

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Factores que conllevan al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia. Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura, diciembre 2016 – abril 2017.

Tesis para obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Autora:

Lic. Enf. Peña García, Araceli Milagros.

Asesora:

Lic. Espc. Sandoval Litano, Martha De Los Milagros.

Sullana – Perú

2017

Palabras clave:

Español

Tema:	Estrés laboral Enfermería Servicio de emergencia
Especialidad	Enfermería

English

Topic	Work stress Nursing Emergency service
Specialty	Nursing

Lineas de Investigación:

Salud Publica

DEDICATORIA

A Dios ya que gracias a Él y a su voluntad he logrado concluir mi segunda especialidad en mi carrera profesional.

A mis hijos José Luis Hernán y Melany Sofía por ser mi fuente de mi motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A mi madre Herlinda y a mi padre José, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

A Dios porque a Él le debo todo lo que soy.

A mis padres por su gran amor.

A mi asesor por su apoyo durante la elaboración de tesis.

A todos los profesionales Lic. En Enfermería que trabajan en el Hospital José Cayetano Heredia del servicio de Emergencia por su colaboración y la confianza brindada para poder culminar mi trabajo de tesis.

DERECHO DE AUTOR

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de la autora en el **DECRETO LEGISLATIVO 822** de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, sólo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes nuestra autorización correspondiente.

La Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro ha tomado las **precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.**

Atentamente.

Lic. Enf. Araceli Milagros Peña García

PRESENTACIÓN

En la formación profesional de Enfermería, se realiza trabajos de investigación con el propósito de obtener el título Profesional, en tal sentido, pongo a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria y extrauniversitaria el presente informe de investigación titulado: Factores que conllevan al nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. El cual cumple con los requisitos exigidos por el reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad San Pedro.

En este informe, el primer capítulo corresponde a la introducción, en donde se muestra los antecedentes relacionados con las variables de estudio, así como también se describe la situación actual estrés laboral, factores , el profesional de enfermería y servicio de emergencia asimismo se hace referencia del marco teórico conceptual, hipótesis, objetivos , la definición y operacionalización de las variables; en el segundo capítulo expongo el material y métodos desarrollados durante el estudio, en donde se manifiesta el tipo, el diseño, la población y muestra, instrumentos, en el tercer capítulo se muestran los resultados tabulados estadísticamente y agrupados en tablas y gráficos respectivas; en el cuarto capítulo se considera las conclusiones y recomendaciones y por último se presenta las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

Esperando que el presente trabajo de investigación sirva de referencia para futuros estudios.

INDICE

PALABRA CLAVE	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DERECHO DE AUTORIA	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
TABLAS	viii
GRAFICOS	x
RESUMEN	
ABSTRAC	
I. INTRODUCCION	1-28
II. MATERIAL Y METODOS	29-33
III. RESULTADOS	34-52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53-54
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	55-56
ANEXOS	57-90

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 01: Edad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	34
TABLA N° 02: Sexo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	35
TABLA N° 03: Estado Civil de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	36
TABLA N° 04: Número de Hijos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	37
TABLA N° 05: Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería en el Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	38
TABLA N° 06: Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	39
TABLA N° 07: Nivel de Estrés Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	40
TABLA N° 08: Nivel de Estrés Laboral Según Dimensión Agotamiento Emocional de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	41
TABLA N° 09: Nivel de Estrés Laboral Según Dimensión de Despersonalización de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	42

TABLA N° 10	Nivel de Estrés Laboral según Dimensión Realización Personal de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	43
TABLA N° 11	Nivel de Estrés Laboral Según factores Relacionados con la Presión y la Exigencia en los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	44
TABLA N° 12	Nivel de Estrés Laboral Según Factores Organizativos y R.R.H.H. en los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	45
TABLA N° 13	Nivel de Estrés Laboral según Factores Ambientales en los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	46
TABLA N° 14	Nivel de Estrés Laboral Según Factores en los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.	47

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRAFICO N° 01:	Edad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 34
GRAFICO N° 02:	Sexo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 35
GRAFICO N° 03	Estado Civil de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 36
GRAFICO N° 04	Número de Hijos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 37
GRAFICO N° 05	Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería en el Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 38
GRAFICO N° 06	Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 39
GRAFICO N° 07	Nivel de Estrés Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 40
GRAFICO N° 08	Nivel de Estrés Laboral Según Dimensión Agotamiento Emocional de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 41
GRAFICO N° 09	Nivel de Estrés laboral Según Dimensión de Despersonalización de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 42
GRAFICO N° 10	Nivel de Estrés Laboral Según Dimensión Realización Personal de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. 43

GRAFICO N° 11

Nivel de Estrés Laboral Según Factores Relacionados con la Presión y la Exigencia en los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

47

RESUMEN

La presente investigación se realizó, con el **Objetivo:** Determinar los Factores que conllevan al Nivel de Estrés laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia – Piura, Diciembre 2016 – Abril 2017. **Material y Métodos:** El método de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal y retrospectivo. El lugar de estudio fue el área de emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia – Piura. La técnica utilizada fue la Entrevista, y el instrumento, un Cuestionario elaborado por la autora Coronado (2006), adaptada por la autora del presente estudio **Resultados:** El nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería en el servicio de Emergencia es bajo el 38.2%; igual porcentaje para el nivel medio y el 23.5% es alto. El nivel de estrés laboral según las siguientes dimensiones: Agotamiento emocional de las profesionales de enfermería es 41.2% es bajo el 35.3% es medio y el 23.5% es alto. Despersonalización de los profesionales tenemos el 41.2% es bajo, 29.4% medio y el 29.4% alto. Para Realización Personal 64.7% bajo el 23.5% medio y el 11.8% alto. El nivel de estrés laboral según los factores Presión y la Exigencia es alto con el 32% mayor demanda de atención por estado crítico del paciente y el 29.4% Exigencia Laboral por el servicio. El nivel de estrés laboral en los factores organizativos y recursos humanos es alto con el 38.2% recibí indicaciones contradictorias. El nivel de estrés laboral en los factores ambientales es alto con el 47.1% servicios con malas condiciones higiénicas 41.2% reducido ambiente de trabajo. La hipótesis planteada guarda relación con los resultados encontrados con el presente estudio. **Conclusiones:** El nivel de estrés laboral y en los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia es bajo 38.2%; igual porcentaje para el nivel medio y el 23.5% es alto. **Recomendaciones:** Que el Departamento de Enfermería del Hospital EsSalud Cayetano Heredia III – Piura elabora programas y/o estrategias orientados a mejorar en el personal de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario

Palabras clave: Estrés laboral – Enfermería – Servicio de emergencia

ABSTRACT

The present investigation was carried out, with the objective: To determine the factors that lead to the level of work stress of the nursing professional of the Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia - Piura, December 2016 - April 2017. Material and Methods: The method quantitative approach, descriptive, cross - sectional and retrospective. The study site was the emergency area of Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia - Piura. The technique used was the Interview, and the instrument, a questionnaire elaborated by the author Coronado (2006), adapted by the author of the present study. Results: The level of work stress of the nursing professionals in the emergency service is under 38.2 %; equal percentage for the average level and 23.5% is high. The level of work stress according to the following dimensions: Emotional exhaustion of nursing professionals is 41.2% is low 35.3% is average and 23.5% is high. Depersonalization of professionals we have 41.2% is low, 29.4% is medium and 29.4% is high. For Personal Realization 64.7% under the medium 23.5% and 11.8% high. The level of work stress according to the factors Pressure and Demand is high with 32% greater demand for care for critical condition of the patient and 29.4% Labor Requirement for the service. The level of work stress in organizational factors and human resources is high with 38.2% received contradictory indications. The level of work stress in environmental factors is high with 47.1% services with poor hygienic conditions 41.2% reduced working environment. The hypothesis presented is related to the results found in the present study. Conclusions: The level of work stress and in the nursing professionals in the emergency service is low 38.2%; equal percentage for the average level and 23.5% is high. Recommendations: That the Nursing Department of EsSalud Cayetano Heredia III - Piura Hospital develops programs and / or strategies aimed at improving nursing personnel techniques on stress management that allow it to provide an adequate quality of care in the user

Keywords: Work Estress - Nursing - Emergency

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

El estrés es una de las manifestaciones más características de la vida moderna y una de las causas principales de agotamiento del organismo. Sin importar la edad, el sexo o la profesión, influye provocando diferentes trastornos. El estrés es una respuesta adaptativa en la cual el cuerpo de la persona se prepara y ajusta ante una situación amenazante. Campero y cols (2013)

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de enfermería, en parte, por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, pero creemos más aún los enfermeros de servicios de alto riesgo, quienes tienen a su cargo pacientes en estado crítico, teniendo en cuenta que en cada momento el paciente está entre la vida y la muerte, siendo el personal de enfermería quien está en permanente contacto con los pacientes y las situaciones que lo rodean. Campero y cols (2013)

Se ha revisados estudios de investigación relacionados con las variables del presente estudio que ayudara a sustentar al presente estudio y a continuación se detalla:

Dávalos Pérez Hilda Yessica (2005) *“Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa”*. Lima. Perú. El profesional de enfermería en su ambiente laboral diario se encuentra afectada por agentes estresantes derivados del trabajo, lo que le ocasiona un desequilibrio biopsicoemocional, el cual podría estar afectando en la calidad de atención que brinda al usuario. Los objetivos del presente estudio fueron; determinar el nivel

de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"; establecer relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo de las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"; determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización; determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal de corte transversal. La población estuvo constituida por las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa". La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica fue la encuesta. Los resultados fueron que el 60.42%(29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83%(10) nivel bajo y 18.75%(9) nivel alto. En relación a la dimensión agotamiento emocional 52.08%(25) presentan nivel medio, 25%(12) presentan nivel bajo y 22.92%(11) presentan nivel alto. En la dimensión realización personal 89.58%(43) presentan nivel baja y 10.42%(5) presentan nivel medio. En la dimensión despersonalización 68.75%(33) presentan nivel medio, 18.75%(9) presentan nivel alto y 12.5%(6) presentan nivel baja. En relación a la edad del 100%(12), 75%(9) presentan estrés laboral medio entre las edades 36-43 años, 100%(13) el 61.54%(8) presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 28-35 años y el 100%(23), 52.17%(12) presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 44-55 años. En cuanto al tiempo de ejercicio profesional del 100%(33), 66.67%(22) presentan estrés laboral medio con un tiempo de ejercicio profesional 12-26 años, 100%(5), 60%(3) estrés laboral medio con 7-11 años y el 100%(10), 50%(5) estrés laboral bajo con 2-6 años. Acerca del estado civil del 100%(18), 61.11%(11) presentan estrés laboral medio y son solteras (o) y el 100%(4), 60%(18) presentan estrés laboral medio y son casadas(o). Sobre el sexo del 100%(44), 63.64%(28) presentan estrés laboral medio de sexo femenino y el 100%(4), 50%(2) estrés laboral bajo y de sexo masculino. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal

que presentan un nivel de estrés laboral baja, evidenciando también que no hay relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo; sin embargo se puede deducir que existe un porcentaje considerable de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36 – 43 años edad, 12-26 años de tiempo de ejercicio profesional, solteras(o) y casadas(o) y de sexo femenino, lo cual podría estar repercutiendo en la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario y familia.

Coronado Luna Liz Karina (2006) “Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de *áreas críticas y medicina del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión*”. Lima. Perú. La existencia de un gran número de dolencias psicosomáticas, producto de los constreñimientos y exigencia de la sociedad actual, y muy especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un termino con el que, de un modo genérico se define esta situación: el estrés. Por lo que el estrés en nuestros días constituye un fenómeno universal, que origina un trastorno que altera el equilibrio delicado del organismo humano que reacciona alterando ciertas estructuras, procesos o conductas para restablecerlo. La presente investigación “Factores Laborales y Niveles de estrés laboral en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, tuvo como objetivos: determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución que le permita formular estrategias orientadas a controlar los factores laborales y elaborar programas o talleres para revertir la presencia del estrés laboral, fortaleciendo de esta manera la capacidad de afronte del personal de Enfermería contribuyendo a mejorar la calidad de atención que brinda al usuario y sobre todo procurar mayor calidad de la vida laboral del profesional de Enfermería. El estudio es de tipo aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo transversal y retrospectivo. La población fue de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de Medicina y Áreas críticas del H.N.D.A.C. Los instrumentos utilizados

fueron el inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales x elaborado por Joana Fornes. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés Medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel Medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “Déficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia”, “Sentirse evaluada durante el turno”, “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias”, “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”.

Trujillo santa Cruz Ruth Sinforoza (2008) *“Factores que influyen en el estrés laboral en los enfermeros de sala de operaciones del Hospital nacional Dos de Mayo”*. Lima. Perú. Los factores que influyen en el estrés laboral en los enfermeros de sala de operaciones en el Hospital Nacional Dos de Mayo, contribuirá en mejorar la atención que brinda la enfermera instrumentista de esta institución. Los objetivos son: determinar los factores que influyen en el estrés laboral del HNDM, El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 15 enfermeros. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: los factores que influyen en el estrés laboral en los enfermeros del servicio de sala de operaciones de un total de 15(100%) enfermeros encuestados, el 73%(11) evidencian factores que influyen medianamente en el estrés laboral, el 20%(3) si influyen y el 7%(1) no influyen. En la dimensión personal el 80%(12) evidencian factores que influyen medianamente, el 13%(2) si influyen y el 7%(1) no influyen. En la dimensión del contenido del trabajo el 67%(10) influye medianamente en el estrés laboral, el 20%(3) si influye y el 13%(2) no influye. En la dimensión organizacional el 60%(9) evidencian factores que influyen medianamente en el estrés laboral, el 33%(5) no influye y el 7%(1)

si influye. Finalmente tenemos que en la dimensión ambiental el 74%(11) evidencian influir medianamente en el estrés laboral, el 13%(2) si influyen y el 13%(2) no influye. Por lo que se concluye que la mayoría de los enfermeros tienen evidencias de factores que van a influir medianamente en el estrés laboral respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente quirúrgico.

Cremades Puerto Jesús, Masías Soler Loreto, López Montesinos José y Ortis Cortés Isabel (2011) *“Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería”*. España. Durante las últimas décadas, ha crecido el interés por el estudio del estrés y los factores psicosociales relacionados con el trabajo. Se suele estudiar el estrés en unidades específicas, pero es frecuente encontrar situaciones de estrés en Unidades Médicas. Fue objetivo de ese estudio identificar y clasificar factores laborales estresantes que afectan a los profesionales de enfermería en Unidades Hospitalarias. Estudio cualitativo, descriptivo-analítico, prospectivo siguiendo la metodología Delphi, en España – Hospital Geral. Universitario de Alicante y Hospital Geral. de Elda. Participaron profesionales de enfermería (n=30) de las unidades. Se identifican en las cuatro etapas del proceso diferentes factores de estrés en los profesionales, elevándose progresivamente los niveles de consenso. Se concluye que los factores con mayor consenso y mayor puntuación en el grupo, pueden usarse como herramienta en la gestión clínica de unidad hospitalaria, a fin de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y buscar la excelencia en la línea gestora.

Mamani Encalda Antonia, Obando Zegarra Roxana, Uribe Malca Ana maria y Vivanco Tello Maritza (2007) *“Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia”*. Lima. Perú. El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros. Objetivo: Describir los factores que desencadenan estrés

y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia
Método: Incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006. Conclusiones: las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout.

Machicado Haucani Yamali (2016) *“Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Puno”*. Puno. Perú. Las actividades laborales como elemento vital para el desarrollo de las personas requieren de adecuadas condiciones de salud, pero existen factores de riesgo psicosocial que pueden afectar al trabajador y repercutir en la empresa. El objetivo de este estudio fue determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia (EMG) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno. En el diseño metodológico se empleó el tipo de investigación descriptiva, con diseño correlacional - comparativo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios (factores de riesgo psicosocial intralaboral y la evaluación del estrés) a una población y muestra de 17 profesionales de Enfermería de los servicios de EMG y UCI. A través de la estadística descriptiva los resultados según los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral muestran: En el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 42% de profesionales de Enfermería del servicio EMG presentan riesgo alto y muy alto y el 80% de UCI riesgo muy alto; respecto al dominio control sobre el trabajo, el 67% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto y muy alto; en relación al dominio demandas del trabajo, el 83.3% del servicio de EMG y el 80% de UCI presentan riesgo muy alto; y referente al dominio recompensas, el 50% del

servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto. Respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto. Según prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación, entre los dominios de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de las enfermeras, evidencian que existe una relación significativa en los dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas del servicio de EMG; y en UCI solo en los dominios control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas, se concluye que existe diferencias según áreas de trabajo, pues solo en las enfermeras del servicio de EMG existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

Siendo el trabajo una actividad humana, individual y colectiva, que requiere una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras) que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, más también psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades, se cree que la profesión enfermera no está exenta de lo citado anteriormente. Campero y cols (2007)

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral a los usuarios basado en conocimientos teóricos y prácticos en la búsqueda de realizar sus diferentes actividades de una manera eficiente y efectiva, por lo que las enfermeras (os) que laboran en las áreas asistenciales están sometidas, aparte de las actividades propias del cuidado que brinda, tiene que asumir otras responsabilidades del trabajo, y tiene muchas veces que estar afectada por la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, gran número de pacientes, falta de comunicación, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes; es por todo

ello que “la práctica de la profesión de enfermería, además de concentración y responsabilidad, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional”, es decir, un equilibrio psico emocional, para enfrentar tales eventos o condiciones estresantes propios de la labor de enfermería, a fin de controlar el estrés, ya que de lo contrario esto puede traer consigo serias consecuencias, como desgaste físico y mental. Frente a esta situación el presente estudio será de mucha utilidad tanto para la formación de las futuras enfermeras, como para orientarla sobre ya que resulta necesario e importante proteger a las enfermeras de las exigencias de su vida laboral y por ende el estrés relacionado con el trabajo, su propio bienestar emocional y entorno familiar.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los Factores que conllevan al nivel de Estrés laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017?

1.4 MARCO REFERENCIAL

Base teórica.

1.4.1. A

Estrés. - Deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”. Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis. Quispe citado por Morales (2007)

En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de Montreal a quien se le llama “padre del concepto estrés” popularizó este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este . Belloch citado por Morales (2013)

Definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental. La Dou (1999)

Lazarus y Folkman definen el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonales y físicos y pone en peligro su bienestar. Quispe citado por Morales (2007)

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del

medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad) Huber citado por Morales (2007)

Para el Ministerio de Salud (MINSA) la conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente. Este puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona.

Clasificación del Estrés Morales (2007)

1. Según sus efectos

- A. **Eustrés (estrés positivo):** Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando.

El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros. Davis citado por Morales (2007)

- B. **Distres (estrés negativo):** Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable.
- Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen

estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo.

2. Según el tiempo de duración

- A. Estrés agudo: Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.

- B. Estrés crónico: Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes. Quispe citado por Morales (2007)

3. Según el contexto en el que se presenta

- A. Estrés laboral o del trabajo: Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta

como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

- B. Estrés no laboral o cotidiano: El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico. Quispe citado por Morales (27)

Factores que generan estrés

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

- a. **Factores biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.
- b. **Factores psicológicos:** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.
- c. **Factores socioculturales:** está dado por aquellos que inciden en las relaciones, fenómenos sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores – sociales están la

responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, etc. Dentro de los factores culturales tenemos, la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros. Del Rio (2003)

4.2. ESTRÉS LABORAL

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, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal. Rolando citado por Morales (2007)

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 unidas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral. Quispe citado por Morales (2007)

Características de las Situaciones de Estrés Laboral:

En toda situación generadora de estrés, existen una serie de características comunes:

- Se genera un cambio o una situación nueva. La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- Suele haber falta de información generando incertidumbre. No se puede predecir lo que va a ocurrir.
- Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.

- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.
- Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo. Coronado (2006)

Tipos de Estrés Laboral

Existen dos tipos de estrés laboral:

1. Episódico: Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.
2. Crónico: Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire
- contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.
- Sobrecarga de trabajo: es el estrés por sobre simulación.
- Se presenta por exigencias psico sensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal
- Alteración de ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo
- metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.
- Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.

- Condiciones laborales inadecuadas: nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica. Ascanio (1997)

Síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas más frecuentes son: (Cano, 2002)

a. Nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación,
- temor,
- inseguridad,
- dificultad para decidir,
- miedo,
- pensamientos negativos sobre uno mismo,
- pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- temor a la pérdida del control,
- dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

b. Nivel fisiológico:

- Sudoración,
- tensión muscular,
- palpitaciones,
- taquicardia,

- temblor,
- molestias en el estómago,
- otras molestias gástricas,
- dificultades respiratorias,
- sequedad de boca,
- dificultades para tragar,
- dolores de cabeza,
- mareo,
- náuseas,
- tiritar, etc.

c. Nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- fumar, comer o beber en exceso,
- intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- tartamudear,
- llorar,
- quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud.

Principales fuentes de estrés laboral

Las fuentes de estrés, se clasifican en:

- Sucesos vitales intensos y extraordinarios: Aparece cuando se producen situaciones de cambio como el despido del trabajo, etc.

- Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos vitales intensos Ej. Escaso material para realizar procedimientos.
- Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más. Coronado (2006)

Consecuencias del Estrés Laboral:

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

- 1) Consecuencias sociales: La imposibilidad de modificar el factor estresor, y a veces a enorme presión psicológica a la que se ve sometida la persona, lleva a menudo a salidas como, por ejemplo, incremento en el consumo de cigarrillo, alcohol, psicofármacos, drogas (Raphael, 1981), alteraciones de humor y de sueño, relaciones alteradas y conflictivas a nivel conyugal, familiar y con los amigos (Jagaranet, 1986), y la obesidad entre otros, que terminan agravando el estrés y sumando factores de riesgo.
- 2) Consecuencias económicas: Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro incesante y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, etcétera, son en realidad invalorable, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices.
- 3) La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo; resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". OIT (1993)

Factores relacionados con el estrés laboral en enfermería Trujillo (2008)

El personal de enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor. Dentro de los factores desencadenantes tenemos: Navarro (1996)

- a) **Factores Personales:** Son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la abstracción, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y

tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

b) **Fores Ambientales:** Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad).
- Vibraciones
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos biológicos, pueden producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

Por otra parte, cualquier profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicamentos tóxicos que producen una continua tensión por el daño que todas ellas pueden ocasionar. El hecho de trabajar con enfermos infectados son SIDA, HEPATITIS nos lleva a tener un especial cuidado en todas aquellas técnicas que vamos a realizar y por tanto aumenta el nivel de tensión al contacto con estos enfermos.

Esto también hace referencia a los espacios pequeños e inadecuados para el almacenamiento de material contaminado y también del material estéril.

- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo disconfort.
- Peso. Los profesionales que han de trabajar con pacientes con peso y talla para movilizar les cuesta trabajo.

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

c) **Factores relacionados con Presión y Exigencias o Contenido del Trabajo:**

Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando, como realización de procedimientos dolorosos para los pacientes; escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes y sus familias sobre su muerte cercana; la muerte de un paciente cuando se ha establecido una relación estrecha; convivir diariamente con el sufrimiento; y el contacto continuo y permanente con personas deprimidas.

El estrés varía de una persona a otra ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que registra o no hacer.

Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Estos factores requieren una doble adaptación fuera del límite normal.

Entre estos factores se encuentran:

- Poco/Demasiado trabajo. Independientemente de que sea mucho o poco la cantidad del trabajo, ambas situaciones pueden ocasionar para el profesional una situación estresante; por una parte la sensación de no poder llevar a cabo el trabajo y por otra, la sensación de insatisfacción personal por no realizar nada productivo.
- Ritmo de trabajo elevado: la agravante que puede resultar con respecto a este punto para el profesional es la falta de un ritmo continuado. Por tanto, ese factor está muy ligado al anterior porque en función de la cantidad estaría el ritmo del trabajo.
- Supervisión escasa/ elevada: puede desencadenar una situación de estrés ya que una supervisión autoritaria, entrometida y excesiva puede desembocar en una sensación de miedo a cometer algún error.
- Falta de participación en la toma de decisiones: la falta de participación por parte del personal de enfermería en la toma de decisiones supone una falta de motivación en el trabajo, debido a la descohesión entre responsabilidad y ejecución del trabajo. Por tanto esta falta de motivación puede desencadenar una situación de estrés.

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar la medicación en un horario reducido, esto también conlleva a que en nuestro medio hay falta de materiales e insumos para la atención con calidad a nuestros pacientes.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea es decir cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. ejemplo: han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, ya sido trasladado un servicio de nefrología, cuando resulta que los últimos cinco años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.
- Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación de los sentidos y del pensamiento. se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguiente: cadena de trabajo lenta y monótona y jubilación brusca

d) Factores Organizativos o Condición del trabajo:

Aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Aquí entra a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o de días festivos sufriendo las consecuencias que trabajar estos turnos implica o por ejemplo trabajar por la mañana en el centro de salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente. Si a todo esto añadimos la cantidad de puestos eventuales que existen hoy en día a nivel de enfermería o lo que es lo mismo son más los eventuales e interinos que los que tienen plaza fija o sea una inseguridad laboral manifiesta donde la persona hace las o horas que tenga que hacer de por aquello de “por si acaso mañana no tengo trabajo” Todo esto en su conjunto favorece a la aparición de un ambiente negativo en el

trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayoritariamente entre el personal de enfermería. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- **Sobrecarga de trabajo:** la sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidades por la tarea o las decisiones de otros. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación, de los aportes sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento de índice de los accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.
- **Clima de la organización:** una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, por su valoración es difícil de lograr ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado y cordial o no. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad y vulnerabilidad que tenga cada uno.
- **Tecnología:** será de alto valor estresante la disponibilidad con la que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva, los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.
- **Diseños y características de los puestos:** Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.
- **Metas inalcanzables** en cortos tiempos prefijados para ello.

- **Conflicto de roles:** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores, metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias.

Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

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

- **La jornada de trabajo excesiva** produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- **Requiere un alto esfuerzo adaptativo**, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.
- **Responsabilidades y decisiones** muy importantes: Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:
 - Responsabilidades numerosas y variables;
 - Trabajo intelectual excesivo;
 - ✓ Tensión psicológica continua;
 - Inseguridad laboral;
 - Competencia;
 - ✓ Búsqueda de la eficacia;
 - ✓ Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables. Coronado (2006)

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

- **Malas relaciones interpersonales:** La base sobre la que se sustenta la labor del personal de Enfermería es el trabajo en equipo. Difícilmente va a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con usuarios / pacientes, el trato impersonal en el trabajo

y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional. Problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, están estrechamente relacionados con las malas relaciones con los compañeros. Además, sí consideramos que es un problema que no podemos aislar en el trabajo, sino que nos lo llevamos a casa; entonces se convierte en un riesgo potencial muy importante para nuestro bienestar físico y mental.

En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- **Promoción y desarrollo profesional.** Sí las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.
- **Discrepancias con las metas de la carrera laboral:** Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera.

DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS

FACTORES QUE CONLLEVAN AL ESTRÉS LABORAL: Son las respuestas expresadas frente a las diferentes situaciones que existen en el ámbito laboral y que repercuten en el desarrollo profesional (las relaciones humanas, a la presión del trabajo y factores ambientales

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Factores: personales, organizativos y ambientales

VARIABLE DEPENDIENTE

Estrés laboral

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	
Factores que conllevan al estrés laboral a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia	Son aquellos estímulos o situaciones que provocan, originan o determinan una acción específica, es decir, una respuesta de estrés en el profesional, las cuales influyen o se encuentran en el ámbito laboral.	Factores relacionados con la presión y la exigencia Factores organizativos, burocráticos Factores ambientales	Escasez de personal Ser requeridos en varios sitios a la vez Imposición de plazos por parte de otras personas Poco tiempo para realizar sus actividades Cumplir órdenes de más de una persona a la vez Presiones y exigencias de los familiares Asignación forzosa a los servicios Paciente demasiado tiempo en la unidad Falta de experiencia Tomar decisiones urgentes Sobrecarga de trabajo Mala organización y distribución de funciones Excesivo papeleo Horario inflexible y sobrecargado Aumento de la responsabilidad administrativa Falta de recompensa profesional Malas relaciones con superiores, subordinados y compañeros Recibir órdenes contradictorias Falta de confianza y restricciones de la autoridad Falta de información medica Tipo de servicio (condiciones físicas) Estado de los pacientes y tipos de cuidados Sometimiento del personal a peligros físicos Exigencias de preparación / especialización Escasos recursos materiales	Factores relacionados con la presión y la exigencia Bajo puntaje: (12 – 19 p) Medio puntaje: (20 – 26p) Alto puntaje: (27 – 36p) Factores organizativos burocráticos Bajo puntaje: (12 – 18p) Medio puntaje: (19 – 26p) Alto puntaje: (27 – 36p) 3. Factores ambientales Bajo puntaje: (12 – 17p) Medio puntaje: (18 – 25p) Alto puntaje: (26 – 36p)

Elaborado por la autora Coronado (2006) adaptada por la autora del presente estudio

1.7HIPÒTESIS

Los factores institucionales y ambientales conllevan al Nivel de Estrés laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura.

1.8OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar Los factores que conllevan al Nivel de Estrés Laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura Diciembre 2016 – Abril 2017.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las características sociodemográficas de la población en estudio.
- ✓ Identificar el nivel de Estrés laboral según Dimensiones: de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal que experimentan los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia.
- ✓ Identificar el nivel de Estrés laboral según los factores de Presión y Exigencia que perciben los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia.
- ✓ Identificar el nivel de Estrés laboral según los Factores Organizativos y Relaciones Humanas que perciben los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia.
- ✓ Identificar el nivel de Estrés laboral según factores Ambientales que perciben los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia .

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación estuvo guiado bajo el enfoque cuantitativo, dentro del cual tiene un carácter descriptivo y correlacional; así mismo la investigación fue de corte transversal.

Es cuantitativo porque las variables a estudiadas se midieron mediante una escala numérica las variables del estudio.

Es descriptivo porque se describieron las variables tal y como se presentaron en la realidad y luego fueron analizadas, en este caso se describieron las variables.

Es correlacional porque se van a relacionas las dos variables.

Fue de corte transversal porque me permitió obtener información en un tiempo y espacio determinado.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población

Estuvo constituida por un total de 38 profesionales de enfermería del Hospital regional ESSalud José Cayetano Heredia. Piura.

Muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

N: es el tamaño de la población.

α : es el valor del error 5% = **0.05**

Z= 1.96

p = probabilidad de éxito= **0.5**.

q= probabilidad de fracaso= **0.5**

n: es el tamaño de la muestra.

Reemplazando:

$$\square = \frac{3.84 \times 0.25 \times 38}{38 \times 0.0025 + 3.84 \times 0.25}$$

$$\square = \frac{36,48}{1,055}$$

$$\square = 34.5$$

La muestra estuvo compuesta por 34 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional EsSalud José Cayetano Heredia.

Tomando en consideración criterios principales, tales como:

Criterios de inclusión:

- Enfermeras (os) que laboran por lo menos un año en el servicio de emergencia.
- Enfermeras (os) que acepten `participar en el presente estudio de investigación.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras (os) que laboran con menos de un año en el servicio de emergencia.
- Enfermeras (os) que no desean participar en el presente estudio de investigación

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de datos se empleó como técnica la entrevista y como instrumento el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española; utilizado por la autora Coronado (2006) y adaptada por la autora para el presente estudio. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres subescalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables ($\alpha = 0.90$ para el

agotamiento emocional, $\alpha = 0.79$ para la despersonalización y $\alpha = 0.71$ para la realización personal en el trabajo).

Para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general la autora Coronado (2006) empleó la fórmula de Stanones y se obtuvo los siguientes rangos

Nivel alto: 0 – 50

Nivel medio: 51 – 63

Nivel bajo: 64 – 132

1. Agotamiento emocional.

Alto puntaje: 0 – 7

Medio puntaje: 8 – 16

Bajo puntaje: 17 – 54

2. Despersonalización:

Alto puntaje: 0 - 2

Medio puntaje: 3 - 8

Bajo puntaje: 9 – 30

3. Realización personal

Alto puntaje: 0 – 37

Medio puntaje: 38 – 44

Bajo puntaje: 45 – 48

La información que se recolecta, fue procesada a través de una tabla Matriz y hoja de codificación, para que los resultados puedan ser presentados en cuadros estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

Las puntuaciones de las respuestas, tendrán las siguientes alternativas:

Para enunciado positivo:

Siempre = 3

A veces = 2

Nunca = 1

Para enunciado negativo:

Siempre = 1

A veces = 2

Nunca = 3

Para identificar los Factores laborales se utilizará el cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes Vives titulado “Respuesta emocional al estrés laboral” aplicada en 1994, que fue modificado considerando 3 categorías de factores institucionales generadores de estrés laboral, conteniendo 12 ítems cada uno lo que da un total de 36 ítems de variables continuas Para evaluar la fiabilidad de dichos ítems se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach y obtuvo los siguientes valores que como se muestran son aceptables:

Alpha = 0.78 para el Factor de Presión y Exigencia, Alpha = 0.76 para el Factores Organizativos / R.R.H.H y finalmente un Alpha = 0.86 para loa Factores Ambientales.

La autora Coronado (2006), empleo la escala de Stanones para agrupar los puntajes del nivel de estrés originado por los factores laborales.

1. Factores relacionados con la presión y la exigencia

Alto puntaje: (12 – 19 p)

Medio puntaje: (20 – 26p)

Bajo puntaje: (27 – 36p)

2. Factores organizativos y relaciones humanas

Alto puntaje: (12 – 18p)

Medio puntaje: (21 – 26p)

Bajo puntaje: (27 – 36p)

3. Factores ambientales

Alto puntaje: (12 – 17p)

Medio puntaje: (18 – 25p)

Bajo puntaje: (26 – 36p)

2.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario dirigido a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital regional III EsSalud José Cayetano Heredia.

Para ejecutar el presente estudio se contó con la autorización del jefe de la unidad de capacitación del Hospital Regional EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura

La recolección de datos se realizó en los meses de febrero y marzo del presente año; de lunes a sábado en el turno de mañanas.

2.5 PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS SUJETOS EN ESTUDIO

Para ejecutar el presente estudio se contó con el consentimiento informado de las personas participantes en el presente estudio, (Anexo B), expresándole que la información que proporcione es de carácter anónimo y confidencial y solo será utilizado para fines de estudio, dándole la opción de retirarse en cualquier momento de la investigación según crean pertinente, respetando de esta manera el principio de autonomía.

2.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACION

Una vez obtenida la información se procedió a la medición de las variables se utilizó la estadística descriptiva con el promedio aritmético, los porcentajes y las frecuencias absolutas.

Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas de contingencia de una y doble entrada y gráficos estadísticos en base a los objetivos formulados, y comprobar la hipótesis establecida. Se utilizó la prueba de Chi-cuadrado complementándose con representaciones gráficas; para ello se empleó el programa SPSS versión 20

Para su análisis e interpretación se consideró el marco teórico del presente estudio.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Tabla N^o 1: Edad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

EDAD	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%			
				Típ. Error	Inferior	Superior	
20-30 años	8	23,5	,1	7,4	8,8	38,2	
31-40 años	21	61,8	-,4	8,5	44,1	76,5	
41-50 años	5	14,7	,3	6,2	2,9	26,5	
Total	34	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

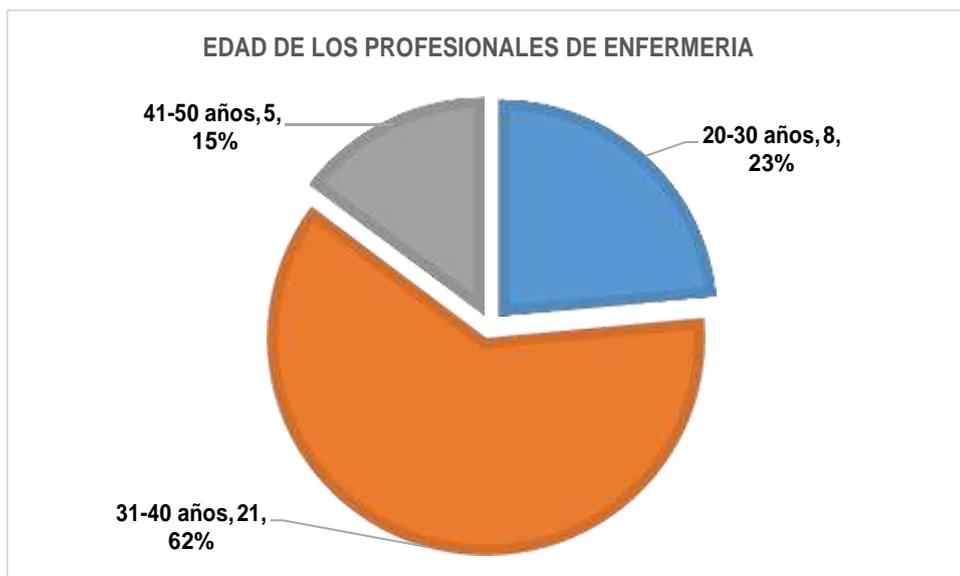


Figura N^o 1: Edad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 2: Sexo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

SEXO	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Bootstrap para Porcentaje			
				Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%		Superior
masculino	3	8,8	,2	5,0	0,0	20,6	
femenina	31	91,2	-,2	5,0	79,4	100,0	
Total	34	100,0	-4,1	19,8	0,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio



Figura N° 2: Sexo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 3: Estado Civil de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
soltero(a)	9	26,5	,0	7,7	11,8	41,2
casado(a)	19	55,9	-,5	8,2	38,2	70,6
conviviente	6	17,6	,5	6,6	5,9	32,4
Total	34	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

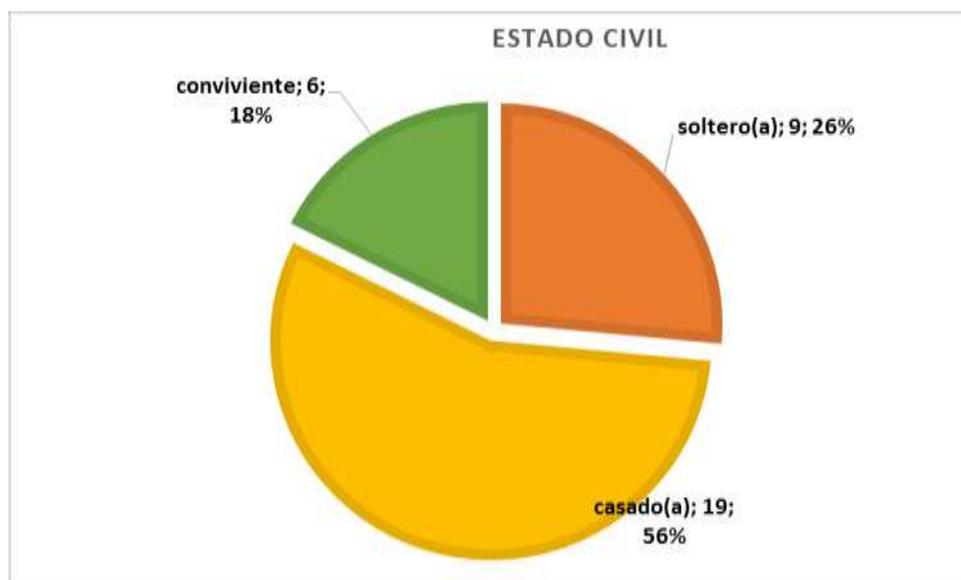


Figura N° 3: Estado Civil de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 4: Número de Hijos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017

NÚMERO DE HIJOS	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
0	4	11,8	,1	5,6	2,9	23,5
1	16	47,1	,4	8,4	29,4	64,6
2	10	29,4	-,1	7,8	14,7	44,1
3	3	8,8	-,2	4,7	0,0	20,6
4	1	2,9	-,1	2,9	0,0	8,8
Total	34	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

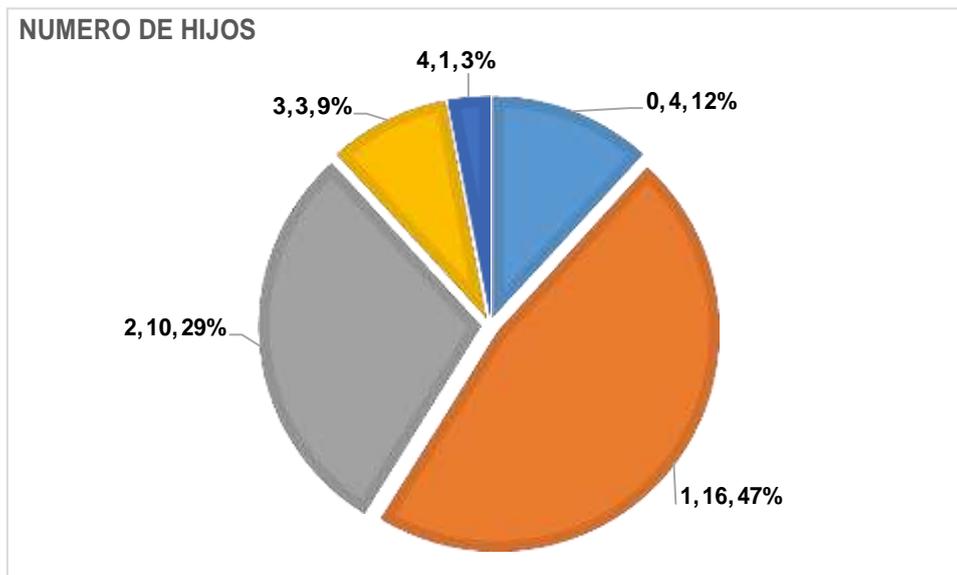


Figura N° 4: Número de Hijos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017

Tabla N° 5: Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería en el Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCION	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%		
				Típ. Error	Inferior	Superior
1 - 5 años	14	41,2	,2	8,5	26,5	58,8
6 - 10 años	17	50,0	-,4	8,8	32,4	67,6
>16 años	3	8,8	,2	5,0	0,0	20,6
Total	34	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio



Figura N° 5: Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería en el Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 6: Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

TIEMPO DE SERVICIO EN EMERGENCIA	Frecuencia	Porcentaje	Sesgo	Típ. Error	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
1 - 5 años	23	67,6	-,4	8,2	52,9	82,4
6 - 10 años	8	23,5	,1	7,4	8,8	38,2
11 - 15 años	1	2,9	,0	2,8	0,0	8,8
>16 años	2	5,9	,2	4,2	0,0	14,7
Total	34	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

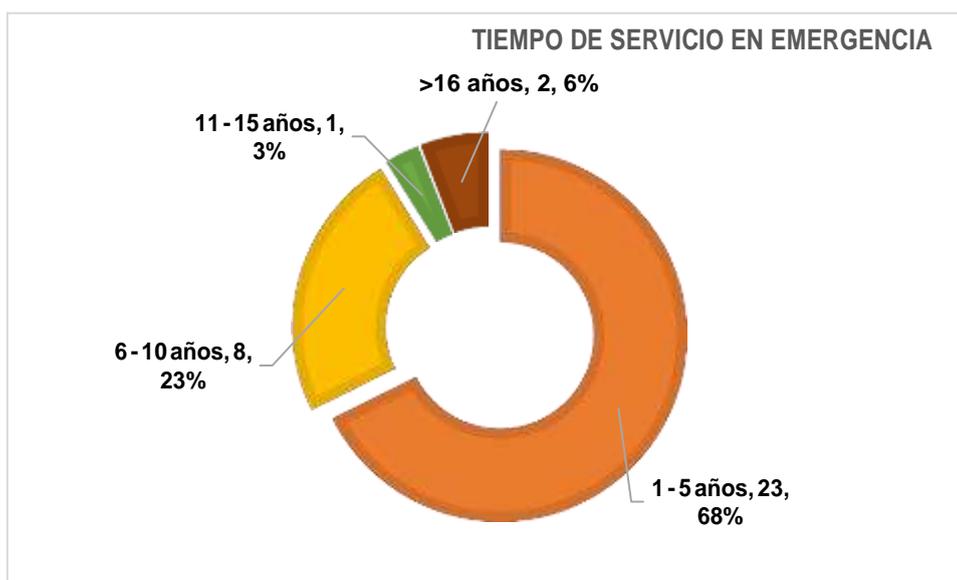


Figura N° 6: Tiempo de Servicio de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 7: Nivel de Estrés Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

NIVEL DE ESTRES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Sesgo	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%		
					Típ. Error	Inferior	Superior
Bajo (0-50 puntos)	21	61,8	61,8	,0	8,2	47,1	76,5
Medio (51-63 puntos)	6	17,6	79,4	,1	6,2	5,9	29,4
Alto (64-132 puntos)	7	20,6	100,0	-,1	6,8	8,8	35,3
Total	34	100,0		0,0	0,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

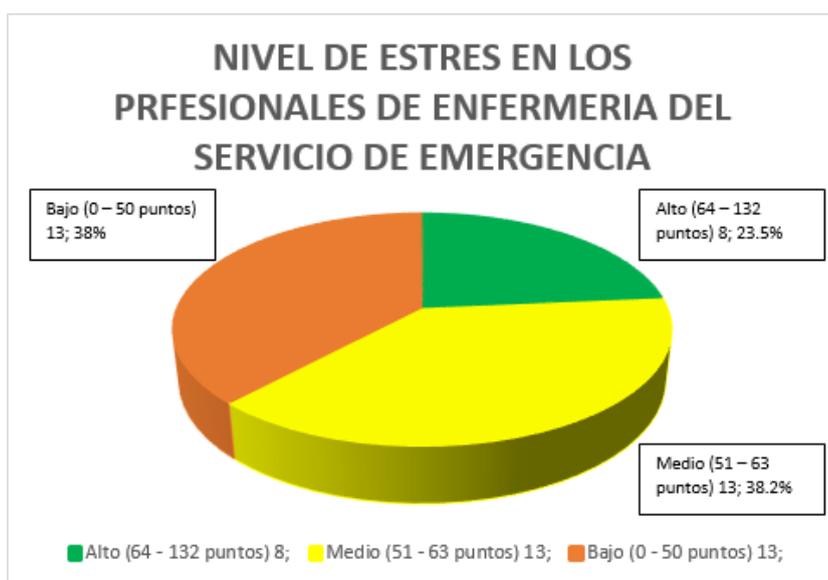


Figura N° 7: Nivel de Estrés Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 8: Nivel de Estrés Laboral según Dimensión Agotamiento Emocional de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

NIVEL DE ESTRÉS Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%			
				Sesgo	Típ. Error	Inferior	Superior
Bajo (0-7 puntos)	14	41.2	41.2	.0	8.8	23.5	58.8
Medio (8-16 puntos)	8	23.5	64.7	-.4	7.4	8.8	38.2
Alto (17-54 puntos)	12	35.3	100.0	.4	8.4	17.6	52.9
Total	34	100.0		0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

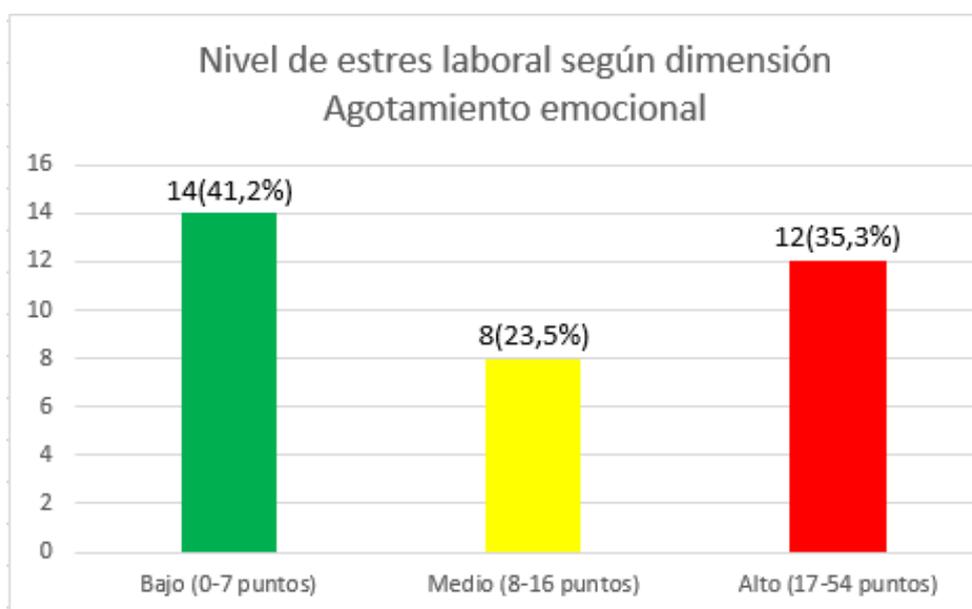


Figura N° 8: Nivel de Estrés Laboral Según Dimensión Agotamiento Emocional de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 9: Nivel de Estrés Laboral Según Dimensión de Despersonalización de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

NIVEL DE ESTRÉS Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%			
				Sesgo	Típ. Error	Inferior	Superior
Bajo (0-2 puntos)	14	41.2	41.2	-.1	8.2	23.6	58.8
Medio (3-8 puntos)	10	29.4	70.6	-.3	8.0	14.7	44.1
Alto (9-30 puntos)	10	29.4	100.0	.4	7.7	14.7	44.1
Total	34	100.0		0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

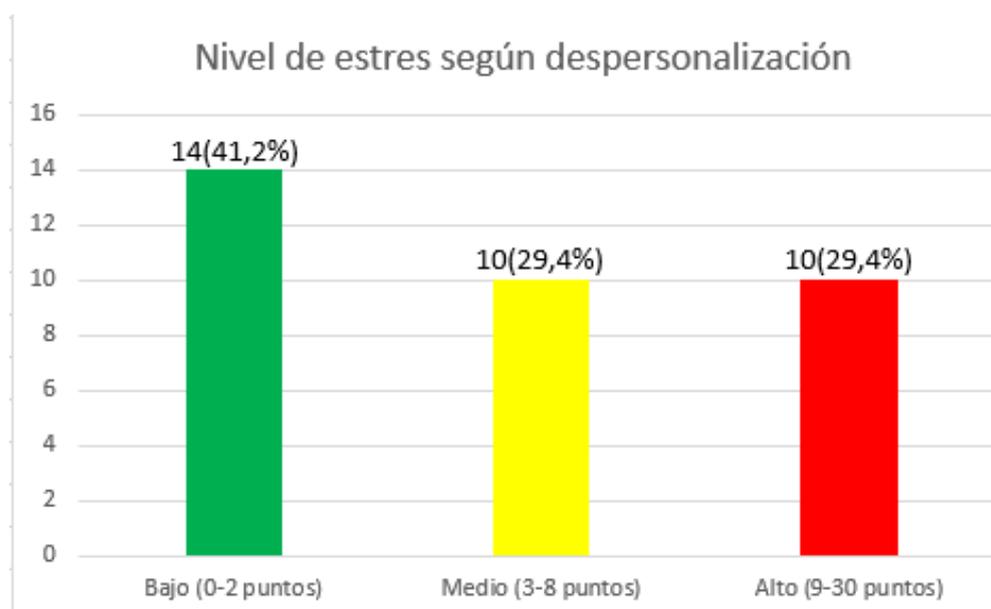


Figura N° 9: Nivel de Estrés Laboral Según Dimensión de Despersonalización de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 10: Nivel de Estrés laboral Según Dimensión Realización Personal de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

NIVEL DE ESTRÉS Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Bootstrap para Porcentaje Intervalo de confianza al 95%			
				Sesgo	Típ. Error	Inferior	Superior
Bajo (0-37 puntos)	22	64.7	64.7	-.2	8.0	50.0	79.4
Medio (38-44 puntos)	8	23.5	88.2	.2	7.0	11.8	38.2
Alto (45-48 puntos)	4	11.8	100.0	.0	5.6	2.9	23.5
Total	34	100.0		0.0	0.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

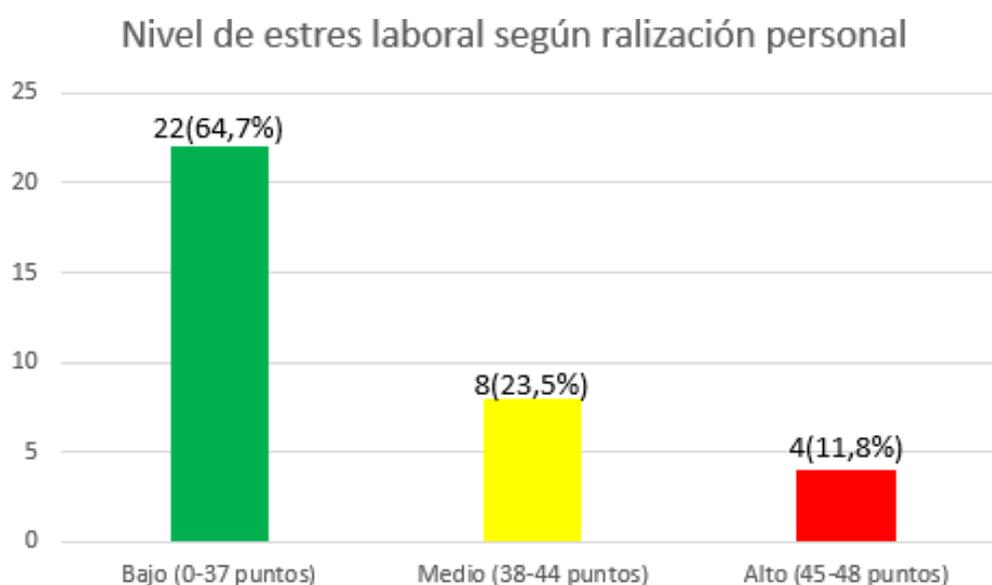


Figura N° 10: Nivel de Estrés laboral Según Dimensión Realización Personal de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tabla N° 11: Nivel de Estrés Laboral Según Factores Relacionados con la Presión y la Exigencia en los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Factores relacionados con la presión y la exigencia	NIVEL DE ESTRÉS							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1) Déficit personal de enfermería	18	52,9	11	32,4	5	14,7	34	100,0
2) Brindar atención a varios pacientes	27	79,4	0	0	7	20,6	34	100,0
3) Alcanzar objetivos grupales	26	76,5	5	14,7	3	8,8	34	100,0
4) Mayor demanda a atención por estado crítico del paciente	12	35,3	11	32,4	11	32,4	34	100,0
5) Exigencia laboral por el servicio	11	32,4	13	38,2	10	29,4	34	100,0
6) Reporte detallado y extenso por grado de dependencia	16	47,1	14	41,2	4	11,8	34	100,0
7) Paciente inestable con larga estancia en la unidad	14	41,2	14	41,2	6	17,6	34	100,0
8) Inseguridad ante procedimiento no conocido	19	55,9	11	32,4	4	11,8	34	100,0
9) Temor a decisiones equivocadas	19	55,9	9	26,5	6	17,6	34	100,0
10) Personal con escasa experiencia	16	47,1	13	38,2	5	14,7	34	100,0
11) Sentirse evaluada durante el turno	19	55,9	10	29,4	5	14,7	34	100,0
12) Control de medicinas y materiales	23	67,6	8	23,5	3	8,8	34	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

Tabla N° 12: Nivel de Estrés Laboral Según Factores Organizativos y R.R.H.H. en los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Factores organizativos y R.R.H.H	NIVEL DE ESTRÉS							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13) No cumplimiento de criterios de admisión en el servicio	16	47,1	13	38,2	5	14,7	34	100,0
14) Relación enfermera paciente disminuida por sobrecarga laboral	13	38,2	13	38,2	8	23,5	34	100,0
15) Registrar datos extensos a la brevedad posible	13	38,2	14	41,2	7	20,6	34	100,0
16) Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato	17	50	10	29,4	7	20,6	34	100,0
17) Profesionales de salud autoritarios y agresivos	13	38,2	8	23,5	13	38,2	34	100,0
18) Inadecuadas relaciones interpersonales	11	32,4	12	35,3	11	32,4	34	100,0
19) Recibir indicaciones contradictorias	15	44,1	6	17,6	13	38,2	34	100,0
20) Escasa confianza y restricción de las funciones al personal nuevo	15	44,1	14	41,2	5	14,7	34	100,0
21) Demora en el traslado del paciente	20	58,8	9	26,5	5	14,7	34	100,0
22) Protocolos establecidos sin validez en el servicio.	14	41,2	18	52,9	2	5,9	34	100,0
23) Visitas de los familiares en horarios no establecidos	15	44,1	11	32,4	8	23,5	34	100,0
24) Personal inflexible ante situaciones imprevistas	17	50	5	14,7	12	35,3	34	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

Tabla N° 13: Nivel de Estrés Laboral Según Factores Ambientales en los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Factores organizativos y R.R.H.H	NIVEL DE ESTRÉS							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
25) Tipo y unidad de servicio	17	50	10	29,4	7	20,6	34	100,0
26) Exposición del personal a peligros físicos	15	44,1	10	29,4	9	26,5	34	100,0
27) Ruidos ambientales propios de los equipos	20	58,8	8	23,5	6	17,5	34	100,0
28) Operatividad e indisponibilidad de los equipos	15	44,1	6	17,6	13	38,2	34	100,0
29) Inadecuada iluminación en el área de trabajo	17	50	8	23,5	9	26,5	34	100,0
30) Sustancias biológicas peligrosas	10	29,4	12	35,3	12	35,3	34	100,0
31) Inadecuada ventilación y temperatura del área de trabajo	9	26,5	12	35,3	13	38,2	34	100,0
32) Mobiliario incomodo e inadecuado	12	35,3	8	23,5	14	41,2	34	100,0
33) Servicios con malas condiciones higiénicas	8	23,5	10	29,4	15	47,1	34	100,0
34) Inadecuados lugares de almacenamiento	12	35,3	8	23,5	14	41,2	34	100,0
35) Reducido ambiente de trabajo	9	26,5	11	32,4	14	41,2	34	100,0
36) Inadecuado lugares de refrigerio	10	29,4	12	35,3	12	35,3	34	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

Tabla N° 14: Nivel de Estrés Laboral Según Factores en los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Factores organizativos y R.R.H.H	NIVEL DE ESTRÉS							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Factores relacionados con la presión y la exigencia	18	52,9	11	32,4	5	14,7	34	100,0
2. Factores organizativos y R.R.H.H.	15	44,1	11	32,4	8	23,5	34	100,0
3. Factores ambientales	18	38,2	10	29,4	11	32,3	34	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

NIVEL DE ESTRES SEGÚN FACTORES

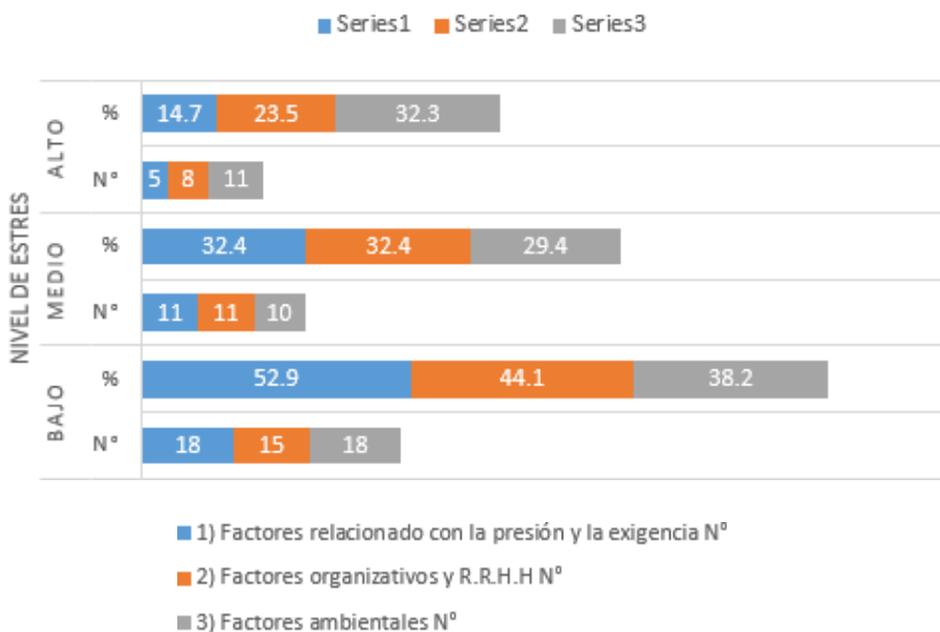


Figura N° 14: Nivel de Estrés Laboral Según Factores en los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las tablas del N° 1 al 6, nos muestra las características sociodemográficas de la población en estudio, según edad el 61,8% tienen entre 31 a 40 años, el 23,5% entre 20 a 30 años y el 14,7% de 41 a 50 años. En relación a sexo, el 91,2% femenina y el 8,8% masculino. El estado civil de los profesionales de enfermería, el 55,9% casados(as), el 26,5% solteros(as), el 27,6% convivientes. De acuerdo al número de hijos, el 47,1% un hijo, el 29,4% dos hijos, el 11,8% no tienen, el 8,8% tres hijos y el 2,9% cuatro hijos. El tiempo de servicio en el Hospital tenemos el 50% entre 6 a 10 años, el 41,2% entre 1 a 5 años y el 8,8% más de 16 años. Y en el servicio de emergencia el 67,6% entre 1 a 5 años, el 23,5% de 6^a 10 años, el 5,9% más de 16 años y el 5,9% entre 11 a 15 años.

La tabla N° 7, presenta el nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería en el servicio de Emergencia, es bajo el 38,2% igual porcentaje para nivel medio y el 23,5% es alto.

Las tablas del N° 8 al 10, enseñan al nivel de estrés laboral según las siguientes dimensiones: Agotamiento Emocional de las profesionales de enfermería, el 41,2% es bajo, el 35,3% es medio y el 23,5% alto. Para despersonalización de los profesionales tenemos el 41,2% es bajo, el 29,4% medio y el 29,4% alto. Para Realización personal, el 64,7% bajo, el 23,5% medio y el 11,8% alto.

La tabla N° 11, muestra el nivel de estrés laboral según los factores relacionados con la presión y la exigencia en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, según los ítems de evaluación: Presentan estrés es bajo el 79,4% en brindar atención a varios pacientes, el 76,5% alcanzar objetivos grupales, el 67,6%. Control de medicinas y materiales. Estrés medio el 32,4% en mayor demanda de atención por estado crítico del paciente, el 29,4%. Exigencia laboral por el servicio, el 20,6%. Brindar atención a varios pacientes, el 17,6% por paciente inestable con larga estancia en la unidad. Y estrés alto, el 32% por mayor demanda de atención por estado crítico del paciente, el 29,4% Exigencia laboral por el servicio, el 20,6% Brindar atención a varios pacientes, entre otros.

La tabla N° 12, presenta el nivel de estrés laboral, según los factores organizativos y recursos humanos, la población en estudio presenta: Estrés laboral bajo el 58,8% por la demora en el traslado del paciente, el 50% Personal inflexible ante situaciones imprevistas, el 50% Asumir responsabilidad administrativa del jefe inmediato, el 47,1% No cumplimiento de criterios de admisión en el servicio. Estrés laboral medio, el 52,9%, protocolos establecidos sin validar en el servicio, el 41,2% Escasa confianza y restricción de las funciones al personal nuevo, el 38,2% Relación enfermera paciente disminuida por sobrecarga laboral. Estrés laboral alto, el 38,2% Profesionales de salud autoritarios y agresivos, el 38,2% Recibir indicaciones contradictorias, el 35,3% Personal inflexible ante situaciones imprevistas, 32,4% Inadecuadamente relaciones interpersonales, 23,5% Visitas de los familiares en horarios no establecidos, entre otros.

En la tabla N° 13 podemos observar el nivel de estrés laboral según factores ambientales en los profesionales de enfermería que laboran en emergencia del Hospital Cayetano Heredia, presentan: Nivel de estrés bajo el 58,8% Ruidos ambientales propios de los equipos, 50% el tipo y unidad de servicio, el 50% la Inadecuada iluminación en el área de trabajo, el 44,1% Exposición del personal a peligros físicos, el 44,1% Operatividad e indisponibilidad de los equipos. Nivel de estrés medio el 35,3% los inadecuados lugares de refrigerio, 35,3% Sustancias biológicas peligrosas, el 35,3% Inadecuada ventilación y temperatura del área de trabajo, el 32,4% Reducido ambiente de trabajo, el 29,4% Tipo y unidad de servicio. Nivel de estrés alto, el 47,1% Servicios con malas condiciones higiénicas, 41,2% Reducido ambiente de trabajo, el 41,2% Mobiliario incómodo e inadecuado, 41,2% Inadecuadas lugares de almacenamiento, el 38,2% Inadecuada ventilación y temperatura del área de trabajo.

La tabla N° 14, presenta la relación entre factores en los profesionales de enfermería y el nivel de estrés laboral, tenemos: Para el factor relacionado con la presión y la exigencia, el 52,9% presentan estrés bajo, el 32,4% estrés medio y el 14,7% alto. Para factores organizativos y R.R.H.H. el 44,1% presentan estrés

laboral bajo, el 32,4% nivel medio y el 23,5% alto. Para factores ambientales el 38,2% tienen un nivel de estrés laboral alto, el 29,4% estrés medio y el 32,4% estrés alto.

Los resultados del presente trabajo de investigación, donde encontramos que el nivel de estrés laboral es de medio bajo en iguales porcentajes (38,2%), al ser contrastado con los resultados de los autores mencionados en antecedentes, encontramos que difiere con Dávalos Pérez Hilda Yessica (2005), quien concluye con un porcentaje alto, el 60,42% de las enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20,83% nivel bajo y 18,75% nivel alto y con Coronado Luna Liz Karina (2006), que llega a la conclusión que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio.

En relación a las dimensiones los resultados, difieren en agotamiento emocional en el presente trabajo se concluye que el 41,2% es de nivel bajo y Dávalos Pérez presenta como resultado que el 52,08% de nivel medio, 25% presentan nivel bajo y 22,92% presentan nivel alto. En relación al nivel de estrés laboral en su dimensión de agotamiento emocional está dado por sentimientos de cansancio emocional hacia su trabajo y hacia el paciente; esto implica la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales, aparece en el profesional la idea de que no tiene nada que ofrecer, de que no puede ayudar. Suele acompañarse con síntomas psicósomáticos. Según Francisco Carmona en el estudio sobre el “Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de una unidad de cuidados”, concluye que existe correlación con la dimensión Cognitivo y conducta (IRE) y con la dimensión de cansancio (MBI)

En la dimensión realización personal 89,58% presentan nivel baja, resultado que guarda similitud con los resultados obtenidos en el trabajo. Esta dimensión se caracteriza porque disminuye la sensación de competencia y logros en el trabajo. Puede desencadenar sensación de baja autoestima tanto en el medio laboral como en el personal. La autoestima, es el sentimiento o concepto valorativo (positivo o

negativo) de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad. De acuerdo a las necesidades de Maslow; las necesidades de auto-superación también conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo; necesidades de reconocimiento, también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto así mismo.

En la Dimensión Despersonalización el autor concluye que el 68,75% presentan nivel medio, 18,75% presentan nivel alto y 12,5% presentan nivel baja, siendo para este estudio bajo en la despersonalización se manifiesta sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y hacia el paciente. Referente a la dimensión despersonalización, Mediano Ortega refiere que se produce como consecuencia del agotamiento emocional prolongado, generándose por la utilización de estrategias de afrontamiento negativas como el aislamiento, es decir, se forma una barrera entre el paciente y el profesional, este se vuelve distante respecto a lo que le suceda al paciente solo trabaja por rutina. Se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

En relación a los factores relacionados con el estrés laboral según los factores relacionados con la presión y la exigencia en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, estos son propios del ejercicio profesional, generando estrés alto según resultados, la gran demanda de pacientes en estado

crítico, por una parte, la sensación de no poder llevar acabo el trabajo y por otra, la sensación de insatisfacción personal por no realizar nada productivo.

Referente a los factores organizativos y recursos humanos, estos dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. El factor que genera un estrés laboral alto, son profesionales de salud autoritarios y agresivos, recibir indicaciones contradictorias. Estas situaciones favorece a la aparición de un ambiente negativo en el trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayor sumado a ello la sobrecarga de trabajo, la tecnología, metas inalcanzables, conflicto de roles, malas relaciones interpersonales, entre otras.

En relación a los factores ambientales que generan estrés laboral con malas condiciones higiénicas y ambientes de trabajo reducidos.

La información presentada nos lleva a una reflexión que compartimos con la teórica Mary Estrin Levine la **Enfermería es una interacción humana** que participa activamente en el entorno del paciente y en gran parte de su actuación mutua que apoya la adaptación de estos actores, en su esfuerzo por superar la enfermedad y vivir en salud.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Luego de realizado el estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

Según las características sociodemográficas, en su mayoría tienen entre 31 a 40 años de edad, de sexo femenino, estado civil casados(as), con un hijo, tiempo de servicio en el Hospital entre 6 a 10 años y en el servicio de emergencia de 1 a 5 años.

El Nivel de Estrés Laboral de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia, es bajo el 38,2%, igual porcentaje para nivel medio y el 23,5% es alto.

El nivel de estrés laboral según las siguientes dimensiones: Agotamiento Emocional de las profesionales de enfermería, el 41,2% es bajo, el 35,3% es medio y el 23,5% alto. Despersonalización de los profesionales tenemos el 41,2% es bajo, el 29,4% medio y el 29,4% alto. Para realización personal, el 64,7% bajo, el 23,5% medio y el 11,8% alto.

El nivel de estrés laboral según los factores Presión y la exigencia, es alto, con el 32% mayor demanda de atención por estado crítico del paciente y el 29,4% Exigencia laboral por el servicio.

El nivel de estrés laboral en los factores organizativos y recursos humanos, es alto con el 38,2% Profesionales de salud autoritarios y agresivos y con el 38,2% Recibir indicaciones contradictorias.

El nivel de estrés laboral en los factores ambientales es alto con el 47,1% Servicios con malas condiciones higiénicas y el 41,2% Reducido ambiente de trabajo.

La hipótesis planteada guarda relación de los resultados encontrados en el presente estudio.

4.2. RECOMENDACIONES

Que el departamento de Enfermería del Hospital EsSalud Cayetano Heredia, elabore programa y/o estrategias a mejorar en el personal de Enfermería las técnicas sobre manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ascanio, T. y Coronado, Y. (1997)** *Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del Hospital José A. Vargas de la Ovellera. Municipio Libertador. Venezuela.*
- Campero, L. y González Rosa, J. (2013)** *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. Ciclo de Licenciatura en Enfermería Sede Central Ciclo lectivo 2012.* Escuela de Enfermería. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza Argentina.
- Coronado, L. (2006)** Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de *áreas críticas y medicina del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión.* Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Escuela Académica Profesional de Enfermería. Facultad de medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Cremades Puerto, J., Masías Soler, L., López Montesinos J. y Ortis Cortés I. (2011)** *Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería.* España
- Dávalos Pérez, H. Y. (2005)** *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa.* Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Escuela Académica Profesional de Enfermería. Facultad de medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Del Río Moro O., Pereagua Garcvia, M. y Vidal Gomez, B. (2003)** *El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo.* España.
- Haucani, Y. (2016)** *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Puno.*

Tesis para optar el título profesional de enfermería. Escuela profesional de Enfermería. Universidad nacional del Antillano. Puno

La Dou, J. (1999) *Medicina Laboral y Ambiental*. 2da Edición México Editorial Manical Moderno Pág. 651- 659

Mamani Encalda, A., Obando Zegarra, R., Uribe Malca, A. M. y Vivanco Tello, M. (2007) *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia*. Lima. Perú

Morales Lindo, C. M. (2007) *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño noviembre – diciembre 2006*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Escuela Académica Profesional de Enfermería. Facultad de medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Organización Internacional Del Trabajo (1993) *El trabajo en el mundo*, Cap. 5, Ginebra, OIT, España.

Quispe Pérez, J. Florencio(s/f) Estrés Laboral. Monografía para optar el Título de Lic. En Psicología

Trujillo Santa Cruz, R. S. (2008) *Factores que influyen en el estrés laboral en los enfermeros de sala de operaciones del Hospital nacional Dos de Mayo*. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Escuela de Post-Grado. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima. Perú.

ANEXOS

ANEXO A

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESUCELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

Factores que conllevan al nivel de Estrés laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

I. PRESENTACIÓN:

Buenos días, mi nombre es Araceli Milagros Peña García, soy estudiante de la Segunda Especialidad en Enfermería de la Universidad San Pedro. Sullana, estoy ejecutando un estudio con el objetivo de obtener información para el trabajo de investigación titulado: Factores que conllevan al Nivel de Estrés laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017. Por lo que se le solicita responder con sinceridad a fin de obtener datos veraces. Cabe recalcar que el cuestionario es anónimo y **CONFIDENCIAL**. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X), la respuesta que usted crea correcta según su opinión.

DATOS GENERALES:

Datos de la participante

1. Edad: _____ años
2. Sexo: _____
3. Estado civil: soltera(o) () casada (o) () conviviente ()
4. Número de hijos _____ edades

1	
2	
3	
4	

5. Tiempo de Servicio en la Institución..... (años)..... (meses)..... (días)
6. Tiempo que labora en el Servicio..... (años)..... (meses)..... (días)
7. Turnos que realiza Fijo.....Rotativo.....
8. Horas de trabajo por turno.....- N* de pacientes en el servicio.....
9. N° de Enfermeras por turno Suficiente.....Insuficiente.....
10. Tiempo usado para trasladarse de su casa al trabajo.....
11. Trabaja en otra institución Si..... No.....
12. Tipo de trabajo que realiza en esa institución
a) Docente b) Asistencial c) Otro
13. Disponibilidad de Recursos para el Trabajo
Equipos - Suficiente Si..... No.....
Condiciones o estado del equipo Bueno.... Regular.... Malo.....
- Materiales - Suficiente Si.....No..... -
Calidad del material. Bueno..... Regular..... Malo.....
14. En su centro laboral se le brinda: Facilidades para el trabajo Si..... No.....
- ¿Qué tipo de facilidades le brinda el Hospital?:
Tiene facilidad para:
- a) Escoger el turno SiNo.....
- b) Cambio del turno SiNo.....
- c) Permiso / licencia por estudio Si No.....
- d) Licencia por maternidad SiNo.....
- e) Licencia por enfermedad SiNo.....
- f) Otros (especifique)
15. Es política del Hospital proporcionar estímulos laborales: Si.....No.....
Tipo de estímulo que brinda la institución:
- a) Becas de Estudio Si.....No.....
- b) Felicitaciones Si....No.....
- c) Reconocimiento o Premiaciones Si..... No.....
- d) Otros (especifique).....

A.- Sobre el estrés laboral:

16. ¿Cree usted que el estrés repercute en su trabajo? Si..... No.....

A. - Si es así ¿En qué aspectos?

- a) En el cuidado que brinda al usuario Si..... No.....
- b) En el trato al personal a su cargo Si..... No.....
- c) En las relaciones interpersonales con el equipo de salud Si..... No.....
- d) En las relaciones interpersonales con su(s) jefes inmediatos Si..... No.....

B.- El estrés de manifiesta con:

- a) Mal humor (irritable) Si..... No.....
- b) Disminuye su comunicación Si..... No.....
- c) Distraibilidad (pensativa) Si..... No.....
- d) Falta de concentración Si..... No.....
- e) Cansancio y/o sueño Si..... No.....
- f) Dolor de cabeza Si..... No.....
- g) Aumenta / disminuye su apetito Si..... No.....
- h) Hiperactividad Si..... No.....

17.- ¿Qué hace usted para disminuir su nivel de estrés?

- a) Lloro
- b) Grita
- c) Pega o golpea a personas
- d) Golpea a los objetos
- e) Lee
- f) Ve T.V. (novelas, noticias, programas cómicos)
- g) Escucha radio
- h) Se va a bailar
- i) Canta
- J) Camina
- k) Cuenta su preocupación
- l) Hace ejercicios físicos
- m) Hace ejercicios de relajación
- n) Escribe un papel lo que se le viene a la mente

- ñ) Arruga papeles
- o) Toma mates relajantes
- p) Toma una ducha fría
- q) Solicita masajes
- r) Cuenta chistes
- s) Toma duchas calientes
- t) Toma un vaso de leche tibio
- u) Hace deportes
- v) Toma pastillas
- w) Pide permiso y se va de paseo
- x) Solicita licencias
- y) Asiste al psicólogo (médico)
- z) Otros (Especifique.)

CUESTIONARIO

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Me agrada interactuar con los pacientes: 0 1 2 3 4 5 6

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

Contenido:

Preguntas / Alternativas	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.							
2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.							
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							

8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he vuelto más duro con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas							

CUESTIONARIO

Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre los principales factores de riesgo de estrés laboral que percibe en su ámbito de trabajo donde Usted labora. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa según su opinión que elementos o situaciones dentro de su entorno laboral que le generan estrés. Para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Déficit del personal de Enfermería capacitado: 1 2 3

1= Me ocurre, pero es poco estresante

2= Medianamente estresante

3= Me resulta altamente estresante

Preguntas / Alternativas	1	2	3
1. Déficit del personal de Enfermería capacitado			
2. Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad			
3. Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo			
4. Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente			
5. Exigencia laboral por necesidades del servicio			
6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente			
7. Paciente inestable con larga estancia en la unidad			
8. Inseguridad ante procedimiento no conocido			
9. Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas			
10. Personal con escasa experiencia; en proceso de capacitación			
11. Sentirse evaluada durante el turno			
12. Control estricto de medicinas y materiales			
13. No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio			
14. Relación Enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral			

15. Registrar datos extensos a la brevedad posible			
16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato			
17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos			
18. Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud			
19. Recibir indicaciones contradictorias			
20. Escasa confianza restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable			
21. Demora en el traslado del paciente por otro servicio			
22. Protocolos establecidos sin validar en el servicio			
23. Visitas de los familiares en horarios no establecidos			
24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas			
25. Tipo y unidad de servicio			
26. Exposición del personal a peligros físicos			
27. Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio			
28. Operatividad y no disponibilidad de los equipos existentes en el servicio			
29. Inadecuada iluminación respecto al área de trabajo			
30. Sustancias biológicas peligrosas			
31. Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación al ambiente del paciente			
32. Mobiliario incómodo e inadecuado			
33. Servicios con malas condiciones higiénicas			
34. Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos			
35. Reducido ambiente de trabajo			
36. Inadecuados lugares de refrigerio			

Muchas Gracias

ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Factores que conllevan al Nivel de Estrés laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia. Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y confiando plenamente en que la información que se vierta en el cuestionario será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome de la misma confidencialidad.

Participante

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado (a) Señor/ Señora:

La investigadora del estudio, al que usted ha manifestado su aceptación de participar, luego de darle su consentimiento informado, se compromete a guardar la misma confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán a su persona en lo absoluto.

Atte.:

Araceli Milagros Peña García

Autora del estudio

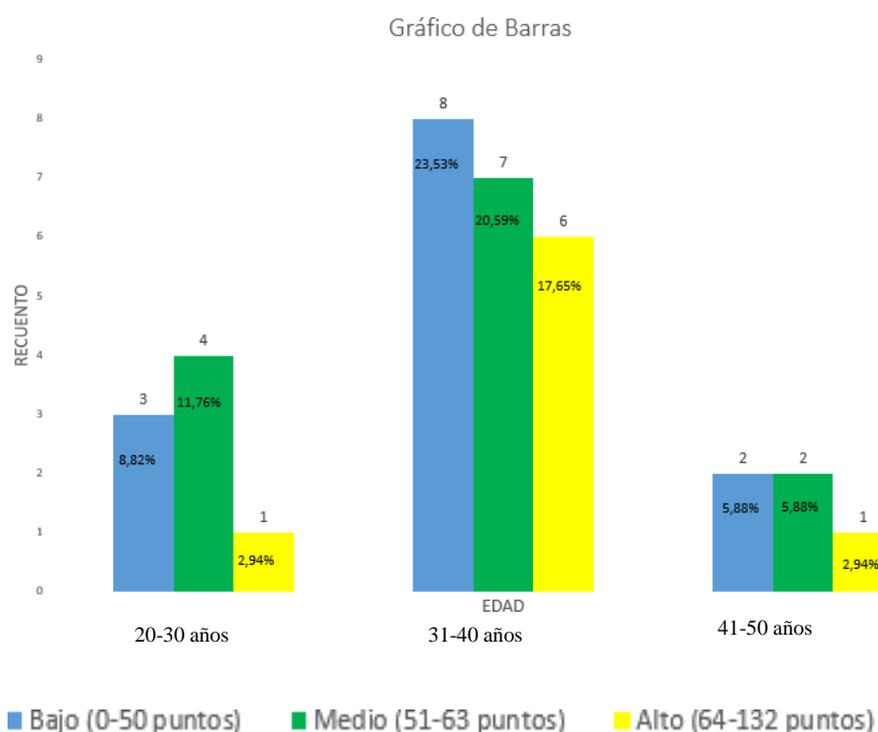
MATRIZ GENERAL DE DATOS DEL INVENTARIO DE MASLASH

Nº participante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL
1	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	1	0	6	0	37
2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	3	3	0	4	0	28
3	1	0	1	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	5	0	0	6	6	6	0	6	0	56
4	1	1	1	6	0	0	5	1	5	0	0	5	1	5	0	0	3	5	6	0	5	0	50
5	1	0	1	6	0	0	1	1	6	1	0	6	1	1	0	1	6	6	6	0	6	0	50
6	3	3	2	6	5	3	5	3	4	2	2	6	1	0	0	0	6	6	6	5	3	5	76
7	1	0	0	6	0	0	6	2	6	0	0	6	0	0	0	0	4	6	6	0	6	0	49
8	0	0	0	6	2	1	6	1	1	1	1	6	1	1	0	0	6	5	0	0	0	0	38
9	3	0	0	0	0	2	6	4	6	5	0	6	3	0	2	0	6	6	0	2	3	2	56
10	0	0	1	6	0	3	3	0	6	1	0	1	1	1	0	0	6	6	6	1	0	2	44
11	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	3	3	0	4	0	28
12	0	0	0	6	0	1	1	1	6	0	0	6	0	0	0	0	4	6	6	6	6	1	50
13	3	0	4	4	4	5	5	5	6	4	6	4	2	3	0	3	5	2	3	3	1	6	78
14	1	0	0	6	0	0	6	1	1	6	0	6	0	1	0	0	3	5	6	1	6	1	50
15	0	0	0	0	0	5	0	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	1	0	6	6	0	42
16	1	0	1	5	0	0	5	1	6	0	0	5	0	5	0	0	5	5	5	0	6	0	50
17	1	0	0	6	5	0	0	1	1	1	0	6	0	0	0	0	6	6	2	0	0	0	35
18	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	36
19	1	0	1	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	1	0	0	6	5	5	0	6	0	50
20	3	2	3	6	0	6	6	3	5	2	1	4	2	1	0	2	6	3	2	0	3	2	62
21	1	0	0	6	5	0	6	6	6	1	6	6	6	0	0	0	6	6	0	6	0	6	73

22	5	0	0	0	6	0	1	1	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	1	1	6	46
23	1	0	0	6	0	0	1	0	6	2	2	6	0	2	0	0	2	3	4	2	4	3	44
24	2	1	1	3	5	1	5	1	4	1	1	5	1	2	1	1	4	4	3	2	1	1	50
25	3	0	4	4	4	5	5	5	6	4	6	4	2	3	0	3	5	2	3	3	1	6	78
26	3	3	2	6	5	1	5	3	1	1	2	6	1	0	0	0	6	6	6	6	0	5	68
27	3	2	3	6	0	3	3	6	5	1	1	4	2	1	0	2	3	5	3	2	0	6	61
28	0	0	1	6	0	1	6	1	0	1	4	6	1	0	0	1	6	6	6	2	3	0	51
29	1	1	3	6	0	0	1	1	0	0	0	6	0	5	0	1	3	5	4	6	6	0	49
30	3	3	2	6	3	5	6	1	5	2	6	6	0	3	0	1	5	4	6	2	3	5	77
31	1	0	0	6	0	0	1	0	6	2	2	6	0	2	0	0	2	3	3	2	3	2	41
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	63
33	5	5	6	3	0	5	6	4	0	0	3	6	3	5	0	6	6	6	5	0	0	0	74
34	0	0	1	5	0	0	2	1	6	1	4	5	0	0	0	4	4	5	4	5	1	2	50

ANEXO 1: Nivel de Estrés laboral Según Edad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

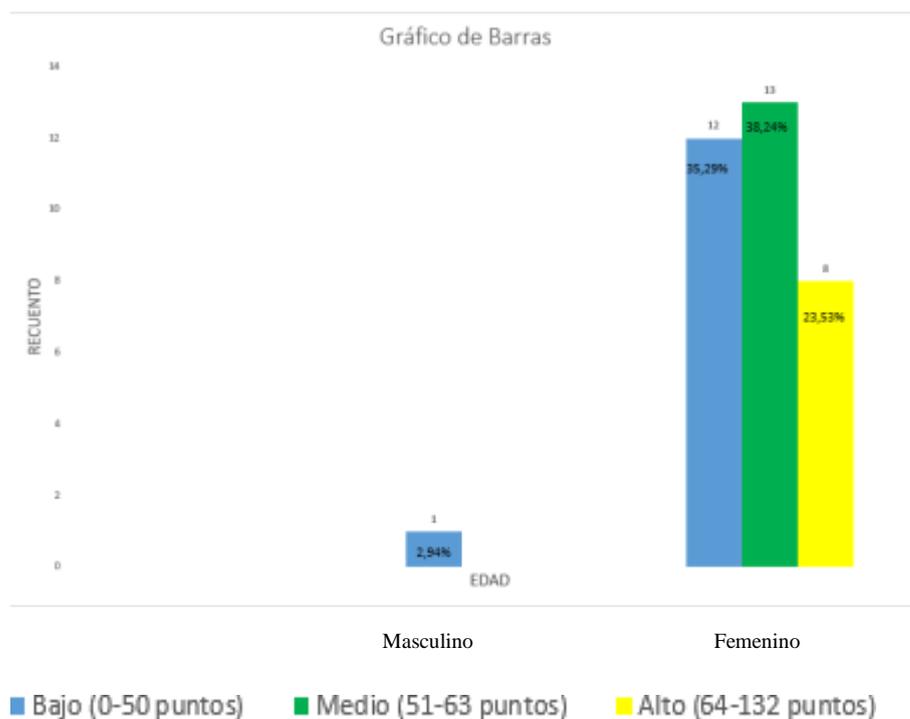
Edad	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
20-30 años	3 8,8%	4 11,8%	1 2,9%	8 23,5%
31-40 años	8 23,5%	7 20,6%	6 17,6%	21 61,8%
41-50 años	2 5,9%	2 5,9%	1 2,9%	5 14,7%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Edad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 2: Nivel de Estrés laboral Según Sexo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Sexo	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Masculino	1 2,9%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,9%
Femenino	12 35,3%	13 38,2%	8 23,5%	33 97,1%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%

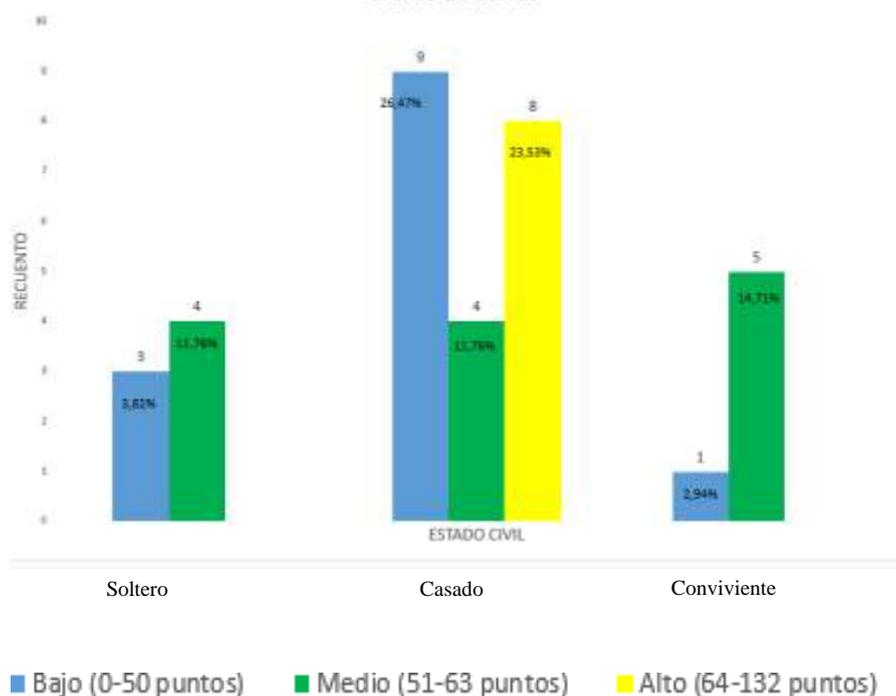


Nivel de Estrés laboral Según Sexo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 3: Nivel de Estrés laboral Según Estado Civil de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Estado Civil	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Soltero	3 8,8%	4 11,8%	0 0,0%	7 20,6%
Casado	9 26,5%	4 11,8%	8 23,5%	21 61,8%
Conviviente	1 2,9%	5 14,7%	0 0,0%	6 17,6%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%

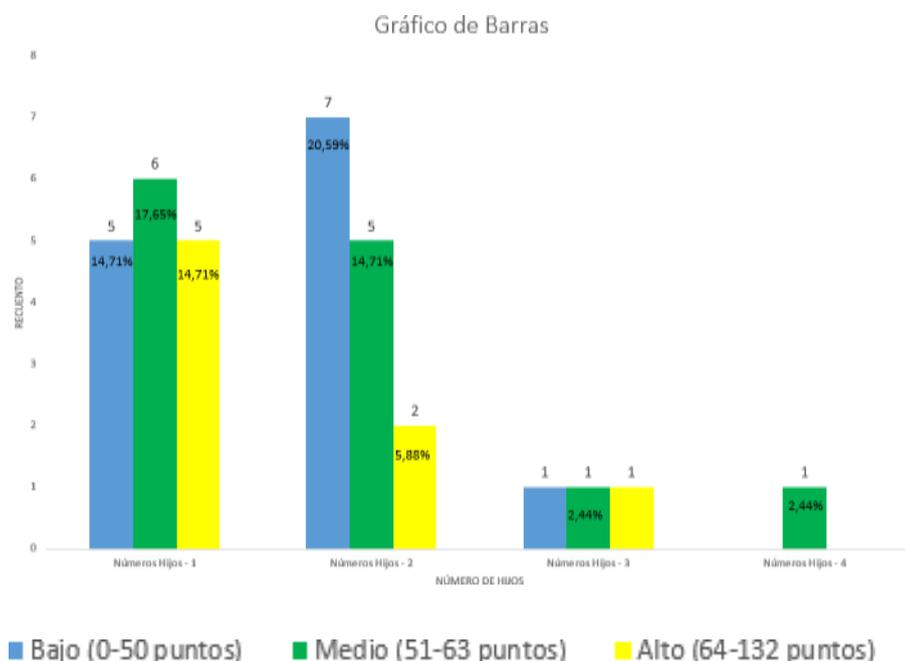
Gráfico de Barras



Nivel de Estrés laboral Según Estado Civil de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 4: Nivel de Estrés laboral Según Números de Hijos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

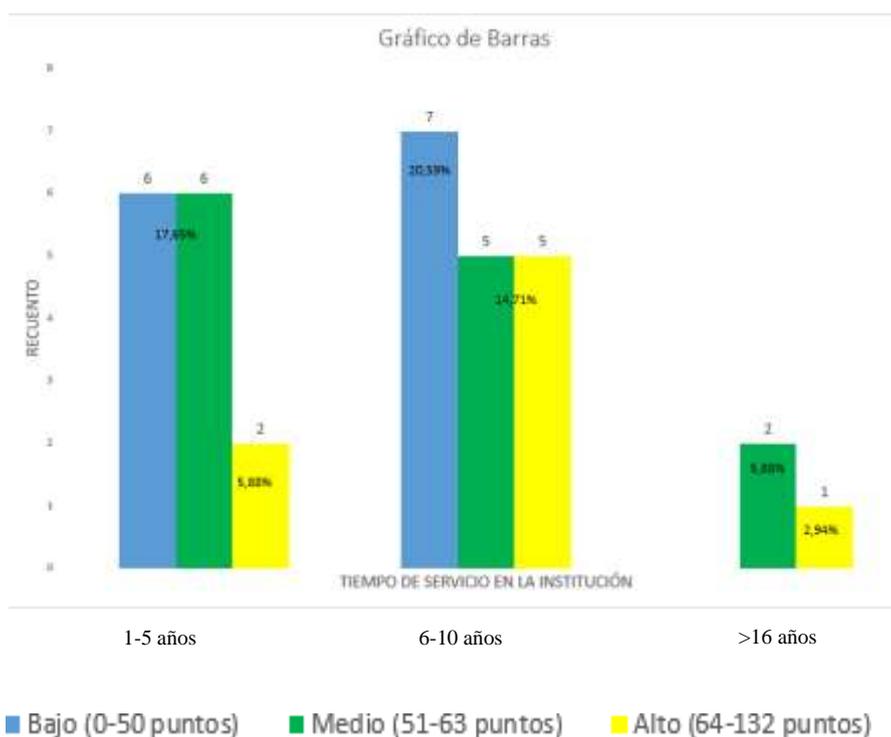
Número de Hijos	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
1	5 14,7%	6 17,6%	5 14,7%	16 47,1%
2	7 20,6%	5 14,7%	2 5,9%	14 41,2%
3	1 2,9%	1 2,9%	1 2,9%	3 8,8%
4	0 0,0%	1 2,9%	0 0,0%	1 2,9%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Números de Hijos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 5: Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en la Institución de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tiempo de Servicio en la Institución	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
1-5 años	6 17,6%	6 17,6%	2 5,9%	14 41,2%
6-10 años	7 20,6%	5 14,7%	5 14,7%	17 50,0%
> 16 años	0 0,0%	2 5,9%	1 2,9%	3 8,8%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%

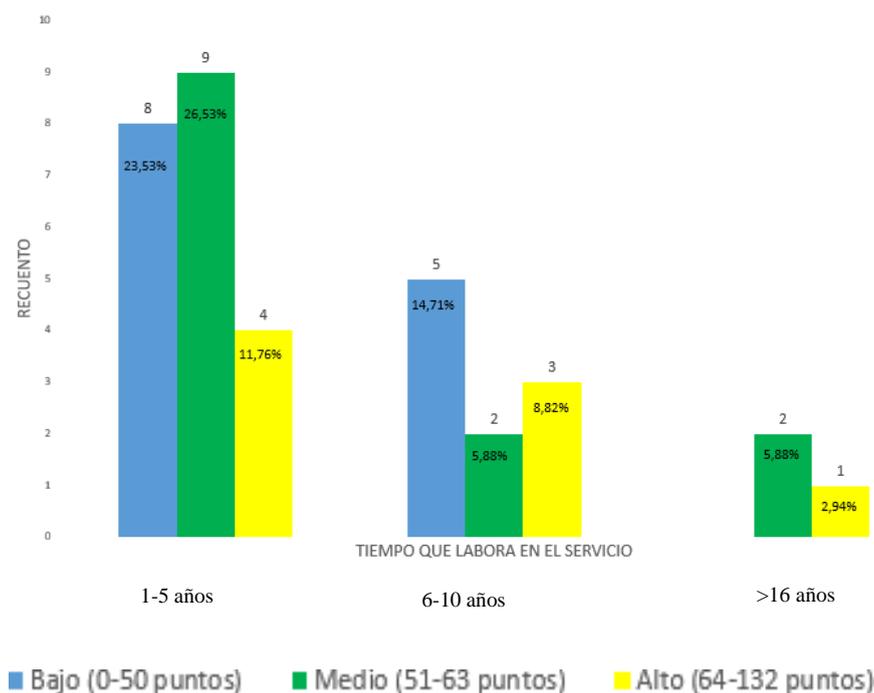


Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en la Institución de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 6: Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en Emergencia de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Tiempo que Labora en el Servicio	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
1-5 años	8 23,5%	9 26,5%	4 11,8%	21 61,8%
6-10 años	5 14,7%	2 5,9%	3 8,8%	10 29,4%
> 16 años	0 0,0%	2 5,9%	1 2,9%	3 8,8%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%

Gráfico de Barras

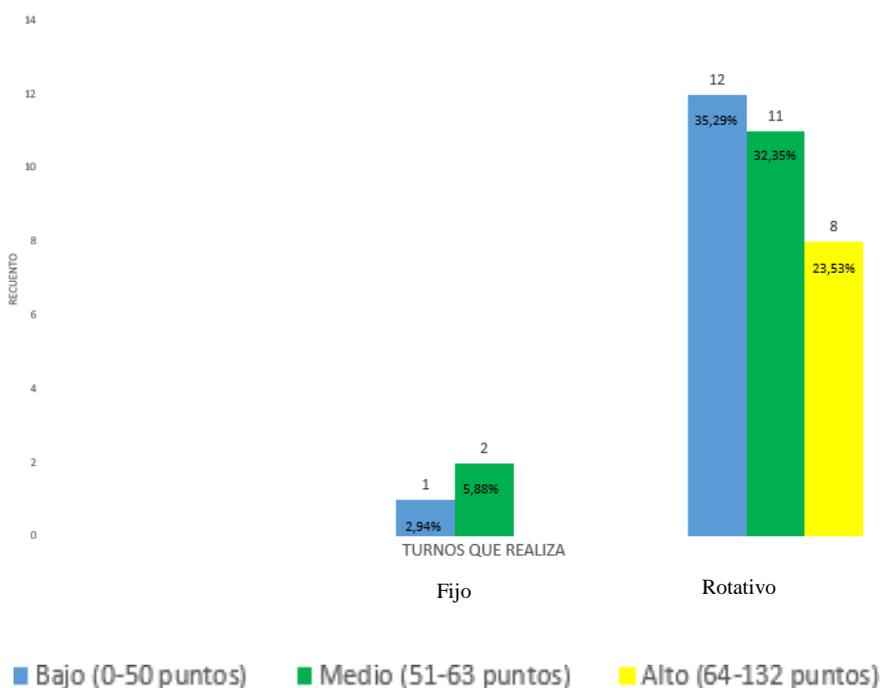


Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en Emergencia de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 7: Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en Emergencia de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Turno que Realiza	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Fijo	1 2,9%	2 5,9%	0 0,0%	3 8,8%
Rotativo	12 35,3%	11 32,4%	8 23,5%	31 91,2%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%

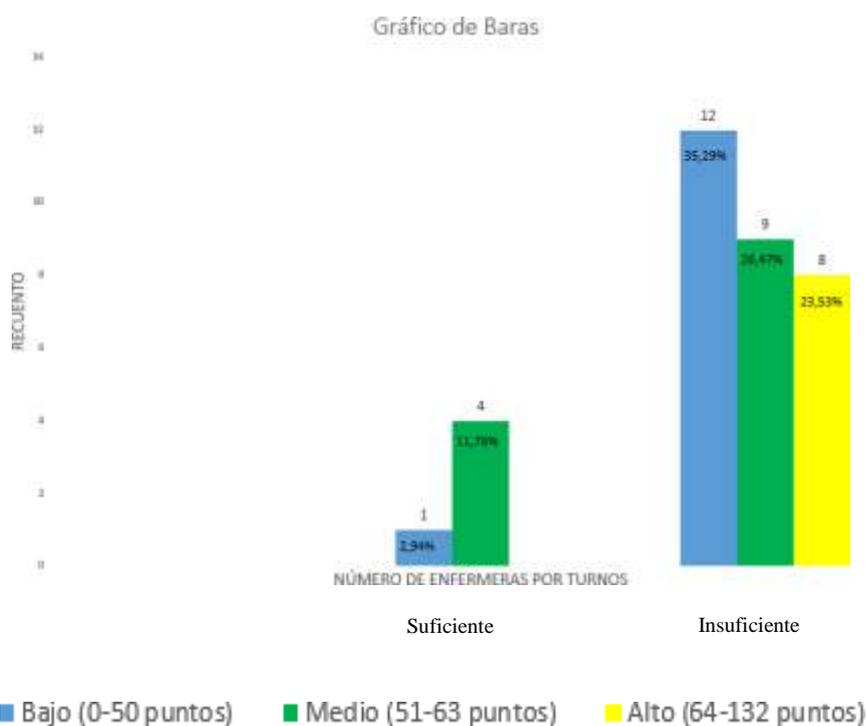
Gráfico de Baras



Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en Emergencia de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 8: Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en Emergencia de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

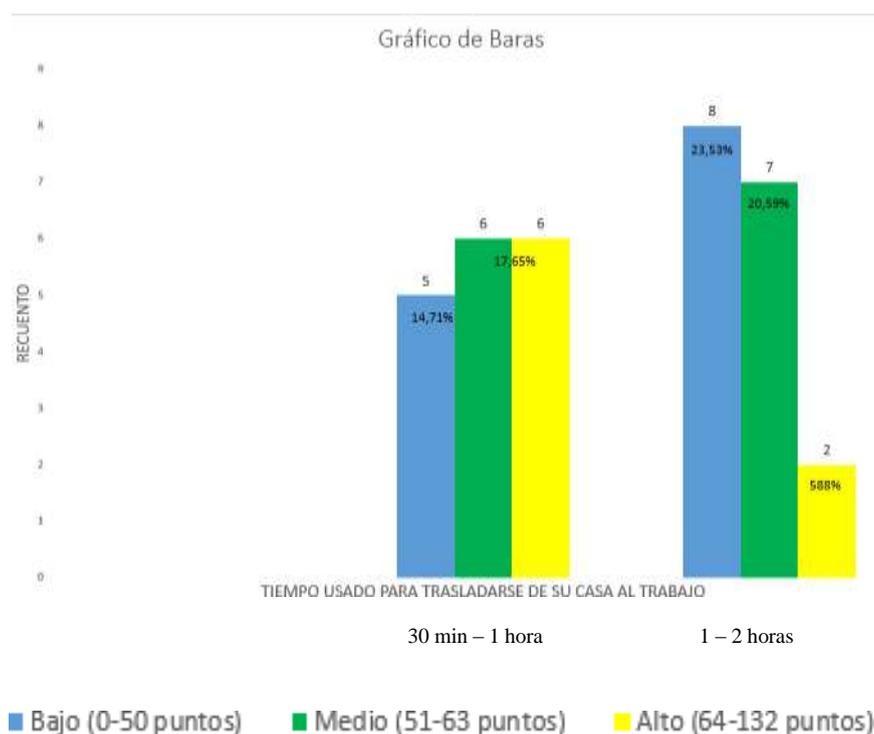
Número de Enfermeras por Turnos	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Suficiente	1 2,9%	4 11,8%	0 0,0%	5 14,7%
Insuficiente	12 35,3%	9 26,5%	8 23,5%	29 85,3%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Tiempo de Servicio en Emergencia de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 9: Nivel de Estrés laboral Según Traslado Domicilio a Centro de Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

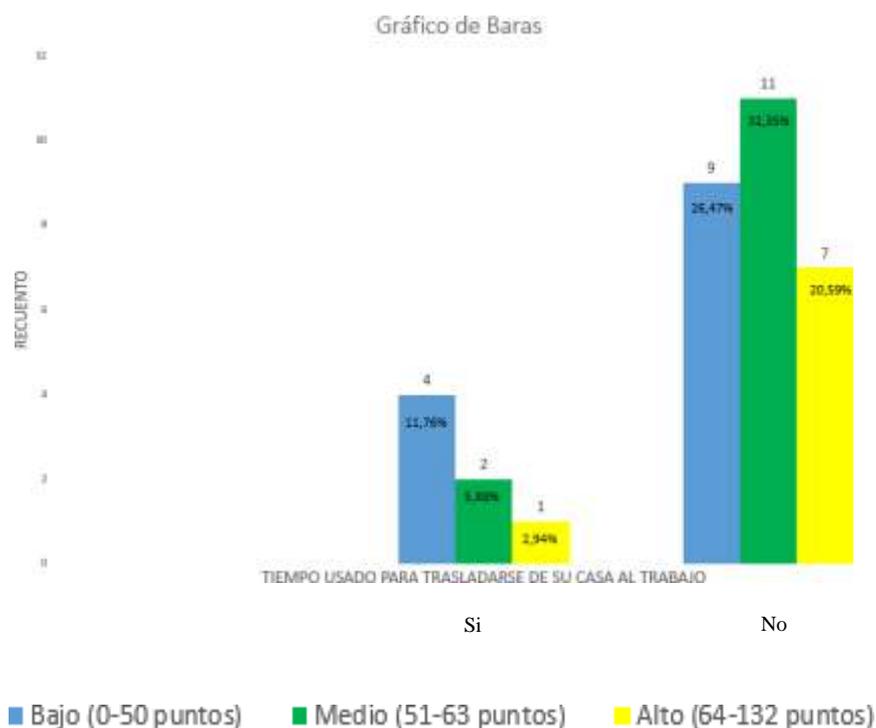
Tiempo Usado para Traslarse de su Casa al Trabajo	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
30 min – 1 hora	5 14,7%	6 17,6%	6 17,6%	17 50,0%
1 – 2 horas	8 23,5%	7 20,6%	2 5,9%	17 50,0%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Traslado Domicilio a Centro de Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 10: Nivel de Estrés laboral Según Trabajo en Otra Institución de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

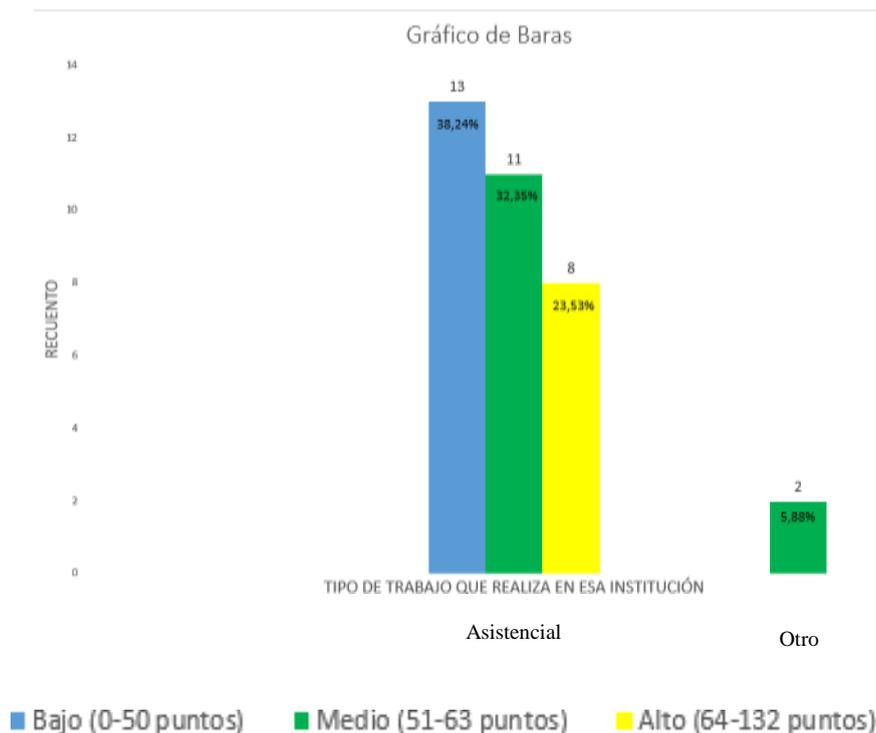
Trabaja en Otra Institución	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Si	4 11,8%	2 5,9%	1 2,9%	7 20,6%
No	9 26,5%	11 32,4%	7 20,6%	27 79,4%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Trabajo en Otra Institución de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 11: Nivel de Estrés laboral Según Trabajo en Otra Institución de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

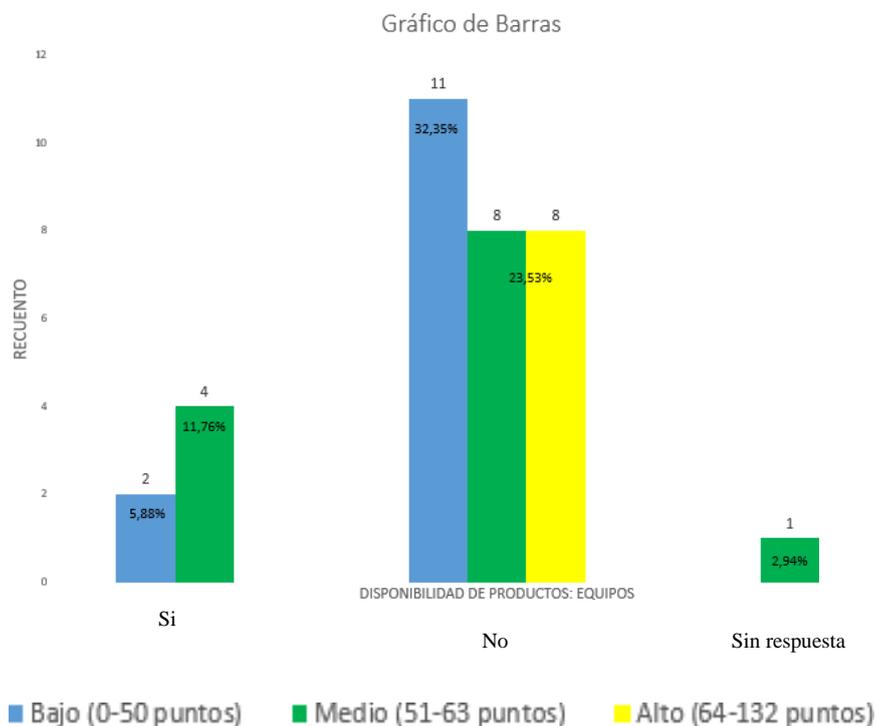
Tipo de Trabajo que Realiza en la Institución	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Asistencial	13 38,2%	11 32,4%	8 23,5%	32 94,1%
Otro	0 0,0%	2 5,9%	0 0,0%	2 5,9%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Trabajo en Otra Institución de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 12: Nivel de Estrés laboral Según Disponibilidad de Productos/Equipos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

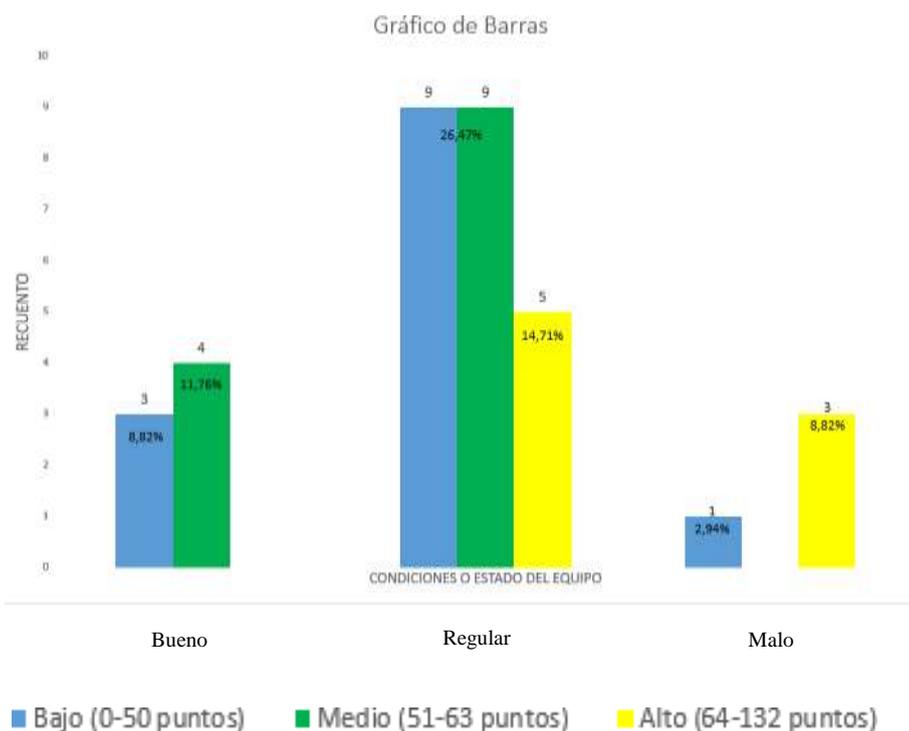
Disponibilidad de Productos: Equipos	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Si	2 5,9%	4 11,8%	0 0,0%	6 17,6%
No	11 32,4%	8 23,5%	8 23,5%	27 79,4%
Sin Respuesta	0 0,0%	1 2,9%	0 0,0%	1 2,9%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Disponibilidad de Productos/Equipos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 13: Nivel de Estrés laboral Según Estado de Equipos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

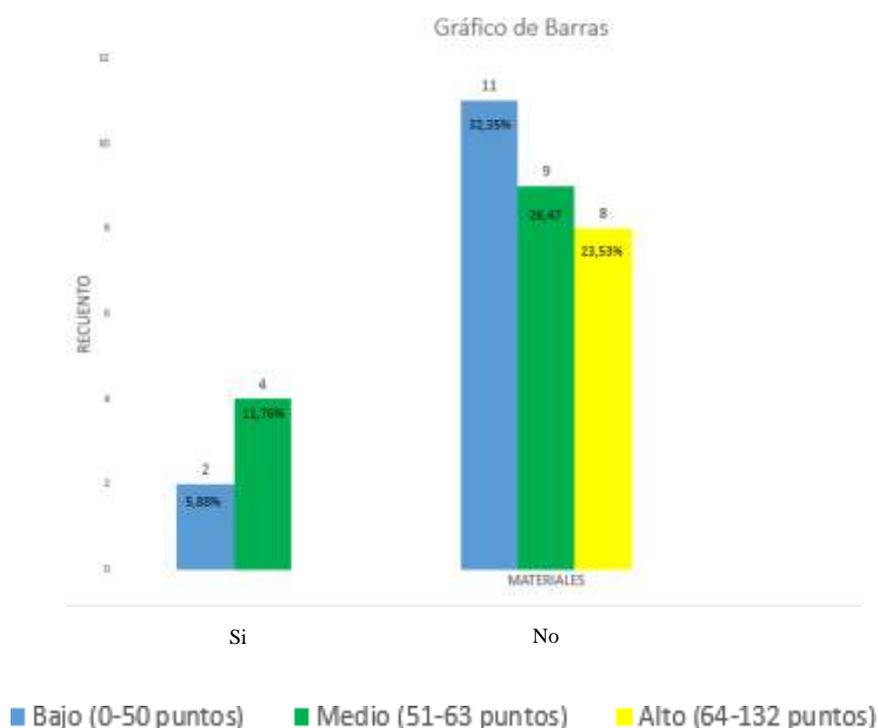
Condiciones o Estado del Equipo	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Bueno	3 8,8%	4 11,8%	0 0,0%	7 20,6%
Regular	9 26,5%	9 26,5%	5 14,7%	23 67,6%
Malo	1 2,9%	0 0,0%	3 8,8%	4 11,8%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Estado de Equipos de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 14: Nivel de Estrés laboral Según Materiales de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

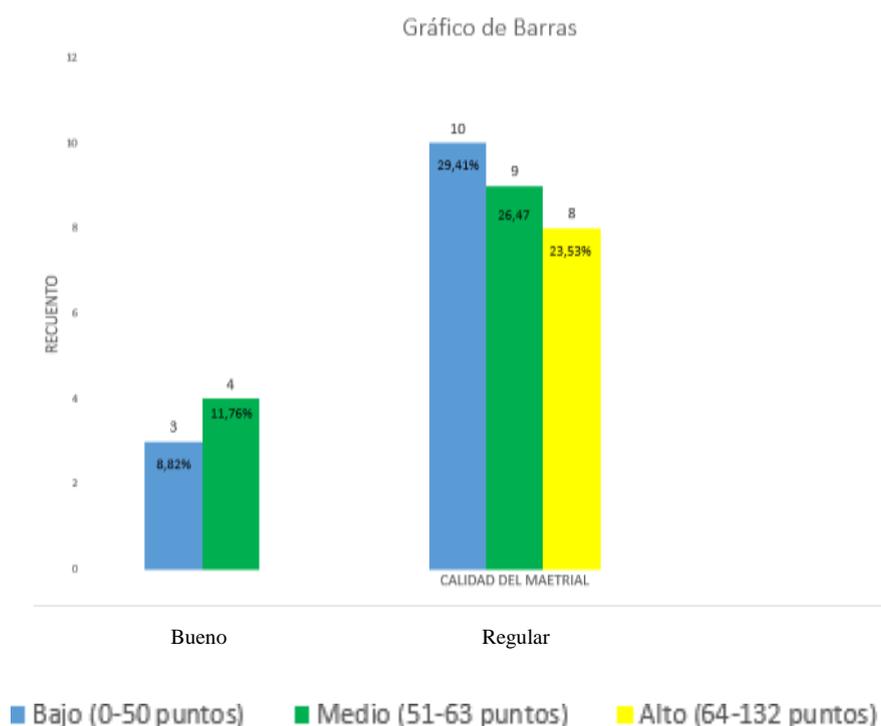
Materiales	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Si	2 5,9%	4 11,8%	0 0,0%	6 17,6%
No	11 32,4%	9 26,5%	8 23,5%	28 82,4%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Materiales de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 15: Nivel de Estrés laboral Según Calidad del Material de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Calidad de Material	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Bueno	3 8,8%	4 11,8%	0 0,0%	7 20,6%
Regular	10 29,4%	9 26,5%	8 23,5%	27 79,4%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%

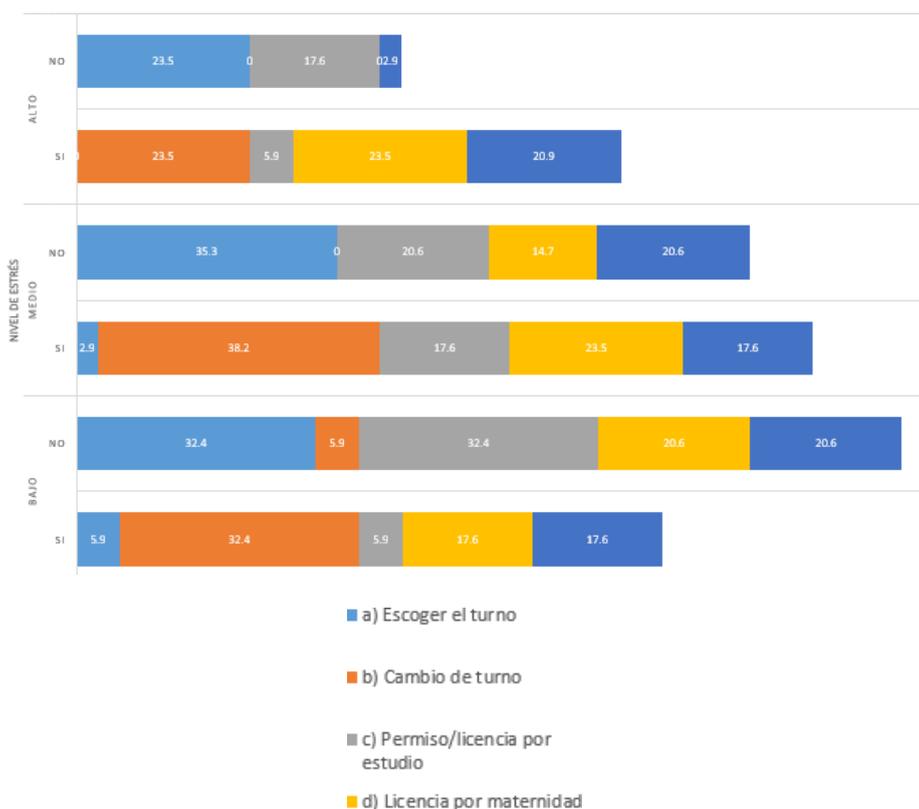


Nivel de Estrés laboral Según Calidad del Material de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 16: Nivel de Estrés laboral Según Facilidades para el Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Facilidades para el Trabajo	Nivel de Estrés Laboral												Total	
	Bajo				Medio				Alto					
	Si		No		Si		No		Si		No		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
a) Escoger el turno	2	5,9	11	32,4	1	2,9	12	35,3	0	0,0	8	23,5	34	100,0
b) Cambio del turno	11	32,4	2	5,9	13	38,2	0	0,0	8	23,5	0	0,0	34	100,0
c) Permiso/licencia por estudio	2	5,9	11	32,4	6	17,6	7	20,6	2	5,9	6	17,6	34	100,0
d) Licencia por enfermedad	6	17,6	7	20,6	8	23,5	5	14,7	8	23,5	0	0,0	34	100,0
e) Licencia por enfermedad	6	17,6	7	20,6	6	17,6	7	20,6	7	20,9	1	2,9	34	100,0

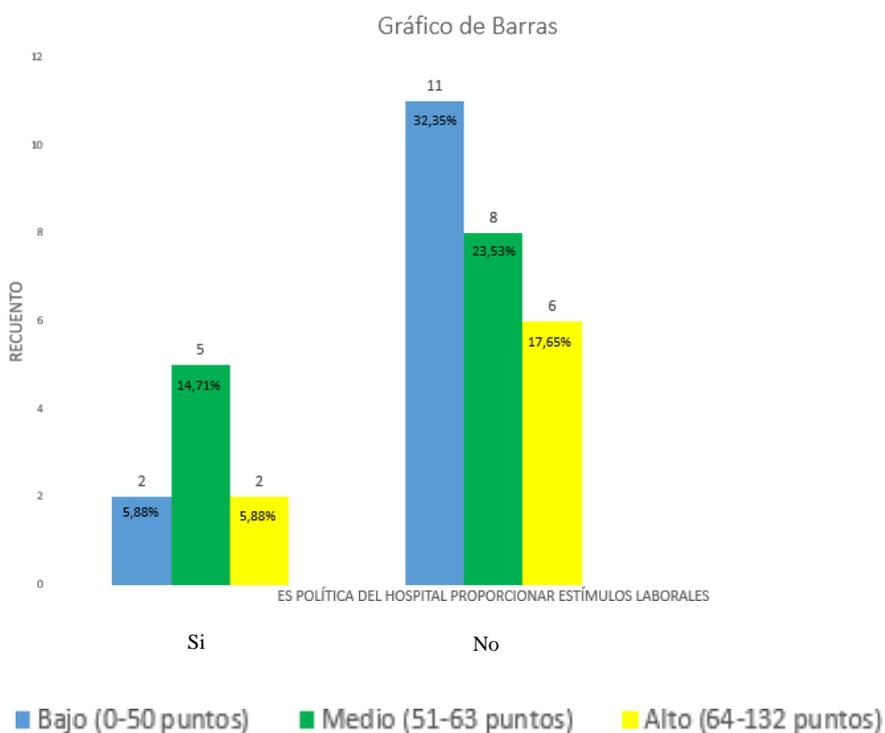
FACILIDADES PARA EL TRABAJO



Nivel de Estrés laboral Según Facilidades para el Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 17: Nivel de Estrés laboral Según Estímulos Laborales de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

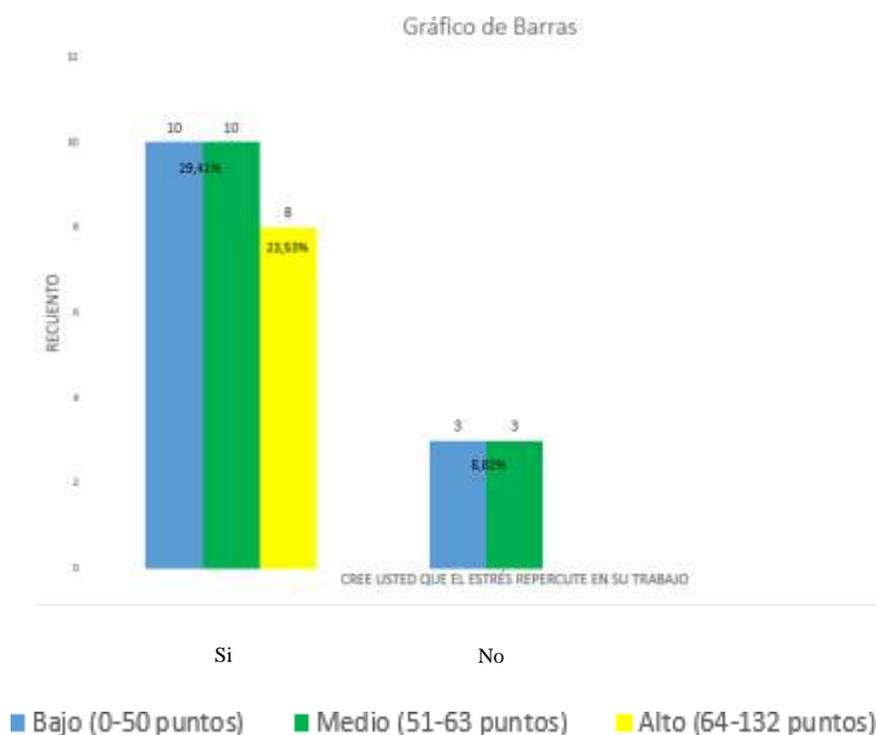
Es Política del Hospital Proporcionar Estímulos Laborales	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Si	2 5,9%	5 14,7%	2 5,9%	9 26,5%
No	11 32,4%	8 23,5%	6 17,6%	25 73,5%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Estímulos Laborales de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 18: Nivel de Estrés laboral Según Repercusión en el Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Cree Usted que el Estrés Repercute en su Trabajo	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Si	10 29,4%	10 29,4%	8 23,5%	28 82,4%
No	3 8,8%	3 8,8%	0 0,0%	6 17,6%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%

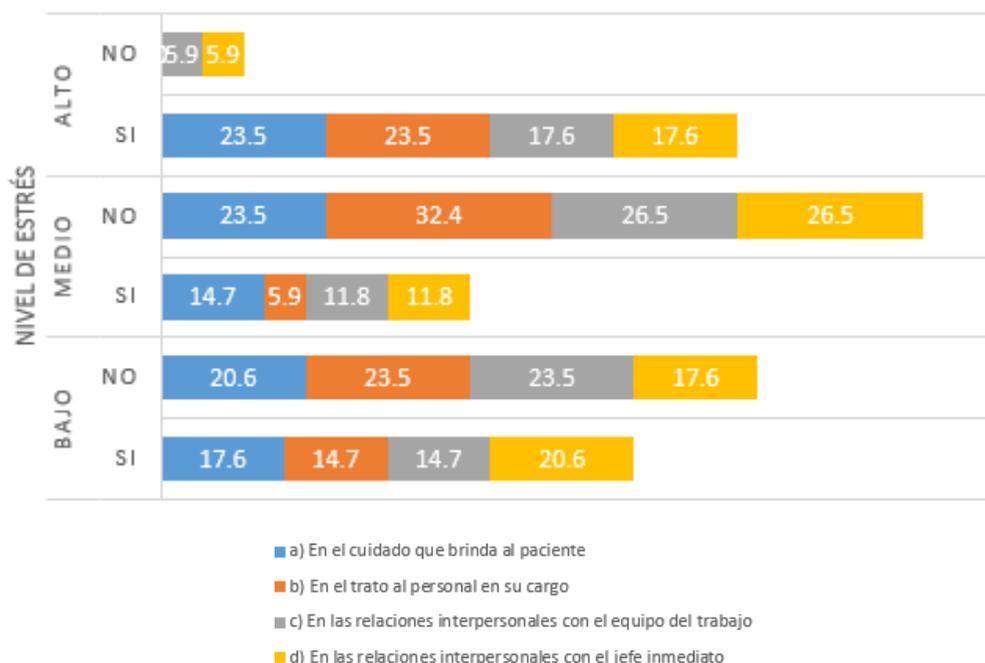


Nivel de Estrés laboral Según Repercusión en el Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 19: Nivel de Estrés laboral Según Repercusión en el Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Repercusión en su Trabajo	Nivel de Estrés Laboral												Total	
	Bajo				Medio				Alto					
	Si		No		Si		No		Si		No		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
a) En el cuidado que brinda al paciente	6	17,6	7	20,6	5	14,7	8	23,5	8	23,5	0	0,0	34	100,0
b) En el trato al personal en su cargo	5	14,7	8	23,5	2	5,9	11	32,4	8	23,5	0	0,0	34	100,0
c) En las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo	5	14,7	8	23,5	4	11,8	9	26,5	6	17,6	2	5,9	34	100,0
d) En las relaciones interpersonales con el jefe inmediato	7	20,6	6	17,6	4	11,8	9	26,5	6	17,6	2	5,9	34	100,0

REPERCUSIÓN EN SU TRABAJO



Nivel de Estrés laboral Según Repercusión en el Trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 20: Nivel de Estrés laboral Según Manifestaciones del Estrés de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Repercusión en su Trabajo	Nivel de Estrés Laboral												Total	
	Bajo				Medio				Alto					
	Si		No		Si		No		Si		No			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
a) Mal humor (irritable)	6	17,6	7	20,6	3	8,8	10	29,4	3	8,8	5	14,7	34	100,0
b) Disminuye su comunicación	9	26,5	4	11,8	9	26,5	4	11,8	7	20,6	1	2,9	34	100,0
c) Distraibilidad (pensativa)	2	5,9	11	32,4	2	5,9	11	32,4	1	2,9	7	20,6	34	100,0
d) Falta de concentración	2	5,9	11	32,4	1	2,9	12	35,3	1	2,9	7	20,6	34	100,0
e) Cansancio y/o sueño	9	26,5	4	11,8	5	14,7	8	23,5	6	17,6	2	5,9	34	100,0
f) Dolor de cabeza	8	23,5	5	14,7	7	20,6	6	17,6	6	17,6	2	5,9	34	100,0
g) Aumenta/disminuye su apetito	8	23,5	5	14,7	5	14,7	8	23,5	5	14,7	3	8,8	34	100,0
h) Hiperactividad	1	2,9	12	35,3	1	2,9	12	35,3	5	14,7	3	8,8	34	100,0

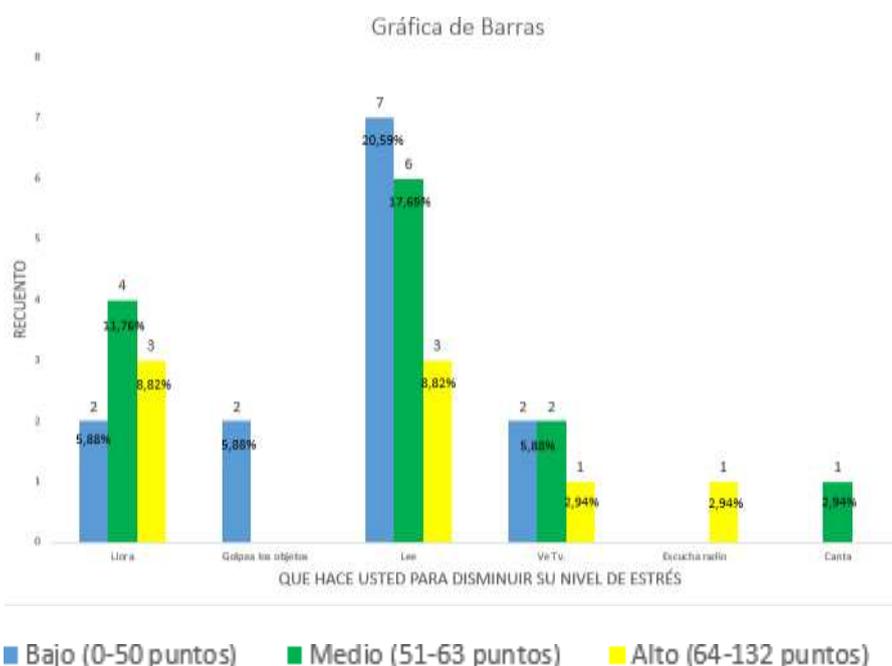
MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL



Nivel de Estrés laboral Según Manifestaciones del Estrés de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

ANEXO 21: Nivel de Estrés laboral Según Formas de Disminuir el Estrés de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.

Cree Usted que el Estrés Repercute en su Trabajo	Nivel de Estrés laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.			Total
	Bajo (0-50 puntos)	Medio (51-63 puntos)	Alto (64-132 punto)	
Llora	2 5,9%	4 11,8%	3 8,8%	9 26,5%
Golpea los objetos	2 5,9%	0 0,0%	0 0,0%	2 5,9%
Lee	7 20,6%	6 17,6%	3 8,8%	16 47,1%
Ve Tv.	2 5,9%	2 5,9%	1 2,9%	5 14,7%
Escucha radio	0 0,0%	0 0,0%	1 2,9%	1 2,9%
Canta	0 0,0%	1 2,9%	0 0,0%	1 2,9%
Total	13 38,2%	13 38,2%	8 23,5%	34 100,0%



Nivel de Estrés laboral Según Formas de Disminuir el Estrés de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud III José Cayetano Heredia. Piura. Diciembre 2016 – Abril 2017.