

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



**“EL ESTRÉS Y EL COMPORTAMIENTO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTORAS:

LIC. SONIA YSABEL VELÁSQUEZ MONTES
LIC. CHANTAL MAGALY VICTORIA ARIZAPANA

ASESOR: MG. WALTER RICARDO SAAVEDRA LÓPEZ

Callao, 2019

PERÚ

Document Information

Analyzed document	“EL ESTRÉS Y EL COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO 2018 - COPIA.docx (D173473661)
Submitted	2023-09-05 23:37:00
Submitted by	
Submitter email	darisa.store@gmail.com
Similarity	18%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / ILLANES-LUQUE revision Urkund..docx Document ILLANES-LUQUE revision Urkund..docx (D90702027) Submitted by: mlferrerm@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / LXX TESIS ESP. - 4. LUQUE- ILLANES REVISION URKUND.docx Document LXX TESIS ESP. - 4. LUQUE- ILLANES REVISION URKUND.docx (D94365417) Submitted by: mlferrerm@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 7
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS CARGA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT para URKud (1).docx Document TESIS CARGA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT para URKud (1).docx (D150994077) Submitted by: zmontufar@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS CUYO-RIVERA.docx Document TESIS CUYO-RIVERA.docx (D146059588) Submitted by: andreasalome29@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 9
SA	Universidad Nacional del Callao / ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO (investigacion).docx Document ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO (investigacion).docx (D149070861) Submitted by: erodasbuitron@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / revision tesis urkund.docx Document revision tesis urkund.docx (D164464149) Submitted by: queli.rod22@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 1
SA	“PROYECTO DE TESIS” LISTO (2).docx Document “PROYECTO DE TESIS” LISTO (2).docx (D141923927)	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS GRUPO 3 CICLO 102 VILMA URKUND.docx Document TESIS GRUPO 3 CICLO 102 VILMA URKUND.docx (D172716682) Submitted by: jhurtadot@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / Grupo 7_Estela Manrique y Liz Soto.docx Document Grupo 7_Estela Manrique y Liz Soto.docx (D116912833) Submitted by: fcs.posgrado@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 4
SA	PROYECTO DE TESIS PACHECO FLORES MARÍA DEL CARMEN.docx Document PROYECTO DE TESIS PACHECO FLORES MARÍA DEL CARMEN.docx (D129898222)	 4

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:

TÍTULO: El Estrés Y El Comportamiento Laboral Del Profesional De Enfermería Del Servicio De Emergencia Del Hospital María Auxiliadora, Villa María Del Triunfo, 2018.

AUTOR (es) / CÓDIGO ORCID / DNI:

LIC. SONIA YSABEL VELÁSQUEZ MONTES

LIC. CHANTAL MAGALY VICTORIA ARIZAPANA

ASESOR: MG. WALTER RICARDO SAAVEDRA LÓPEZ

CODIGO ORCID: 0009-0007-4664-0547

DNI: 41609887

LUGAR DE EJECUCIÓN:

Hospital María Auxiliadora, Villa María Del Triunfo.

UNIDAD DE ANÁLISIS:

Profesional De Enfermería Del Servicio De Emergencia

TIPO: Descriptivo Correlacional

ENFOQUE: Probabilidad

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental

TEMA OCDE: SALUD

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ZOILA ROSA DIAZ TAVERA PRESIDENTE
- LIC. ESP. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO SECRETARIA
- MG. LAURA MARGARITA ZELA PACHEO VOCAL

ASESORA: MG. WALTER RICARDO SAAVEDRA LÓPEZ

N° DE LIBRO: 03

N° DE FOLIO: 138

N° DE ACTA: 003 - 2019

FECHA DE APROBACIÓN DE TESIS: 04 de enero de 2019

RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN: N° 0500-2019-CF/FCS



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

XLVII CICLO TALLER DE TESIS PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 003-2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del viernes 04 de enero del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reúne el Jurado Evaluador del XLVII Ciclo Taller de Tesis para la obtención de Título de Segunda Especialidad Profesional; conformado por los siguientes docentes:

Dra. ZOILA ROSA DÍAZ TAVERA
Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO
Mg. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO

PRESIDENTA
SECRETARIA
VOCAL

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis, titulada "EL ESTRÉS Y EL COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2018", presentado por: Don(ña) VELASQUEZ MONTES SONIA YSABEL y VICTORIA ARIZAPANA CHANTAL MAGALY.

Con el quórum establecido según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 309-2017-CU de fecha 24 de octubre de 2017; luego de la sustentación, los miembros del Jurado Examinador formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado Evaluador acordó **APROBAR** con la escala de calificación cualitativaBUENO....., y calificación cuantitativa...CATORCE... (14.) de la Tesis para optar el **Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en EMERGENCIAS Y DESASTRES**, de conformidad con el Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos, dándose por terminado el acto de sustentación, siendo las 10:30 horas del mismo día.

Callao, 04 de enero de 2019


.....
Dra. ZOILA ROSA DÍAZ TAVERA
Presidenta de Jurado Evaluador


.....
Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO
Secretaria de Jurado Evaluador


.....
Mg. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO
Vocal de Jurado Evaluador



DICTAMEN PRESIDENTE DE JURADO EVALUADOR

INFORME N° 003- 2019-JE-XLVII-CTT-FCS

Viernes, 04 de enero del 2019.

A : Dra. ARCELIA OLGA ROJAS SALAZAR
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

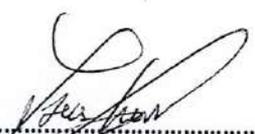
ASUNTO : DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Mediante el presente, la Presidenta de Jurado Evaluador del XLVII Ciclo Taller de Tesis, cumple con informar, que Don (ña) VELASQUEZ MONTES SONIA YSABEL y VICTORIA ARIZAPANA CHANTAL MAGALY, no presenta observación en la sustentación de la tesis, titulada:

“ El estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2018”

De esta manera la Presidenta de Jurado Evaluador concluye, **DAR CONFORMIDAD FAVORABLE**, determinándose que debe proseguir con los trámites respectivos del proceso para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Es todo cuanto se informa a usted.


.....
Dra. ZOILA ROSA DÍAZ TAVERA
Presidenta Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A nuestros familiares, por ser los pilares más importantes y demostrar siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar diferencia de opiniones, sin ellos no hubiéramos logrado esta meta.

ÍNDICE

	Pág.
HOJA DE JURADO	v
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Limitantes	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes (internacional y nacional)	15
2.2 Marco	21
2.2.1 Teórico	21
2.2.2 Conceptual	22
2.3 Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS	
3.1 Hipótesis	32
3.1.1 Definición de las variables	33
3.1.2 Operacionalización de variables	34

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1 Tipo y diseño de la investigación	36
4.2 Población y muestra	38
4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información de campo	39
4.4 Análisis y procesamiento de datos	39
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1 Resultados descriptivos	40
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1 Contrastación de la hipótesis	47
6.2 Contrastación de los resultados con estudios similares	54
6.3 Responsabilidad ética	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de Consistencia	66
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	68
Anexo 3: Base de datos	71

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA 5.1	ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	40
TABLA 5.2	REACCIONES FÍSICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	41
TABLA 5.3	REACCIONES PSICOLÓGICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	42
TABLA 5.4	REACCIONES CONDUCTUALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	43
TABLA 5.5	COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	44
TABLA 5.6	COMPORTAMIENTO ADECUADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	45
TABLA 5.7	COMPORTAMIENTO INADECUADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	46
TABLA 6.1	ESTRÉS Y COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO	48

DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA
AUXILIADORA 2018

TABLA 6.2	ESTRÉS Y COMPORTAMIENTO ADECUADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	49
TABLA 6.3	ESTRÉS Y COMPORTAMIENTO INADECUADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	50
TABLA 6.4	COMPORTAMIENTO LABORAL Y REACCIONES FÍSICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	51
TABLA 6.5	COMPORTAMIENTO LABORAL Y REACCIONES PSICOLÓGICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	53
TABLA 6.6	COMPORTAMIENTO LABORAL Y REACCIONES CONDUCTUALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	54

ÍNDICE DE GRÁFICO

		Pág.
GRÁFICO 5.1	ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	40
GRÁFICO 5.2	REACCIONES FÍSICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	41
GRÁFICO 5.3	REACCIONES PSICOLÓGICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	42
GRÁFICO 5.4	REACCIONES CONDUCTUALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	43
GRÁFICO 5.5	COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	44
GRÁFICO 5.6	COMPORTAMIENTO ADECUADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	45
GRÁFICO 5.7	COMPORTAMIENTO INADECUADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la afectación que genera el estrés en el comportamiento del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018.

La metodología de estudio fue de tipo aplicada, descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018, a quienes se le aplicó un cuestionario para medir las variables de estudio debidamente validado y con una alta confiabilidad. Los resultados mostraron que predomina un nivel de satisfacción alto (54%) y un nivel alto de cuidados de enfermería (40%). Al aplicar Rho de Spearman con un nivel de significancia del 95% se encontró un valor p (sig.) de $0,001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, se confirmó estadísticamente que existe relación inversa entre ambas variables por lo que, se infiere que existe una relación inversa entre estrés y comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018. Concluyendo que, a mayor nivel de cuidados de enfermería, mayor será el nivel de satisfacción.

Palabras clave: Estrés, comportamiento laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the effect of stress on the behavior of the nursing professional in the emergency service of the Maria Auxiliadora Hospital, Villa María del Triunfo, 2018.

The study methodology was applied, descriptive correlational type, non-experimental design. The sample consisted of 30 nursing professionals who work in the Emergency Service of the María Auxiliadora Hospital 2018, to whom a questionnaire was applied to measure the study variables duly validated and with high reliability. The results showed that a high level of satisfaction predominates (54%) and a high level of nursing care (40%). When applying Rho of Spearman with a level of significance of 95%, a p (sig.) Value of 0.001 <0.05 was found. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is, it was statistically confirmed that there is an inverse relationship between both variables, so it is inferred that there is an inverse relationship between stress and work behavior of the nursing professional of the emergency service of the María Auxiliadora Hospital, Villa María del Triunfo, 2018. Concluding that, the higher the level of nursing care, the higher the level of satisfaction.

Keywords: Stress, work behavior.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales; debido a los riesgos psicosociales que enfrentamos cotidianamente. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés laboral y sus desencadenantes que están ligados específicamente al comportamiento del profesional de enfermería.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante que implica a estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de enfermera, 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 y por ende repercuten en la salud mental de los profesionales.

De lo anterior se observa que, en el personal de enfermería al unificar varias actividades al cuidado diario del paciente tanto en el área hospitalaria abierta como en la crítica, los factores psicosociales repercuten sobre la calidad de atención ya que cada uno de los pacientes necesita una atención integral diferente de acuerdo a su patología.

De tal manera que, para obtención de la información se realizó la aplicación de los instrumentos de investigación al personal de enfermería seleccionado; revelando respuestas contundentes significativas en los grupos que fueron de gran ayuda para poder reconocer los factores psicosociales del estrés laboral y el comportamiento del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora, siendo así necesario conocer el comportamiento laboral que causa la presencia de estrés en el profesional de enfermería.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites. (1)

Ante una situación de alarma, en la que el profesional de enfermería tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el profesional de enfermería, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicosomáticas.

Partiendo de lo anterior, es necesario definir que el estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. (2)

Existen múltiples factores que influyen en el comportamiento en el trabajo. Cuando hablamos de profesiones que brindan un servicio, o que tienen a cargo la salud y enfermedad, los factores se hacen complejos, y es por esto que hemos elegido este tema para nuestro estudio. La profesión de enfermería ha sido considerada como una profesión estresante debido a

las características físicas como emocionales a que los enfermeros se deben enfrentar. La muerte, al dolor, múltiples problemas, hacen que estos profesionales estén continuamente tomando decisiones bajo presión y con un grado importante de responsabilidad.

De este modo, se acota que hay diversas fuentes que afectan el comportamiento: como la recarga laboral, la falta de comunicación, el entorno laboral, la excesiva responsabilidad que conlleva su trabajo, las emociones, los propios pacientes, familiares y los conflictos con los médicos entre otros. Como también pueden ser factores que inciden en el rendimiento, la situación socioeconómica, familiar, y el bajo rendimiento de productividad y eficacia del trabajo. (3)

Desde esta perspectiva, se tiene que las circunstancias propias del trabajo desarrollado: muchas horas unidas al sufrimiento del paciente; ser el intermediario entre el paciente, el médico y la familia; soportar críticas y exigencias de ambos lados; la devaluada imagen de la profesión; el poco reconocimiento social de esta profesión y las dificultades organizativas, son el marco adecuado para que pueda instaurarse el estrés laboral con todas sus manifestaciones psicofísica y/o el síndrome Burnout.

Todo trabajo implica, para quien lo realiza, un conjunto de requerimientos físicos y psíquicos; los primeros se denominan carga física y los segundos, carga mental.

Asimismo, tanto la carga física como la mental están en función de diversas características observables del puesto de trabajo, características que constituyen los factores de riesgo asociados a la carga de trabajo. Esta evaluación de riesgos, pretende identificar, analizar y valorar posibles factores estresantes en el comportamiento en el trabajo que desarrolla un determinado profesional de enfermería en el servicio de emergencia.

En virtud de lo anterior, F. G. Benavides y col. (4), define la carga de trabajo, como: La carga del trabajo, es un problema cuyo origen se encuentra en la organización del puesto de trabajo, o sea en el diseño del trabajo Las demandas del trabajo, exigencias y características del mismo además de su organización, pueden ser factores desencadenantes de estrés. Estos aspectos pueden ser relativos a las características del trabajo y ciertas características personales.

Por su parte, la psicología laboral ha demostrado que el lugar de trabajo, “influye en el rendimiento del profesional y en el comportamiento laboral percibida por cada trabajador; la no-satisfacción o insatisfacción puede ser motivo desencadenante o influyentes para desencadenar estrés laboral” (5). Habiendo sido reconocido que el trabajo hospitalario es fuente de estrés, es difícil contar con instrumentos que permitan prever cuando una situación de trabajo es susceptible de originar a los trabajadores estados de estrés o fatiga mental como lo consideran algunos.

El Hospital María Auxiliadora, ubicado en Villa María del Triunfo, en el que se ha basado una evaluación de riesgo inicial, es multidisciplinario, especialmente en emergencia; en sus numerosas camas atiende todo tipo de pacientes, considerando que cuantiosos profesionales de distintas categorías, desarrollan el trabajo en este centro, entre los que se encuentran 40 profesionales de enfermería destinados al servicio de emergencia, quienes en la evaluación inicial de riesgos, manifestaron sentirse víctimas de un cierto nivel de estrés laboral.

El presente estudio nace a raíz de la observancia de cierta situación en la que se viene trabajando en el departamento de emergencia del Hospital María Auxiliadora del distrito de Villa María del Triunfo, donde se brinda atención inmediata a los pacientes que acuden en situación de emergencia y/o urgencia, los casos críticos que llegan a dicho hospital ya que se

presentan diversos pacientes con situaciones de emergencia muy diferentes una de la otra, causando así en el profesional de enfermería un cuadro de estrés que al parecer influye en el comportamiento laboral, observándose cambios en este. Sumándose a todo ello la carencia de insumos y medicamentos, además de ser el único hospital del Ministerio de Salud en dicho distrito antes mencionado, que brinda atención las 24 horas al día. Por todo lo antes mencionado el profesional de enfermería por la característica de su profesión está en constante contacto, comunicación y coordinación con el equipo multidisciplinario del departamento de emergencia, así como con el médico tratante, los servicios de apoyo al diagnóstico, con los familiares de los pacientes y sobre todo con los pacientes a su cargo.

Como respuesta a la necesidad de las investigaciones sobre la manera de afectación del estrés en el comportamiento laboral, en los últimos años se han incrementado significativamente, sin embargo, en Perú y particularmente en la ciudad de Lima los estudios son escasos por lo que para las investigadoras surge la siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018?

¿Cuál es la relación entre el estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018?

¿Cuál es la relación entre las reacciones físicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018?

¿Cuál es la relación entre las reacciones psicológicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018?

¿Cuál es la relación entre las reacciones conductuales y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018.

Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018.

Determinar la relación entre las reacciones físicas y el comportamiento laboral en del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018.

Determinar la relación entre las reacciones psicológicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018.

Determinar la relación entre las reacciones conductuales y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo, 2018.

1.4. Limitantes de la investigación

Limitación teórica

El presente estudio se basó en la Teoría de Afrontamiento de Estrés Lazarus.

Limitación temporal.

El período de la investigación comprendió el año 2018.

Limitación espacial

La investigación se realizó en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, Villa María del Triunfo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Cuadrado, en Ecuador, (2016), en la tesis “Trabajo a turnos, estrés y rendimiento laboral en personal de enfermería”, tuvo como objetivo determinar que los trabajos de turnos generan mayor estrés y reduce el desempeño laboral. La metodología fue de tipo cualitativa a través del método del análisis de documentos contenida en diversas revistas indexadas. Los resultados indican el trabajo de turnos genera diversas consecuencias en las enfermeras, dado que la calidad de vida se altera debido a alteraciones del ritmo de sueño principalmente. En el ámbito físico se hace presente episodios de irritabilidad, insomnio, problemas gástricos. En el ámbito psicosocial se ven afectadas las relaciones familiares o las interacciones en general. En suma, se genera elevados niveles de estrés.(6)

Cremades J, en España (2016) en su tesis “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería”, tuvo como objetivo identificar los factores laborales estresantes del profesional de enfermería en las Unidades Hospitalarias Médicas. Estudio cuantitativo, descriptivo, que contó con una muestra de 82 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó un cuestionario. Cuyos resultados evidenciaron que la sobrecarga laboral es el primer factor laboral estresante, seguidamente las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, la ejecución de tareas en forma simultánea, la falta de tiempo para algunos pacientes. Concluyendo que la sobrecarga laboral es el principal factor estresantes en los profesionales de enfermería. (7)

Abambari, Barros, Dután, García y Yumbra, Ecuador, (2015), en la investigación titulada “Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital José Carrasco Arteaga”, tuvo el objetivo de identificar los factores que se relacionan con el estrés laboral. El estudio fue de tipo analítico de corte transversal de prevalencia y factores asociados. La muestra estuvo conformada por 90 profesionales de salud que laboran en los servicios de Emergencia. Se utilizó una ficha para recoger datos de los evaluados con respecto a factores asociados a estrés laboral; así mismo se utilizó el cuestionario de Maslach para evaluar estrés laboral. Concluye señalando que ningún factor considerado en el estudio, entre los que se encuentra el consumo de alcohol y tabaco no está relacionado ni representa factor de riesgo del estrés laboral. (8)

Cargua J, en Puyo, Ecuador (2015), en su estudio “Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana”, tuvo como objetivo identificar los efectos de estrés laboral en los profesionales. La investigación fue de tipo: fijo transversal, el mismo que es descriptivo y bibliográfico. Se recurrió a la encuesta como técnica de investigación y como instrumento se utilizó dos cuestionarios que se aplicaron a las 25 profesionales de enfermería, entre los resultados más relevantes del estudio de las 25 profesionales de enfermería se observó que la totalidad el personal encuestado son de sexo femenino quienes en su mayoría manifestaron haber experimentado estrés laboral en un bajo nivel representado por un 60% del total, teniendo como causas principales con un 80% respectivamente la inestabilidad laboral y la sobrecarga de trabajo, manifestado por la tensión laboral con un 60% y el agotamiento físico con un 56% del total encuestado. Se determinó que la profesional de enfermería es susceptible en alto grado a desarrollar estrés por las presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades,

y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación. Se elaboró como propuesta de intervención charlas motivacionales basadas en las recomendaciones sobre prácticas aplicables como ejercicios de relajación y respiración, para evitar o disminuir el estrés laboral con el propósito de mejorar la calidad de vida del personal y la atención de enfermería. (9)

Laguado y Gómez, Colombia, (2014), en su estudio titulado “Estilos de vida saludable en estudiantes de enfermería en la universidad cooperativa de Colombia”, tuvieron como objetivo conocer aspectos que afectan los estilos de vida saludable en estudiantes de la carrera de enfermería. El estudio fue de tipo descriptivo, considerándose como muestra a 154 estudiantes a quienes se les administró el cuestionario de Nola Pender. Concluyen manifestando que los estudiantes de enfermería no tienen una rutina que los conduzca a vivir saludablemente, al contrario, refieren los autores que los actuales estilos de vida saludable que despliegan los conducen a manifestar conductas de riesgo para desarrollar enfermedades no transmisibles, de tipo crónicos. (10)

A nivel nacional

Córdova N, en Lima, (2017) en su tesis titulada “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de Medicina 3I, 3II Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima diciembre 2018”, tuvo 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”. Estudio de corte transversal, cuantitativo, descriptivo. Población 50 enfermeros. A quienes se les aplicó 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. (11)

Roas Z, en Lima, (2017), realizó el estudio “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná”. El objetivo general fue establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015. Fue un estudio de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de diseño correlacional y de corte transversal cuya muestra fueron 24 enfermeras. El resultado con respecto a la existencia de estrés entre los profesionales de enfermería se puede decir que existe estrés en el 67%(16) enfermeras y en el 33%(8) no existe estrés. Las causas del estrés en el 42%(10) enfermeras es la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos en el 25%(6) son los problemas psicológicos como el agotamiento emocional y en el 33%(8) no existe estrés. El 67%(16) enfermeras tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo, el 33%(8) refieren nunca haber tenido problemas, pero si consideran que a veces es rutinario su trabajo. Asimismo, el 62%(15) refieren satisfacción laboral. Concluyendo que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral el 67%(16) enfermeras presentan un nivel de estrés medio encontrándose que es regular la relación con el paciente ya que a veces sus actividades laborales son rutinarias, así como insatisfacción laboral. (12)

Quispe, y Ticona, en Arequipa, (2015) en el estudio titulado "Estrés laboral y estilos de vida de las enfermeras(os) que laboran en los servicios

de hospitalización. Hospital Honorio Delgado, Arequipa - 2015", tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de vida de enfermeras(os) de esta institución. Es una investigación de tipo cuantitativo descriptivo con diseño correlacional y de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 143 enfermeras(os). Para la recolección de datos se utilizó el método de la encuesta, como técnica la entrevista; como instrumentos una guía de entrevista y dos 75 cuestionarios: Cuestionario de Estilos de vida de Cinthia Marcos y el Maslach Burnout Inventory. Los resultados de la investigación fueron: entre las características generales de las enfermeras(os) se identifica que en su mayoría la edad fluctúa entre los 52 a 60 años (42,7%); de sexo femenino (99.3%), enfermeras casadas (69.2%) con uno o dos hijos (64.3%), se observa una disminuida frecuencia de enfermeras con estudios de pos grado (11,9%), así mismo más de la mitad de la población (58.1 %) registra el tiempo de servicio entre uno a diez años, destacando la modalidad de trabajo por contrato (33.6%). Se evidencia que en la mayoría de las enfermeras (os) predomina el nivel medio de Estrés (68.5%), seguido por el nivel bajo de estrés (16,8%); de acuerdo a las dimensiones del Estrés laboral observamos que el nivel alto destaca en la dimensión de Realización Personal (66.4%), mientras que el nivel medio destaca en las dimensiones cansancio emocional (78.3%) al igual que en la despersonalización (76,9%). El estilo de vida no saludable en el 42% de la población está definido por la falta de actividad física (90.9%), recreación (70.6%) y descanso (62.2%); siendo las dimensiones hábitos nocivos (88.8%), nutrición (64.3%) e higiene (51.7%) saludables. Al establecer la relación entre el estrés laboral y el estilo de vida de las enfermeras(os) que laboran en los Servicios de Hospitalización del Hospital regional Honorio Delgado se encontró que existe relación estadísticamente significativa. (13)

Torres, en Lima, (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre Satisfacción Laboral y su relación con el estrés en enfermeras de Hospitales Nacionales. Tipo de investigación correlacional. La muestra representativa está conformada por 100 enfermeras que laboran en dos entidades de salud pública, entre 22 a 61 años de edad, se utilizó como instrumento de evaluación la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y para analizar la segunda variable se aplicó la escala SL-SPC de Sonia Palma. Los resultados indican que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un promedio bajo en cuanto a la Satisfacción Laboral, con respecto a sus dimensiones se obtuvo una menor puntuación. Así mismo el estrés presenta un nivel bajo. Los resultados obtenidos indican que existe una relación inversa entre ambas variables, entonces se puede concluir que cuando el trabajador no utiliza los recursos necesarios para afrontar situaciones laborales diferentes a las habituales, comenzará a aumentar los niveles de estrés y como resultado afectará de manera inversa a la satisfacción laboral, logrando disminuir las expectativas positivas que se tenía acerca del trabajo. (14)

Díaz y Gaviria, en Tarapoto, (2015) investigaron sobre el Estrés laboral y cómo este afecta en el Desempeño profesional en el personal de enfermería de un Hospital Nacional. El estudio de investigación fue de nivel descriptivo- correlacional. La población estuvo dada por 60 profesionales los mismos que conforman la muestra. Se utilizó la Escala de estrés de enfermería de Pamela Gray y James Anderson validado y estandarizado por la OMS, para la segunda variable se diseñó un formato evaluado por un juicio de expertos. Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la

escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca). Los resultados evidencian que el 50,7% del profesional de enfermería presenta un nivel medio de estrés laboral, según sus dimensiones se identificó el factor físico presenta un 55% de estrés laboral con respecto a los factores sociales (25%) y psicológicos (20%). Del mismo, se observa que hay una relación significativa entre estrés y desempeño profesional. (15)

2.2. Marco

2.2.1 Teórico

Teoría de Enfermería: Teoría de Afrontamiento de Estrés Lazarus

Lazarus dice que las personas en situaciones estresantes, utilizan sus conocimientos cognitivos y conductas que manejan situaciones específicamente internas y externas que es considerado como exceso o desborde al recurso de la persona. (16)

Hacer frente al estrés requiere de estrategias que a la vez sirven para regular las respuestas emocionales que suelen aparecer en ese momento.

El uso de estas estrategias requiere de la buena salud, así como también del aspecto cultural, creencias, motivación, socialización y recursos económicos que en fretaran a las circunstancias de estrés, considerando que los mecanismos que se usan para hacer frente al estrés son esenciales para poder superarlas y estar bien, también la inteligencia emocional tiene un papel importante para poder superar las situaciones estresantes.

Partiendo de lo anterior, se tiene que los problemas laborales pueden ser la causa de que se experimente estrés al acudir al trabajo, ya que la mente tiende a justificar su propio desarreglo culpando a algo por eso los autores

Landy y Conte, desarrollaron cuatro teorías que nos aclaran alguna de las problemáticas del trabajo para los enfermeros profesionales. (17)

Las teorías sobre el estrés para organizar las relaciones entre los estresores, las predisposiciones y los moderadores potenciales de estas relaciones son las siguientes según:

Modelo demanda-control que se define en dos factores: Demanda del puesto que se define por la carga de trabajo o los requerimientos intelectuales del mismo.

Control del puesto, esta se define como una combinación de autonomía en el trabajo y discrecionalidad para usar diferentes habilidades. Karasek citado por Landy y Conte indica que la combinación de demandas de trabajo altas con el control bajo da como resultado que los puestos sean de “alta predisposición”, derivado de una gran variedad de problemas de salud.

Modelo de ajuste persona-ambiente: supone que el ajuste entre una persona y su ambiente determina la cantidad de estrés que la persona percibe. La cantidad de estrés que un empleado siente está influida por la percepción de las demandas provenientes del ambiente y por la percepción de su capacidad para enfrentar estas demandas. (17)

2.2.2 Conceptual

A. Estrés laboral

- **Definición**

La palabra estrés se deriva del latín stringere, que significa apretar.

Cannon define el estrés en términos del estado fisiológico interno de los sujetos expuestos a situaciones amenazantes o que despiertan fuertes emociones. (18)

El término y la definición de “estrés” fue expuesto por primera vez por el fisiólogo Hans Selye en su obra “*Estrés. Un estudio sobre la ansiedad*” en el año de 1950, a causa de que observó un cuadro similar y sintomático común en los enfermos que estudiaba, totalmente ajeno a la enfermedad que estos padeciesen, como: fatiga, pérdida de apetito, bajada de peso y astenia. Con posterioridad, estos estudios conducen a desarrollar que el estrés es una reacción fisiológica del organismo frente a una situación que se puede advertir de amenazante o de demanda incrementada. (19)

Chiavenato (20) plantea que el término suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud.

Robbins y Jugde (21) definen el estrés como una condición dinámica en la que un individuo es confrontado con una oportunidad, una demanda, o un recurso relacionado con lo que el individuo desea y para el cual el resultado se percibe como incierto e importante.

En el contexto hospitalario, el personal de enfermería por la misma dinámica organizacional, por sus responsabilidades, por la creciente demanda de atención, se ven enfrentados a múltiples presiones, el cual forma parte del diario quehacer laboral y que podría desencadenar en estrés.

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel

individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional (Organización Panamericana de la Salud, 1992), puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal. (22)

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física. Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral.

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (23)

- **Fases del estrés**

Según Seyle (24) expresa que el individuo ante una situación de estrés atraviesa por el proceso de adaptación, distinguiéndose 3 fases: de alarma, de adaptación y de agotamiento.

Fase de Alarma: siendo esta la posición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Fase de resistencia: En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones: los niveles de corticoesteroides se normalizan, y tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

Fase de agotamiento: Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva a: producir una alteración tisular, aparece la patología llamada psicósomática, insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas y cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardíacos, infartos cerebrales, etc. La respuesta de nuestro organismo denominada “estrés” no debe llegar siempre hasta la fase de agotamiento, sino que lo ideal es que nuestra resistencia nos permita luchar y adaptarnos sin agotar nuestra capacidad de respuesta.

Arnold y Randall sostienen que este modelo permite entender las causas y consecuencias del estrés laboral. El estrés ya no se define en términos de presiones ambientales sobre la persona, o por sus consecuencias sobre el bienestar fisiológico (es decir, el estrés no es realmente una enfermedad, aunque coloquialmente se utiliza el término con ese sentido). En vez de ello, las teorías contemporáneas del estrés relacionado con el trabajo lo

describen como el conjunto de procesos psicológicos que vinculan la exposición a problemas relacionados con el trabajo con el efecto negativo que provocan. (5)

La definición del Health and Safety Executive del Reino Unido acerca del estrés laboral logra captar la esencia de muchas de las diferentes definiciones científicas del concepto: es el proceso que surge cuando las demandas laborales de varios tipos y combinaciones sobrepasan la capacidad y los medios de la persona para hacerles frente. (25)

- **Factores que generan el estrés**

Dentro de los factores que genera estrés tanto en los médicos y enfermeras tenemos: (5)

Factor Psicofisiológico: refiere a las respuestas del organismo, cuando el nivel de estrés es mayor al que cotidianamente maneja una persona. Son conocidos los trabajos que ponen de manifiesto la incidencia del estrés académico sobre problemas de salud; por ejemplo, Kiecolt-Glaser y colaboradores informan de la supresión de células T y de la actividad de las células Natural Killers (NK) durante periodos de exámenes (situaciones percibidas como altamente estresantes) en estudiantes de Medicina. Estos cambios son indicadores de una depresión del sistema inmunitario y, por tanto, de una mayor vulnerabilidad del organismo ante enfermedades.

Factores Físicos o Ambientales: Existen una serie de situaciones concretas que pueden producir estrés. Algunos investigadores están de acuerdo en señalar cuatro tipos de situaciones que pueden provocarlo.

Factores Psicosociales: los conflictos interpersonales son los factores de estrés más frecuente. Los problemas sin resolver, las discusiones, las separaciones, las experiencias de pérdida de seres queridos y también el

aislamiento, pueden provocar estrés. Incluso, algunas personas pueden provocar estrés si ejercen algún tipo de comportamiento tóxico hacia el individuo: control, dependencia, sentimiento de culpa, sentimiento de inferioridad.

La influencia de estos factores origina los tipos de estrés, siendo estos:

Eustrés: También llamado estrés positivo, el cual permite que las personas reaccionen de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas y por ende en el área laboral su rendimiento está acorde a los establecidos y esperados por la empresa para la cual labora el empleado.

Distrés: Conocido como estrés negativo. Es nocivo para la salud y ocurre cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicósomática por distrés, el sistema deberá pasar entonces por las fases de alarma, resistencia y agotamiento. Habrá entonces causas o factores condicionantes y la evaluación y atribución del estresor como amenaza y las respuestas elegidas darán lugar a la resolución o cronicidad del distrés. (26)

- **Dimensiones del estrés laboral**

Por reacción de estrés se entiende los procesos que se desencadenan en una persona a consecuencia de los estresores. Las reacciones de estrés se producen simultáneamente a distintos niveles: reacciones físicas, psicológicas y conductuales. (27)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud física, psicológica y conductuales de los trabajadores e incide en la eficacia. (28)

Reacciones físicas

Cuando se produce una reacción de estrés el cuerpo experimenta muchos cambios. Esta reacción se la debemos al humano primitivo, que debía prepararse para reaccionar frente a peligros o depredadores (huida o lucha). Así pues, para proporcionar la energía necesaria, se acelera el latido del corazón, se tensan los músculos y se respira más rápido. Esto puede estar justificado durante un breve espacio de tiempo. Sin embargo, si esta reacción de estrés dura más tiempo, puede tener efectos nocivos para la salud y, por ejemplo, dar lugar a estados de cansancio, entre otras reacciones (enrojecimiento, sudoración, taquicardia, dificultad para respirar, mareos, molestias gástricas, dolor en el pecho). (27)

El estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar los ritmos cardíaco y respiratorio, incrementar la presión sanguínea, producir jaquecas e inducir ataques cardíacos.

Se producen alteraciones físicas como elevada tensión muscular, dolores de cabeza o de espalda, taquicardia e hipertensión arterial. El estrés tiene efectos fisiológicos dañinos. (21)

Reacciones psicológicas

Este nivel de la reacción de estrés no es visible para los demás. Bajo este concepto se entienden los pensamientos y sentimientos que surgen durante la reacción de estrés, como, por ejemplo: intranquilidad interior, nerviosismo, insatisfacción, enfado, rabia, sensación de desamparo, sentimientos de culpabilidad, autorreproches, pensamientos

recurrentes, obsesiones, sensación de vacío mental (aislamiento), problemas de concentración y bloqueo mental, incapacidad para pensar con claridad. Alteraciones emocionales como sentimientos de impotencia, fracaso y desvalorización personal. (27)

Reacciones conductuales

Alteraciones de comportamiento, como aumento del consumo de tabaco y alcohol, aislamiento social, absentismo del trabajo, resistencia al cambio, etc.

Una vez identificada la respuesta de estrés lo antes posible, el segundo paso es aprender a relajarse y a pensar en los distintos factores determinantes de la situación de estrés, en las distintas soluciones posibles, los pros y los contras de cada una de ellas, las prioridades personales, etc. (27)

Es fundamental que cada persona aprenda a reconocer las áreas de su vida que le causan estrés. Pero también es importante que las organizaciones, en este caso las instituciones de salud, pongan atención a este problema que afecta cada día más al personal de salud.

B. Comportamiento organizacional

- **Definición**

Chiavenato afirma que el comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (20)

En otras palabras, el comportamiento organizacional o laboral, trata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las

organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las.

El comportamiento laboral, se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. Asimismo, también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. En este sentido, se basa en las aportaciones de sociólogos y de psicólogos sociales. Sin embargo, el comportamiento de un grupo de personas no se puede comprender únicamente como la suma de las acciones de los individuos. El comportamiento del grupo es diferente al de cada uno de sus integrantes. Esta característica resulta más visible en casos extremos, por ejemplo, cuando una pandilla ataca a ciudadanos inocentes. Cuando actúan solos, los miembros de la pandilla rara vez muestran ese comportamiento. (20)

- **Dimensiones del comportamiento laboral**

El modelo convencional del comportamiento organizacional utilizado por la mayoría de los autores incluye tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional, los cuales tienen grados crecientes de complejidad y cada uno se elabora a partir del nivel anterior, es decir, se superponen como si fueran bloques de construcción dinámicos e interactivos. (27) En la presente investigación se ha estudiado la variable comportamiento laboral desde un enfoque individual, es así que se plantean dos dimensiones:

Comportamiento laboral adecuado

El comportamiento laboral adecuado se expresa en que el trabajador, se acomoda a ciertas condiciones o resulta conveniente en determinadas circunstancias, cumpliendo con su labor, expresado en un buen desempeño laboral. (27)

Comportamiento laboral inadecuado

Un comportamiento laboral inadecuado se expresa por no cumplir con las demandas y los requerimientos de las actividades laborales. (27)

2.3. Definición de términos básicos

Comportamiento laboral

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (20)

Estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud física, psicológica y conductuales de los trabajadores e incide en la eficacia. (28)

Reacciones físicas:

Cuando se produce una reacción de estrés el cuerpo experimenta muchos cambios. Así pues, para proporcionar la energía necesaria, se acelera el

latido del corazón, se tensan los músculos y se respira más rápido. Esto puede estar justificado durante un breve espacio de tiempo. Sin embargo, si esta reacción de estrés dura más tiempo, puede tener efectos nocivos para la salud y, por ejemplo, dar lugar a estados de cansancio, entre otras reacciones (enrojecimiento, sudoración, taquicardia, dificultad para respirar, mareos, molestias gástricas, dolor en el pecho). (27)

Reacciones psicológicas: Este nivel de la reacción de estrés no es visible para los demás. Bajo este concepto se entienden los pensamientos y sentimientos que surgen durante la reacción de estrés. (27)

Reacciones conductuales: El comportamiento o las manifestaciones propias de alguien con estrés, que además son visibles para los demás. (27)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación inversa entre el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Hipótesis específicas

Existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Existe una relación inversa entre las reacciones físicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Existe una relación inversa entre las reacciones psicológicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Existe una relación inversa entre las reacciones conductuales y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

3.1.1. Definición conceptual de variables

Estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud física, psicológica y conductuales de los trabajadores e incide en la eficacia. (28)

Comportamiento laboral

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (20)

3.1.2. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Estrés	La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud física, psicológica y conductuales de los trabajadores e incide en la eficacia. (28)	El estrés es una reacción física, psicológica, conductual frente a una situación estresante que genera cambios en nuestro cuerpo y nuestra mente	Reacciones físicas	Identifica los cambios físicos como sueño, dolor de cabeza registrando la información en un test	1,2	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
				Identifica los cambios como problemas de digestión, cansancio registrando la información en un test	3, 4	
			Reacciones psicológicas	Identifica los cambios como nerviosismo, ansiedad ante los problemas registrando la información en un test	5, 6	
				Identifica los cambios como depresión, tristeza, decaimiento registrándola información en un test	7, 8	
			Reacciones conductuales	Identifica los cambios como agresividad frente a una situación problemática registrando la información en un test	9, 10	
				Identifica los cambios como tendencia a discutir o aislamiento de los demás registrando la información en un test	11, 12	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Comportamiento laboral	El comportamiento laboral se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (20)	El comportamiento laboral es la conducta adecuada o inadecuada que se muestra durante el turno de trabajo bajo una situación de estrés	Comportamiento adecuado	Identifica la presencia de calma, serenidad y empatía en situaciones de estrés registrando la información en un test	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
				Identifica concentración en los procedimientos de enfermería en situaciones de estrés registrando la información en un test		
			Comportamiento inadecuado	Identifica los cambios como irritabilidad, desesperación ante las situaciones de estrés registrando la información en un test		
				Identifica los cambios como evasión y/o victimización en situaciones de estrés registrando la		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de Investigación es **Aplicada**, definida por Ander-Egg Hernández como “tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador para orientarse en resolver problema de la vida diaria”. (29)

Por tanto, este tipo de investigación consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuesta a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana.

Descriptiva, que, de acuerdo a Hernández, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (30)

Partiendo de lo anterior, se puede decir que, en la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables.

Explicativa, es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino. que intenta encontrar las causas del mismo.

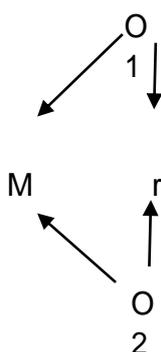
De acuerdo a Ander-Egg (29), en la investigación explicativa se revelan las causas y efectos de lo estudiado a partir de una explicación del fenómeno de forma deductiva a partir de teorías o leyes.

La investigación explicativa genera definiciones operativas referidas al fenómeno estudiado y proporciona un modelo más cercano a la realidad del objeto de estudio. (30)

4.1.2. Diseño de Investigación

Es un diseño no experimental, correlacional descriptivo porque en la investigación no experimental se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

- No experimental, porque no se manipula la variable.
- Correlacional, porque se busca la relación existente.
- Descriptivo, porque se recogerá las características fundamentales que presenta la gestión por competencias frente a la gestión por resultados.



M = Muestra.

O₁ = Estrés

O₂ = Comportamiento laboral

r = relación.

Es de método lógico: inductivo – deductivo y analítico - sintético. Porque primero partiremos de identificar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, luego se definirá el tipo de comportamiento que adopta frente a una situación de estrés.

4.2. Población y Muestra

Población: La población es un universo de discurso o población es el conjunto de entidades o cosas respecto de los cuales se formula la pregunta de la investigación, o lo que es lo mismo el conjunto de las entidades a las cuales se refieren las conclusiones de la investigación, por lo cual nuestra población son 30 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

Muestra: La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

En el presente estudio, la muestra fue de tipo censal porque participaron todos los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, es decir 30.

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población. Al respecto, Ramírez define la muestra censal como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. (31)

4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo

Para la recolección de datos y determinar de qué manera afecta el estrés laboral en el comportamiento del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora se utilizó lo siguiente.

- a) **Técnica:** Encuesta: Que constituye una técnica que permite averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas. (31)
- b) **Instrumento:** Cuestionario: Permite obtener datos mediante la aplicación de un conjunto de preguntas escritas de manera objetiva. (31)

Dicho instrumento ha sido elaborado por Andrea Rojas Encarnación, Paula Tejada Concha, Rosa Valladares Maturrano (32), en el año 2017, en el Perú.

El cuestionario consta de 20 preguntas, utilizando la escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

4.4. Análisis y procesamiento de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó:

Técnicas estadísticas: Estadística descriptiva. Tabla de frecuencias con sus respectivos gráficos.

Estadística inferencial. Para la prueba de hipótesis se utilizó el Coeficiente Rho de Spearman. Los resultados fueron presentados en tablas con sus respectivos análisis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable 1

TABLA 5.1

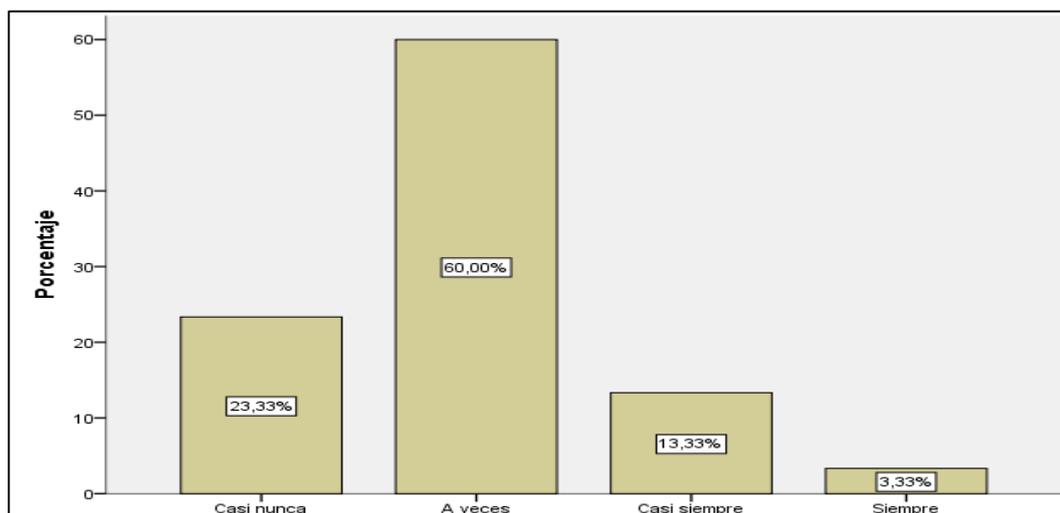
ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	23.3	23.3	23.3
A veces	18	60.0	60.0	83.3
Casi siempre	4	13.3	13.3	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

GRÁFICO 5.1

ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Se observó que el 60% de los profesionales de enfermería encuestados consideran que a veces expresan la importancia del estrés; mientras que

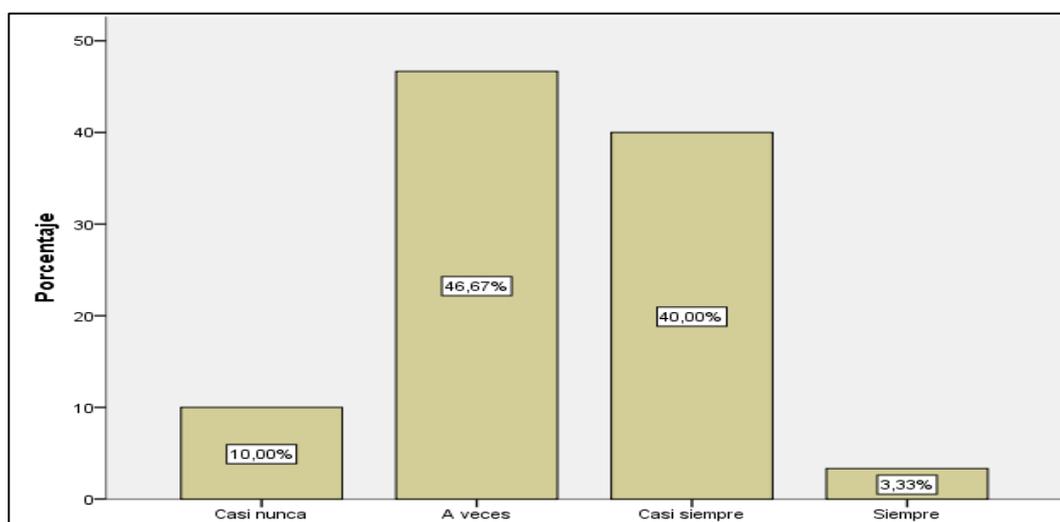
23.33% de los encuestados consideran que casi nunca, un 13.33% casi siempre y únicamente el 3.33% siempre.

TABLA 5.2
REACCIONES FÍSICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
A veces	14	46.7	46.7	56.7
Casi siempre	12	40.0	40.0	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

GRÁFICO 5.2
REACCIONES FÍSICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Se observó que, el 46.67% de encuestados consideran que a veces expresan la importancia de las reacciones físicas en el hospital; a su vez, un 40% consideran que casi siempre, otro 10% casi nunca y solamente un

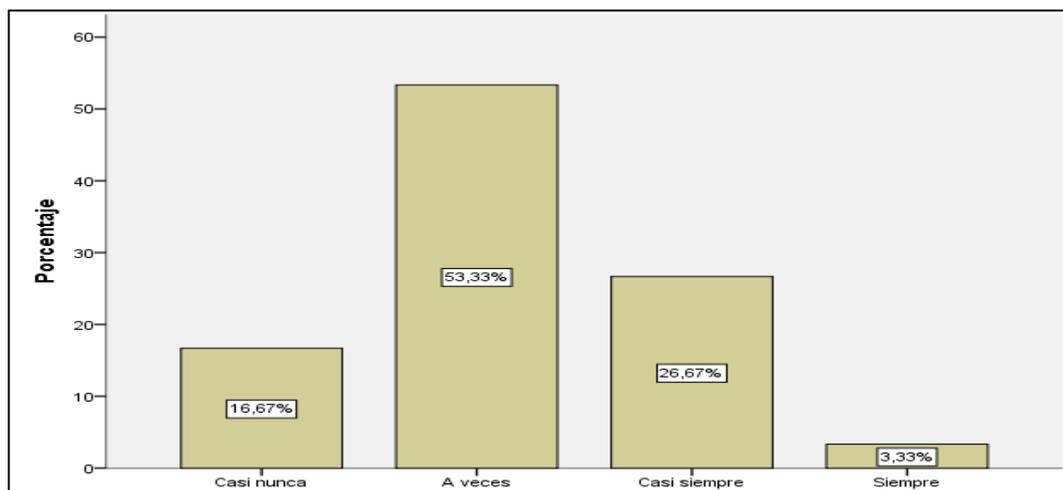
3.33% siempre; por lo que se puede afirmar que la mayoría de los encuestados consideran la importancia de las reacciones físicas en el Hospital María Auxiliadora.

TABLA 5.3
REACCIONES PSICOLÓGICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	16.7	16.7	16.7
A veces	16	53.3	53.3	70.0
Casi siempre	8	26.7	26.7	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

GRÁFICO 5.3
REACCIONES PSICOLÓGICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Se observó que, el 53.33% de encuestados consideran que a veces expresan la importancia de las reacciones psicológicas en el hospital;

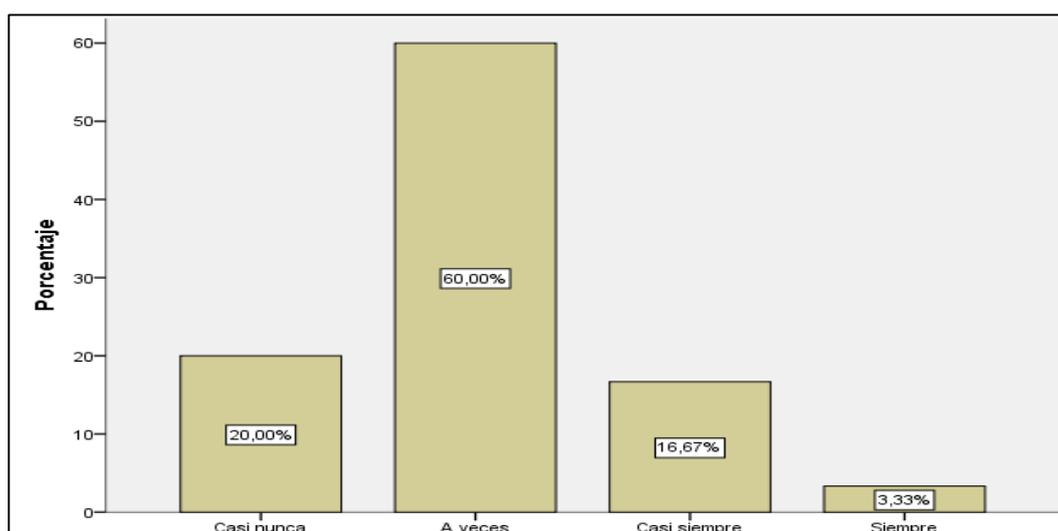
mientras que, un 26.67% consideran que casi siempre, 16.67% casi nunca y únicamente un 3.33% siempre; por lo que se puede afirmar que la mayoría de los encuestados consideran la importancia de las reacciones psicológicas en el Hospital María Auxiliadora.

TABLA 5.4
REACCIONES CONDUCTUALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	20.0	20.0	20.0
A veces	18	60.0	60.0	80.0
Casi siempre	5	16.7	16.7	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

GRÁFICO 5.4
REACCIONES CONDUCTUALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Se observó que el 60% de los profesionales encuestados considera que a veces la importancia de las reacciones conductuales en el hospital; asimismo, un 20% casi nunca, 16.67% casi siempre y solamente el 3.33% siempre; por ello, se puede afirmar que la mayoría de los encuestados consideran la importancia de las reacciones conductuales en el Hospital María Auxiliadora.

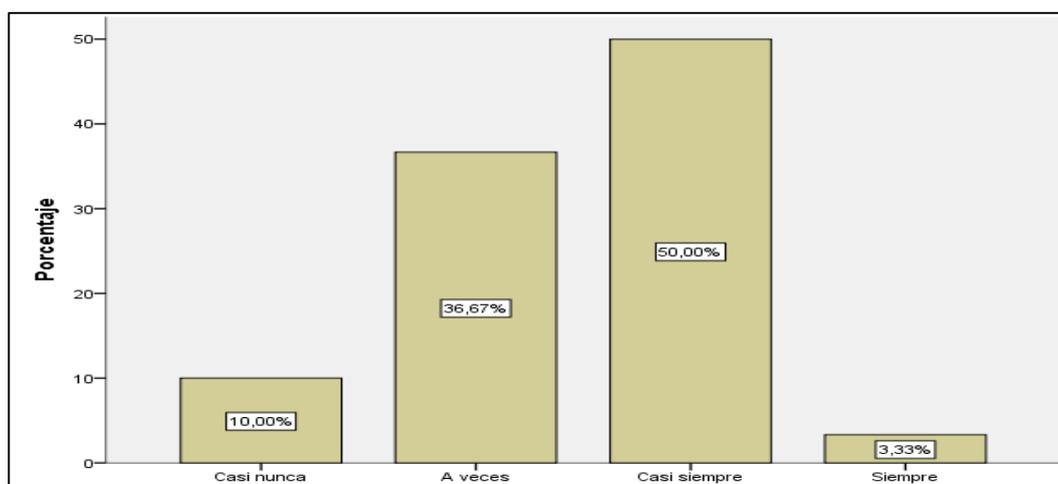
5.1.2 Análisis descriptivo de la variable 2

TABLA 5.5
COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
A veces	11	36.7	36.7	46.7
Casi siempre	15	50.0	50.0	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

GRÁFICO 5.5
COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

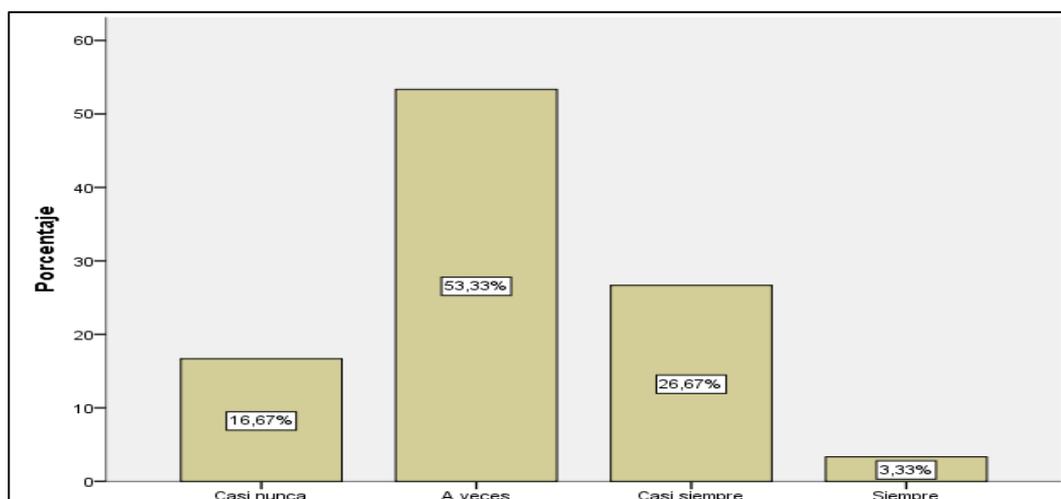
Se observó que el 50% de los profesionales de enfermería encuestados consideran que casi siempre expresan la importancia del comportamiento laboral; mientras que 36.67% de los encuestados consideran que a veces, un 10% casi nunca y únicamente el 3.33% siempre; debido a ello, se puede afirmar que la mayoría de los encuestados consideran la importancia del comportamiento laboral en el Hospital María Auxiliadora.

TABLA 5.6
COMPORTAMIENTO ADECUADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	16.7	16.7	16.7
A veces	16	53.3	53.3	70.0
Casi siempre	8	26.7	26.7	96.7
Siempre	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

GRÁFICO 5.6
COMPORTAMIENTO ADECUADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Se observó que el 53.33% de los profesionales encuestados considera que a veces la importancia de un comportamiento adecuado en el hospital; asimismo, un 26.67% casi siempre, 16.67% casi nunca y solamente el 3.33% siempre; por lo que, se puede precisar que la mayoría de los profesionales de enfermería consideran la importancia del comportamiento adecuado en el Hospital María Auxiliadora.

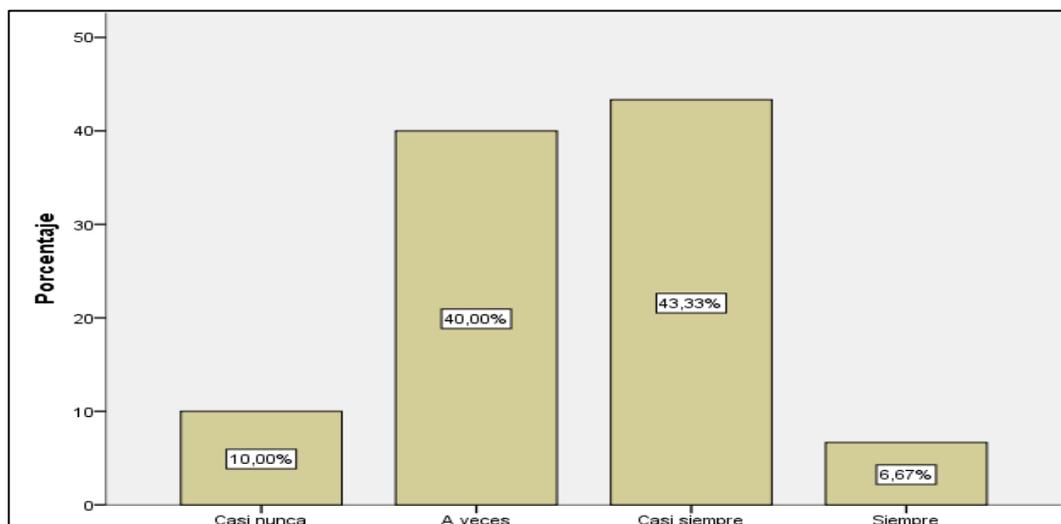
TABLA 5.7
COMPORTAMIENTO INADECUADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10.0	10.0	10.0
A veces	12	40.0	40.0	50.0
Casi siempre	13	43.3	43.3	93.3
Siempre	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

GRÁFICO 5.7
COMPORTAMIENTO INADECUADO DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL

MARÍA AUXILIADORA 2018



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Se observó que el 43.33% de los encuestados considera que casi siempre la relevancia de un comportamiento inadecuado en el hospital; asimismo, un 40% a veces, 10% casi nunca y únicamente el 6.67% siempre; por lo que, se puede precisar que la mayoría de los profesionales de enfermería consideran la relevancia del comportamiento inadecuado en el Hospital María Auxiliadora.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis

Teniendo en cuenta que las variables de estudio son cualitativas con categorías se usó el estadístico Rho de Spearman y para tomar la decisión se usó el enfoque basado en el valor de probabilidad (p valor) de Ronald A. Fisher.

Contrastación de hipótesis general

Para la realización de la contrastación de hipótesis general se utilizó el enfoque basado en el valor de probabilidad (P valor) de Ronald A. Fisher, que consta de cuatro pasos.

Paso 1: Establecer la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a)

H_0 . No existe una relación inversa entre estrés y comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

H_a . Existe una relación inversa entre estrés y comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Paso 2: Establecer el nivel de significancia, la probabilidad cometer error $\alpha = 0.05$

Paso 3: Determinar el estadístico de prueba para determinar el P Valor: Se utilizó el Rho de Spearman y como regla de decisión el P valor de Fisher.

TABLA 6.1
ESTRÉS Y COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
MARÍA AUXILIADORA 2018

			Estrés	Comportamiento laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	,560*
		Sig. (bilateral)		.001
		N	30	30
	Comportamiento laboral	Coeficiente de correlación	,560*	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Paso 4: Tomar una decisión

En la tabla 6.1 al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) de 0,001 menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que existe relación inversa entre ambas variables por lo que, se infiere que existe una relación inversa entre estrés y comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Contrastación de hipótesis específica 1

Para realizar la contrastación de hipótesis específica 1 se utilizó el enfoque basado en el valor de probabilidad (P valor) de Ronald A. Fisher, que consta de cuatro pasos.

Paso 1: Establecer la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Ha)

Ho. No existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Ha. Existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Paso 2: Establecer el nivel de significancia, la probabilidad cometer error $\alpha = 0.05$

Paso 3: Determinar el estadístico de prueba para determinar el P Valor: Se utilizó el Rho de Spearman y como regla de decisión el P valor de Fisher.

TABLA 6.2
ESTRÉS Y COMPORTAMIENTO ADECUADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

			Estres	Comportamiento adecuado
Rho de Spearman	Estres	Coefficiente de correlación	1.000	,376*
		Sig. (bilateral)		.040
		N	30	30
	Comportamiento adecuado	Coefficiente de correlación	,376*	1.000
		Sig. (bilateral)	.040	
		N	30	30
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Paso 4: Tomar una decisión

En la tabla 6.2 al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) de 0,040 menor a 0.05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que precisa que existe relación inversa entre ambas variables por lo que, se infiere que existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Contrastación de hipótesis específica 2

Para realizar la contrastación de hipótesis específica 2 se usó el enfoque basado en el valor de probabilidad (p valor) de Ronald A. Fisher, que consta de cuatro pasos.

Paso 1: Establecer la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a)

H_0 . No existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

H_a . Existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Paso 2: Establecer el nivel de significancia, la probabilidad cometer error $\alpha = 0.05$

Paso 3: Determinar el estadístico de prueba para determinar el P Valor: Se utilizó el Rho de Spearman y como regla de decisión el P valor de Fisher.

TABLA 6.3
ESTRÉS Y COMPORTAMIENTO INADECUADO DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

			Estres	Comportamiento inadecuado
Rho de Spearman	Estres	Coefficiente de correlación	1.000	,370*
		Sig. (bilateral)		.044
		N	30	30
	Comportamiento inadecuado	Coefficiente de correlación	,370*	1.000
		Sig. (bilateral)	.044	
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Paso 4: Tomar una decisión

En la tabla 6.3 al realizar la correlación de las variables se determinó un valor p (sig.) de 0,044 menor a 0.05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que precisa que existe relación inversa entre ambas variables por lo que, se infiere que existe una relación inversa entre estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Contrastación de hipótesis específica 3

Para realizar la contrastación de hipótesis específica 3 se utilizó el enfoque basado en el valor de probabilidad (P valor) de Ronald A. Fisher, que consta de cuatro pasos.

Paso 1: Establecer la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a)

H_0 . No existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones físicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

H_a . Existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones físicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Paso 2: Establecer el nivel de significancia, la probabilidad cometer error $\alpha = 0.05$

Paso 3: Determinar el estadístico de prueba para determinar el P Valor: Se utilizó el Rho de Spearman y como regla de decisión el P valor de Fisher.

TABLA 6.4
COMPORTAMIENTO LABORAL Y REACCIONES FÍSICAS DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

			Comportamiento laboral	Reacciones físicas
Rho de Spearman	Comportamiento laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,789**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Reacciones físicas	Coefficiente de correlación	,789**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Paso 4: Tomar una decisión

En la tabla 6.4 al correlacionar las variables se determinó un valor p (sig.) de 0,000 menor a 0.05. Debido a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que existe relación inversa entre ambas variables por lo que, se infiere que existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones físicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Contrastación de hipótesis específica 4

Para realizar la contrastación de hipótesis específica 4 se utilizó el enfoque basado en el valor de probabilidad (P valor) de Ronald A. Fisher, que consta de cuatro pasos.

Paso 1: Establecer la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Ha)

Ho. No existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones psicológicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Ha. Existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones psicológicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Paso 2: Establecer el nivel de significancia, la probabilidad cometer error $\alpha = 0.05$

Paso 3: Determinar el estadístico de prueba para determinar el P Valor: Se utilizó el Rho de Spearman y como regla de decisión el P valor de Fisher.

TABLA 6.5
COMPORTAMIENTO LABORAL Y REACCIONES PSICOLÓGICAS DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

			Comportamiento laboral	Reacciones psicológicas
Rho de Spearman	Comportamiento laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,610**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Reacciones psicológicas	Coeficiente de correlación	,610**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Paso 4: Tomar una decisión

En la tabla 6.5 al realizar la correlación de las variables se determinó un valor p (sig.) de 0,000 menor a 0.05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que existe relación inversa entre ambas variables por lo que, se infiere que existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones psicológicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Contrastación de hipótesis específica 5

Para realizar la contrastación de hipótesis específica 5 se utilizó el enfoque basado en el valor de probabilidad (P valor) de Ronald A. Fisher, que consta de cuatro pasos.

Paso 1: Establecer la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alterna (Ha)

Ho. No existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones conductuales del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Ha. Existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones conductuales del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Paso 2: Establecer el nivel de significancia, la probabilidad cometer error $\alpha = 0.05$

Paso 3: Determinar el estadístico de prueba para determinar el P Valor: Se utilizó el Rho de Spearman y como regla de decisión el P valor de Fisher.

TABLA 6.6
COMPORTAMIENTO LABORAL Y REACCIONES CONDUCTUALES
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018

			Comportamiento laboral	Reaciones conductuales
Rho de Spearman	Comportamiento laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,469**
		Sig. (bilateral)		.009
		N	30	30
	Reaciones conductuales	Coefficiente de correlación	,469**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

Paso 4: Tomar una decisión

En la tabla 6.6 al correlacionar las variables se determinó un valor p (sig.) de 0,009 menor a 0.05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que existe relación inversa entre ambas variables por lo que, indica que existe una relación inversa entre el comportamiento laboral y las reacciones conductuales del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares

Con la información recopilada y el análisis realizado, en la tabla 15 se ha podido visualizar que el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018 tienen una relación inversa, porque a mayor estrés los trabajadores demuestran un comportamiento laboral negativo.

Referente a la variable estrés, en la tabla 4, se ha encontrado que la mayoría de los trabajadores consideran la importancia del estrés para un mejor desempeño laboral y de la tabla 16 a 19, que ésta tiene que ver con factores.

Concerniente a la variable comportamiento laboral, en la tabla 10, se ha determinado que la mayoría de los trabajadores consideran importante el manejo de estrés para un mejor desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora y de la tabla 20 a 23, que ésta se ve influenciada.

6.3. Responsabilidad ética

Se realizó el consentimiento informado a la muestra de estudio del Hospital María Auxiliadora.

El presente estudio no realizó ninguna intervención de compromiso a la integridad física y/o psicológica de los individuos participantes del estudio.

Las participantes del estudio no fueron sometidas a ningún riesgo. Las investigadoras tuvieron acceso únicamente a la información de las participantes.

Autonomía: El respeto a la autonomía implica el derecho del individuo en aceptar o rechazar ser parte de esta investigación, en cualquier etapa del estudio. La aplicación de este principio se realizó mediante la firma del

consentimiento informado de cada una de las participantes; se mantuvo la confidencialidad de la información, pues los instrumentos aplicados fueron anónimos y no empleo nombre o algún dato.

Beneficencia: Al terminó del estudio, la información obtenida será de beneficio para este grupo ocupacional como para otros similares, a fin de tomar medidas relacionadas a promover mejores estilos de vida.

Justicia: Las participantes del estudio tuvieron un trato justo, la reserva de su identidad y la utilización de la información brindada fueron para fines exclusivos de carácter científico.

CONCLUSIONES

- a) La investigación determinó que el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018 tienen una relación inversa, de conformidad a la evidencia empírica recogida con el estadístico Rho de Spearman como regla de decisión P valor = 0,001 es menor que el nivel de significancia 0.05, y un nivel de confianza del 95%, con una fuerza de relación de variables fuerte $r = 0.56$; consecuentemente podemos afirmar que existe relación inversa entre las variables de estudio.

- b) Para la primera hipótesis específica se determinó que se relacionan inversamente el estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018, de conformidad a la evidencia empírica recogida con el estadístico Rho de Spearman como regla de decisión P valor = 0,040 es menor que el nivel de significancia 0.05, y un nivel de confianza del 95%; con una fuerza de relación de variables moderada $r = 0.37$; consiguientemente podemos afirmar que existe relación inversa entre la variable de estudio y la dimensión.

- c) Para la segunda hipótesis específica se determinó que se relacionan inversamente el estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018, de conformidad a la evidencia empírica recogida con el estadístico Rho de Spearman como regla de decisión P valor = 0,040 es menor que el nivel de significancia 0.05, y un nivel de confianza del 95%; con una fuerza de relación de variables moderada $r = 0.37$; consiguientemente podemos afirmar que existe relación inversa entre la variable y dimensión de estudio.

- d) Para la tercera hipótesis específica se determinó que se relacionan inversamente el comportamiento laboral y las reacciones físicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018, de conformidad a la evidencia empírica recogida con el estadístico Rho de Spearman como regla de decisión P valor = 0,000 es menor que el nivel de significancia 0.05, y un nivel de confianza del 95%; con una fuerza de relación de variables fuerte $r = 0.79$; consiguientemente podemos afirmar que existe relación inversa entre la variable de estudio y la dimensión.
- e) Para la cuarta hipótesis específica se determinó que se relacionan inversamente el comportamiento laboral y las reacciones psicológicas del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018, de conformidad a la evidencia empírica recogida con el estadístico Rho de Spearman como regla de decisión P valor = 0,000 es menor que el nivel de significancia 0.05, y un nivel de confianza del 95%; con una fuerza de relación de variables fuerte $r = 0.37$; consiguientemente podemos afirmar que existe relación inversa entre la variable de estudio y la dimensión.
- f) Para la quinta hipótesis específica se determinó que se relacionan inversamente el comportamiento laboral y las reacciones conductuales del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018, de conformidad a la evidencia empírica recogida con el estadístico Rho de Spearman como regla de decisión P valor = 0,009 es menor que el nivel de significancia 0.05, y un nivel de confianza del 95%; con una fuerza de relación de variables fuerte $r = 0.47$; consiguientemente podemos afirmar que existe relación inversa entre la variables de estudio y la dimensión.

RECOMENDACIONES

- a) A nivel institucional, se recomienda al director del Hospital María Auxiliadora, y a departamento de enfermería la implementación y ejecución de talleres para promover y fortalecer el manejo y detección del estrés.
- b) Se recomienda al directivo del hospital la coordinación con recursos humanos para el planeamiento del Hospital María Auxiliadora prever recursos para el desarrollo de actividades.
- c) A nivel del Departamento de Enfermería, se recomienda a la jefatura que en coordinación con el área de Bienestar Social de los Trabajadores realizar talleres vivenciales de mejora de desempeño y gestión del estrés en los profesionales de salud.
- d) Establecer políticas de reconocimiento al profesional de enfermería y personal de salud en general, al ejemplo de comportamiento laboral, en ceremonias que convoque a todo el colectivo, así como bonos o premios.
- e) A nivel institucional, y en cada Departamento de Enfermería, establecer un Decálogo del Buen Comportamiento Laboral del Personal de Salud hacer de conocimiento a todo el personal, y en particular del profesional de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. RODRÍGUEZ L. Impacto del estrés en el desempeño laboral del Profesional de Enfermería. Investigación Científica. UNC. Bogotá, Colombia.
2. MELGOSA J. Nuevo estilo de vida sin stress. Miami Florida: Publicadora interamericana, Vol. segunda edición; 1995.
3. ARRIAGA, PADILLA Y PEÑA. Patrones de personalidad Tipo A o B, estrés laboral y correlatos físico psicológicos. Psicología y salud, Volumen 16. No. 001. Universidad Veracruzana. p. 79-85; 2006.
4. BENAVIDES F, GIMENO D, BENACH J, MARTÍNEZ JM, JARQUE S, BERRA A. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229; 2002.
5. ARNOLD J, RANDALL R. Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral. Quinta edición. México: Pearson Educación; 2012.
6. CUADRADO S. Trabajo a turnos, estrés y rendimiento laboral en personal de enfermería. Tesis de maestría. Universitat Miguel Hernández. España; 2016. Disponible en: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3201/1/Cuadrado%20Garc%C3%ADa%2C%20Sandra%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>
7. CREMADES J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería. Tesis doctoral. Universidad de Alicante, España; 2016.

Disponible en
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf

8. ABAMBARI C, BARROS I, DUTÁN M, GARCÍA D, YUMBLA L. Prevalencia y Factores Asociados a Estrés Laboral en el Personal del Servicio de Emergencia del Hospital José Carrasco Arteaga. Ecuador. Revista Médica HJCA 7(2):134-138; 2015.
9. CARGUA J. Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Tesis de grado. Universidad Nacional de Loja, Puyo, Ecuador; 2015. Disponible en <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9198/1/July%20Roxana%20Cargua%20Quishpe.pdf>
10. LAGUADO E, GÓMEZ M. Estilos de vida saludable en estudiantes de enfermería en la universidad cooperativa de Colombia. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 19(1), pp. 68-83; 2014.
11. CÓRDOVA N. Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de Medicina 3I, 3II Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima diciembre 2018. Tesis de grado. Universidad Privada San Juan Bautista; 2017. Disponible en <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1366/T-TPLE-Nancy%20Cordova%20Acaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. ROAS Z. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná. Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Universidad Alas Peruanas; Lima,

Perú; 2017. Disponible en http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059_74231797_T.pdf

13. QUISPE Y, TICONA Z. Estrés laboral y estilos de vida de las enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Honorio Delgado, Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/375>
14. TORRES D. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú; 2015. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6559>
15. DÍAZ I, GAVIRIA K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Tesis Licenciatura. Tarapoto, Universidad Nacional de San Martín, Perú; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/1264>
16. LAZARUS. La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. España, ed. vera M,D; 2016.
17. LANDY C. Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional, McGraw-Hill interamericana; 2005.
18. CANNON W. Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage. Nueva York: Appleton; 1929. En Arnold J, Randall R.

19. DURAND J. Nivel de Estrés en las Enfermeras de Y COLB. los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana. En Anales de la Facultad de Medicina; 2003.
20. CHIAVENATO I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ª edición. México: Mc Graw Hill; 2009.
21. ROBBINS S, JUGDE T. Comportamiento organizacional. 13a edición. México: Pearson educación; 2009.
22. ARAUCO O. Factores sociodemográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima Perú; 2004.
23. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Estrés laboral. Ginebra (Internet); 2016. (consultado el 11 de diciembre 2018). Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
24. SENGE P.M. The puzzles and paradoxes of how living companies create wealth: Why single-valued objective functions are not quite enough, en M. Beer y N. Nohria (eds.), Breaking the Code of Change. Boston, MA: Harvard Business School Press.
25. HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE. Initial Advice Regarding Call Centre Working Practices. Sheffield: HSE.

26. SARUBBI DE REARTE E, CASTALDO R. Factores causales del estrés. Universidad de Buenos Aires; 2013. Disponible en <https://www.aacademica.org/000-054/466.pdf>
27. RODELGO T. Estrés: Reacción del estrés. Onmeda.es; 2016. Disponible en https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-reaccion-de-estres-16447-3.html
28. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, 3, 3-4; 2004.
29. ANDER-EGG HERNÁNDEZ. Metodología de la investigación holística. Editorial Sypal / Fundacite; 2009.
30. HERNÁNDEZ R, FERNÁNDEZ, C, BAPTISTA P. Metodología de la investigación. Quinta edición. Ed. McGraw-Hill. México: DF; 2014.
31. RAMÍREZ T. Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo; 1997.
32. ROJAS A, TEJADA P, VALLADARES R. Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional, Lima. Tesis de Especialidad. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Disponible en http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 1. Matriz de Consistencia						
EL ESTRÉS Y EL COMPORTAMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA 2018	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología	
	¿Cuál es la relación entre el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018?	Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.	Existe una relación inversa entre el estrés y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.		Variable: Estrés Dimensiones: - Reacciones físicas - Reacciones psicológicas	Tipo de Investigación: Básico o teórico Nivel de Estudio: No experimental
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
	¿Cuál es la relación entre el estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018?	Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.	Existe una relación inversa entre el estrés y el comportamiento adecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.		- Reacciones conductuales Variable: Comportamiento laboral Dimensiones:	Diseño: Correlacional Descriptivo Población: 30 Muestra: Censal 30 profesionales de enfermería Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de encuesta Prueba de hipótesis RHO de Spearman
¿Cuál es la relación entre el estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018?	Determinar la relación entre el estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.	Existe una relación inversa entre el estrés y el comportamiento inadecuado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.		- Comportamiento adecuado - Comportamiento inadecuado		
¿Cuál es la relación entre las reacciones físicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del	Determinar la relación entre las reacciones físicas y el comportamiento laboral en del profesional de enfermería del servicio de emergencia del	Existe una relación inversa entre las reacciones físicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.				

	<p>Hospital María Auxiliadora 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las reacciones psicológicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las reacciones conductuales y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018?</p>	<p>Hospital María Auxiliadora 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las reacciones psicológicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las reacciones conductuales y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.</p>	<p>Existe una relación inversa entre las reacciones psicológicas y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.</p> <p>Existe una relación inversa entre las reacciones conductuales y el comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.</p>		
--	---	---	---	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y EL COMPORTAMIENTO LABORAL

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre estrés y comportamiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora 2018.

Por lo cual le pedimos a Ud. su colaboración en el proyecto de investigación, agradeciendo su participación.

Datos Personales

Edad: _____ años

Tiempo laborando en el servicio:

Tipo de vínculo laboral:

Nombrado ()

Otro:

CAS ()

Sexo: () varón

() mujer

Instrucciones:

Marque con un X la alternativa que Ud. crea conveniente, según su percepción en el momento actual.

Nº	ESTRÉS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Reacciones físicas						
1.	Durante su turno prefiere dormir cuando los demás están en una emergencia					
2.	En una situación de emergencia crítica con qué frecuencia se le presenta un dolor de cabeza					
3.	Están presentes de manera continua los malestares estomacales durante su turno laboral					
4.	En sus turnos de 12 horas, siente el cansancio cuando le reportan los pendientes que debe desarrollar					
Reacciones psicológicas						
5.	Se siente usted desmotivada al enfrentar una nueva situación para usted (uso de tecnología, funciones diferentes o casos críticos).					
6.	Cuando le comunican que llegara un paciente poli traumatizado a su servicio y usted se encuentra solo en su servicio, los nervios son los que predominan en dicha situación					
7.	Con que frecuencia se frustra ante una situación de estrés por un paciente crítico					
8.	Alguna vez la inseguridad de realizar algún procedimiento logró que Usted sintiera duda de sus conocimientos					

Reacciones conductuales						
9.	Sintió Usted en algún momento ganas de agredir a sus superiores que no reconocieron el esfuerzo en su trabajo.					
10.	Cuando los familiares de un paciente le faltan el respeto usted les responde de manera agresiva					
11.	Cree Usted que con el pasar del tiempo, ha disminuido su interés por actualizar sus conocimientos para mejorar su desempeño laboral.					
12.	En algún momento pensó en abandonar este trabajo a causa del estrés que sintió.					
COMPORTAMIENTO LABORAL						
13.	Se siente usted satisfecha con las actividades a su cargo al finalizar su día de trabajo.					
14.	Actualmente siente usted el mismo entusiasmo con el que inició, cuando empezó a laborar en este lugar.					
15.	Con que frecuencia cree Usted que sus habilidades y destrezas son las que requiere el perfil de la enfermera especialista en esta área crítica.					
16.	Con que frecuencia siente Usted que su ambiente laboral contribuye a mejorar su desempeño.					
17.	Siente Usted que durante su jornada laboral pierde la concentración fácilmente y suele olvidarse de las cosas.					
18.	En algún momento sintió perder el control frente a una situación laboral estresante.					
19.	Siente Usted que el excesivo trabajo está afectando su bienestar.					
20.	Usted ha evitado una situación de estrés aduciendo enfermedad o manifestando que ya se encuentra ocupado cuando no lo esta					

Fuente: ROJAS A, TEJADA P, VALLADARES R. (32)

Anexo 3. Base de datos

ITEM	V1												V2							
MUESTRA	I4	I6	I8	I10	I11	I12	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I1	I2	I3	I5	I7	I9	I13	I14
1	A	N	CN	A	A	N	A	A	A	A	N	N	N	S	A	S	S	S	A	N
2	S	CN	A	CN	A	A	N	N	A	A	N	N	CN	CS	A	S	S	S	A	N
3	CS	A	S	N	A	A	N	N	A	N	A	N	N	A	N	S	S	S	CN	CN
4	A	A	CN	A	N	A	A	N	N	A	N	N	CN	A	A	CS	S	CS	N	CN
5	N	A	A	CN	N	S	N	N	CN	A	CN	N	CN	A	N	S	A	N	A	CN
6	CS	S	S	N	A	S	N	A	S	N	CN	A	N	S	CS	N	S	CN	N	CN
7	N	CN	N	N	N	S	N	N	CN	CN	CN	N	N	S	CS	CS	S	CS	A	N
8	A	N	CN	CN	CN	S	CN	N	CN	S	S	N	A	S	A	A	CS	A	N	N
9	A	A	S	A	CS	CS	CN	N	CN	S	A	CN	S	A	CS	N	CS	A	A	N
10	CS	N	CS	A	CS	CS	S	N	S	S	S	CN	S	S	A	CS	CS	S	N	N
11	S	N	N	A	N	A	CN	A	S	A	A	CN	A	S	CS	A	N	N	S	N
12	N	N	A	CN	N	N	S	A	A	S	N	N	CS	S	S	CS	A	S	S	A
13	A	A	S	CN	N	CN	A	A	S	A	CN	N	S	CS	S	A	A	A	A	N
14	S	A	CS	CN	A	CN	A	CN	A	S	N	N	S	N	S	CS	A	S	A	A
15	S	CN	S	N	N	CN	N	CN	N	A	CS	N	S	A	S	S	A	CS	A	N
16	CS	S	A	N	A	N	N	CN	CN	S	CS	A	A	N	S	CS	N	A	N	A

17	N	S	N	CN	A	A	CN	N	CS	N	CS	N	S	A	A	CS	S	CS	A	N
18	S	S	CS	A	N	CN	S	N	S	A	S	A	A	N	CS	N	S	N	CN	A
19	S	S	CS	CS	CN	A	S	N	CS	N	A	N	N	S	S	N	S	CS	CN	S
20	A	A	N	N	CS	CS	A	A	A	A	N	CN	N	N	CS	S	S	CS	S	CN
21	A	A	CN	N	CS	S	N	A	A	N	A	CN	CN	A	CS	N	S	CS	N	CN
22	A	A	N	CN	CS	CN	S	N	N	N	N	N	A	CS	A	S	CS	CS	CN	CN
23	N	N	N	CN	CN	A	A	CN	A	N	A	A	A	S	A	CS	CS	N	S	A
24	N	A	N	CN	N	CS	S	CN	N	CN	S	A	N	CN	A	CS	CS	N	S	CN
25	A	A	CN	N	N	N	S	N	S	CN	S	N	CS	CS	A	S	CS	S	A	S
26	A	S	N	N	N	CS	S	CN	A	A	N	CN	CS	N	A	S	S	A	CN	CS
27	S	S	CN	N	A	CN	N	N	S	CN	N	N	CS	S	A	CS	CS	N	N	CS
28	S	S	CN	A	N	CN	N	N	A	S	S	CN	S	CS	S	CS	N	CS	CN	N
29	S	CN	CN	A	A	S	S	N	S	A	CS	A	A	N	A	S	A	CS	S	A
30	A	CS	CN	N	N	S	N	N	S	S	CS	A	S	N	A	CS	A	A	S	S