

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



**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS**  
**DEL PERSONAL DE SALUD DE CENTRO QUIRURGICO DEL**  
**HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA JAUJA 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**  
**PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**

**AUTORES:**

**KATY LUCIA CARHUAMACA LULO**

**MAYUMI ROSA ACEVEDO ORÉ**

**Callao - 2018**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ                      PRESIDENTE
- Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO                      SECRETARIA
- MG. ERIKA NORKA MAGALLI YAIPEN VALDERRAMA      VOCAL

**ASESORA:** DRA. MIRIAM CORINA CRIBILLEROS ROCA

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 073

Fecha de Aprobación de tesis: 05/10/2018

Resolución de Consejo de Facultad N° 1317-2018-CF/FCS de fecha 28 de Setiembre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## INDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>4</b>
<b>I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>5</b>
1.1 Identificación del Problema	5
1.2 Formulación de Problema (problema general, problema específico)	8
1.3 Objetivos de la investigación (general y específico)	8
1.4 Justificación	9
1.5 Importancia	11
<b>II: MARCO TEORICO</b>	<b>12</b>
2.1 Antecedentes del estudio	12
2.2 Bases epistémicas	18
2.3 Bases culturales	22
2.4 Bases científicas	25
2.5 Definiciones de términos	34
<b>III: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>36</b>
3.1 Definición de variables	36
3.2 Operacionalización de variables	37
3.3 Hipótesis general e hipótesis específica	40
<b>IV: METODOLOGIA</b>	<b>41</b>
4.1 Tipo de Investigación	41
4.2 Diseño de Investigación	41
4.3 Población y muestra (criterios de Inclusión, criterio de exclusión)	42
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	42
4.5 Procedimientos de recolección de datos	43
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	44

<b>V: RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>VI: DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>54</b>
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	54
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	55
<b>VII: CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>IX: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>74</b>
Otros anexos.	

## RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como **Objetivo**. Determinar la relación entre los factores laborales y los niveles de estrés del personal Salud en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya – Jauja. **Metodología** estudio descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal que estuvo constituida por una población maestra de 27, las técnicas que se utilizaron fue la encuesta, el instrumento el cuestionario estructurado para Factores laborales se empleó el instrumento utilizado por Jacinto y Santiago en el 2017 con 17 ítems tipo cerradas de opción múltiple con una validez de  $p < 0.05$ . Y nivel de estrés se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española de 22 ítems con una fiabilidad en sus tres subescalas ( $\alpha = 0.90$  para el agotamiento emocional,  $\alpha = 0.79$  para la despersonalización y  $\alpha = 0.71$ . realizando dicho análisis de la estadística descriptiva utilizando frecuencias absolutas, relativas, media, desviación estándar y prueba Spearman y chi cuadrado. **Resultados** el 44,40% y 40,70% refiere que los factores organizacionales y ambientales son inadecuados presentando un nivel de estrés- agotamiento alto respectivamente 51,90% y 37,00% factores organizacionales y ambientales inadecuados con un nivel de estrés – despersonalización alto, 51,90% factores Organizacionales y ambientales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en el logro personal bajo O Falta de logro personal. **Concluyendo:** profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del hospital Domingo Olavegoya, Jauja presentan un factor laboral malo con un nivel de estrés alto seguido con factores laborales regulares y nivel medio de estrés.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés, Factores, Laborales

## **ABSTRACT**

The research study was aimed at. To determine the relationship between the labor factors and the levels of stress of the personnel health in the service of surgical center of the Hospital Domingo Olavegoya – Jauja. Methodology descriptive study correlation prospective cross-section that was constituted by a population of 27, the techniques used was the survey, the instrument the questionnaire structured for Labour factors was employed the Instrument used by Jacinto and Santiago in 2017 with 17 closed-type multiple-choice items with a validity of  $p < 0.05$ . And stress level the inventory of Maslach Burnout inventory (MBI) was used in its Spanish adaptation of 22 items with a reliability in its three subscales (alpha = 0.90 for emotional exhaustion, alpha = 0.79 for depersonalization and alpha = 0.71. We performed the analysis of descriptive statistics using absolute frequencies, relative, mean, standard deviation and test Spearman and Chi squared. Results 44.40% and 40.70% refer that the organizational and environmental factors are inadequate presenting a level of stress-high exhaustion respectively 51.90% and 37.00% inadequate organizational and environmental factors with a level of stress- Depersonalization High, 51.90% organizational and environmental factors are inadequate presenting a high level of stress manifested in personal achievement low or lack of personal achievement. Concluding: Nurses of the Service of Surgical center of the hospital Domingo Olavegoya, Jauja present a bad working factor with a high level of stress followed with regular labor factors and average level of stress.

**KEY WORDS:** Stress, Factors, Labor

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Determinación del Problema**

Las instituciones de salud se están enfrentando a gran cantidad de variabilidad que están llegando a exigir considerables esfuerzos en el sistema organizativo. Dentro de este ámbito, las áreas de Recursos Humanos (RRHH) o Gestión de Personas, se están responsabilizando cada vez más en el entendimiento de la situación laboral, emocional, social etc de la población que dirige. (1)

Como también en la actualidad los hospitales a nivel internacional y nacional atraviesan por situaciones muy adversas que lamentablemente nos traen consecuencias graves en la sociedad. En estos tiempos de hoy la enfermera recibe el impacto de los cambios que se están produciendo en la atención de la salud ya que desde luego afecta a otras disciplinas, observado específicamente desde el personal de enfermería en investigaciones realizadas en Estados Unidos, Inglaterra, Escocia y Alemania reportaron que menos del 40% de enfermeras estaban de acuerdo en que existían suficientes enfermeras profesionales para realizar el trabajo demandado y la asociación de enfermeras de Massachusetts reporto que el 87% de sus colegas informaron que había demasiados pacientes que necesitaban atención ocasionando retrasos en la administración de medicamentos para el dolor, aumento de los eventos adversos en los pacientes y como también la falta de tiempo para proporcionar la educación necesaria en salud para proporcionar a los pacientes. La carga laboral de trabajo en enfermería se ha asociado además de los resultados adversos en los pacientes y en las enfermeras (1)

Dicho exceso de trabajo como también la falta de tiempo en la atención del paciente, como el número de pacientes a cargo, la baja

remuneración económica, han sido reconocidos también como las razones de la rotación de las enfermeras o ausentismo en el sector de la salud. (1) Diferentes estudios han abordado los efectos que en la salud, como son las cefaleas, cardiopatías, problemas mentales y accidentes vasculares cerebrales, entre otros más. Cuyos problemas, provocarán ausentismo, desmotivación, enojo, e incremento de los costos para la institución, todo lo cual va en detrimento de la organización laboral (3).

Por lo que la OMS / OPS en el 2016 menciona que hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, (4)

Así mismo en una investigación **International Business Reportt** de Grant Thornton nos dice que los primeros países con mayor nivel de estrés en general son: Turquía con 72% China con 74%, China con 76% Vietnam con 72% (5).

Cuando el estrés se convierte en un estado permanente y sobrepasa los límites considerados normales es un asesino silencioso. La última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos de Perú, arroja que el 58% de peruanos sufre de estrés. Esto quiere decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida diaria. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). (6) “Los trastornos de ansiedad, provocados por un fuerte cuadro de estrés, pueden provocar un infarto al corazón o un accidente cerebrovascular. Es importante prestar mucha atención a síntomas físicos y mentales como dolor de cabeza, taquicardias, cansancio crónico e inestabilidad emocional”, explica el doctor

Edmundo Velasco, de Hispanoamérica de Programación Neuro-Lingüística (PNL). El especialista estará presente en el “Segundo Encuentro de 4 Mentes Maestras”, donde participarán expertos internacionales. (6) En Huancayo la ansiedad constituyen los problemas de salud mental que más afectan a los pobladores de la ciudad de Huancayo, en la sierra central peruana, según información proporcionada por la Dirección Regional de Salud (Diresa) de Junín. Sólo el año pasado se atendió más de 6,000 casos de trastornos depresivos y más de 5,000 de ansiedad, cifras que representa un incremento de más del 10 por ciento en relación con el 2011. (6)

En la actualidad, encontramos a las personas sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individuales, sociales y laborales son elevadas. En el caso particular del profesional de enfermería que labora en centro Quirúrgico no es ajeno a esta realidad pues diariamente debe enfrentarse a situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en el trabajo, condiciones físicas que exige el entorno de su desempeño, las relaciones interpersonales con los otros miembros del equipo de salud, los pacientes y familiares se observándose en el personal de salud desmotivación, poca comunicación y al dialogar con ellos muchos refieren sentirse agotadas, fastidiadas por la cantidad de trabajo y la poca reconocimiento, los horarios y turnos agotadores lo que puede producir ausentismo, rotación del personal, y quizás productividad disminuida.

La investigación buscara facilitar y brindar la respuesta a interrogantes de dicha investigación:

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuáles es la relación de los factores laborales con el nivel de estrés del personal de salud en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya – Jauja 2018?

### **1.2.2 Problema Específico**

- ¿Cuál es la relación entre agotamiento con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018?
- ¿Cuál es la relación entre despersonalización con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018?
- ¿Cuál es la relación entre falta de logro personal con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el los factores laborales y los niveles de estrés del personal de salud en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya – Jauja 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre nivel de estrés - agotamiento con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja.
- Describir la relación entre nivel de estrés- despersonalización con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja.
- Establecer la relación entre nivel de estrés - falta de logro personal con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja.

### **1.4. Justificación**

#### **Justificación practica**

El profesional de Enfermería brinda atención a los pacientes basado en conocimientos teóricos y prácticos en la búsqueda de realizar sus diferentes actividades de una manera eficiente y efectiva, por esta razón se hace indispensable que desarrolle y madure las competencias emocionales que le permitan comprender y atender sus necesidades y las necesidades en las demás personas. Nada mejor que contar con un buen equilibrio psicoemocional, para poder responder óptimamente en el trabajo más aun cuando este es desarrollado en área del centro quirúrgico donde es probablemente el momento de toda la hospitalización, en el que el paciente experimenta más ansiedad a consecuencia del miedo a las circunstancias que rodean la intervención: miedo al dolor, a lo desconocido, a la dependencia de factores y personas ajenas, a cambios corporales (mutilación), a la posibilidad de morir y principalmente a la anestesia .

### **Justificación legal**

El ejercicio profesional no solo está basado en cumplir funciones sino también se encuentra amparado en los derechos como es la Ley del Enfermero capítulo III Art-nº11 inciso I donde se enfatiza la necesidad que tiene el personal de enfermería de realizarse exámenes periódicos que acceden a respaldar dicha estabilidad física- psicológica – social y espiritual siendo estos indispensable para quienes necesiten el cuidado de la salud a la comunidad en frecuente en las distintos estados y etapas de vida (7)

### **Justificación social**

El Estrés en el trabajo es un desafío colectivo, Por lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aclara que los trabajadores deben hacerle cara a una mayor coacción para realizar las demandas del trabajo moderno. riesgos psicosociales, como el incremento del desafío, las altas perspectivas en dicha rentabilidad como en horarios laborales prolongados que contribuyen que el trabajo sea demasiado estresante y dificultan el acuerdo entre la vida familiar y laboral generando una gran disfuncionalidad.

### **Justificación Económica**

En dicha crisis económica mundial, cuyos trabajadores se comprometen a nuevas situaciones que pueden tener graves resultados negativos para su salud mental y su bienestar, en algunas circunstancias laboran en 2 instituciones para aumentar mayores ingresos económicos, desarrollar doble turno. Por lo que la acción puede disminuir grandes riesgos en la salud y vida del trabajador, generando una buena calidad de atención a los usuarios y brindar una atención satisfactoria(8).

### **Justificación Teórica**

El estrés laboral es un fenómeno que se presenta en la vida y se perciben demasiado difíciles, es por esto que siguientes paginas reflejaremos como el recurso humano ha ido adquiriendo; de esta perspectiva intentamos ampliar nuestra visión panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en las instituciones con el objetivo de destacar, aquellos aspectos que son más relevantes y que son un pequeño adelanto en las investigaciones.

### **Justificación Tecnológica**

Contar con estudios referenciales que nos dan una vista clara de la situación por la que se encuentra el profesional de enfermería y tener instrumentos que favorecen en la identificación oportuna de los problemas Psicoemocionales del personal de salud, así como el monitoreo de los factores que propician dicha situación siendo muy importante para la institución.

## **1.5 Importancia del Estudio**

El estrés hoy en día es considerado como un problema de salud pública por el creciente número de casos, existen múltiples factores que la desencadena como es el trabajo la familia el estudio etc. Donde no discrimina sexo edad ni condición económica por lo que su identificación precoz es de gran importancia así como los factores que lo ocasionan mismo se podrá plantear distintas estrategias y técnicas que se pueden poner en práctica para la prevención e intervención ante el estrés laboral como lo señala Gómez Lupiani y Gala es importante las intervenciones a nivel organizacional orientadas al control de los estresores ya que esas intervenciones son las que menos se llevan a cabo, pues solo nos preocupa la generación de ganancias.

## **II. MARCO TEÓRICO:**

### **2.1. Antecedentes del Estudio:**

SANCHEZ APOLO Blanca (2017). Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila Ecuador tesis para obtener el grado de magister en Enfermería Clínico Quirúrgico Universidad Técnica de Machala Unidad Académica y de Ciencias Químicas y de La Salud el personal de enfermería que permanecer en contacto con el dolor, sufrimiento el 14,51% (62 enfermeras) presentan cansancio emocional .En lo que se refiere a la despersonalización que es la consecuencia directa del agotamiento emocional; los resultados obtenidos a la aplicación del test Maslach en la población en estudio, el 17,74% presentan riesgo de despersonalización, afectando más al género femenino, la realización personal el 98,38% tiene un nivel alto, lo que indica que no está afectada esta dimensión; en el desarrollo de las actividades del proceso de atención de enfermería, el 100% de los usuarios indica respeto a su intimidad, el 86,15 % ha sentido seguridad con los cuidados recibidos, así como el 89% están satisfechos con la información recibida a lo largo de su hospitalización por parte del personal de enfermería (9)

CASTILLO AVILA Irma, TORRES LLANOS Norma, AHUMADA GOMEZ Aldo, CARDENAS TAPIAS Karina, LICONA CASTRO Sharon, ( 2014) realizaron el estudio “Estrés laboral en enfermería factores asociados – Cartagena Colombia”, Estudio que tuvo por objetivo determinar los factores asociados al estrés laboral en la Enfermeras de dos Hospitales de la ciudad de Cartagena estudio que tuvo como resultados: participaron 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena con promedio de edades de 33.2 años el 94.2% pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% de los encuestados, siendo variables asociadas al estrés ser menor de 30 años tener pareja tener más de un hijo laborar en 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 (10).

CORTAZA RAMÍREZ Leticia, FRANCISCO TORRES Mauricio Domingo (2014) realizaron el estudio “Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz- México” este tuvo por objetivo 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, estudio descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, donde utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84, obteniendo como Resultados: 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%). Concluyendo que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios (11).

RAMIREZ ARGUME Raquel Lucia del Pilar en el año 2016 realizó el estudio “Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento al Estrés, En Enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Perú”. Tuvo por objetivo, Determinar el nivel del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital

Nacional Dos de Mayo – 2016 obteniendo como resultados que El nivel de Síndrome de Burnout en los enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, es en un 69% de nivel medio, con tendencia al alza, lo cual evidencia el riesgo de acentuar posibles síntomas físicos y emocionales propios del Burnout y con ello afectar su bienestar. Lo que permite acercarse a la hipótesis, pero no comprobarla en su totalidad. El nivel de Agotamiento Emocional de los enfermeros es en un 69% nivel medio con tendencia al alza, lo que se entiende como un personal enfermero altamente vulnerable, con un nivel de fatiga extrema, pudiéndose evidenciar síntomas como ansiedad, aislamiento, frustración, baja autoestima, el nivel de realización personal, es en promedio nivel alto, lo cual es un efecto positivo porque significa que los enfermeros valoran su trabajo, y tienen aún interés de autocorregirse, afrontar la carga emocional y mejorar en el ámbito profesional y laboral (12).

SAUÑE OSCCO Wilson, BENDEZÙ SARCINES, OSCCO-TORRES Olinda, realizó el estudio “Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano” en el año 2015; estudio que tuvo por objetivo determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los Enfermeros de un

hospital público peruano en el año 2011. Material y métodos realizaron un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, la muestra está constituida por 44 enfermeros que se dedican a la labor asistencial, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión obteniendo como Resultados: Referente a las condiciones laborales son consideradas desfavorables en un 70% y favorables en un 30%. Respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Concluyendo que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano (13).

CANCHARI CANDELA Esther 2014 “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora Perú” estudio que tuvo por Objetivos: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, e identificar el nivel de estrés laboral en las dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Material y Método. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras.

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach teniendo en cuenta el consentimiento informado.

Resultados. En relación al nivel de estrés laboral del 100% (30) enfermeras; 50% (15) tienen un nivel medio; 33.3% (10) alto y 16.7% (5) bajo. En cuanto al nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional; 60% (18) presenta nivel medio, 23.3% (7) alto y 16.7% (5) bajo. En relación a la despersonalización; 40% (12) presentan nivel medio, 46.7% (14) alto y 13.3% (4) bajo. Acerca de la realización personal, 43.3% (13) presentan nivel medio, 16.7% (5) alto y 40% (12) bajo. Conclusiones La mayoría de las enfermeras presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales ( 14).

## **2.2. Marco Epistemológico:**

Entre las asignaciones comunes que las personas hacen sobre la rigidez en el trabajo, se encuentra la manifestación estresante, no existe una definición conceptual común (Beehr & Neuman, 1978; López de Caro, 1985 y Shaufeli, 2004) refiere que lo teórico acerca del estrés en el trabajo durante los últimos 40 años, en su mayoría son de dos aspectos: El primero hace referencia a los factores del ambiente en trabajo que presentan síntomas físicos y psicológicos en la persona ; y el segundo aspecto es la capacidad de cada persona para afrontar dichas situaciones mencionado por Jaffe, 1995; Lazarus & Folkman, 1986. si bien no hay consenso en la comunidad científica con respecto a qué modelos o teorías explican mejor el estrés en el trabajo, existe cierta cohesión de los factores que se presentan y los acercamientos metodológicos para estudiarlo.

Por tal motivo se toman en cuenta dos modelos; El modelo de exigencias y control sobre el trabajo y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, Así como una teoría de estrés general, que es la teoría transaccional (4).

### **La Teoría Transaccional del Estrés y Procesos Cognitivos**

Dado por Lazarus y Folkman (1986) mencionan que el estrés se presenta por un gran problema personal, tanto en el ámbito

psicológico como fisiológico, y un problema masivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. Dicho supuesto fundamental de la teoría es que a pesar que comparten exigencias similares, éstas son estresores para la persona de acuerdo con su particular evaluación cognitiva. Mientras algunos individuos sienten algunas exigencias como amenazas, otros las sienten como oportunidades.

Se dice así que la teoría transaccional describirá el estrés como un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente. Ya que este acercamiento, es el individuo quien evalúa el ambiente como estresante (a no estresante (5).

### **Modelo de Exigencias y Control sobre el Trabajo**

Cuyas principales perspectivas teóricas de estrés en el trabajo es el modelo de exigencias y control propuesto por Karasek en 1979. Cuyos principales exponentes son (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) que contribuyeron a desarrollar esta perspectiva establecieron que la tensión psicológica es el resultado del efecto conjunto de las exigencias del trabajo y el tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias. De acuerdo a esta premisa, el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el

trabajador/a puede tomar decisiones acerca de su trabajo. Los autores definen las exigencias como la carga de trabajo, en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas. Mientras, el control lo definen como la habilidad de la persona para controlar sus actividades de trabajo y el grado de autonomía que su trabajo le permite desarrollarlas.

(19)

### **Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa**

Dado el estrés se manifiesta cuando el esfuerzo que hace el individuo no es congruente a la ganancia que recibe a cambio. Bajo este concepto , el estrés es un fenómeno que se presenta de la interacción entre el trabajador/a y sus condiciones de trabajo. Los proponentes de esta perspectiva señalaron que el desequilibrio ocurre en condiciones o eventos: siendo que el contrato de trabajo está definido de forma deficiente o limitada, o el trabajador/a tiene pocas opciones para encontrar otro (por sus bajos niveles de destrezas, falta de movilidad, o precariedad del mercado laboral); la otra condición es que el trabajador /a acepta el desequilibrio por razones estratégicas con la expectativa de una mejoría en sus condiciones de trabajo; al final la condición donde el trabajador/a muestra patrones de afrontamiento, cognitivo y de motivación, caracterizados por un

excesivo compromiso con el trabajo (sobre-compromiso), producto de percepciones inapropiadas de las exigencias. Con relación a estos patrones sobre-compromiso, Siegrist (1996) señaló que gran parte del esfuerzo del trabajador/a por controlar las necesidades propias y por buscar aprobación de su trabajo y estima, puede afectar de manera negativa su salud y aumentar el riesgo cardiovascular(10)

Modelo de **Adaptación de Callista Roy**, orientado en principios científicos y filosóficos provenientes de la teoría de sistemas, en donde ella menciona que los seres humanos como seres adaptativos, tienen la capacidad de adaptarse y crear cambios en el ambiente. Como la habilidad para responder a estos cambios y está determinada por las demandas en situación y los recursos internos disponibles. Callista Roy hace énfasis que la adaptación es el proceso y resultado por el que las personas tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y buscan la integración a su entorno. En el caso de los profesionales de enfermería que se desempeñan laboralmente en ámbitos tan variantes o en unidades críticas, consultorios, centros quirúrgicos, comunidad etc. y que se relacionan con profesionales de la salud para lo cual deben de tener o

desarrollar una buena comunicación y manejo de sus emociones, (9).

**Hildegard Peplau:** en la enfermería los cuidados Psicodinámica exige ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas, enfermería es un importante proceso interpersonal y terapéutico, que funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos que hacen de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades (11)

### **2.3 Base teórica - Cultural**

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un de cada persona para la sociedad en que el aumento de la presión en el entorno laboral y social puede provocar la saturación física o mental del trabajador generando diversas consecuencias que pueden afectar la salud sino también nuestro más próximo generado por múltiples factores, sean estos remunerativos, turnos, ambientes compañeros de trabajo e incluso relación con los coordinadores.

mencionado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés Laboral es una enfermedad de peligrosa para las

economías y en vías de desarrollo perjudicando en la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores. En la mayoría de los autores define que el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentar a ellos y estas reacciones pueden ser fisiológicas cognitivas conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico mental , angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que genera un estrés .

el estrés laboral también sería el Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado que se da en aquellos puestos de trabajo relacionados con la atención al público en este tipo de trabajo en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral donde la exposición continua a reclamaciones o donde el trabajo involucra concentración y mucha responsabilidad esta última atribuidas al personal de salud genera una situación de estrés permanente y acumulativo.

Sería conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma ante el estrés laboral de igual

modo ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por que generarlo en otro o con la misma intensidad de este modo se puede dar dos situaciones distintas en el estrés laboral siendo de distintas formas como :

Eutresss (positivo) cuya función principal es de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas que requieren en todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Definido como un estado en el que organismo logra enfrentarse a las situaciones placenteras con ello. En el contexto laboral esta sería la situación ideal del equilibrio.

Distress (negativo) se da como una como una espuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo dando lugar a desequilibrios físicos y mentales saturando el sistema fisiológico. Como también, esta respuesta excesiva acaba por reducir la capacidad de atención, decisión y de acción perjudicando la relación con los demás al modificar el estado de ánimo. También se debe mencionar que según la estadística México encabeza la lista de países con mayores tasas de estrés laboral con cerca de un 40% de empleados afectados mientras que en Europa la tasa media es del 28% para tener una idea de la magnitud de este problema

tan solo en EEUU es estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares debido al ausentismo laboral disminuyendo las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La OMS ya define el estrés laboral como una epidemia mundial a la luz de los datos estadísticos que revelan que este particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la epidemia del siglo XXI (15)

#### **2.4 Base Científica**

**El estrés Laboral:** se dice que esta dado como una reacción que puede tener el individuo ante exigencias, presiones o situaciones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad de afrontar situaciones. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo en el que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.(12)

También se conoce al estrés como el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones que enfrenta el individuo, por un lado, sus conocimientos y capacidades. también el estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y

no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (12).

Siendo caracterizada por los problemas vinculados al consumo básico, condiciones de producción y cotidianidad, represión por impactos de pérdidas afectivas de seres queridos. (12)

**Trabajo insertado:** dichas formas de trabajo repercuten de manera negativa o positiva en el desempeño de las personas, estas pueden ser el horario, turno, baja remuneración, asociado al trabajo doméstico u otros.

**Problemas vinculados a la cuota, consumo básico: se da cuando la** sensación de incapacidad para satisfacer las necesidades básicas como la alimentación vivienda, educación, salud e incluso el transporte diario que manifiesta la persona llevándola muchas veces a la ansiedad y depresión del individuo. (12)

**Condiciones de producción privada y cotidianidad:** Esta dada por la expresión inmediata de la persona en un tiempo, ritmo y espacio, frente a las actividades y relaciones sociales,

vivencias, manifestadas por la afectiva, conflictividad, culpabilidad, aislamiento. (12)

**La Represión:** se dice a la Capacidad que tienen las personas de guardar, ocultar o ignorar muchas cosas en su interior dando así lugar a una sensación de soledad viéndose reflejada por la presencia de deterioro genofenotípico, o incluso defecto por disfunción física impactante de la persona. (12)

**Impactos por pérdidas afectivas de seres queridos, y estresores en mujeres:** Es el conjunto de sentimientos y dolor, difícil de ser asimilados por las personas esto involucra hecho familiares, embarazo-lactancia e incluso cambios hormonales. (12)

Desde la perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1981), lo conceptualizan como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad siendo más recurrente en aquellos que laboral con seres humanos. (12)

· **Agotamiento emocional,** es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Es, por tanto, un agotamiento de los recursos

emocionales propios; es decir, emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. (12)

- **Despersonalización**, implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v. g: Al paciente le estaría bien merecida la enfermedad). (12)

- **Falta de realización personal en el trabajo**, se define como la tendencia de esos profesionales a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. (12)

En todo caso, conceptos como: agotamiento, decepción, pérdida de interés, fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, baja autoestima, agotamiento emocional, despersonalización, falta de relación, sentimiento de fallo o desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimiento de culpa por falta de

éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional, aislamiento y manifestaciones psicósomáticas. (12)

### **Causas o factores del estrés laboral**

Se dice que el exceso de exigencias y presiones o las dificultades para controlarlas pueden tener origen en una definición inadecuada del trabajo, en una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad como de las presiones que conlleva. Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo del trabajo que producen más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. (19)

Dado Cuanto más se ajusten los conocimientos y las capacidades de los trabajador a las exigencias y presiones del trabajo y del menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. En Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen

a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral (13).

Siendo así las siguientes.

**Factores organizacionales o condiciones de trabajo**

Siendo así estas ocasionadas en su mayoría por actividades monótonas, aburridas y falta de variedad, tareas que producen aversión. (19)

**Volumen y ritmo de trabajo:** definido como el Exceso o escasez de trabajo, trabajos con plazos muy estrictos. (19)

**El Horario de trabajo: los** Horarios de trabajos son estrictos e inflexibles, y las jornadas de trabajo muy largas, cuyos horarios de trabajo imprevisibles, sobrecarga laboral, salarios nada motivadores y falta de consideración por parte de los empleadores (19)

**La Participación y control:** la Falta de participación en las tomas de decisiones y falta de control (19)

**Contexto laboral: Perspectivas profesionales, estatus y salario**

La Inseguridad laboral, falta de perspectivas de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada socialmente remuneración dada por trabajo a destajo,

sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claro, exceso o carencia de capacidades para el puesto. (19)

**Papel en la entidad:** Papel indefinido, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas. (19)

**Relaciones interpersonales:** malos manejos de supervisión, y desconsiderada no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, acoso violencia trabajo aislado desigualdad ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

**Cultura institucional:** la falta de comunicación, liderazgo inadecuado falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

**La Relación entre la vida familiar y la vida laboral:** aquellas imposiciones contrapuestas de la vida laboral y la vida familiar, la falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

**Factores ambientales**

Aquellas Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, siendo: La iluminación pues no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno contar con una visualización aportan mucho en la realización de los procedimientos, contar con ambientes correctamente distribuidos y equipados facilitan una mejor distribución y organización.

El ruido, vibraciones Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad) muchas veces genera malestar físico dolor timpánico y emocional intranquilidad.

Los Ambientes contaminados. Trabajar bajo la percepción de los riesgos biológicos, pueden producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, cualquier profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicamentos tóxicos que producen una continua tensión por el daño, así mismo es importante contar con buena ventilación liberar malos olores mejora la circulación de aire. (13, 16)

**Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede:**

- cada vez más estar angustiado e irritable
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones
- disfrutar siempre de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo
- Sufrir de insomnio
- Tener problemas del corazón
  - Trastornos digestivos
  - cefalea
  - Trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores).

### **Efectos del estrés laboral en las entidades**

afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar a un buen funcionamiento y los resultados de la entidad. dicha entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados

### **El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente**

#### **modo:**

- . incremento del absentismo
- . falta de dedicación al trabajo

- . incremento de rotación del personal
- . Deterioro de la productividad
- . incremento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
- . Aumento de las quejas de usuarios y clientes
- . actos negativos en el reclutamiento de personal
- . incrementode los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés
- . Deficit de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior (17).

## 2.5. Definiciones de Términos

**Enfermera(o).** -aquella Persona con conocimiento científicos recibidos en su formación profesional y autorizada para prácticas responsables, éticos y legalmente las actividades que se realizan en el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanos ante problemas de salud real o potencial.

**Centro Quirúrgico.** – **definida como una** unidad operativa compleja, un área asistencial que permite la asistencia clínica o quirúrgica la realización de procedimientos invasivos entre otros, proporciona al equipo quirúrgico las facilidades necesarias para efectuar procedimientos quirúrgicos en forma eficaz y eficiente y

en condiciones de máxima seguridad con respecto a contaminaciones.

**Adaptación:** Es la cualidad de acomodarse a una situación determinada. El hombre es un ser eminentemente adaptativo

(13)

**Medio Ambiente:** Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana, se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales culturales que existen en un lugar y momento

(13)

**Cuidado:** Es el proceso de ayudar a uno mismo o a otro ser vivo tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún.

### III. VARIABLES E HIPÓTESIS

#### 3.1 Definición de Variables

**Nivel de Estrés:** Respuesta automática del organismo ante situaciones que exigen mayor esfuerzo de lo ordinario, conllevando a un desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo.

**Factores Laboral:** Conjunto de condicionantes laborales y ambientales que contribuye a la satisfacción o insatisfacción laboral

### 3.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	Valor final de la Variable
<b>NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE SALUD</b>	Es una respuesta automática del organismo ante situaciones que exigen mayor esfuerzo a un desequilibrio entre las exigencias y presiones que enfrenta la persona.	<p><b>Agotamiento</b></p> <p><b>Despersonalización</b></p> <p><b>Falta de logro personal</b></p>	<p>Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en los diferentes ámbitos</p> <p>Estado psíquico experimentado por algunos, sintiéndose extraños a sí mismos, a su cuerpo y al ambiente que los rodea.</p> <p>Tendencia a evaluarse negativamente, con</p>	<p>Cansancio, impotencia e inutilidad de los recursos Emocionales y físicos propios hacia los demás.</p> <p>Endurecimiento afectivo deshumanización, distanciamiento</p>	<p>Bajo: 51 – 55</p> <p>Medio: 56 – 59</p> <p>Alto: 60- 71</p>

<p><b>Factores Laborales</b></p>	<p>Conjunto de condicionantes laborales y ambientales que contribuye a la satisfacción o insatisfacción laboral</p>	<p><b>Factores Organizacionales</b></p> <p><b>Factores ambientales</b></p>	<p>especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.</p> <p>Son aquellos generadores que provocan estrés laboral motivados por aspectos en su mayoría normativas interfiriendo en las labores del personal de enfermería</p> <p>Generadores que provocan estrés,</p>	<p>Decepción, pérdida de interés, fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beneficios laborales y remunerativos</li> <li>✓ Políticas administrativa</li> <li>✓ Turnos, horarios</li> </ul>	<p>Malo: 29 – 32 Regular: 33- 38 Bueno: 39 - 43</p>
----------------------------------	---	--	---	---	---

			motivados por aspectos ambientales interfiriendo en las labores del personal de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ambientes físicos y/o materiales</li><li>✓ Servicios</li></ul>	
--	--	--	---	--	--

### **3.3 Hipótesis General e Hipótesis Específica**

#### **Hipótesis General**

Existe relación entre el nivel de estrés del personal de salud con los factores laborales del personal de salud el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya – Jauja 2018

#### **Hipótesis Específicos:**

- El nivel de estrés - agotamiento se relaciona significativamente con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018
- El nivel de estrés - despersonalización se relaciona significativamente con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018
- Nivel de estrés- falta de logro personal se relaciona significativamente con los factores organizacionales y ambientales del personal de salud en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018

## IV. METODOLOGÍA

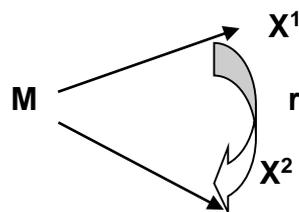
### 4.1. Tipo de Investigación

Dada El tipo de estudio fue de tipo cuantitativo correlacional  
Prospectivo, transversal,

- Correlacional: Porque Identifico la relación entre nivel de estrés y desempeño laboral
- Prospectivo: Porque según la ocurrencia de los hechos los datos fueron analizados.
- Transversal: Porque en un solo momento se midieron nivel de estrés y factores laborales

### 4.2. Diseño de la Investigación

El estudio es de tipo correlacional, no experimental,  
transversal cuyo diseño fue.



- ▣ M = Muestra
- ▣ X<sub>1</sub> = Nivel de Estrés
- ▣ X<sub>2</sub> = Factores Laborales
- ▣ r = Grado de relación entre ambas variables

#### 4.3. Población Muestra

- **Población:** La población estuvo constituida por 27 personales de salud que laboran en el servicio del Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja

##### 4.3.1 ÁREA DE ESTUDIO:

El estudio fue desarrollado en el Hospital ubicado en el Jr. San Martín 1153, Jauja- Junín identidad de nivel II- 1, institución que brinda servicios en las diferentes especialidades como es el caso en el servicio de Centro quirúrgico.

- **Criterios de Inclusión:**

Personal de salud del servicio de Centro quirúrgico que deseen participar de la investigación previo consentimiento informado.

- **Criterios de Exclusión:**

Personal que realice labor administrativa.

Personal que se encuentren realizando pasantillas o apoyo.

Personal que se encuentre de vacaciones o permiso.

**4.3.2. Muestra:** Por ser una población pequeña y accesible y contar con los recursos humanos y financieros el estudio estuvo constituida por todo el personal de salud que reunió los criterios de inclusión.

#### 4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se utilizaron como técnica la encuesta, y como instrumentos los cuestionarios (anexo N° 2).

Para la evaluación de Factores laborales se emplearon el instrumento utilizado por Jacinto y Santiago en el 2017 en Perú contando con 17 ítems cerradas de opción múltiple. Así mismo para evaluar el nivel de estrés se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días).

Obteniendo valores finales de nivel de estrés por escala de taninos de:

<b>Nivel de Estrés</b>	<b>Puntaje</b>
Bajo	51-55
Medio	56-59
Alto	60-71

Valores finales de factores laborales.

<b>Factores</b>	<b>Puntaje</b>
Malo	29 - 32
Regular	33 - 38
Bueno	39 - 43

Respecto a la validez de los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) presentan la siguiente fiabilidad en sus tres subescalas (alpha = 0.90 para el agotamiento emocional, alpha = 0.79 para la

despersonalización y  $\alpha = 0.71$  para la realización personal en el trabajo). y el instrumento de factores conto con una validez de contenido por 8 jueces expertos, obteniendo como resultado  $p < 0.05$  realizado por las autoras(es) del instrumento.

#### **Procedimientos de recolección de datos:**

Una vez revalidado los instrumentos se solicitó la autorización a la institución presentando todos los requisitos que la institución solicita.

Una vez que se cuento con la autorización se coordinó con la jefatura del servicio de emergencia para ingresar y presentar los instrumentos, objetivos del estudio y aclarar dudas a los profesionales. Previo a la recolección de datos se les entrego la hoja de consentimiento informado manteniendo en todo momento los principios éticos de respeto beneficencia no maleficencia y justicia.

El tiempo de duración aproximada fue de 25 a 30 minutos las mismas que al recogerlas se verificaron para constatar que todo esté completo. Finalmente se tabularon y procesaron los datos según lo planificado.

#### **4.5. Análisis Estadísticos de Datos:**

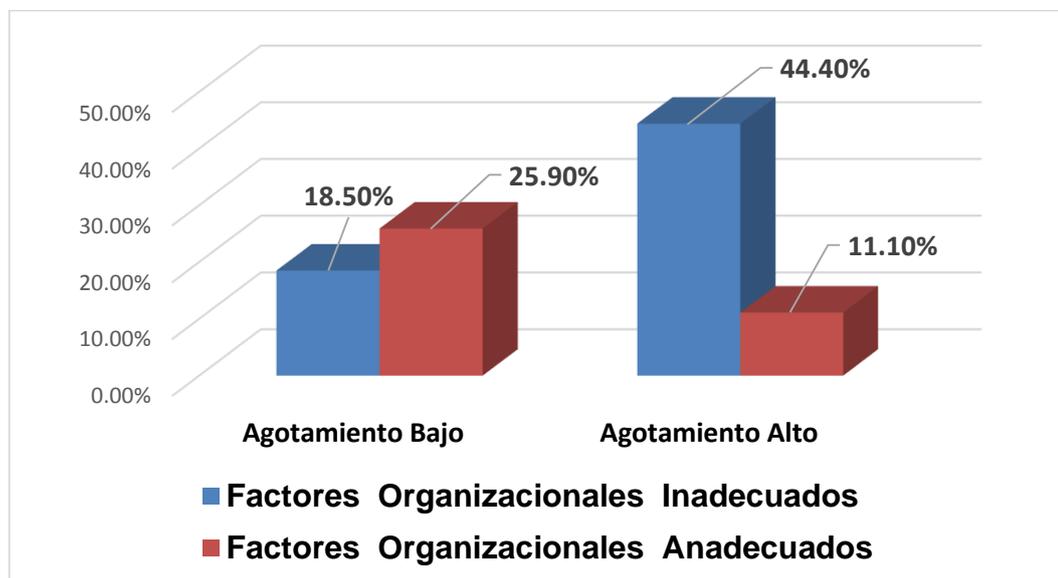
Los datos, fueron procesados en una base de datos Microsoft Excel posteriormente se realizó el análisis descriptivo, en el programa estadístico SPSS iniciándose con reportes de frecuencias simples y

acumuladas, tanto absolutas como relativas, posteriormente se categorizaron las variables continuas para efecto del análisis de datos agrupados, encontrándose medidas de tendencia central y de dispersión finalmente se hizo uso de la estadística inferencial aplicándose Spearman y chi cuadrado para determinar la relación de las variables según los objetivos general y específicas y contrastación de hipótesis (respectivamente).

## V. RESULTADOS

GRAFICO 5.1

RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS- AGOTAMIENTO CON LOS FACTORES ORGANIZACIONALES DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA – 2017



$$x^2 = 4,201^a$$

$$p = 0.04$$

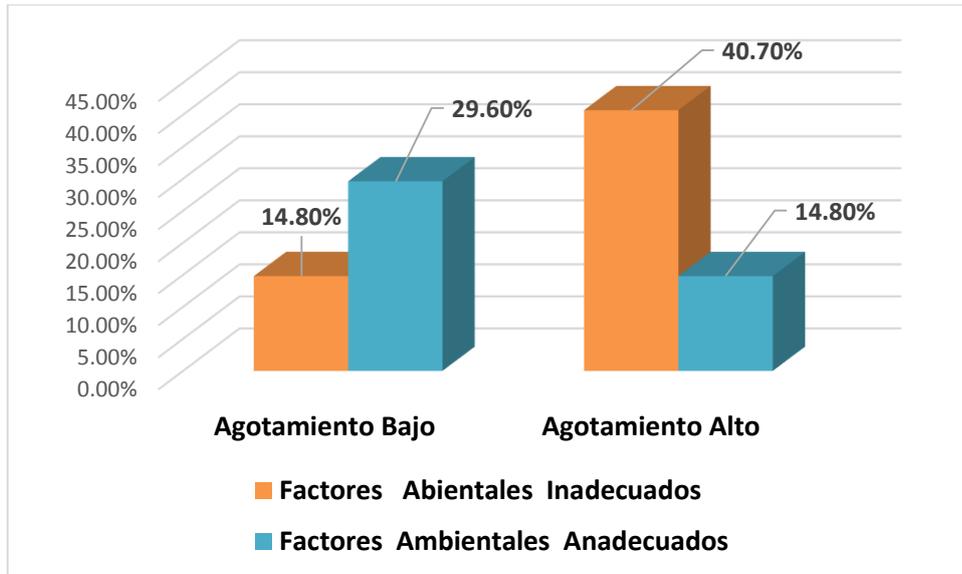
$$gl = 1$$

En el gráfico 5.1 del 100% de las profesionales encuestadas se puede observar que el 44,40% refiere que los factores organizacionales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en él agotamiento.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del  $\chi^2$  es **4, 201** y un valor p de 0.04 para un nivel de significancia de 0,05 con 1 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

**GRAFICO 5.2**

**RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS - AGOTAMIENTO CON LOS FACTORES AMBIENTALES DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA – 2017**



$$\chi^2 = 4,320^a$$

$$p = 0.047$$

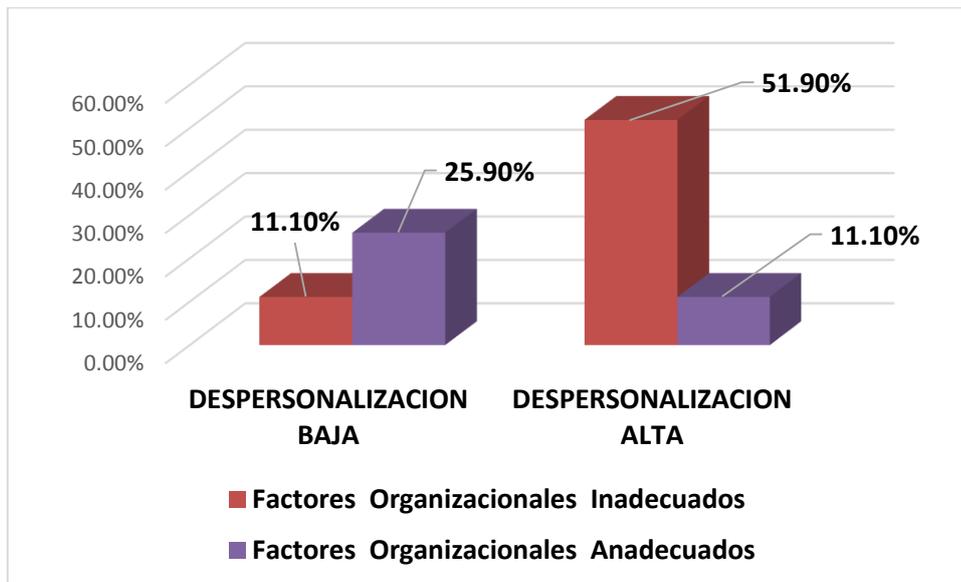
$$gl = 1$$

En el grafico 5.2 del 100% del personal encuestados se puede observar que el 40,70% refiere que los factores ambientales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en él agotamiento.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del  $\chi^2$  es **4, 320** y un valor p de 0.04 7 para un nivel de significancia de 0,05 con 1 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

**GRAFICO 5.3**

**RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS - DESPERSONALIZACIÓN  
CON LOS FACTORES ORGANIZACIONALES DEL PERSONAL DE  
SALUD QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO  
DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA – 2017**



$\chi^2 = 7,400^a$

$p = 0.013$

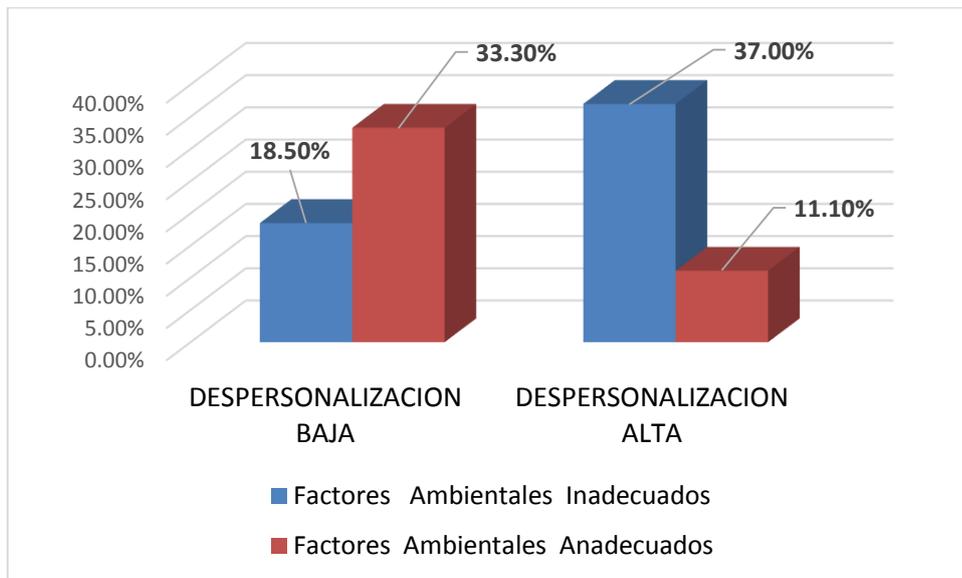
$gl = 1$

En el gráfico 5.3 del 100% del personal encuestados se puede observar que el 51,90% refiere que los factores Organizacionales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en la despersonalización.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del  $\chi^2$  es **7, 400** y un valor p de 0.013 para un nivel de significancia de 0,05 con 1 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

**GRAFICO 5.4**

**RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS - DESPERSONALIZACIÓN  
CON LOS FACTORES AMBIENTALES DEL PERSONAL DE SALUD  
QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL  
HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA – 2017**



$\chi^2 = 4,636^a$

$p = 0.05$

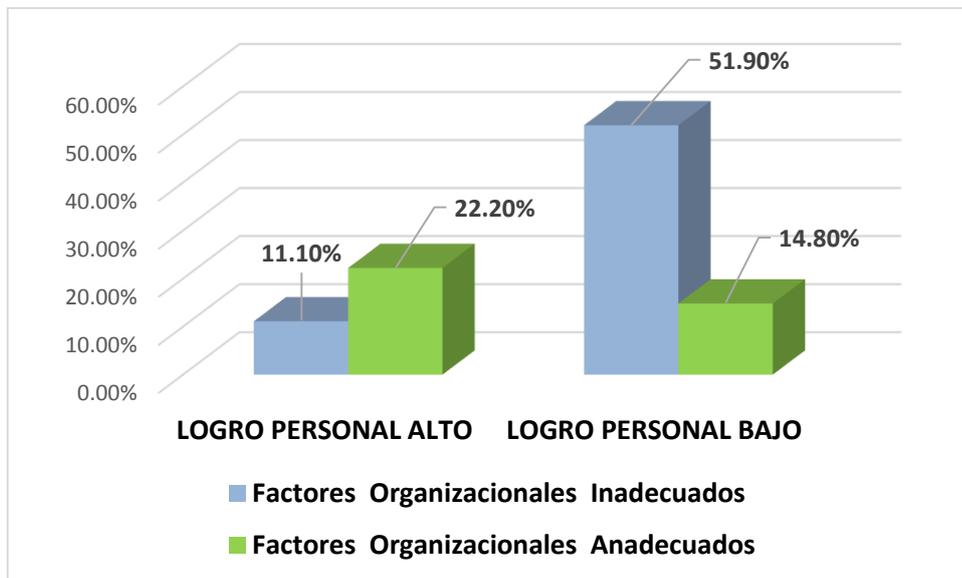
$gl = 1$

En el grafico 5.4 del 100% del personal encuestados se puede observar que el 37,00% refiere que los factores Ambientales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en la depersonalización.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del  $\chi^2$  es **4, 636** y un valor p de 0.05 para un nivel de significancia de 0,05 con 1 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

**GRAFICO 5.5**

**RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS - FALTA DE LOGRO PERSONAL CON LOS FACTORES ORGANIZACIONALES DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA - 2017**



$\chi^2 = 5,082^a$

$p = 0.039$

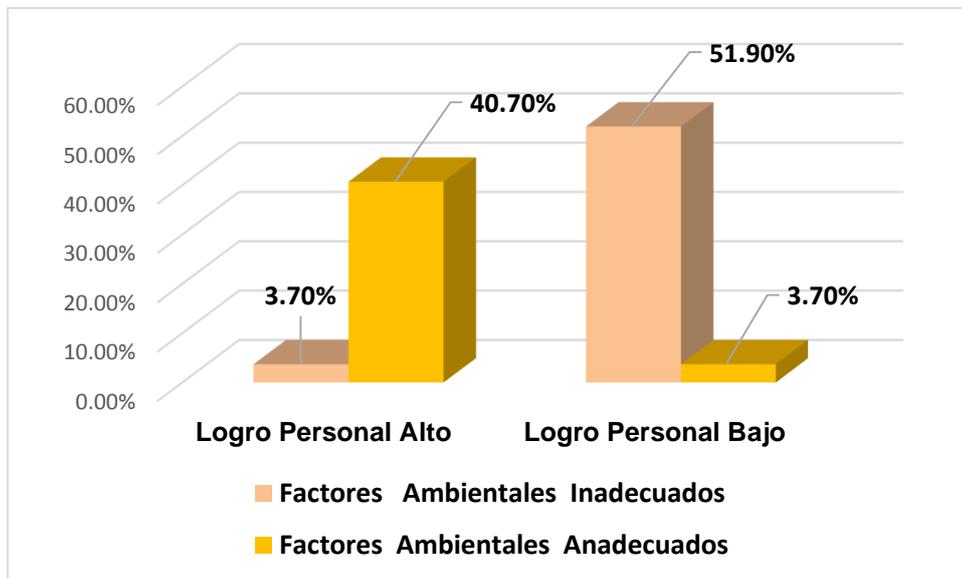
$gl = 1$

En el grafico 5.5 del 100% de las profesionales encuestadas se puede observar que el 51,90% refiere que los factores Organizacionales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en el logro personal bajo O Falta de logro personal.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del  $\chi^2$  es **5, 082** y un valor p de 0.039 para un nivel de significancia de 0,05 con 1 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

**GRAFICO 5.6**

**RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS - FALTA DE LOGRO PERSONAL CON LOS FACTORES AMBIENTALES DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA - 2017**



$\chi^2 = 19,508^a$

$p = 0.000$

$gl = 1$

En el gráfico 5.6 del 100% del personal encuestados se puede observar que el 51,90% refiere que los factores Ambientales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en el logro personal bajo O Falta de logro personal.

Respecto a la constatación de las Hipótesis se observa que el valor del  $\chi^2$  es **19, 508** y un valor p de 0.000 para un nivel de significancia de 0,05 con 1 gl y con intervalo de confianza del 95%, por tanto se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

**TABLA 5.7.1**

**RELACIÓN ENTRE EL LOS FACTORES LABORALES Y LOS NIVELES DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA – 2017**

FACTORES LABORALES	NIVEL DE ESTRES						TOTAL	
	BAJO		MEDIO		ALTO		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>MALOS</b>	0	0%	1	3.7%	10	37.0%	11	40.7%
<b>REGULAR</b>	3	11.1%	6	22.2%	2	7.4%	11	40.7%
<b>BUENOS</b>	4	14.8%	1	3.7%	0	0%	5	18.5%
<b>TOTAL</b>	7	25.9%	8	29,6%	12	44.4%	27	100%

**Spearman=0 .803** **p = 0.000**

En la tabla 5.7 del 40% el 37% del personal de salud del servicio de centro quirúrgico del hospital Domingo Olavegoya, Jauja presentan un factor laboral malo con un nivel de estrés alto seguido con factores laborales regulares y nivel medio de estrés.

**TABLA 5.7.2**

**RELACIÓN ENTRE EL LOS FACTORES LABORALES Y LOS NIVELES DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA, JAUJA – 2017**

**Medidas simétricas**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximad a <sup>b</sup>	Sig. aproximad a
Intervalo por intervalo R de Pearson	-,792	,075	-6,478	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	-,803	,075	-6,738	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	27			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Respecto a la contratación de Hipótesis se considera que Los factores laborales malos se relacionan con los niveles alto de estrés, ya que existe una relación directa , al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.803, y un p =0.000 siendo significativa.

## **VI DISCUSION**

### **6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados**

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

Así mismo el personal de salud está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que el estrés relacionado al trabajo tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del personal de salud es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos del personal motivo por lo que se desarrolló el trabajo de investigación que tuvo por objetivo, Determinar la relación entre el los factores laborales y los niveles de estrés

del personal de salud en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya – Jauja.

Respecto a la contratación de Hipótesis, Los factores laborales influyen en el nivel de estrés ya que existe una relación directa , al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.803, y un  $p = 0.000$  siendo significativa por lo que se acepta la hipótesis alterna. El Modelo de Adaptación de Callista Roy, menciona que los seres humanos son seres adaptativos, tienen la capacidad de adaptarse y crear cambios en el ambiente. Las personas que tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y buscan la integración a su entorno. Como es el caso de los profesionales de enfermería que se desempeñan laboralmente en ámbitos tan variantes como unidades críticas, relacionándose con todos los profesionales de la salud desarrollando una buena comunicación y manejo de sus emociones así mismo, Hildegard Peplau refiere que los cuidados en enfermería Psicodinámica exigen que el profesional debe ser capaz de comprender su propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas (8).

## **6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés Laboral es una enfermedad peligros para las economías industrializadas y en vías de

desarrollo perjudicando la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores. la mayoría de los autores define que el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentar a ellos esas reacciones pueden ser fisiológicas cognitivas conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico mental , angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que genera ese estrés .(15)

Situación nada ajena que se evidencia en los resultados hallados en nuestro estudio donde el 44,40% refiere que los factores organizacionales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en él **agotamiento** y un valor p de 0.04 existe relación significativa entre ambas variables.( Grafico 5,1) asi como el 40,70% refiere que los factores ambientales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en él **agotamiento.** y un valor p de 0.04 7 existe relación significativa entre ambas variables. ( Grafico 5,2). Datos similares fueron hallados por RAMIREZ ARGUMENTO Raquel en el 2016 en su estudio "Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento al Estrés, En Enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Perú". como resultados obtuvo que El nivel de Síndrome de Burnout en los enfermeros ,fue en un 69% de nivel medio, con tendencia al alza, lo cual evidencia el riesgo de acentuar posibles síntomas físicos y

emocionales propios del Burnout y con ello afectar su bienestar. Donde el nivel de Agotamiento Emocional de los enfermeros es en un 69% nivel medio con tendencia al alza, lo que se entiende como un personal enfermero altamente vulnerable, con un nivel de fatiga extrema, pudiéndose evidenciar síntomas como ansiedad, aislamiento, frustración, baja autoestima, el nivel de realización personal, es en promedio nivel alto, lo cual es un efecto positivo porque significa que los enfermeros valoran su trabajo, y tienen aún interés de autocorregirse, afrontar la carga emocional y mejorar en el ámbito profesional y laboral (12).

Así como el estudio realizado por CANCHARI CANDELA Esther en su estudio “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora Perú ” En cuanto al nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional; 60% presenta nivel medio, 23.3% alto y 16.7% bajo. (14).

Si tenemos en cuenta que los factores organizacionales Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional es donde entran a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o de días festivos sufriendo las consecuencias que trabajar estos turnos implica, por ejemplo trabajar por la mañana en el Centro de Salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente. Si a todo esto añadimos la cantidad

de puestos eventuales que existen hoy en día a nivel de Enfermería o lo que es lo mismo son más los eventuales e interinos que los que tienen plaza fija, o sea, una inseguridad laboral manifiesta donde la persona hace las horas que tenga que hacer por aquello de «por si acaso mañana no tengo trabajo». Todo esto en su conjunto favorece la aparición de un ambiente negativo en el trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayoritario entre el personal de enfermería. Donde la sobrecarga de trabajo cobra gran relevancia al ejercer responsabilidades importantes, o la responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, 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.

Dentro de esta sobre exigencia esta la sobrecarga de trabajo que experimente el enfermero en su desempeño laboral diario se puede mencionar el exceso de pacientes o también denominada masificación. En servicios como el de Urgencias la masificación produce serios problemas de atención correcta e individualizada. Si a ello le sumamos la falta de

personal y el tipo de trabajo (normalmente se atiende a pacientes en situaciones límite) podemos considerar que el profesional de Enfermería esté expuesto a un estrés importante que afectará a su nivel de salud a largo plazo (18).

Cabe mencionar que una institución hospitalaria tienen un carácter físico o una atmósfera particular propia que condiciona la conducta de los individuos que la integran, los mobiliarios la distribución de los ambiente de trabajo, mobiliarios y la tecnología pueden convertirse en un alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios, recursos que deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales, como también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva genera incomodidad malestar peor aún genera estrés .

Factores Ambientales o condiciones físicas externas, también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran: · La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno. · El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.). · Vibraciones · Ambientes

contaminados. La temperatura a veces trabajar en un ambiente caluroso o frío genera un tremendo discomfort. (18 )

Por otro lado se encontró que el 51,90% refiere que los **factores Organizacionales** son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en la **despersonalización**. con un valor de significancia de 0.013 por lo que se encontro relación significativa entre ambas variables.( Grafico 5,3) y un 37,00% refiere que los **factores Ambientales** son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en la **despersonalización con un** valor p de 0.05 existe relación significativa entre ambas variables( Grafico 5,4). Resultados similares fueron encontrados por CANCHARI CANDELA Esther en su estudio “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora Peru ” En cuanto al nivel de estrés según la dimensión despersonalización; 40% presentan nivel medio, 46.7% alto y 13.3% bajo ( 14).

Dado que el Distress ( negativo) se da como una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo en muchas veces lugar a desequilibrios físicos y mentales saturando el sistema fisiológico. Además esta respuesta excesiva acaba por reducir la capacidad de atención. Llevando muchas veces a la persona a la **Despersonalización**, lo que implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia

las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v. g: Al paciente le estaría bien merecida la enfermedad) (12) siendo esto desarrollado por los Horarios de trabajos estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo muy largas o y fuera del horario normal, los horarios de trabajo son imprevisibles, sistemas de turnos mal concebidos y la sobrecarga laboral, pocos incentivos económicos, académicos, asociado a la poca dotación del personal y si a esto se le suma el hecho de no contar con ambientes adecuados para la realización de la tarea ( 13)

También Cabe mencionar que según la estadísticas México encabeza la lista de países con mayor tasas de estrés laboral con cerca de un 40% de empleados afectados mientras que en Europa la tasa media es del 28% para tener una idea de la magnitud de este problema tan solo en EEUU es estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares debido al ausentismo laboral disminuyendo las capacidades productivas de aquellos que lo sufren.

También es fundamental que las personas tengan un propósito general en su vida, que sea el motor que los lleve a enfrentar retos y dificultades en aras de lograr ese propósito general. Todos los días tenemos oportunidades para hacer los cambios necesarios que nos

permitan mejorar nuestra calidad de vida. En nuestro estudio se encontró que el 51,90% refiere que los **factores Organizacionales** son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en el **logro personal bajo O Falta de logro personal** y un valor p de 0.039, existe relación significativa entre ambas variables (Grafico 5,5) y el 51,90% refiere que los **factores Ambientales** son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en el **logro personal bajo O Falta de logro personal con** un valor p de 0.000 existe relación significativa entre ambas variables( Grafico 5,6). En el estudio desarrollado por CANCHARI CANDELA Esther en su estudio “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora Peru ” En cuanto al nivel de estrés según la dimensión de realización personal, 43.3% presentan nivel medio, 16.7% alto y 40% (14) bajo.

La ausencia de realización personal en el trabajo, es la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Siendo caracterizado por agotamiento, decepción, pérdida de interés, fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, baja autoestima, agotamiento emocional, despersonalización, falta de relación, sentimiento de fallo o desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimiento de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o

distanciamiento emocional, aislamiento y manifestaciones psicosomáticas.(12) ocasionado por la Falta de participación en la toma de decisiones falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral) ( 13), ya que una supervisión autoritaria, entrometida y excesiva puede desembocar en una sensación de miedo a cometer algún error. · Falta de participación en la toma de decisiones así mismo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes: ÿ Cadena de trabajo lenta y monótona; ÿ Jubilación brusca.(18)

Otro generador de estrés está dado por las Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, siendo: La iluminación pues no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno contar con una visualización aportan mucho en la realización de los procedimientos, contar con ambientes correctamente distribuidos y equipados facilitan una mejor distribución y organización El ruido, vibraciones Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad) muchas veces genera malestar físico dolor timpánico y emocional intranquilidad. Y los Ambientes reducidos, contaminados. pueden producir mayor ansiedad en el profesional,

repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Así como trabajar con sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicamentos tóxicos que producen una continua tensión por el daño, así mismo es importante contar con buena ventilación liberar malos olores mejora la circulación de aire. (13, 16)

En la tabla 5.7 al evaluar la relación de los factores laborales con el nivel de estrés se encontró que del 40% el 37% del personal de salud del servicio de centro quirúrgico del hospital Domingo Olavegoya, Jauja presentan un factor laboral malo con un nivel de estrés alto seguido con factores laborales regulares y nivel medio de estrés resultados similares fueron encontrados por SAUÑE OSCCO Wilson, BENDEZÙ SARCINES, OSCCO-TORRES Olinda, en su estudio “las Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público Peruano” en el año 2015; donde las condiciones laborales son consideradas desfavorables en un 70% y favorables en un 30%. Respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Concluyendo que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano (13). Así como el estudio de CANCHARI CANDELA Esther 2014 “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora Perú ” estudio que tuvo como resultados que en relación al nivel de estrés laboral el 50% tienen un nivel

medio; 33.3% alto y 16.7% bajo concluyendo que mayoría de las enfermeras presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales ( 14).

Dado el estrés se manifiesta cuando el esfuerzo que hace el trabajador/a no es congruente a la ganancia que recibe los cambio. Bajo esta premisa, el estrés es un fenómeno que surge de la interacción entre el trabajador/a y sus condiciones de en el trabajo.(10) por lo que resulta importante tener en cuenta el Modelo de **Adaptación de Callista Roy**, en donde redacta que los seres humanos como seres adaptativos, tienen la capacidad de adaptarse y crear cambios en el ambiente. Y a La habilidad para responder a estos cambios está determinada por las demandas de la situación y los recursos internos disponibles. Callista Roy especifica que la adaptación es el proceso y resultado por el que las personas que tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y buscan la integración a su entorno. Como es el caso de los profesionales de enfermería que se desempeñan laboralmente en ámbitos tan variantes como unidades críticas, consultorios centros quirúrgicos comunidad etc. y que se relacionan con todos los profesionales de la salud

para lo cual deben de tener o desarrollar una buena comunicación y manejo de sus emociones frente a esto y apoyados en la teoría Psicodinámica dende señala (9). Hildegard Peplau que los cuidados en enfermería Psicodinámica exigen ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas que surgen a todos los niveles de experiencia, la enfermería es un importante proceso interpersonal y terapéutico, funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos que hacen de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades (11)

## VII. CONCLUSIONES

Existe una relación directa y significativa entre los factores laborales malos se relacionan con los niveles alto de estrés, existe una relación directa, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman = 0.803, y un  $p = 0.000$  siendo significativa el resultado

El personal de salud que labora en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya Jauja, presento el 44,40% y 40,70% refiere que los factores organizacionales y ambientales son inadecuados presentando un nivel de estrés- agotamiento alto respectivamente

El personal de salud que labora en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya Jauja, presento 51,90% y 37,00% de factores organizacionales y ambientales inadecuados con un nivel de estrés – despersonalización alto.

El personal de salud que labora en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya Jauja, presento 51,90% de factores Organizacionales y ambientales son inadecuados presentando un alto nivel de estrés manifestado en el logro personal bajo O Falta de logro personal

## **VIII. RECOMENDACIONES**

1. Seguir realizando investigación sobre factores laborales que influyen en el nivel de estrés.
2. Capacitaciones permanentes al personal de salud sobre factores laborales
3. Participar activamente en capacitaciones profesionales que ayuden a manejar el estrés.
4. Brindar las condiciones necesarias de ambientes materiales insumos y equipos para el desarrollo de las actividades laborales
5. Participar en recreaciones en sus momentos libres como ejercicios aeróbicos, natación, meditación, etc, para poder liberarse de las tensiones del trabajo y liberar la mente del estrés.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Romero A, Banderas I. Clima Laboral en las enfermeras de un Hospital [Rev. en Línea Enfermería Docente 2007; Vol 87 5-9] España [fecha de acceso 28 abril 2016] Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/files/revistas/ED-87-03.pdf>
2. Cifuentes Rodríguez J. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención [Rev. en Línea Avances en Enfermería • Vol. XXXII-No. 2 julio-diciembre 2014] Colombia - 2012 .[fecha de acceso 26 de Octubre 2016] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
3. Aguirre Raya D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. factores que la afectan. La Habana – Cuba 2009 .[fecha de acceso 15 de Octubre 2017] Disponible en:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021)
4. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD - OPS .**Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades** [fecha de acceso 18 de julio 2017] Disponible en: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
5. BIENESTAR 180. **Top de 5 países más estresados del mundo.** [ fecha de acceso 15 de julio 2017] Disponible en: <http://www.salud180.com/salud-dia-dia/top-5-de-paises-mas-estresados>

6. LA REPUBLICA: **Casi 60% de peruanos sufre de estrés - 2016** [serie en internet] [ fecha de acceso 15 de julio 2017] Disponible en:[Casi el 60% de Peruanos sufre de estrés](http://larepublica.pe/imprensa/domingo/788231-casi-60-de-peruanos-sufre-de-estres)  
<http://larepublica.pe/imprensa/domingo/788231-casi-60-de-peruanos-sufre-de-estres>
  
7. CONGRESO DE LA REPUBLICA. **Ley del Trabajo de la Enfermera(o) LEY N° 27669** [fecha de acceso 24 de setiembre 2017] Disponible en:[http://www.essalud.gob.pe/downloads/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_del\\_enfermero.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf)
  
8. CONSEJO GENERAL DE PSICOLOGIA EN ESPAÑA. **Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016** . [fecha e acceso 14 de octubre 2017] Disponible en:[http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)
  
9. SANCHEZ APOLO Blanca **Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila Ecuador 2017** tesis para obtener el grado de magister en Enfermería Clínico Quirúrgico Universidad Técnica de Machala. [tesis en Línea] [fecha de acceso 13 de octubre 2017] Disponible en:<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10373>
  
10. CASTILLO AVILA Irma, TORRES LLANOS Norma, AHUMADA GOMEZ Aldo, CARDENAS TAPIAS Karina, LICONA CASTRO Sharon .**Estrés laboral en enfermería factores asociados –**

**Cartagena 2014.** Volumen 30, n.º1, Enero - Abril 2014 [Rev. en Línea] [fecha de acceso 16 de noviembre 2017] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4312>

11. CORTAZA RAMÍREZ Leticia , FRANCISCO TORRES Mauricio Domingo. **Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz- México 2014** [Rev. en Línea] [ fecha de acceso 07 de noviembre 2017] Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>

12. RAMIREZ ARGUME Raquel Lucia del Pilar **Síndrome De Burnout Y Estrategias De Afrontamiento Al Estrés, En Enfermeros De La Unidad De Cuidados Intensivos Del Hospital Nacional Dos De Mayo Lima Perú 2016** [tesis para optar título de Especialista en Enfermería cuidados intensivos] [tesis en Línea] [fecha de acceso 19 de diciembre 2017] Disponible en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5762>

13. SAUÑE OSCCO Wilson, BENDEZÙ SARCINES, OSCCO-TORRES Olinda **Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público Peruano 2015.** Rev. méd. Panacea 2015; 2(3):91-94 [REV en Línea] [fecha de acceso 20 de diciembre 2017] Disponible: [http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id\\_articulo=93183&id\\_seccion=5320&id\\_ejemplar=9133&id\\_revista=343](http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=93183&id_seccion=5320&id_ejemplar=9133&id_revista=343)

14. CANCHARI CANDELA Esther 2014 “**Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora Perú 2014.** [tesis para optar título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico] [tesis en Línea] [ fecha de consulta 12 de enero 2018] Disponible en <https://docplayer.es/73750836-Universidad-nacional-mayor-de-san-marcos-nivel-de-estres-laboral-de-las-enfermeras-en-centro-quirurgico-del-hospital-maria-auxiliadora-lima-2014.html>
15. Estrés laboral Info. **Toda la Información sobre el Estrés Laboral 2017.** [fecha de consulta 08 enero 2018] Disponible en: <http://www.estreslaboral.info>
16. CUEVAS-TORRES Marilis, GARCÍA-RAMOS Tania. **Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. .Santiago del Estero – Argentina.** Trabajo y Sociedad, Núm. 19, 2012 [Rev en Linea] Consulta [ fecha de consulta 15 de enero 2018 ] Disponible: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1514-68712012000200005](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000200005)
17. STAVROULA Leka, GRIFFITHS Amanda, TOM Cox. **La organización del trabajo y el estrés 1999.** Serie protección de la salud de los trabajadores nº 3 Instituto de trabajo salud y organización [serie en internet] [3-8 p.] [fecha de acceso 26 de enero 2017] Disponible. Coronado [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/.](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

18. Coronado Luna Liz Karina **Factores Laborales y Niveles Estrés Laboral en Enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión 2006** tesis para optar título de Licenciada en Enfermería] [tesis en Línea] [ fecha de consulta 12 de enero 2018] Disponible en:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1011>

19. Dávalos Azurín Gladys **Estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital II de es salud, Abancay 2017** para optar el título de segunda especialidad en enfermería en emergencias y desastres] [tesis en línea] [fecha de consulta 28 de enero 2018] Disponible en:

[https://fcs.unac.edu.pe/images/transparencia/resoluciones\\_decanales/2018/995-a-996-JURADO-REVISOR-TESIS-ESPECIALIDAD-sin-ciclo-ORE-TAMARIZ-Y-VASQUE.docx](https://fcs.unac.edu.pe/images/transparencia/resoluciones_decanales/2018/995-a-996-JURADO-REVISOR-TESIS-ESPECIALIDAD-sin-ciclo-ORE-TAMARIZ-Y-VASQUE.docx)

# **ANEXOS**

**CARACTERÍSTICAS PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL  
SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DOMINGO  
OLAVEGOYA, JAUJA - 2017**

<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES - LABORALES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>EDAD</b>		
30 - 35	8	30
36 - 40	13	<b>48</b>
41 A MAS	6	22
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>		
LICENCIADA	18	<b>67</b>
ESPECIALISTA	8	30
MAGISTER	1	3
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>		
5 a 10	6	22
11 a 15	17	<b>63</b>
16 A MAS	4	15
<b>ESTADO CIVIL</b>		
CASADOS	14	<b>52</b>
SOLTEROS	9	33
VIUDOS	1	4
DIVORSIADOS	3	11
<b>SEXO</b>		
Masculino	2	7%
Femenino	25	<b>93%</b>