuado, de los cuales el 20 % (6) tienen estrés de nivel alto, por otra parte, se observa que el 10% del total de los encuestados (3), presentan estrés de nivel medio. Finalmente se observa que el 26.7% del total de encuestados (8), tienen una organización de trabajo con escasez de personal, de ellos el 16.7 % (5) tienen un nivel de estrés alto, por otra parte, se observa que el 6.7 % del total de los encuestados (2), presentan un nivel de estrés medio. Estos resultados nos demuestran que el estrés de nivel alto es el de mayor porcentaje que presentan las enfermeras en una organización de trabajo con sobre sobrecarga laboral considerados en el presente trabajo.

GRAFICO N° 5.1.
LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO CONDICIONANTE A ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" -
APURÍMAC, AÑO 2018



CUADRO N° 5.2
LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONDICIONANTE A ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" -
APURÍMAC, AÑO 2018

RELACIONES INTERPERSONALES DIFICULTADES ESTRÉS LABORAL	USUARIO		PERSONAL		JEFATURA		SUBORDINADO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N	%	N	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	03.30	0	0.00	0	0.00	2	16.60
MEDIO	2	6.70	2	06.70	1	03.30	1	03.30	5	16.60
ALTO	10	33.30	8	26.70	2	06.70	2	06.70	22	66.80
TOTAL	13	43.30	11	36.70	3	10.00	3	10.00	30	100.0

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

En el cuadro N° 5.2 se observa que el 43.3 % de total de los encuestados (13), tienen relaciones interpersonales con dificultades en el trato al usuario, de los cuales el 33.30 % (10) tienen estrés de nivel alto, por otra parte, se observa que el 6.70 % del total de los encuestados (02), presentan estrés de nivel medio.

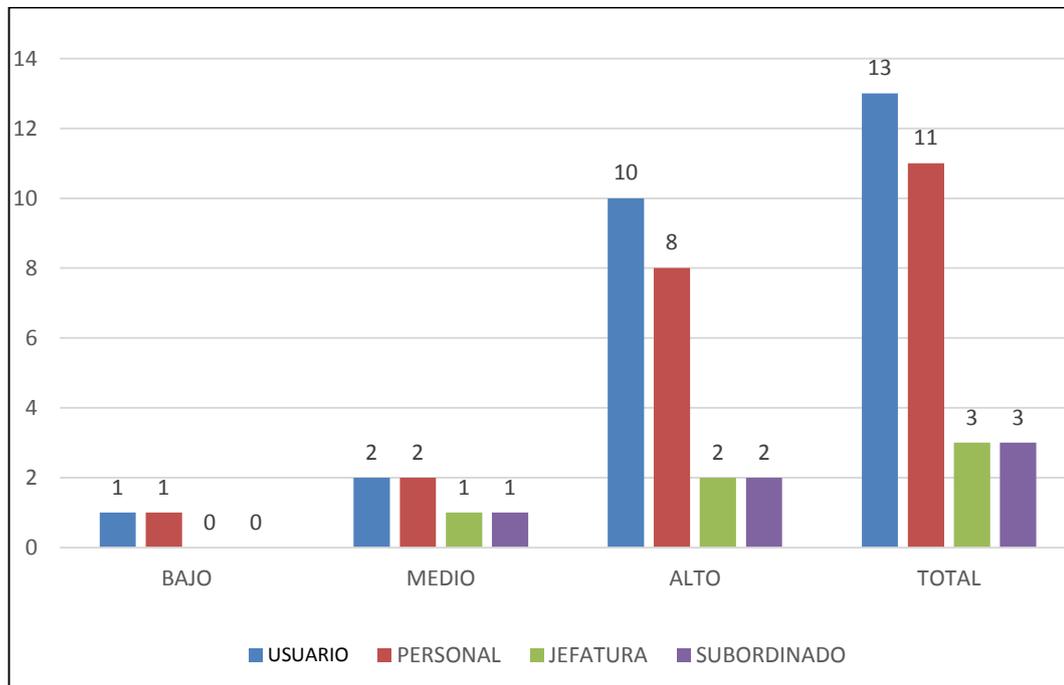
Así mismo se observa que el 36.70 % de total de los encuestados (11), tienen relaciones interpersonales con dificultades en el trato con sus compañeros de trabajo, de ellos el 26.7 % (8) tienen un nivel de estrés alto, por otra parte, se observa que el 6.70 % del total de los encuestados (2) presentan un nivel de estrés medio.

Seguidamente también se observa que el 10% del total de encuestados (3), tienen relaciones interpersonales con dificultades en el trato con la jefatura de su servicio, de ellos el 6.70 %(2) tienen un nivel de estrés alto, por otra parte, se observa que el 3.30% del total de los encuestados (1), presentan un nivel de estrés medio

Finalmente se observa que el 10% del total de encuestados (3), tienen relaciones interpersonales con dificultades en el trato con el subordinado de su servicio, de ellos el 6.70 %(2) tienen un nivel de estrés alto, por otra parte, se observa que el 3.30% del total de los encuestados (1), presentan un nivel de estrés medio

Estos resultados nos demuestran que el nivel de estrés que presentan las enfermeras es alto y es el que mayor porcentaje tiene los 4 tipos de relaciones interpersonales con dificultades en el trato, considerados en el presente trabajo.

GRAFICO N° 5.2
LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONDICONANTE A ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE TO" -
APURÍMAC, AÑO 2018



CUADRO N° 5.3
ROL DE ENFERMERIA CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" - APURÍMAC, AÑO 2018

ROL DE ENFERMERIA ESTRÉS LABORAL	AMBIGÜEDAD DE ROL		CONFLICTO DEL ROL		RESPONSABILIDAD USUARIO- INSTITUCION		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	3.30	2	6.70	5	16.7
MEDIO	2	6.70	2	6.70	3	10.00	6	20.0
ALTO	5	16.60	6	20.00	8	26.70	19	63.3
TOTAL	8	26.60	9	30.00	13	43.40	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

En el cuadro N° 5.3 se observa que el 43.40 % de total de los encuestados (13), tienen un rol de enfermería basado en un compromiso a responsabilidad del usuario –institución, de los cuales el 26.70 % (8) tienen un estrés laboral de nivel alto, por otra parte, se observa que el 10 % del total de los encuestados (3), presentan un nivel de estrés medio.

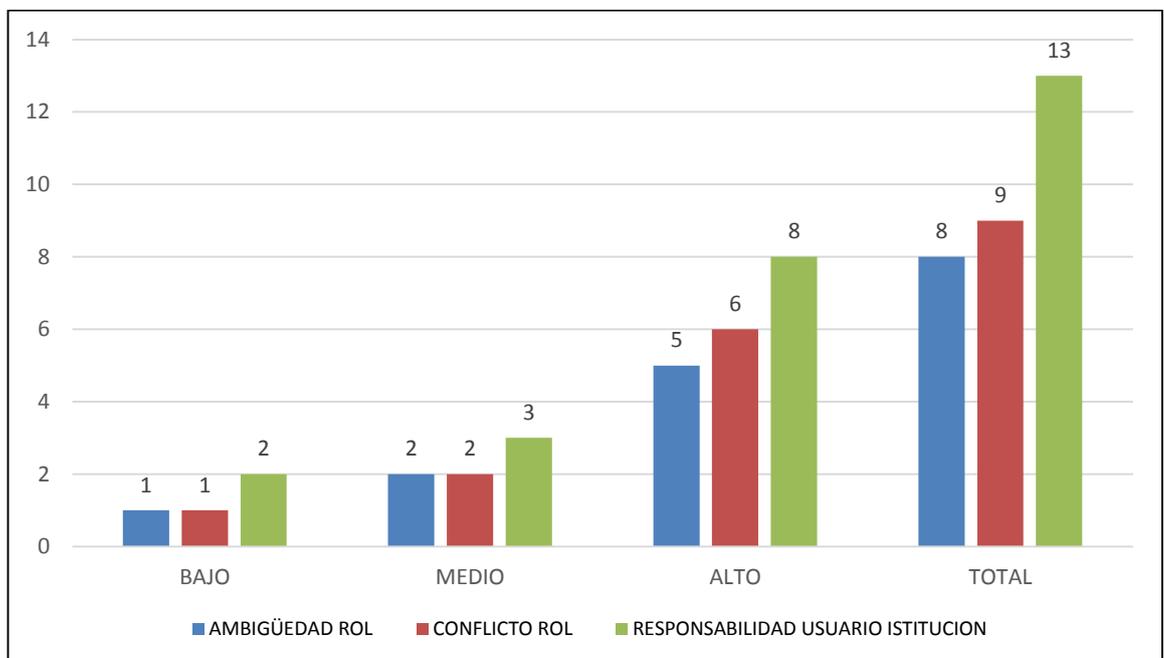
Así mismo se observa que el 30 % de total de los encuetados (9), tienen un rol de enfermería basado en conflicto de rol, de los cuales el 20 % (6) tienen estrés de nivel alto, por otra parte, se observa que el 6.70% del total de los encuestados (2), presentan estrés de nivel medio.

Finalmente se observa que el 26.6% del total de encuestados (8), tienen un rol de enfermería basado en ambigüedad, de ellos el 16.7 %(5) tienen un nivel de estrés alto, por otra parte, se observa que el 6.7 % del total de los encuestados (2), presentan un nivel de estrés medio.

Estos resultados nos demuestran que el nivel de estrés que presentan las enfermeras es alto y es el que mayor porcentaje tiene los 3 tipos de rol enfermería, considerados en el presente trabajo.

GRAFICO N° 5.3

ROL DE ENFERMERIA CONDICONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" - APURÍMAC, AÑO 2018



CUADRO N° 5.4

EL AMBITO PROFESIONAL CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" - APURÍMAC, AÑO 2018

AMBITO PROFESIONAL ESTRÉS LABORAL	AFRONTAMIENTO DOLOR, SUFRIMIENTO, MUERTE PACIENTE		INSERTIDUMBRE TRATAMIENTO		INADECUADO APOYO EMOCIONAL AL PACIENTE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	3.30	1	3.30	3	9.90
MEDIO	3	10.00	2	6.70	2	6.70	7	23.4
ALTO	6	20.00	5	16.70	9	30.0	20	66.7
TOTAL	10	33.30	8	26.70	12	40.0	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

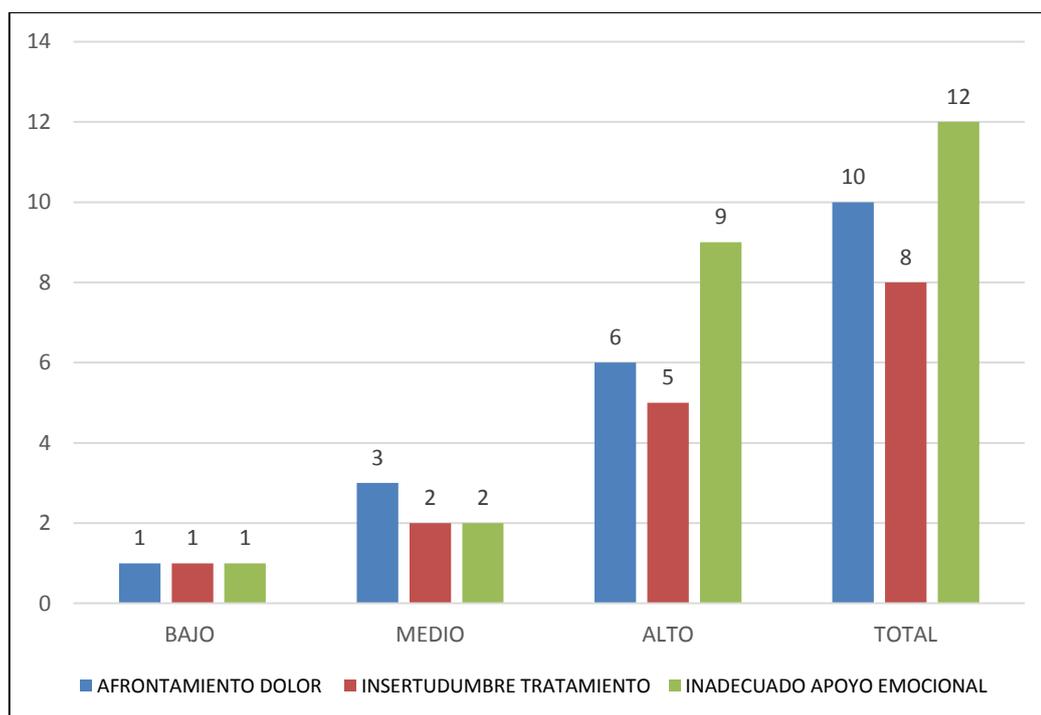
En el cuadro N° 5.4 se observa que el 40 % de total de los encuestados (12), tienen un ámbito profesional de inadecuado apoyo emocional al paciente, de los cuales el 30 % (9) tienen un estrés laboral de nivel alto, por otra parte, se observa que el 6.70% del total de los encuestados (2), presentan un nivel de estrés medio.

Así mismo se observa que el 33.30 % de total de los encuestados (10), tienen un ámbito profesional en donde presentan dolor y sufrimiento frente a la muerte del paciente, de los cuales el 20 % (6) tienen un ámbito profesional de estrés de nivel alto, por otra parte, se observa que el 10% del total de los encuestados (2), presentan estrés de nivel medio.

Finalmente se observa que el 26.7% del total de encuestados (8), tienen un ámbito profesional de incertidumbre al tratamiento del paciente, de ellos el

16.7 %(5) tienen un nivel de estrés alto, por otra parte, se observa que el 6.7 % del total de los encuestados (2), presentan un nivel de estrés medio. Estos resultados nos demuestran que el nivel de estrés que presentan las enfermeras es alto y es el que mayor porcentaje tiene los 3 tipos de ámbito profesional en el que desempeña la enfermera, considerados en el presente trabajo, concordando con las bibliografías consultadas.

GRAFICO N° 5.4
EL AMBITO PROFESIONAL CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE TO" - APURÍMAC,
AÑO 2018



CUADRO N° 5.5
NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
SUBREGIONAL “HUGO PESCE PESCKETTO” ANDAHUAYLAS, 2018.

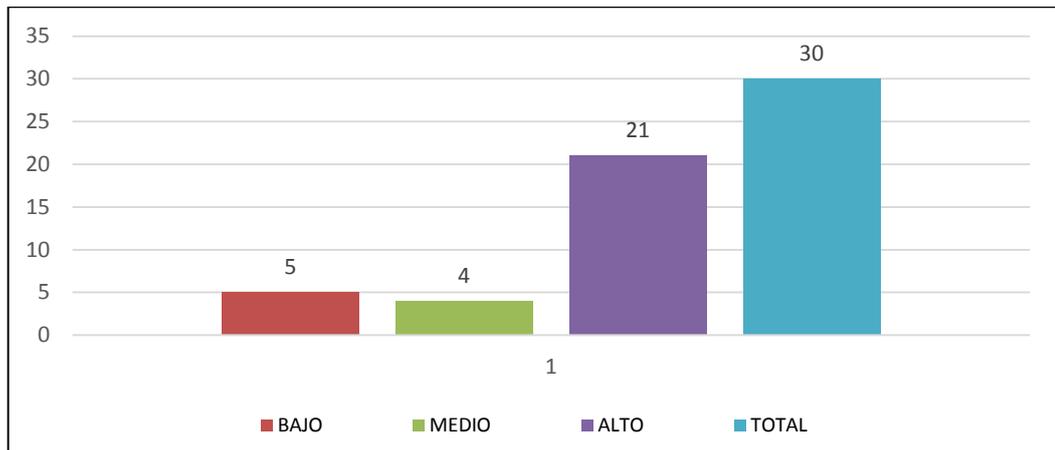
NIVELES DE ESTRÉS	N°	%
BAJO	5	17
MEDIO	4	13
ALTO.	21	70
TOTAL	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas, 2018.

En el cuadro N° 5.5 se observa el 70% del total de encuestados (21) presentan un Nivel de estrés alto, seguidamente por un 17% (05) presentan un nivel de estrés bajo y por último el 13% (4) que tienen un nivel de estrés medio.

Estos resultados nos demuestran que el nivel de estrés de mayor prevalencia es de nivel alto en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas”.

GRAFICO N° 5.5
NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
SUBREGIONAL “HUGO PESCE PESCKETTO” ANDAHUAYLAS, 2018.



CAPITULO VI
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 contrastación y demostracion de la hipotesis con los resultados

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Existe relación Significativa entre el tipo de organización y el estrés laboral del personal de enfermería de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas 2018

CUADRO N° 6.1

**LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO CONDICIONANTE A ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" -
APURÍMAC, AÑO 2018**

ORGANIZACIÓN TRABAJO ESTRÉS LABORAL	ESCASEZ PERSONAL		SOBRECARGA LABORAL		AMBIENTE TRABAJO INADECUADO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.3	1	3.3	1	3.30	3	9.90
MEDIO	2	6.7	4	13.3	3	10.0	9	30.10
ALTO	5	16.7	7	23.4	6	20.0	18	60.00
TOTAL	8	26.7	12	40.0	10	33.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas, 2018.

La prueba estadística de Yates de asociación es: Chi-cuadrada YATES= 0.99 y p valor igual a 0.04. Este p valor es menor a 0.05 por lo tanto es significativa y se acepta la Hipótesis alterna o del investigador: Es decir, si

existe asociación entre estrés laboral y tipo de organización del trabajo en el profesional de enfermería del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” - Andahuaylas 2018.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Existe relación significativa entre relaciones interpersonales y el estrés laboral del personal de enfermería de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas 2018

CUADRO N° 6.2
LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONDICIONANTE A ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCETO" -
APURÍMAC, AÑO 2018

RELACIONES INTERPERSONALES DIFICULTADES ESTRÉS LABORAL	USUARIO		PERSONAL		JEFATURA		SUBORDINADO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N	%	N	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	03.30	0	0.00	0	0.00	2	16.60
MEDIO	2	6.70	2	06.70	1	03.30	1	03.30	5	16.60
ALTO	10	33.30	8	26.70	2	06.70	2	06.70	22	66.80
TOTAL	13	43.30	11	36.70	3	10.00	3	10.00	30	100.0

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas, 2018.

La prueba estadística de Yates de asociación es: Chi-cuadrada YATES= 1.31 y p valor igual a 0.02. Este p valor es menos a 0.05 por tanto es significativa y se acepta la Hipótesis alterna o del investigador: Es decir, si existe asociación entre estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” - Andahuaylas 2018.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Existe relación significativa entre rol de enfermería y el estrés laboral del personal de enfermería de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas 2018

CUADRO N° 6.3

ROL DE ENFERMERIA CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCETO" - APURÍMAC, AÑO 2018

ROL DE ENFERMERIA ESTRÉS LABORAL	AMBIGÜEDAD DE ROL		CONFLICTO DEL ROL		RESPONSABILIDAD USUARIO- INSTITUCION		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	3.30	2	6.70	5	16.7
MEDIO	2	6.70	2	6.70	3	10.00	6	20.0
ALTO	5	16.60	6	20.00	8	26.70	19	63.3
TOTAL	8	26.60	9	30.00	13	43.40	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” Andahuaylas, 2018.

La prueba estadística de Yates de asociación es: Chi-cuadrada YATES= 0.55 y p valor igual a 0.4. Este p valor es menor a 0.05 por tanto es significativa y se acepta la Hipótesis alterna o del investigador: Es decir, si existe asociación entre estrés laboral y el tipo de rol de enfermería en el personal profesional de enfermería del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” - Andahuaylas 2018.

HIPÓTESIS 4

Existe relación significativa entre ámbito profesional y el estrés laboral del personal de enfermería de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas 2018

CUADRO N° 6.4

EL AMBITO PROFESIONAL CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE TO" - APURÍMAC, AÑO 2018

AMBITO PROFESIONAL ESTRÉS LABORAL	AFRONTAMIENTO DOLOR, SUFRIMIENTO, MUERTE PACIENTE		INSERTIDUMBRE TRATAMIENTO		INADECUADO APOYO EMOCIONAL AL PACIENTE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	3.30	1	3.30	3	9.90
MEDIO	3	10.00	2	6.70	2	6.70	7	23.4
ALTO	6	20.00	5	16.70	9	30.0	20	66.7
TOTAL	10	33.30	8	26.70	12	40.0	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

La prueba estadística de Yates de asociación es: Chi-cuadrada YATES= 0.431 y p valor igual a 0.03. Este p valor es menor a 0.05 por tanto si es significativa y se acepta la Hipótesis alterna o del investigador: Es decir: Si existe asociación entre estrés laboral y el ámbito profesional en el profesional de enfermería del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" - Andahuaylas 2018.

6.2 contrastación de los resultados con otros estudios similares.

CUADRO N° 6.2.1

LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" - APURÍMAC, AÑO 2018

ORGANIZACIÓN TRABAJO ESTRÉS LABORAL	ESCASEZ PERSONAL		SOBRECARGA LABORAL		AMBIENTE TRABAJO INADECUADO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.3	1	3.3	1	3.30	3	9.90
MEDIO	2	6.7	4	13.3	3	10.0	9	30.10
ALTO	5	16.7	7	23.4	6	20.0	18	60.00
TOTAL	8	26.7	12	40.0	10	33.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

En el cuadro N° 6.2.1, se observa que el 40.0% de total de los encuetados (12), tienen una organización de trabajo con sobrecarga laboral, de los cuales el 23.4% (7) tienen un estrés laboral de nivel alto. Así mismo se observa que el 33.3 % de total de los encuetados (10), tienen una organización de trabajo con ambiente de trabajo inadecuado, de los cuales el 20 % (6) tienen estrés de nivel alto.

Estos resultados se asemejan en el trabajo realizado por **ESPINOZA** (2017), en su investigación titulada: "**Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil**"

realizado en Ecuador; en la cual sus conclusiones son netamente descriptivas en donde menciona que el 40% de las enfermeras están expuestos a factores estresantes como las condiciones inadecuadas del trabajo y el 25% de las personas siempre perciben la carga laboral que genera cansancio físico y mental que posteriormente disminuye la capacidad en el desempeño de sus funciones de enfermería.

CUADRO N° 6.2.2

LAS RELACIONES INTERPERSONALES CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCETO" - APURÍMAC, AÑO 2018

RELACIONES INTERPERSONALES DIFICULTADES ESTRÉS LABORAL	USUARIO		PERSONAL		JEFATURA		SUBORDINADO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N	%	N	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	03.30	0	0.00	0	0.00	2	16.60
MEDIO	2	6.70	2	06.70	1	03.30	1	03.30	5	16.60
ALTO	10	33.30	8	26.70	2	06.70	2	06.70	22	66.80
TOTAL	13	43.30	11	36.70	3	10.00	3	10.00	30	100.0

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

En el cuadro N° 6.2.2 se observa que el 43.3 % de total de los encuestados (13), tienen relaciones interpersonales con dificultades en el trato al usuario, de los cuales el 33.30 % (10) tienen estrés de nivel alto y un 36.70 % de total de los encuestados (11), tienen relaciones interpersonales con dificultades en el trato con sus compañeros de trabajo, de ellos el 26.7 % (8) tienen un nivel de estrés alto. Estos resultados se acercan al trabajo realizado por, **RODRÍGUEZ (2018)**, en su investigación titulada: "Factores

de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del HRHD, 2018”, realizado en Arequipa, en la cual sus conclusiones son netamente descriptivas en donde menciona que el 31% presenta estrés con factores asociados como las relaciones interpersonales inadecuadas (usuario y personal), conflictos familiares, no realizar actividades recreativas, recibir órdenes.

CUADRO N° 6.2.3

ROL DE ENFERMERIA CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCETO" - APURÍMAC, AÑO 2018

ROL DE ENFERMERIA ESTRÉS LABORAL	AMBIGÜEDAD DE ROL		CONFLICTO DEL ROL		RESPONSABILIDAD USUARIO- INSTITUCION		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	3.30	2	6.70	5	16.7
MEDIO	2	6.70	2	6.70	3	10.00	6	20.0
ALTO	5	16.60	6	20.00	8	26.70	19	63.3
TOTAL	8	26.60	9	30.00	13	43.40	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

En el cuadro N° 6.2.3. Se observa que el 30 % de total de los encuetados (9), tienen un rol de enfermería basado en conflicto de rol, de los cuales el 20 % (6) tienen estrés de nivel alto y 26.6% del total de encuestados (8), tienen un rol de enfermería basado en ambigüedad, de ellos el 16.7 % (5) tienen un nivel de estrés alto. Estos resultados encontrados se acercan a las investigaciones realizadas por **LOPEZ - 2016**, en su investigación titulada "**Estresores laborales en el profesional de enfermería del**

servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco”, realizado en Lima –Perú, en la cual sus conclusiones son netamente descriptivas en donde menciona que el 51,2% el ambiente social es un estresor laboral influyente (ambigüedad de rol y conflicto de rol).

CUADRO N° 6.2.4

EL AMBITO PROFESIONAL CONDICIONANTE A ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE" - APURÍMAC, AÑO 2018

AMBITO PROFESIONAL ESTRÉS LABORAL	AFRONTAMIENTO DOLOR, SUFRIMIENTO, MUERTE PACIENTE		INSERTIDUMBRE TRATAMIENTO		INADECUADO APOYO EMOCIONAL AL PACIENTE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
BAJO	1	3.30	1	3.30	1	3.30	3	9.90
MEDIO	3	10.00	2	6.70	2	6.70	7	23.4
ALTO	6	20.00	5	16.70	9	30.0	20	66.7
TOTAL	10	33.30	8	26.70	12	40.0	30	100

FUENTE: Encuesta aplicado a profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional "Hugo Pesce Pescetto" Andahuaylas, 2018.

En el cuadro 6.2.4 se observa que el 33.30 % de total de los encuetados (10), tienen un ámbito profesional en donde presentan dolor y sufrimiento frente a la muerte del paciente, de los cuales el 20 % (6) presenta estrés de nivel alto y un 26.7% del total de encuestados (8), tienen un ámbito profesional de incertidumbre al tratamiento del paciente, de ellos el 16.7 %(5) tienen un nivel de estrés alto.

Estos estudios se acercan a la investigación realizada por **CORTAZA Y TORRES (2014)**, en su investigación titulada:” **Estrés laboral en**

enfermeros de un Hospital de Veracruz, México”, en la cual sus conclusiones son netamente descriptivas, en donde menciona que los factores estresantes que aquejan al profesional de enfermería es la muerte y el sufrimiento en un 29,3% y un 29.3 % la incertidumbre en el tratamiento del paciente.

6.3 Responsabilidad Ética

Para la realización del presente estudio se tomaron en cuenta lo principios éticos de la enfermería que son Autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Autonomía: Mediante este principio ético se tuvo en cuenta el respeto hacia las enfermeras del servicio de emergencia.

Beneficencia: El estudio permitió beneficiar al grupo, estableciendo diversas estrategias, medidas de prevención garantizando su salud.

No maleficencia: Así mismo se tuvo especial cuidado en guardar la confidencialidad de los datos obtenidos.

Justicia: se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1. El 40 % de total de los encuestados (12), tienen una sobre carga laboral.
2. El 43.30 % de la población en estudio (13), tiene una dificultad en el trato al usuario.
3. El 43.30% de la población en estudio (13), tienen un estado de compromiso de responsabilidad con el usuario – institución.
4. El 40% de total de los encuetados (12), tienen un inadecuado apoyo emocional al paciente.
5. Los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital subregional de Andahuaylas presentan un nivel alto de estrés.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

1. Realizar campañas de salud en forma permanente para la detección oportuna y posterior tratamiento de los casos de Estrés Laboral.
2. Sensibilizar en forma constante en los medios de comunicación local sobre los factores de riesgo y consecuencias del estrés laboral.
3. Realizar fórums, seminarios, simposios conversatorios a cerca de una vida saludable sin estrés.
4. El Hospital Sub-Regional de Andahuaylas debe implementar programas educativos y/o actividades preventivo-promocionales sobre estrés laboral para incrementar conocimientos del estrés laboral.

CAPITULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arévalo, R. (2012). Estrés laboral en personal de enfermería del Hospital de IESS-Loja. Ecuador. Editorial Studium.
2. Pando, W. (2016). Factores Organizacionales que condiciona el estrés laboral en el personal de la municipalidad de San Sebastián. Cusco-Editorial el Inca.
3. Cremades, J. (2011). Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades Hospitalarias. España.
4. Campero, M. (2013). Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. Argentina: Editorial.
5. Chang, M., Rodríguez R., & Venegas, C. y Colb. (2001). Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval". Lima: Editorial.
6. Gutiérrez, A. (2004). Factores de riesgo relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de servicios críticos Hospital Puerto Montt. Austral, 1, 121.
7. Juana, B., Espinoza T. y Colb. (2002). Nivel de stress en enfermeras en 9 hospitales nacionales de Lima Metropolitana. Lima: Navarrete.
8. Slipak. E. (1991). Historia y Concepto del Estrés. Argentina: Valves.
9. Trucco. M. (1999). Estrés ocupacional en personal de la Salud. Santiago. Chile: sálvela.
10. Campero Lourdes. Mendoza, febrero, 2013. "Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo". Argentina.
11. Gutiérrez Nova, Mónica Alejandra. 2004. Factores de riesgo relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de servicios críticos Hospital Puerto Montt. Puerto Montt, Chile.

12. Juana Durand Barreto, Tula Espinoza y Colb. 2002. "Nivel de stress en enfermeras en 9 hospitales nacionales de Lima Metropolitana". Lima-Perú.
13. Margarita Isabel Chang Lamaure, Carmen Elizabeth Rodríguez Roa, Cecilia Venegas Arroyo, y Colb, 2001. "Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval. Perú.
14. Kaplan, Sadock, Benjamin J. Sinopsis de Psiquiatría, (9na. Ed.) Barcelona: Edit. Lippincott Williams and Wilkins; 2009.
15. Junta de Andalucía. Factores psicosociales y estrés. Andalucía: consejería de educación; 2004.
16. Juárez-García A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. Rev. Salud pública Méx. 2007; 49 (2): 109 - 117.
17. Instituto Superior de Medicina Militar "Dr. Luis Díaz Soto". Factores psicosociales y estrés en el medio militar. Rev Cub Med Militar. 2001; 30 (3). 183-9.
18. Jadresic M., Enrique. El estrés afecta más a las mujeres. Clínica Las Condes; 2005. Disponible en https://www.clinicalascondes.com/ver_articulo.cgi?cod=1235141102.
19. Chávez V. Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en centro quirúrgico del hospital María Auxiliadora. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.
20. Campero L, De Montis J, González R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. tesis para Licenciatura en Enfermería. Mendoza: Universidad nacional de Cuyo Mendoza; 2012.

21. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licona S. Estrés laboral en enfermería factores asociados. Cartagena (Colombia) Revista Científica Salud Uninorte, Vol. 30, No 1 (2014):34-43.
22. Pulido Geraldine, Orozco Margarita, Factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo del profesional de enfermería en servicios asistenciales. Colombia. 2016.
23. Cortaza y Torres (2014),” Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz, México.
24. Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2013), “Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena”, Colombia.
25. Espinoza (2017), “Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.
26. Barrios, (2010), “Estrés en el personal de enfermería del área emergencia adulto, en el “Hospital Ruíz y Páez”, ciudad Bolívar – Edo Bolívar”, Venezuela.
27. Garza y Meléndez (2011), “Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización” México.
28. Rodríguez (2018),” Factores de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del HRHD, 2018”, Arequipa-Perú.
29. Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2006),” Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia”, Perú.
30. Córdova (2016),” Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de medicina, Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, Lima -Perú.
31. Velesville (2014),” Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del Hospital

Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao”, Lima - Perú.

32. López (2016), “Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco”, Lima –Perú.
33. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería factores asociados. Cartagena (Colombia) Revista Científica Salud Uninorte, Vol 30, No 1 (2014):34-43

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Cuestionario

Anexo N° 03: Base de datos

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO INVESTIGACIÓN	MÉTODO TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son los factores de riesgo asociados a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cuál es el tipo de organización del trabajo asociado a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018?</p> <p>b. ¿Cuál es el tipo de relaciones interpersonales asociado a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer los factores de riesgo asociados a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Determinar el tipo de organización del trabajo asociado a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018</p> <p>b. Determinar el tipo de relaciones interpersonales asociado a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre los factores de riesgo y el estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” – Andahuaylas 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>a. Existe relación significativa entre el tipo de organización del trabajo y el estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” – Andahuaylas 2018</p> <p>b. Existe relación significativa entre el tipo de relaciones interpersonales y el estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” – Andahuaylas 2018</p>	<p>a) VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Factores de Riesgo</p> <p>b) VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>-</p>	<p>No experimental</p>	<p>Descriptivo, explicativo, correlacional.</p>	<p>30 Enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Subregional de del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto 2018</p>

<p>Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018?</p> <p>c. ¿Cuál es el tipo de rol de enfermería asociado a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018?</p> <p>d. ¿Cuál es el tipo de ámbito profesional asociado al estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018?</p>	<p>Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018</p> <p>c. Determinar el tipo de rol de enfermería asociado a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018.</p> <p>d. Determinar el tipo de ámbito profesional asociado a estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto – Andahuaylas 2018.</p>	<p>c.Existe relación significativa entre el tipo de rol de enfermería y el estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” – Andahuaylas 2018</p> <p>d.Existe relación significativa entre el tipo de ámbito profesional y el estrés laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Subregional “Hugo Pesce Pescetto” – Andahuaylas 2018.</p>				
--	---	---	--	--	--	--



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
SUB REGIONAL "HUGO PESCE PESCE TO" - APURÍMAC, AÑO 2018
INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS**

PRESENTACIÓN

Este cuestionario busca conocer su opinión, sobre los Factores de riesgo asociados a estrés laboral. Le agradecemos que Usted se sirva contestar las siguientes preguntas en forma muy sincera. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su opinión.

Agradezco anticipadamente su participación. A la vez que le informo que es con fines exclusivos de investigación.

1. ¿Cuál es el tipo de organización de trabajo que ud percibe en su centro laboral?

a. Escasez de personal	
b. Sobrecarga de personal	
c. Ambiente trabajo inadecuado	

2. ¿Referente a relaciones interpersonales, con cual estos de grupos tiene dificultad para desempeñar sus funciones en su centro laboral?

a. Usuario	
b. Personal	
c. Jefatura	
d. Subordinado	

3. ¿Cuál es el tipo de rol de enfermería que ud percibe en su centro laboral?

a. Ambigüedad de rol	
b. Conflicto del rol	
c. Responsabilidad-Usuario-Institución	

4. ¿Cuál es el tipo de ámbito profesional que ud afronta en su centro laboral?

a. Afrontamiento dolor, sufrimiento, muerte paciente	
b. Incertidumbre al tratamiento del paciente	
c. Inadecuado apoyo emocional al paciente	

ENCUESTADOS	ORGAZACION TRABAJO	RELACIONES. INTERPERSONALES	ROL ENFERMERIA	AMBITO PROFESIONAL	NIVEL ESTRÉS
ENCUESTADO1	2	1	2	2	1
ENCUESTADO2	2	2	3	3	3
ENCUESTADO3	3	2	3	2	3
ENCUESTADO4	2	1	1	3	3
ENCUESTADO5	3	2	2	1	1
ENCUESTADO6	1	1	3	2	3
ENCUESTADO7	2	1	1	2	3
ENCUESTADO8	3	3	2	1	3
ENCUESTADO9	1	1	2	3	1
ENCUESTADO10	2	1	1	1	3
ENCUESTADO11	3	4	3	2	3
ENCUESTADO12	1	1	1	3	3
ENCUESTADO13	2	1	2	1	3
ENCUESTADO14	3	2	3	3	3
ENCUESTADO15	1	3	1	2	2
ENCUESTADO16	2	2	2	1	3
ENCUESTADO17	3	1	1	3	1
ENCUESTADO18	1	2	3	2	3
ENCUESTADO19	2	1	2	1	3
ENCUESTADO20	3	2	1	2	3

ENCUESTADO21	1	1	2	3	2
ENCUESTADO22	2	2	3	1	3
ENCUESTADO23	3	1	2	3	1
ENCUESTADO24	1	2	1	3	3
ENCUESTADO25	2	3	3	3	3
ENCUESTADO26	3	4	3	1	3
ENCUESTADO27	1	1	3	3	2
ENCUESTADO28	2	2	3	3	2
ENCUESTADO29	3	4	3	1	3
ENCUESTADO30	2	2	3	1	3