

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FILIAL ICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL Y CONSECUENCIAS EN
LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA,
OCTUBRE - 2016**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER:

MATIAS VICENTE TANIA MEDALIT

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ICA - PERÚ

2017

ASESOR: Lic. MARÍA PILAR NORIEGA AQUIJE.

AGRADECIMIENTO

- A DIOS por darme la oportunidad de vivir, guiarme cada día.
- A mis padres por su apoyo incondicional y sus grandes consejos a pesar de la distancia.
- A mis Docentes de la universidad San Juan Bautista por su enseñanza y dedicación.
- A mi Alma Mater la Universidad Privada San Juan Bautista, por albergarme durante estos años y permitirme ser profesional.
- A mi asesora de tesis por su valiosa ayuda, dedicación y enseñanza brindada.
- A los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez, por su colaboración en el presente estudio.

DEDICATORIA

A mis padres por darme la vida, por apoyarme incondicionalmente durante todo este trayecto de mi formación profesional y por ser mí ejemplo de vida en valores y amor a sus hijas.

RESUMEN

El estrés es uno de los problemas de la salud más grave en la actualidad, que también afecta a los trabajadores de la salud, al provocarles problemas de salud físicos y psíquicos, de los grupos profesionales más afectados por el estrés en el trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería. Objetivo: Identificar los factores de estrés laboral y sus consecuencias en la salud predominantes en los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia. Metodología: Investigación descriptiva, cuantitativa de corte transversal, la población y muestra es de 25 profesionales de enfermería seleccionados de manera no probabilística intencional, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Resultados: Según datos generales se observa en la tabla que el 56% (14) tienen de 30 a 50 años de edad; el 96% (24) son de sexo femenino; el 56% (14) son de estado civil casada y el 28% (07) tienen de 1 a 5 años y de 15 a 20 de servicio. Respecto a los factores de estrés laboral predominantes en el profesional de enfermería se observa que, el factor intrínseco al propio trabajo predomina en el 70% (18) de los profesionales, seguido del factor ambiental que predomina en el 57% (14) y el factor organizativo y burocrático predomina en el 52% (13) de los profesionales encuestados. Respecto a las consecuencias del estrés laboral que predominan en los profesionales de enfermería, en igual proporción las manifestaciones psíquicas y las manifestaciones físicas predominan en el 51% (13) de los encuestados y no predominan en el 49% (12). Conclusiones: Los factores del estrés laboral predominantes en los profesionales de enfermería, son los intrínsecos al propio trabajo. Las consecuencias del estrés en la salud de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez, predominan en igual porcentaje las manifestaciones psíquicas y físicas, por lo tanto se acepta la hipótesis para la primera variable y se rechaza la hipótesis para la segunda variable.

Palabras clave: **Estrés laboral, consecuencias del estrés en la salud, servicio de emergencia, profesionales de enfermería.**

ABSTRACT

Stress is one of the most serious health problems today, it also affects health workers, physical and mental health problems, groups most affected by stress in the daily work, do the staff of nursing. Objective: To identify the factors of work stress and its consequences on the predominant health in the nursing professionals in the emergency service. Methodology: Descriptive, quantitative cross-sectional research, population and sample of 25 nursing professionals selected in an intentional non-probabilistic manner, a questionnaire was used as a survey technique. Results: According to general data, it can be observed in the table that 56% (14) are 30 to 50 years of age; 96% (24) female child; The 56% (14) married civilian son and 28% (07) have 1 to 5 years and 15 to 20 service. With respect to the predominant occupational stress factors in the nursing professional, the intrinsic factor to self-employment predominates in 70% (18) of the professionals, followed by the environmental factor that predominates in 57% (14) and the Organizational and bureaucratic factors predominate in 52% (13) of the professionals surveyed. With respect to the consequences of work-related stress predominant in nursing professionals, psychic manifestations and physical manifestations predominate in 51% (13) of the respondents and do not predominate in 49% (12). Conclusions: The factors of work stress predominate in nursing professionals, the son of those intrinsic to the work itself. The consequences of the stress on the health of the nursing professionals in the emergency service of the Hospital Félix Torrealva Gutierrez, psychic and physical manifestations predominate in equal percentage, therefore the hypothesis for the first variable is accepted and the hypothesis is rejected For the second variable.

Key words: **Occupational stress, consequences of stress in health, emergency service, nursing professionals.**

PRESENTACIÓN

Dentro de los profesionales de la salud los que se encuentran más afectados por el estrés, son los profesionales de enfermería, debido a la gran responsabilidad que asumen en la atención durante las 24 horas del día al brindar los cuidados a los pacientes de diferentes grados de dependencia y a pacientes críticos que demandan un mayor esfuerzo físico y mental, por lo que las condiciones físicas, ambientales, relaciones interpersonales, aspectos organizativos y burocráticos así como el entorno laboral, deben ser propicios para desarrollar un trabajo de calidad. El objetivo de la investigación es identificar los factores de estrés laboral y sus consecuencias en la salud, predominantes en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre - 2016.

La importancia de la investigación radica en que los profesionales de enfermería laboran en diferentes servicios, dentro de los cuales Emergencia es una de las áreas más críticas donde el paciente no solo demanda atención inmediata y oportuna con calidad y calidez, sino que su estado inestable y cambiante mantiene al profesional de enfermería en constante vigilia sobrecargando su estado stress; sometiéndolo a presión excesiva al cubrir la amplia demanda del servicio, en todos sus aspectos tanto asistenciales como administrativos.

El presente trabajo consta de cinco capítulos, Capítulo I: Planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del problema, objetivos, y propósito. Capítulo II: Presenta los antecedentes, la base teórica, la hipótesis, las variables de estudio, y la definición operacional de términos; Capítulo III: Incluye el tipo de estudio, la descripción del área de estudio, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el diseño de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos; Capítulo IV: Resultados y discusión. Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Concluyendo con las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA.....	i
ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS.....	xii
LISTA DE ANEXOS.....	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
I.c. OBJETIVOS.....	17
I.c.1.GENERAL.....	17
I.c.2.ESPECÍFICO.....	17
I.d. JUSTIFICACIÓN.....	18
I.f. PROPÓSITO.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	20
II.b. BASE TEÓRICA.....	25

II.c. HIPÓTESIS.....	48
II.d. VARIABLES.....	48
II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS....	48
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
III.a. TIPO DE ESTUDIO.....	50
III.b. ÁREA DE ESTUDIO.....	50
III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DATOS.....	51
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	
IV.a. RESULTADOS.....	53
IV.b. DISCUSIÓN.....	63
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V.a. CONCLUSIONES.....	70
V.b. RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS.....	77

LISTA DE TABLAS

N°	TÍTULO	Pág.
1	DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	53
2	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTORES AMBIENTALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	93
3	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	93
4	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR ORGANIZATIVO Y BUROCRÁTICO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	94
5	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR INTRÍNSECO AL PROPIO TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA	94

OCTUBRE 2016.

- | | | |
|---|--|----|
| 6 | FACTORES DE ESTRÉS LABORAL PREDOMINANTES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016. | 95 |
| 7 | CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016. | 95 |
| 8 | CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN MANIFESTACIONES FÍSICAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016. | 96 |
| 9 | CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL QUE PREDOMINAN EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016. | 97 |

LISTA DE GRÁFICOS

N°	TÍTULO	Pág.
1	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTORES AMBIENTALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	54
2	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	55
3	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR ORGANIZATIVO Y BUROCRÁTICO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	56
4	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR INTRÍNSECO AL PROPIO TRABAJO EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.	57
5	FACTORES DE ESTRÉS LABORAL PREDOMINANTES EN PROFESIONALES DE	58

ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016.

- | | | |
|---|---|----|
| 6 | CONSECUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016. | 59 |
| 7 | CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN MANIFESTACIONES FÍSICAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016. | 60 |
| 8 | CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL QUE PREDOMINAN EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016. | 62 |

LISTA DE ANEXOS

N°	TITULO	Pág.
ANEXO N°1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	78
ANEXO N°2	INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	83
ANEXO N°3	TABLA DE CODIFICACIÓN.	88
ANEXO N° 4	VALIDEZ DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA CONCORDANCIA DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.	89
ANEXO N°5	PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.	90
ANEXO N°6	TABLA MATRÍZ.	91
ANEXO N°7	TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES.	93

CAPITULO I: EL PROBLEMA

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducir a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar la salud, mermar la productividad y afectar el círculo familiar y social

Según estudios la OPS/OMS en buenos aires en el año 2012 un 54.9% sufren de estrés, el 27,2% con enfermedades causada por el trabajo, como mayor frecuencia con un 72% dolores de cuello. De los encuestados un 51.6% reconoce que no tienen tiempo para un buen dialogo con los paciente, la OPS/OMS informa que alrededor de 770 nuevos casos de personas con enfermedades ocupaciones se registran a diario en las Américas¹.

A nivel internacional, en al 2012 el Sindicato de Enfermeras en España realizó un estudio el cual constató que: el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufre de estrés, el 82% no dispone de tiempo en su jornada laboral para atender a los pacientes en condiciones óptimas y más del 50% prolonga su jornada laboral sin remuneración extra para poder terminar sus actividades².

En Argentina en el año 2014, cerca de las tres cuartas partes de los trabajadores de la salud de hospitales bonaerenses tiene una percepción positiva de su estado de salud general, aunque parte de ellos reconoce padecer estrés y lamenta la falta de tiempo suficiente para tener un buen diálogo con los pacientes. Según los estudios sobre los trabajadores de la salud mencionan con mayor frecuencia (72%) los dolores en el cuello, espalda o columna como los

problemas de salud que padecieron en los últimos 12 meses, aunque también señalaron el estrés (54,9%) como uno de los inconvenientes que les afecta, entre otros³.

Una investigación realizada en la ciudad de Guadalajara muestra “la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo y el trato con familiares de los pacientes, como los principales generadores de estrés en esta población, presentando repercusiones negativas en su salud física y mental, tales como cansancio emocional, despersonalización y sentimientos negativos hacia su profesión⁴.

La Dirección de salud IV Lima Este, en el área salud ocupacional “evaluó a una muestra final de 567 trabajadores como resultados obtenidos indican casos de estrés laboral el 31.4%, con respecto al grupo etario entre 30 a 39 años presentaron mayor casos de estrés laboral con 44.5%, con relación al sexo el género femenino fue el más afectado con 79.3%, con relación a la condición laboral de los trabajadores, el grupo de los contratados presento más casos de estrés laboral con 68.3%. Al asociar los casos de estrés laboral y morbilidad laboral obtuvieron los siguientes diagnóstico: hipertensión arterial 6%, trastornos cardiovasculares 2%, gastritis 30.5%, cuadro de dermatitis 12.2%. Con respecto a lo psicológico un 11.0% el grupo de estudio fuma regularmente, el 6.1% ingieren bebidas alcohólicas y un 34.1% consumen medicamentos de tipo ansiolíticos⁵.

A nivel local en el año 2012 según una investigación realizada en enfermeros del Hospital Regional de Ica, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto⁶.

Considerando las experiencias vividas durante las prácticas profesionales en los diferentes establecimientos de salud, es común escuchar en los profesionales frase como: solo quiero que termine el

turno porque me muero de dolor de cabeza, hay tanto trabajo que hacer, que salgo con las justas, quisiera dormir por lo menos unos tres días sin que nadie me moleste y frases similares.

Todo ello ha contribuido y despertado el interés en la realización de la presente investigación y teniendo en cuenta la información antes mencionada, las estadísticas respecto al problema de estudio y observando el problema en los centros hospitalarios, se formula la siguiente interrogante.

I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuáles son los factores de estrés laboral y sus consecuencias en la salud, predominantes en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre - 2016?

I.c. OBJETIVOS:

I.c.1. OBJETIVO GENERAL:

Identificar los factores de estrés laboral y sus consecuencias en la salud, predominantes en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre - 2016.

I.c.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Identificar los factores de estrés laboral predominantes en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez, Ica – octubre 2016, según sea:

- Factor ambiental
- Factor de relaciones interpersonales
- Factor organizativo y burocrático
- Factor intrínseco al propio trabajo

O.E.2: Determinar las consecuencias en la salud predominantes en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre 2016, según sea:

- Manifestaciones psicológicas.
- Manifestaciones físicas.

I.d. JUSTIFICACIÓN:

La investigación recobra importancia porque el profesional de enfermería tiene muchas responsabilidades a su cargo, ya que trata con seres humanos; no tan solo brinda cuidados, sino también realiza actividades de manera eficiente con habilidades y destrezas adquiridas durante su preparación pre profesional y capacitaciones permanentes que le permiten estar a la vanguardia de los avances tecnológicos en la salud. El profesional de enfermería esta muchas veces afectado por la presencia de factores estresantes, en la literatura se documenta algunos como sobrecarga de índole ambiental, laboral, interpersonal, entre otras; las cuales generan consecuencias tanto físicas, psicológicas; llegando en muchos casos a interferir en la calidad de atención brindada a los pacientes, el desempeño laboral e incluso afectar su ambiente familiar.

Los profesionales de enfermería laboran en diferentes servicios, dentro de los cuales Emergencia es una de las áreas más críticas donde el paciente no solo demanda atención inmediata y oportuna con calidad y calidez, sino que su estado inestable y cambiante mantiene al profesional de enfermería en constante vigilia sobrecargando su estado de estrés; sometiéndolo a presión excesiva al cubrir la amplia demanda del servicio, en todos sus aspectos tanto asistenciales como administrativos.

El aporte de la investigación será en el aspecto práctico, pues se estará contribuyendo a identificar los factores estresantes y aquellas

manifestaciones que alteran la salud de las enfermeras, para canalizar algunas estrategias para el manejo del estrés y la prevención de la presencia de estos factores, mientras se esté laborando y sus consecuencias sean menos dañinas para la salud de los profesionales de enfermería.

I.e. PROPÓSITO:

Al finalizar la investigación se obtendrán resultados que han de ser empleados para brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral, tales como talleres psicológicos, espacios de recreación, terapias recuperativas y la formulación de estrategias destinadas a evitar la presencia de los factores laborales identificados lo que contribuirá a mantener y recuperar la salud tanto emocional, psicológica, física del profesional de enfermería; fortaleciendo así los mecanismos de afrontamiento ante el estrés, lo que conllevará a una mejor relación enfermera-usuario y mejorando el nivel y calidad de vida profesional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS:

Castillo I, Torres N. En el año 2014 realizaron una investigación de tipo analítico de corte transversal con el objetivo determinar los **FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE DOS HOSPITALES DE LA CIUDAD DE CARTAGENA – COLOMBIA**. Para la recolección de información se utilizó la versión española del instrumento TheNursing Stress Scale (NSS), que valora siete factores relacionados con el ambiente físico, el ambiente psicológico y dos relacionados con el ambiente social en el hospital. Se trabajó con una muestra de 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena,. Resultado: Participaron en el estudio 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. Conclusión: La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación⁷.

Cruz A. En el año 2014 realizó una investigación de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo y comparativo como objetivo determinar los **FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICA DE LA CIUDAD DE XALAPA, VERACRUZ, MEXICO**. El instrumento utilizado fue la Escala de Rangos de Reajuste Social,

adaptándolo tanto al Modelo de Sistemas de Betty Neuman, como a la Escala de Likert. La muestra fueron 141 sujetos de ambos géneros (con edades desde los 25 hasta los 54 años). Resultados: Los estresores intra-personales (CPstres1) obtuvieron los valores más altos de estrés, debido al aumento en la frecuencia de conflictos con compañeros de trabajo. Para los estresores inter-personales (CPstres2), las enfermeras lo calificaron como extremadamente estresante, al considerar su ambiente laboral como conflictivo. Los cambios significativos en las condiciones físicas de trabajo resultaron con los niveles más bajos. Así mismo, en los estresores extra-personales (CPstres3), la necesidad de trabajar en otra institución fue identificada como extremadamente estresante. Los cambios significativos que se presentan en el número de reuniones familiares fueron calificados como poco estresante⁸.

Abambari C, Barros I, Dutan M. En el año 2014 realizaron la investigación de tipo analítico de corte transversal, con el objetivo determinar la **PREVALENCIA Y LOS FACTORES ASOCIADOS A ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA (HJCA) DE LA CIUDAD DE CUENCA – ECUADOR**. La muestra estuvo constituida por 90 profesionales del departamento de Emergencia, se aplicó un formulario y el cuestionario de Maslach. Resultado: la media de edad se ubicó en 29.93 años con una desviación estándar de ± 7.86 años. El 61.1% de las personas participantes perteneció al sexo femenino; la prevalencia de estrés laboral elevado fue del 12.2%; por componentes del cuestionario se determinó que el 16.7% de las personas estudiadas presentaron cansancio emocional, el 37.8% despersonalización y el 53.3% falta de realización personal. En lo referente a factores, no se demostró asociación ni se determinó como factor de riesgo a la relación laboral por contrato (RP: 0.9; IC – 95%: 0.3 – 2.7; χ^2 : 0.02; $p > 0.05$), turnos nocturnos (RP: 0.3; IC –

95%: 0.1 – 1.1; χ^2 : 2.64; $p > 0.05$), consumo de tabaco (RP: 0.8; IC – 95%: 0.1 – 3.5; χ^2 : 0.064; $p > 0.05$), motivación en el trabajo (RP: 2.5; IC – 95%: 0.8 – 7.5; χ^2 : 2.85; $p > 0.05$), pluriempleo (RP: 0.5; IC – 95%: 0.07 – 3.9; χ^2 : 0.39; $p > 0.05$); el consumo de alcohol bajo o medio determinó leve asociación sin significancia estadística determinada por el intervalo de confianza (RP: 2.9; IC – 95%: 0.9 – 8.5; χ^2 : 3.9; $p < 0.05$). Conclusión: Se determina una prevalencia notable de estrés laboral en el departamento de Emergencia, no se estableció la dependencia y relación estadística significativa entre la presencia de estrés laboral y los factores estudiados⁹.

Moraes M, Dutra M, Fontana R. En el año 2013 realizaron la investigación de tipo transversal y descriptivo, que tuvo como objetivo: determinar la **CEFALEA Y LA SALUD DEL TRABAJADOR DE ENFERMERÍA: ANÁLISIS DE UNA REALIDAD: RIO GRANDE DO SUL - BRASIL**. La muestra está constituida por 168 profesionales en enfermería. Resultados: La prevalencia de la cefalea en la población estudiada fue de 98%. El estrés fue citado como un factor desencadenante en el (68%), ruidos altos (22%), temperaturas elevadas (18%), luminosidad (12%), cefalea durante la rutina de trabajo (34%), la sobrecarga de trabajo (21%), la alimentación y el ayuno prolongado (12%) y el cansancio (7 %); 26% no respondieron. Dolor localizado en la región frontal fue citado por 54%, en la región temporal por 21%, cervical por 16% y ocular por 9 %. La localización bilateral está presente en 65% de los sujetos y unilateral en 27%; 8% no respondieron, enfermedades asociadas 13% dentro de ellas son: hipertensión arterial, rinitis alérgica, síndrome del intestino irritable, enfermedades respiratorias, sinusitis, desgaste en la articulación y problemas en la columna cervical. Conclusión: Los datos hacen posible percibir que la cefalea es un problema importante en la salud de los profesionales de enfermería¹⁰.

López I. En el año 2016 realizó una investigación de tipo descriptivo simple, con el objetivo determinar los **ESTRESORES LABORALES QUE SE IDENTIFICAN EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO**. La muestra estuvo constituida de 82 profesionales. Resultados: En general; el 59,8% de profesionales de Enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización, siendo estadísticamente predominante [$\chi^2 = 8,422$ y $p = 0,008$]. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, siendo estadísticamente predominante ($\chi^2 = 10,145$ y $p = 0,000$). Asimismo, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($\chi^2 = 8,144$ y $p = 0,015$). Por último, el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($\chi^2 = 9,125$ y $p = 0,023$). Conclusión: El ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano¹¹.

García A. En el año 2013 realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, no experimental y transversal, con el objetivo de determinar la **ASOCIACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y FACTORES DE RIESGO DE ENFERMERAS DEL HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIÉRREZ – ESSALUD – ICA**. La muestra estuvo constituida de 88 enfermeras utilizando el cuestionario de Melgosa para medir el estrés. Resultados: Evidenciaron 65,9% de estrés medio, 18.2% de estrés elevado, 30% de la variable edad y

25,8% de la variable años de servicio están asociados al estrés, hay relación significativa entre estado civil, cargo que ocupa y el estrés ($p < 0,05$). El 31,8% de las enfermeras encuestadas tuvieron entre 31 y 40 años de edad, 31.8% son mayores de 50 años, 29.6% tienen edad entre 41 a 50 años y 6.8% tienen entre 20 y 30 años de edad, según sexo 90% sexo femenino, referente al estado civil un 69.3% son casadas, un 22,7% solteras y 8% de ellas tienen otro estado civil, con respecto al área de servicio donde labora, el 14, 8% a Emergencia y el 51.1% a medicina. Estilos de vida límites de estrés normal ($= 18,3 < 21$), se ha encontrado 33% de enfermeras con estrés quienes manifiestan que no están durmiendo sus horas adecuadas, no comen a horas fijas, comen muy rápido, ingieren alimentos ricos en colesterol, o en alguna medida fuman, dimensiones de síntomas consecuencias del estrés encontrados en promedio son normales o bajos. Conclusiones: Los ingresos económicos, área de donde trabaja, estabilidad laboral y el número de horas laboradas diarias no están correlacionadas significativamente al estrés ($p > 0,05$). Se recomienda un manejo personal y organizacional del estrés¹².

Para contrastar los resultados del trabajo de investigación, se hace necesario contar con los antecedentes, los cuales han sido útiles para fortalecer la discusión y también apoyar el aspecto metodológico de la investigación; algunos de los antecedentes manifiestan niveles altos de estrés en porcentajes moderados asociándose principalmente a factores personales, dentro de ellos los conflictos con los compañeros de trabajo, dentro de los factores estresantes institucionales, coinciden en que por lo general es el ambiente físico; como consecuencias del estrés se puede observar la cefalea como una manifestación física; todos ellos refuerzan nuestra hipótesis y concuerdan que existe niveles de estrés en los profesionales de enfermería en niveles de moderado a elevado.

II.b. BASE TEÓRICA:

II.b.1. ESTRÉS LABORAL:

Según el Centro de Salud Ocupacional Medical Center, El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo¹³.

Aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), manifiesta que el estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores.

Tipos de estrés laboral:

Existen dos tipos de estrés laboral:

- 1. El episódico:** Ocurre en el momento, este tipo de estrés se encuentra en cualquier actividad laboral y consiste en la hiperactividad emocional con predominio de daños fisiológico.
- 2. El crónico:** Se presenta en varias oportunidades, es el tipo de estrés que sufre el trabajador de manera constante sometido a estresores y se puede clasificar en:
 - Síndrome de Burnout o de estar quemado.
 - Mobbing laboral o acoso psicológico.
 - Síndrome agudo de estrés y estrés postraumático.
 - Karoshi¹⁴.

Fases del estrés: Explica que el estrés pasa por tres etapas:

- 1. Fase de alarma:** El organismo comienza a tomar medidas para hacer enfrentarse a lo que posiblemente pueda ser una agresión externa. Es entonces cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.
- 2. Fase de resistencia:** Es conceptuada como la fase, en que el trabajador utiliza una mayor cantidad de recursos que no son ilimitados. La duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.
- 3. Fase de agotamiento:** Considerada la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a esta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout¹⁵.

Síntomas:

Los síntomas de estrés laboral que manifiestan los trabajadores de salud con más frecuencia son:

- **Cansancio o agotamiento emocional:** Esto es lo que suele aparecer en un primer momento, y se caracteriza por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción

creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.

- **Despersonalización:** Este es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. Los que experimentan el síndrome de Burnout, muestran manifestaciones de hiperactividad incrementando el agotamiento, expresados en hostilidad hacia los demás y algunas veces depresión.
- **Abandono de la realización personal:** Manifestado por eludir las actividades no laborales y las que generan estrés. Comienza a generarse pérdida de ideales y fundamentalmente un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de autorreclusión y aislamiento. Los demás comienzan a percibirlo/a como una especie de fanático depresivo y hostil¹⁶.

Factores del estrés laboral

Se refiere a aquellos agentes estresores lesivos que provienen directamente del trabajo, que se manifiestan en el organismo de las personas y pueden afectar su salud, dentro de ellos se mencionan los siguientes:

- **Factor ambiental:** Condiciones físicas externas o también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre ellos se mencionan:
 - **La iluminación:** Que está relacionado con la diferencia que existe en el trabajo de turno diurno y nocturno.
 - **El ruido:** El trabajo desempeñado en un ambiente en constante ruido como alarmas, timbres, peritoneos, entre

otros, afecta no solo al oído, sino ocasiona estrés en el trabajo.

- **Temperatura:** Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo. La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo, los trabajadores de hornos. La baja temperatura produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo, trabajos en la intemperie. Tanto alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.
 - **Ambientes contaminados:** La presencia de riesgos biológicos, incrementa la ansiedad en el trabajador que está preocupado por algún agente contaminante para su organismo, pudiendo ocasionar estrés laboral.
 - **Falta de materiales:** A veces trabajar en un ambiente que falta los materiales adecuados genera un tremendo discomfort¹⁶.
- **Factor de relaciones interpersonales:** French y Caplan (1973) señalan que las relaciones pobres incluyen poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar al otro y en resolver los problemas que se les plantean. Varios autores señalan que este tipo de relaciones correlaciona positivamente con una elevada ambigüedad de rol, conducen a comunicaciones insuficientes, producen tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo.
- **Relación con los superiores:** Buck (1972) encontró una correlación significativa de tratamiento desconsiderado y los favoritismos de jefes y supervisores con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo.

- **Relaciones entre compañeros:** La rivalidad entre compañeros para conseguir las condiciones y situaciones más ventajosas; la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles y la falta de esas relaciones, especialmente en los niveles superiores de la organización (la llamada soledad del directivo) son situaciones que producen estrés entre los miembros de la organización.

- **Factor organizativo y burocrático:** El personal con un nivel jerárquico superior, conoedores y que dominan técnicas y habilidades especiales así como cierto nivel de autoritarismo, pueden provocar mayor insatisfacción:
 - **Sobrecarga de trabajo:** Se entiende el exceso de trabajo, el trabajo difícil de ejecutar por la urgencia o presión del tiempo. En todos estos casos las demandas de trabajo superan los recursos para poder dar una respuesta eficaz a las mismas, es decir para poder ejercer control sobre las tareas que cada persona ha de realizar. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia.

 - **Ambigüedad de rol:** Cuando existe confusión respecto al papel que se desempeña, los objetivos laborales, individuales y 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.

- **Conflictos de roles:** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el 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 pueden estresar de forma importante. 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.
- **Factor intrínseco al propio trabajo:** Son aquellas características propias del trabajo, que pueden desencadenar estrés en los trabajadores, así tenemos:
 - **Carga mental al propio trabajo:** La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea. Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo. y por otra. por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.).
La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como:
 - La toma de información del exterior (percepción)

- El análisis de la información: los razonamientos en cualquiera de sus formas.
- La memorización: que consiste en el proceso de almacenar la información requerida en el trabajo y que son necesarios para mantener y brindar información, por lo tanto, requieren de un aumento de intensidad en la actividad cerebral, ocasionando algún momento la saturación mental.
- **Control sobre la tarea:** Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. La autonomía, se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados.
- **Mayor demanda de paciente:** Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. El incremento de pacientes, requiere de un mayor esfuerzo en todos los aspectos (físico, mental, biológico) de parte del profesional de enfermería, quien al finalizar su jornada laboral, se agotara física y mentalmente¹⁷.

II.b.2. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica, física y conductuales de los trabajadores e incide en la eficacia. El estrés suele manifestarse con imposibilidad para concentrarse, llorar o irritarse con facilidad, cansancio e incluso malestares físicos como problemas estomacales, dolor en las articulaciones o espalda y hasta migraña.

Manifestaciones psicológicas: Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- **Irritabilidad:** Comprende una conducta alterada en una persona, es usualmente relacionada con la agresividad, hostilidad, mal temperamento, ira, o intolerancia. La más mínima cosa puede causar llevar a la persona estresada a perder los estribos. De nuevo, esta conciencia del estrés desaparece cuando el estrés se alivia.
- **Dificultad para concentrarse:** La dificultad para concentrarse es un síntoma que puede surgir de problemas físicos y psicológicos o emocionales. Los síntomas relacionados a la concentración pueden estar asociados o no a síntomas de la memoria tales como el olvido. Las condiciones psicológicas que pueden disminuir la concentración incluyen depresión, ciertos trastornos de ansiedad y el estrés.
- **Ansiedad:** Es un estado emocional incómodo, caracterizado por impaciencia, nerviosismo. Perturba la mente, manifiesta risa

nerviosa, come en exceso y se produce como respuesta del organismo ante preocupaciones provocadas por problemas de salud, familiares, escolares, laborales, económicos, ante situaciones que ponen en riesgo la seguridad personal.

- **Dificultad para tomar decisiones:** Una de las situaciones que suelen causar ansiedad es tener que tomar decisiones, importantes. En ocasiones, la ansiedad y la dificultad residen en el hecho de que no sabemos qué opción escoger.
- **Dificultad para conciliar el sueño (insomnio):** Es un síntoma común en el estrés laboral, manifestándose de dos formas diferentes, la persona puede tener demasiado sueño o por el contrario tiene dificultad para dormir y duerme muchas veces menos de dos horas por la noche. En muchos casos, el sueño se ve perturbado por pesadillas recurrentes. Es el estrés, la depresión o la ansiedad los que hacen trabajar al cerebro horas extraordinarias. Las pesadillas desaparecerán una vez que el estrés, la depresión y la ansiedad estén bajo control.
- También es considerado una secuela del estrés laboral, el menoscabo gradual de sus relaciones personales, dentro de la familia, con amistades o en su relación sentimental o de pareja.

Cuando estamos ansiosos o tensos nuestra conducta se altera, a veces sin que nos demos cuenta de ello.

- **Caminar rápido:** Caminar trae buenos beneficios saludables, en cambio frente al trabajo es diferente la situación ya que es una manera de demostrar cuando están estresados frente a su labor.
- **Risa nerviosa:** Russek S. refiere que La risa nerviosa surge cuando estás demasiado expuesto en una posición de vulnerabilidad donde sientes que al descargar tensión acumulada, te hace reír para que sientas que todo está bajo control.

- **Comer en exceso:** Este trastorno puede ser el más común de los desórdenes de la alimentación, provocado por una ansiedad. la alimentación excesiva y compulsiva es un desorden alimentario, conduciendo a la persona a llegar a un estado de hartazgo, que muchas veces son signos de vergüenza y baja autoestima.
- **Fumar con mayor frecuencia:** Que consiste en aspirar y despedir el humo producido por la combustión del tabaco, cigarrillo o pipa. La creencia popular de que fumar alivia el estrés, la ansiedad y que actúa como un relajante o tranquilizador compañero. Pero también es una manifestación de estrés.
- **Dormir en exceso:** Puede sentir cansancio mental, empieza a rendir menos en sus actividades cotidianas y laborales. Siente que se le cierran los ojos y que no puede controlarse, incluso más de una vez se ha quedado dormido no sólo en el trayecto de la casa al trabajo, sino frente a su propio escritorio. El exceso de sueño empieza a preocupar, cuando a pesar de haber conciliado el sueño adecuadamente, este continúa presentándose generalmente durante las horas de trabajo muy recargado.
- **Cambio de humor:** Cambio de humor repentino se debe a muchas causas, dentro de ellos el estrés, la tensión y la fatiga, pero conviene préstale más atención a los altibajos emocionales por que puede desvelar problema de la salud¹⁸.

Manifestaciones físicas: Estas consecuencias físicas del estrés laboral, pueden manifestarse a mediano y largo plazo, dentro de ellos tenemos:

Alteraciones del sistema cardiovascular:

- **Hipertensión:** El incremento de la actividad laboral está asociada al aumento de la presión arterial que pueden o no

traspasar los valores de hipertensión. La situación vital y el estrés pueden desempeñar un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la hipertensión arterial.

- **Enfermedades cardiacas:** Los ataques cardiacos pueden devenir posterior a un incremento en la tensión arterial producto del estrés laboral. El estrés y otros factores de riesgo, como la obesidad y el consumo de tabaco y alcohol pueden desencadenar una enfermedad coronaria en la mujer.

Alteraciones dermatológicas:

- **Caída de cabello:** La caída del cabello puede ocurrir por diferentes causas. Normalmente el cabello debe caer para dar lugar a la aparición de cabello nuevo, esto lo notamos durante el lavado o al pasar el cepillo y sería muy extraño si no cayeran. Pero cuando estamos sometidos a un fuerte estrés, por lo general de origen emocional la caída de pelo aumenta considerablemente.
- **Problemas en la piel:** La piel es un reflejo de nuestro estado físico, psicológico y mental, cuando se está estresado o cuando se es feliz la piel lo refleja. Cuando estamos nerviosos o en el mínimo momento de mayor problema, aparece el grano, la alergia, la sequedad o cualquier otro problema es lo que llamamos psico dermatología.

Alteraciones digestivas:

- **Diarrea:** Considerada también como una manifestación del estrés, es una alteración de las heces caracterizada por un aumento del volumen, la fluidez y la frecuencia de las deposiciones, en comparación con las condiciones fisiológicas normales, lo cual conlleva una baja absorción de líquidos y nutrientes, y puede estar acompañada

de dolor abdominal, fiebre, náuseas, vómito, debilidad o pérdida del apetito.

- **Estreñimiento:** Muchas personas desconocen que también el estreñimiento es una consecuencia del estrés definida como una condición que consiste en la falta de movimiento regular de los intestinos, lo que produce una defecación infrecuente o con esfuerzo, generalmente de heces escasas y duras.
- **Ardor estomacal:** El estrés puede provocar que la gente reaccione en formas que desencadenan el exceso de la acidez estomacal y el reflujo ácido. La acidez, también llamada indigestión ácida, es resultado del ácido estomacal que sube hacia el esófago. Causa una sensación de ardor en el pecho y la garganta.

Otras manifestaciones más frecuentes:

- **Dolores de cabeza o cefaleas:** Otro síntoma común al estrés, depresión y ansiedad. Este es un síntoma físico y en algunos casos, los dolores de cabeza se convierten en la migraña, especialmente para las personas bajo estrés severo. Es otro síntoma psicossomático.
- **Migraña:** Se trata de un tipo común de dolor de cabeza que puede ocurrir con síntomas tales como náuseas, vómitos o sensibilidad a la luz. Puede ser causado por una sobre carga o tensión mental producida por el estrés.
- **Tensión muscular:** Síntoma de la depresión y del estrés. Normalmente serán dolores de espalda y calambres en las piernas. Este síntoma es un gran problema de salud, ya que las personas no lo consideran como consecuencia del estrés y lo atribuyen a otras causas, una vez que este problema se controla, disminuye la tensión muscular y por ende el estrés.

- **Cansancio:** El cansancio es una reacción natural del organismo, una forma de solicitar descanso cuando ha habido un desgaste ya sea mental, físico o emocional. Cuya intensidad hace que en ocasiones el empleado se vea incapacitado temporalmente para realizar cualquier actividad¹⁹.

- **Medidas preventivas sobre factores de estrés laboral.**

- Contar con un ambiente laboral adecuado, limpio con buena ventilación e iluminación; así como inmuebles y materiales suficientes para realizar las diversas actividades de la jornada laboral; responsabilidad que recae sobre los directivos de cada institución.
- Realizar reuniones mensuales con todo el personal que labora en el servicio, con la intención de discutir las distintas problemáticas y buscar soluciones para poner en práctica y tener un clima laboral adecuado.
- Respetar los reglamentos internos de la institución, para designar las responsabilidades a cada personal de salud, de manera que cada uno cumpla con sus funciones, a fin de evitar conflictos de roles.
- Establecer roles rotativos para el profesional de enfermería.
- Tener buena relación con su equipo de trabajo.
- Conocer y respetar la normativa institucional, respetar las reglas, eso permitirá mayor confianza en sí mismo.
- Contar con una programación de retén para las fechas que tengan mayor demanda de pacientes, motivo por el cual el personal de salud no pueda cubrir dicha demanda.

Prevención del estrés laboral:

En vista de que el origen del estrés puede tener múltiples causas, las medidas de prevención para eliminarla o reducirla también pueden ser varias, teniendo medidas preventivas en el mismo trabajador y en la institución.

Prevención en el trabajador:

Cuando las medidas de afrontamiento ante el estrés no dan resultados, se debe optar por distintas técnicas para que el trabajador haga uso de sus recursos, dentro de ellos podemos indicar realizar ejercicios, evitar los hábitos nocivos como el café, tabaco o alcohol, evitar comunicaciones agresivas y ser tolerante y respetuoso con los demás.

Técnicas generales: Mantener una dieta adecuada, realizar actividades recreativas y de distracción.

- **Técnicas cognitivo – conductuales:** Reestructuración cognitivo, desensibilización sistemática, inoculación de estrés, detención de pensamiento, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
- **Técnicas de relajación:** Relajamiento muscular, relajamiento autógeno y control de la respiración. ²⁰

Las enfermeras deben asumir responsabilidad y tener confianza suficiente en sí misma para tomar decisiones independientes, sobre las tareas propias de su profesión; deben también aprender a controlarse.

- **Aproximaciones grupales:** Es bastante útil el enfoque grupal frente a la alternativa de apoyo individualizado puesto que así se aprovecha el recurso motivacional de la presión social y la misma orientación social constituye un medio en sí para disminuir el

estrés. Los grupos adquieren una variedad de formas según sus objetivos, los cuales pueden incluir: enfrentamiento de la asertividad, relajamiento y ejercicios físicos, meditación, yoga, dejar de fumar, dejar el alcohol.

- **Actividades recreativas:** Las actividades recreativas programadas por los centros laborales y efectuados después de la jornada laboral, son útiles para contrarrestar el estrés al otorgar diversión, entrenamiento, permitiendo dar y recibir apoyo social.
- **Ejercicio físico:** Las actividades físicas pueden permitir relajar dichos músculos y es una manera de canalizar constructivamente niveles de agresividad acumulados frente a múltiples frustraciones.
- **La meditación:** Es una manera de manejar en forma individual el estrés, pueden considerarse formas de meditación: oraciones, musicoterapia, observar el ocaso de sol; centrar la atención en una sola frase o palabra.
- **Gimnasia relajante:** A través de la gimnasia se mejora la actividad y la postura corporal evitando la tensión muscular. Es necesario practicar la relajación que facilite tener conocimiento sobre el propio cuerpo para mejorar la expresión corporal. Los movimientos durante los ejercicios deben ser voluntarios, con flexibilidad y que no ocasionen dolor, para realizar una buena relajación del cuerpo.
- **Los masajes:** Se deben realizar masajes suaves y algunas veces violentos, los más recomendables son los que se realizan en los pies con la parte externa de los pulgares.
- **La acupuntura:** Es una técnica oriental, que se viene aplicando para tratar aquellas enfermedades ocasionadas por el estrés. Consiste en colocar electrodos en forma de agujas muy finas, en

determinadas zonas del cuerpo y causan un estímulo eléctrico. En respuesta a este estímulo el organismo produce hormonas antiestrés: beta-endorfinas, cortisol, testosterona o estrógenos. Los resultados son interesantes, pues la mayoría de las personas sometidas a ésta técnica manifiestan alivio de los síntomas y al mismo tiempo mejoría en el estado general, aunándose a ello una sensación de relajación y bienestar físico y mental

- **La risa:** La risa es un proceso que se inicia en el diafragma y emite un flujo relajante por todo el cuerpo, por lo tanto, proporciona al organismo un estado de relajación profunda. Se dice que, cuando el entorno es placentero o disminuye el estrés, la gente se siente mejor e incrementa su productividad.
- **El sueño:** El descanso facilita luchar contra cualquier tipo de estrés con mayor eficacia²¹.

Teorías de enfermería que se relacionan con la investigación.

El modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés.

Callista Roy elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo nos presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés. En vista de ello, se considera que el modelo de Roy es una herramienta para afrontar el estrés de manera efectiva.

Callista Roy basa su teoría en las observaciones que realizó a los niños y quedó impactada con la capacidad que ellos tienen para adaptarse a los cambios psicológicos y físicos. Considera a los

factores conductuales como un estímulo interno o externo más próximo al ser humano, a los factores del entorno los denomina estímulos contextuales, denominando estímulos residuales a aquellos que van a singularizar a la persona.

Refiere que los mecanismos de afrontamiento son procesos automáticos, aunque las personas no están conscientes de ello. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. Por lo que el profesional de enfermería que realiza la valoración mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede diagnosticar los problemas de conducta que son generados por el estrés.

- **Modo fisiológico de adaptación:** Son aquellas manifestaciones fisiológicas que la enfermera identifica en las personas que están presentando estrés. Un profesional que tenga conocimiento al respecto, va intervenir enseñando a la persona a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados e iniciar técnicas que la ayuden a controlar las reacciones del sistema nervioso autónomo por estimulación simpática, como es el aumento respiración, la frecuencia cardíaca, la sudoración, la elevación de la tensión arterial, etc. Es cuando la enfermera debe orientar en la adopción de técnicas como son la relajación en todas sus variedades, una respiración profunda, ayuda a que las personas puedan reducir y llegar a neutralizar dichas respuestas, pues entra en juego la reacción del parasimpático y se establece el equilibrio necesario para mantener la homeostasis interna. La intervención de enfermería al respecto, ayudarán a la persona a reconocer y controlar su propia reacción frente al estrés.

- **Modo de adaptación del autoconcepto de grupo:** Se centra en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima, concepto que tiene la persona de sí misma, de unidad, significado y finalidad en el universo para poder existir bajo un sentido. Refleja como se ve y percibe la gente dentro de un grupo, basándose en reacciones ante el entorno, la persona que tiene una visión de sí misma positiva, favorable autoestima y dispone de forma natural de recursos suficientes para poder afrontar la situación de estrés.

El profesional de enfermería puede ayudar al usuario a que reconozca sus propios recursos reforzando y fortaleciendo los aspectos positivos sin descuidar sus debilidades y temores, experiencias de estrés, se transformen en logros y lo ayude a crecer como ser humano.

- **Modo de adaptación de desempeño de rol:** Se trata de un modo de adaptación social y se centra en el papel que tiene la persona en la sociedad, la necesidad que se tiene de saber quién es uno mismo con respecto a los demás, para así saber cómo actuar. Roy lo llama el comportamiento expresivo, qué piensa de su situación, lo que siente, gustos, manías, factores que influyen en el desempeño de su papel. La enfermera puede ayudar a la persona a identificar qué aspectos de su vida son esenciales y cuales son insustituibles, empleando técnicas de reconocimiento para una mejor distribución de su tiempo, identificar sus prioridades, y trabajar en conjunto.
- **Modo de adaptación de la interdependencia:** La necesidad básica de este modo de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. “Dos relaciones específicas forman el núcleo del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven delante de situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor en los otros”. La enfermera debe detectar las dificultades que

presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo, tanto desde el ámbito social como de recursos asistenciales dirigidos a paliar el conflicto.

El modelo de Roy, en general, se puede extrapolar a todos los ámbitos de la enfermería, independientemente de cuál sea el motivo del malestar. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno²².

Dorotea Orem: Considerando que la teoría es del Autocuidado, por lo tanto, tiene por objetivo ayudar al individuo a realizar por sí mismo intervenciones de autocuidado para que se recupere de la enfermedad o pueda afrontarla.

En vista de que la salud es un estado que significa integridad estructural y funcional que se consigue por medio de acciones universales llamadas autocuidados.

La humanidad debe emprender acciones para cuidar de sí mismo a través de sus valores, costumbres, creencias, para mantener un equilibrio con su medio ambiente.

En el modelo de Orem consiste en actuar de modo complementario con las personas, familias y comunidades en la realización de los autocuidados, cuando está alterado el equilibrio entre las habilidades de cuidarse y las necesidades del autocuidado. Los motivos del desequilibrio serán una enfermedad o lesión que requieran unas necesidades adicionales de autocuidado (debidos a la desviación de salud)²³.

Nola Pender: Promoción de la Salud.

El Método de promoción de la salud pretende ilustrar la naturaleza multifacética de las personas en su interacción con el entorno cuando intentan alcanzar el estado deseado de salud; enfatiza el nexo entre características personales y experiencias, conocimientos, creencias y aspectos situacionales vinculados con los comportamientos o conductas de salud que se pretenden lograr.

Nola Pender, en sus supuestos refleja la perspectiva de la ciencia conductual y destacan el papel activo del paciente para gestionar las conductas de salud modificando el contexto del entorno, este modelo presenta sus principales supuestos de la siguiente manera:

- Las personas buscan crear condiciones de vida mediante las cuales puedan expresar su propio potencial de la salud humana.
- Las personas tienen la capacidad de poseer un auto conciencia reflexiva, incluida la valoración de sus propias competencias.
- Las personas valoran el crecimiento en las direcciones observadas como positivas y el intento de conseguir un equilibrio personalmente aceptable entre el cambio y la estabilidad.
- Los individuos buscan regular de forma activa su propia conducta.
- Las personas interactúan con el entorno teniendo en cuenta toda su complejidad biopsicosocial, transformando progresivamente el entorno y siendo transformados a lo largo del tiempo.

El modelo es un intento de ilustrar la naturaleza multifacética de las personas que interactúan con el entorno intentando alcanzar un estado de salud. De distinta manera a los modelos orientados a la evitación, que se basan en el miedo o la amenaza para la salud como motivación para la conducta sanitaria, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social tiene una competencia o un centro orientado al enfoque.

La promoción de la salud está motivada por el deseo de aumentar el bienestar y actualizar el potencial humano. Los modelos de enfermería permiten dirigir actuaciones en cuanto a la intervención del cuidado que se brinda al paciente, como también al uso de ellas mismas para originar una investigación.

Es importante que la promoción de la salud inicie por el mismo facilitador de salud, tanto enfermeras como el resto del equipo de salud, deben considerar lo importante que es el goce de una salud integral y que sobre todo cuenten con el disfrute de esas actividades que a diario les toca que emprender con otras personas. Pender en su modelo favorece que los pensamientos de toda enfermera se transformen en acciones que prevengan las enfermedades y fortalezcan la salud antes que esta se vea asechada por desequilibrios físicos, emocionales, conductuales entre otros²⁴.

Marco Legal: Ley del Enfermero Peruano 27669

Capítulo III.- De los derechos y obligaciones.

Artículo 9.-

Derechos: La Enfermera(o) tiene derecho a: “contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal. Contar con los recursos materiales y equipamiento necesario y adecuados para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz, que le permitan brindar servicios de calidad”. Someter a exámenes médicos de salud preventiva cada seis meses, de forma obligatoria a cargo del empleador²⁵.

Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Mental y Cultura de la Paz.

La Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Mental y Cultura de Paz ha sido elaborada en base a los Lineamientos para la Acción en Salud Mental, que tiene como objetivo brindar orientación para constituir las bases de planificación de las acciones de salud mental en el país y siguiendo las pautas establecidas en el documento del Modelo de Atención Integral en Salud-MAIS.

De acuerdo a lo precisado en el documento marco del MAIS las Estrategias Sanitarias Nacionales deben permitir el abordaje, control, reducción, erradicación o prevención de los daños/riesgos priorizados y el logro de objetivos sobre las Prioridades Sanitarias en promoción en salud, en función de las políticas nacionales y los compromisos nacionales adquiridos.

La salud mental es la expresión de un conjunto de factores protectores, condicionantes, determinantes, precipitantes y de sostenimiento, de naturaleza integral que se manifiesta en el bienestar subjetivo de la persona, el ejercicio de las capacidades mentales y la calidad de las relaciones con el medio ambiente. El desequilibrio de estos factores se expresa en desajuste mental. La salud mental es una dimensión inseparable de la salud integral, es el núcleo de un desarrollo equilibrado de toda la vida, que desempeña una función importante en las relaciones interpersonales, la vida familiar y la integración social. Es un factor clave para la inclusión social y la plena participación en la comunidad.

La visión de una Cultura de Paz supone una forma de convivencia sociocultural que se caracterice por la vivencia de los derechos humanos, sociales, culturales y económicos, la justicia, el respeto a las diferencias, la democracia, las nuevas relaciones con la naturaleza, la superación de la pobreza y la solidaridad en las

relaciones humanas, que vincule estrechamente componentes universales y nacionales. No es sinónimo de homogeneización

Por ello se aboga por un enfoque proactivo en cuanto a la promoción de la salud mental y la posibilidad de fortalecer y promover los recursos de la resiliencia en comunidades que reconstruyan redes de sostén para la misma, así como procurar que los establecimientos de salud, y otras entidades públicas y no públicas se transformen en espacios protectores, promotores o reparadores de la salud integral²⁶.

Intervenciones de Enfermería:

a) lo que pueden hacer las enfermeras:

- Vida sana.- dormir lo suficiente, guardar una dieta equilibrada y hacer ejercicios
- Conciencia de sí misma.- reconocer las señales de alarma del estrés en sí misma. Identificar los sentimientos, pensamientos y comportamientos cuando están bajo el estrés.
- Estrategias para salir adelante.- aprender técnicas de relajación eficaces, pensar de manera positiva, establecer prioridades y fijar límites.
- Apoyo.- compartir las preocupaciones con miembros de la familia, compañeros de trabajo y amigos.
- Poner límites del tabaco, alcohol que es una conducta producida por la ansiedad.

II.c. HIPÓTESIS:

II.c.1. Hipótesis Global:

Los factores de estrés laboral predominantes son los intrínsecos al propio trabajo y las consecuencias en la salud predominantes son las manifestaciones físicas, en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre - 2016.

II.c.2. Hipótesis derivadas:

H.D.1. Los factores de estrés laboral predominantes son los intrínsecos al propio trabajo en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre - 2016.

H.D.2. Las consecuencias en la salud predominantes son las manifestaciones físicas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez Ica, octubre - 2016.

II.d. VARIABLES:

- ❖ **Variable 1:** Factores de estrés laboral.
- ❖ **Variable 2:** Consecuencias en la salud.

II.e. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES:

- **Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.
- **Estrés laboral:** El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

- **Factores del estrés laboral:** Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral del profesional de Enfermería que le genera estrés, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores relacionados con el factor ambiental, factor de relaciones interpersonales, factor organizativo y burocrático y factores intrínsecos del propio trabajo.
- **Consecuencias en la salud:** Son aquellos síntomas o signos o patologías que refiere la enfermera sentir o padecer durante la entrevista y están agrupadas en consecuencias psicológicas, conductuales, físicas y otras.
- **Servicio de emergencia:** Es la sección del hospital que ofrece una atención inicial a pacientes con enfermedades o lesiones que requieren atención inmediata, algunos problemas pueden ser potencialmente mortales.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III. a. TIPO DE ESTUDIO:

La investigación según el alcance de la información es descriptivo, pues se muestran las variables como se han observado en la realidad durante la recolección de los datos; es de diseño no experimental, porque no se manipulan intencionalmente las variables de estudio; según el intervalo de ocurrencia de los hechos es transversal, pues los datos se recolectaron en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo; es de enfoque cuantitativo, pues la información obtenida se presenta en frecuencias y porcentajes haciendo uso de la estadística descriptiva.

III. b. ÁREA DE ESTUDIO:

La investigación se realizó en el Hospital Félix Torrealva Gutierrez Essalud, ubicado en la Av. Cutervo N° 104 Ica, específicamente en el servicio de emergencia ubicado en el primer piso con puerta de acceso hacia la calle Bolívar.

III. c. POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población-muestra de estudio de investigación con la que se trabajó es de 25 profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez, la cual fue obtenida a través del muestreo no probabilístico intencional.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería de ambos sexos que se encuentran programados en el servicio de emergencia del hospital por un periodo consecutivo igual o mayor a 3 meses.
- Profesionales de enfermería programadas según criterio anterior y de cualquiera de los tipos de contratación laboral.
- Profesionales de enfermería que acepten voluntariamente participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Profesionales de enfermería que no acepten colaborar con la investigación.
- Profesionales de enfermería que se encuentren programadas, en los servicios de emergencia en un lapso menor de 3 meses.

III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para la recolección de los datos sobre las variables de estudios se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, para presencia de Factores del estrés laboral 13 preguntas, y para presencia de consecuencias en la salud que es la segunda variable 22 preguntas, el instrumento de recolección de datos fue sometido a opinión de juicio de expertos para su validación, posteriormente se demostró la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La recolección de datos se inició con la autorización previa solicitada a la Dirección del Hospital Félix Torrealva Gutierrez, y la jefatura de enfermería.

El instrumento de recolección de datos fue aplicado durante el mes de octubre del 2016, durante este proceso se tuvo en cuenta los principios éticos de la investigación como con la autonomía, beneficencia, justicia, considerándose además la libre voluntad del participante a responder el instrumento, guardando respeto en todo el proceso.

III.f. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS:

La recolección de información obtenida con la aplicación del instrumento fue clasificada y ordenada en forma manual, para luego ser procesada en forma electrónica haciendo uso del paquete estadístico Microsoft Excel. El plan de procesamiento de datos siguió básicamente la secuencia:

Como primer paso se codificaron las respuestas, luego se elaboró

una tabla matriz en base a la codificación, se realizó la distribución de la información en tablas de frecuencia y porcentaje para posteriormente realizar los gráficos correspondientes.

Para las dos variables de estudio se categorizó de la siguiente manera:

- Si (2)
- No (1)

Para darle el valor final a las variables, se aplicó la frecuencia simple, considerando como valor final para ambas variables:

- Predominante: mayor o igual al 50%
- No predominante: menor del 50%.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

IV. a. RESULTADOS:

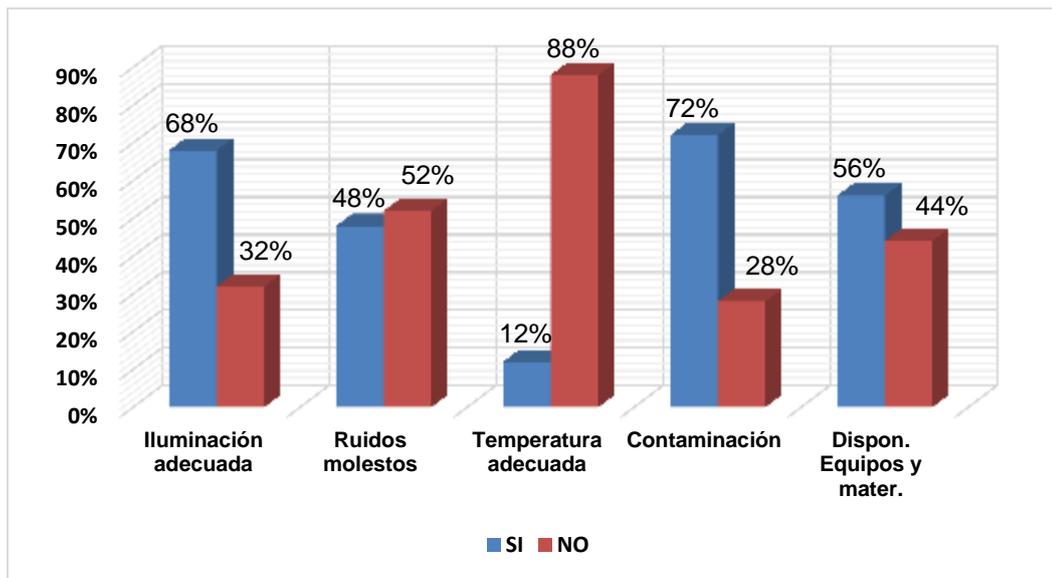
TABLA N° 1

**DATOS GENERALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016**

DATOS GENERALES	CATEGORÍA	Fr.	%
EDAD	Menor de 30 años	04	16
	De 30 a 50 años	14	56
	Mayor de 50 años	07	28
SEXO	Masculino	01	04
	Femenino	24	96
ESTADO CIVIL	Soltera	11	44
	Casada	14	56
TIEMPO DE SERVICIO	De 1 a 5 años	07	28
	De 6 a 10 años	06	24
	De 11 a 15 años	03	12
	De 15 a 20 años	07	28
	Más de 20 años	02	08
TOTAL GENERAL		25	100

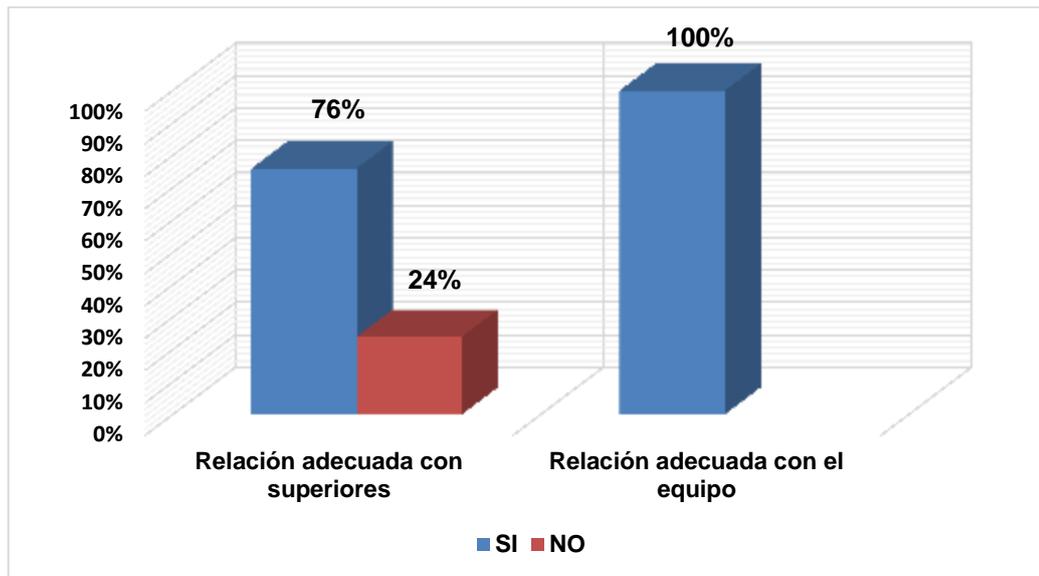
Respecto a los datos generales se observa en la tabla que el 56% (14) tienen de 30 a 50 años de edad; el 96% (24) son de sexo femenino; el 56% (14) son de estado civil casada y el 28% (07) tienen de 1 a 5 años al igual de 15 a 20 años de tiempo de servicio.

GRÁFICO N° 1
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTORES
AMBIENTALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016



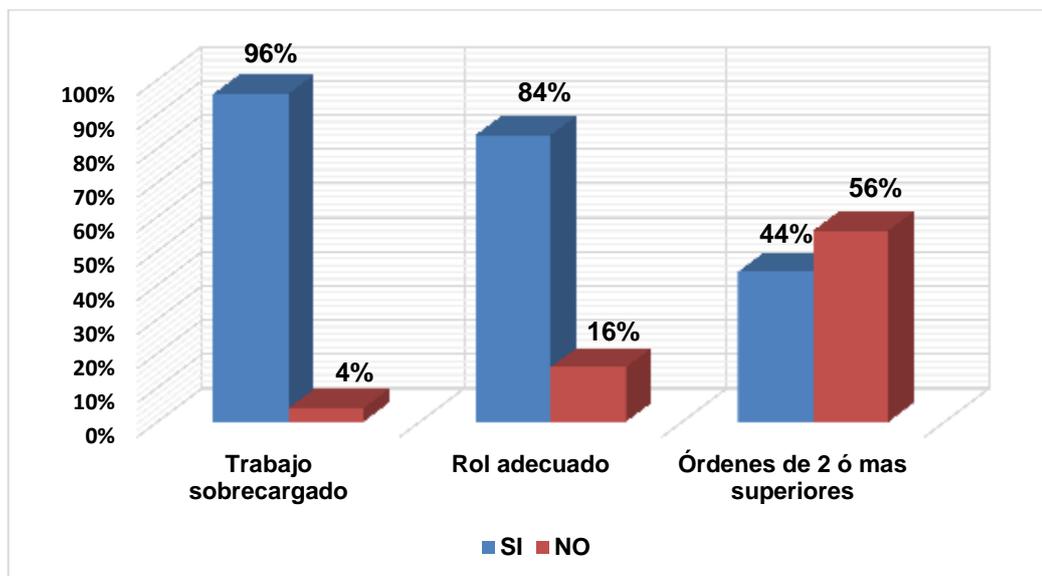
Respecto a los factores de estrés laboral según dimensión factores ambientales, el 88% (22) de profesionales de enfermería refiere que la temperatura no es adecuada; el 72% manifiestan que el ambiente es contaminado, el 48% (12) refieren que si existen ruidos molestos y el 44% (11) manifiestan que no hay disponibilidad de equipos.

GRÁFICO N° 2
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES
INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016



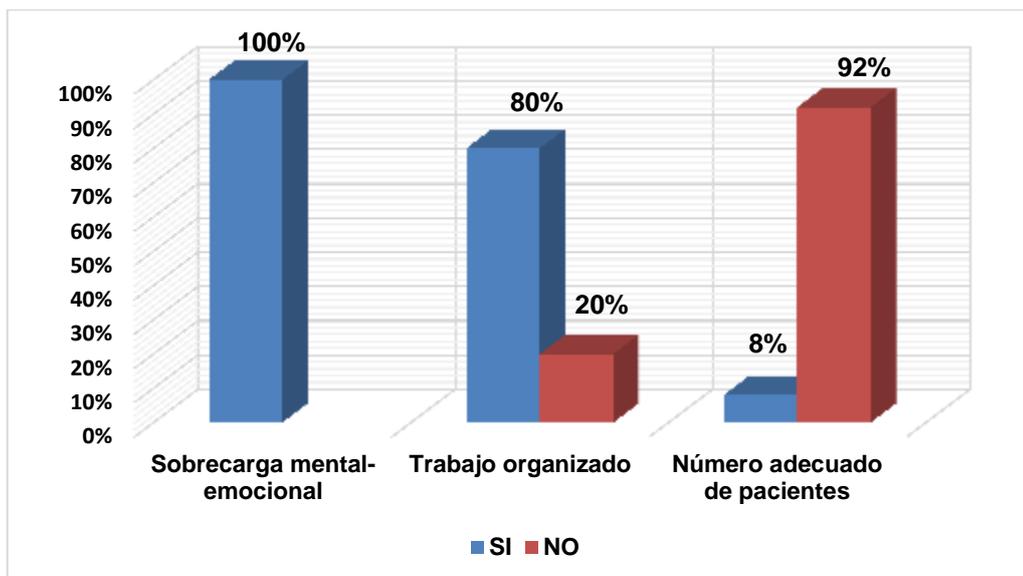
En relación a los factores de estrés laboral según dimensión relaciones interpersonales, el 100% (25) de los profesionales de enfermería refieren una relación adecuada con el equipo de trabajo y el 76% (19) manifiestan que si existe una relación adecuada con sus superiores.

GRÁFICO N° 3
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR
ORGANIZATIVO Y BUROCRÁTICO EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016



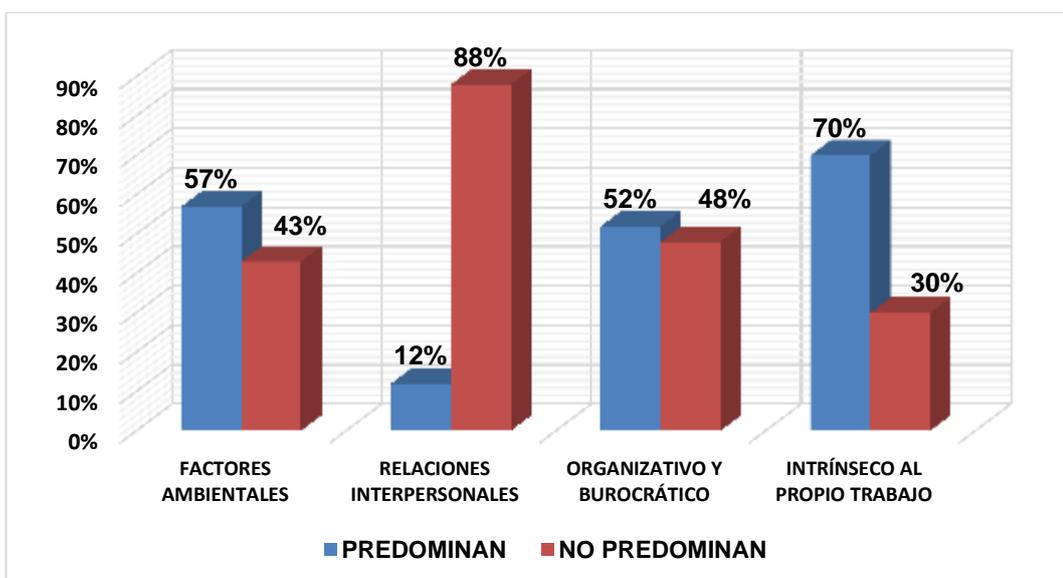
Referente a los factores de estrés laboral según dimensión factor organizativo y burocrático, el 96% (24) de profesionales de enfermería refieren que, si existe un trabajo sobrecargado, el 84% (21) refieren que el rol que desempeñan es adecuado y el 56% (14) de encuestados refieren que no reciben órdenes de dos o más superiores.

GRÁFICO N° 4
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR
INTRÍNSECO AL PROPIO TRABAJO EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016



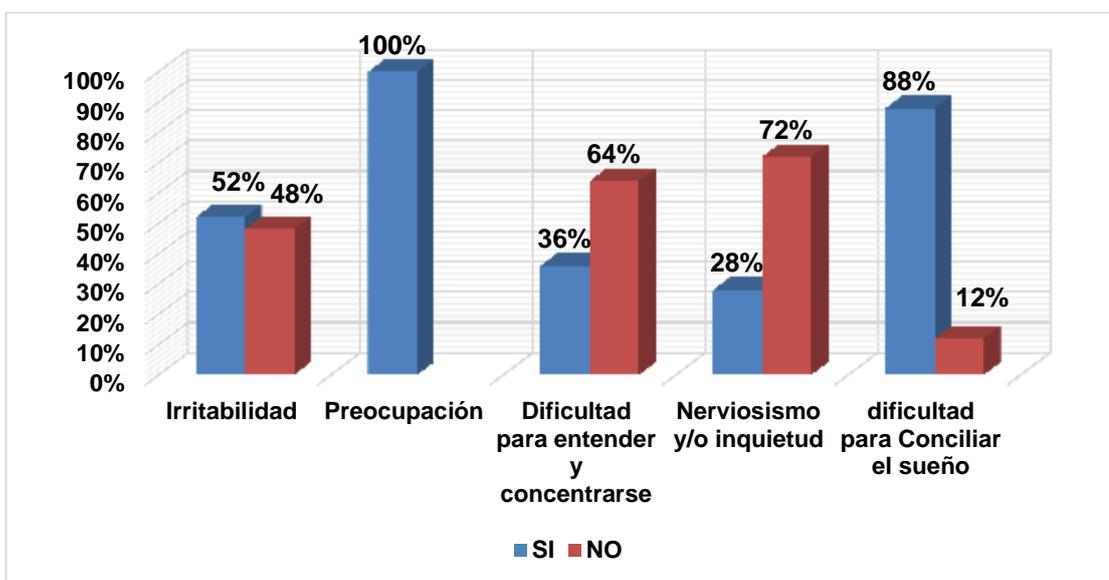
Respecto a los factores de estrés laboral intrínsecos al propio trabajo, el 100% (25) de los profesionales de enfermería refieren que, si existe sobrecarga mental y emocional, seguidos del 92% (23) que refieren que el número de pacientes es inadecuado, mientras que el 80% (20) de los profesionales de enfermería, refieren que el trabajo si es organizado.

GRÁFICO N° 5
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL PREDOMINANTES EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016



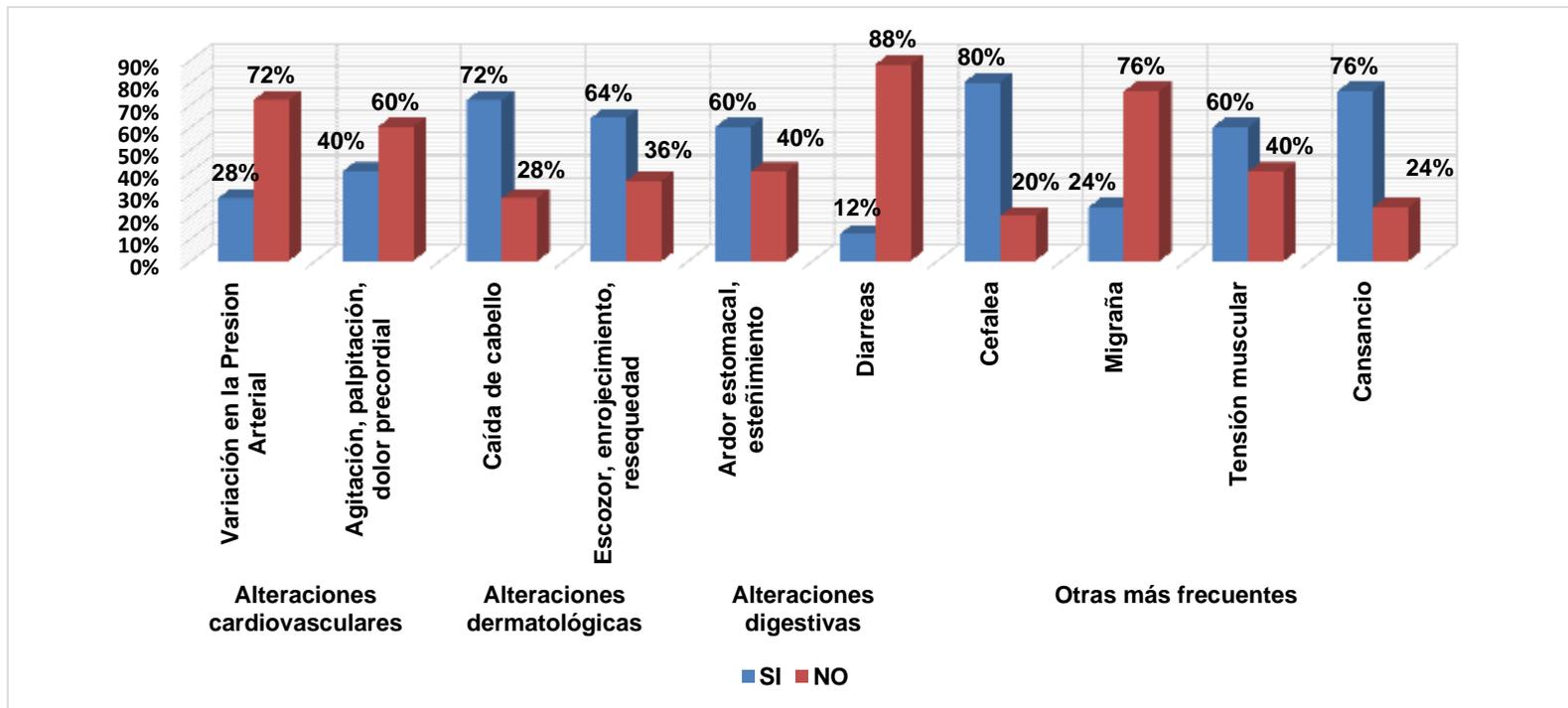
Respecto a los factores de estrés laboral predominantes en el profesional de enfermería se observa que, el factor intrínseco al propio trabajo predomina en el 70% (18) de los profesionales, seguido del factor ambiental que predomina en el 57% (14) y el factor organizativo y burocrático predomina en el 52% (13) de los profesionales encuestados.

GRÁFICO N° 6
CONSECUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN
MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS DELSERVICIO
DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016



Respecto a las consecuencias del estrés laboral para la salud de los trabajadores según manifestaciones psíquicas, se observa que el 100% (25) de los profesionales si tienen preocupación, seguida del 52% (13) que tienen irritabilidad, el 36% (09) tienen dificultad para entender y concentrarse y el 28% (07) tienen nerviosismo y/o inquietud, mientras que el 88% (22) si pueden conciliar el sueño.

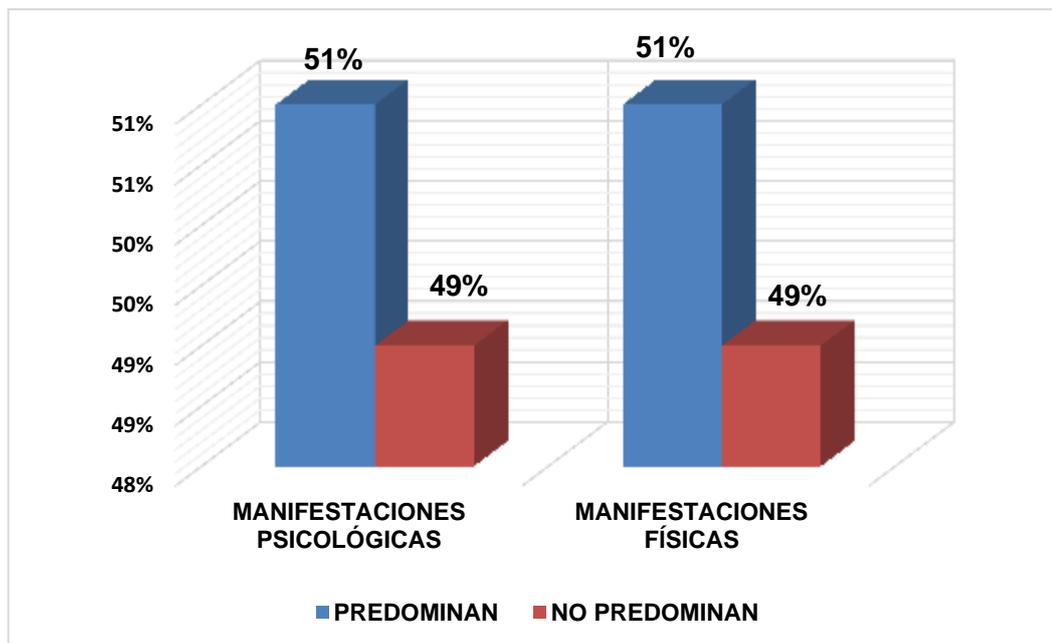
GRÁFICO N° 7
CONSECUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN
MANIFESTACIONES FÍSICAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016



Respecto a las consecuencias del estrés laboral para la salud de los profesionales de enfermería según manifestaciones físicas, podemos observar que el 80% (20) si tiene cefalea, el 76% (19) tiene cansancio después de su jornada laboral; el 72% (18) tiene caída del cabello, el 64% (16) tiene enrojecimiento, escozor y resequedad de la piel, el 60% (15) tiene tensión muscular, así como el ardor estomacal y estreñimiento.

GRÁFICO N° 8

CONSECUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL QUE PREDOMINAN EN LA SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA OCTUBRE 2016



Respecto a las consecuencias del estrés laboral que predominan en los profesionales de enfermería, encontramos que en igual proporción las manifestaciones psíquicas y las manifestaciones físicas predominan en el 51% (13) de los encuestados y no predominan en el 49% (12).

IV.b. DISCUSIÓN:

Tabla N° 1: Respecto a los datos generales se observa en la tabla que el 56% tienen de 30 a 50 años de edad; el 96% son de sexo femenino; el 56% son de estado civil casada y el 28% tienen de 1 a 5 años al igual que de 15 a 20 años de tiempo de servicio.

Al respecto Castillo I, Torres N.⁷ encuentran en su investigación que el mayor porcentaje son de sexo femenino y tienen laborando más de 2 años. La edad de las encuestadas en la investigación se relaciona con mayor experiencia y dominio en el trabajo, sin embargo no solo es la experiencia y el tiempo de servicio lo que hace que el personal no se estrese, a pesar de que estos datos son significativos e importantes, existen otros factores que conllevan a que los profesionales expresen presentar estrés durante algún momento de su jornada laboral.

Gráfico N° 1: Respecto a los factores de estrés laboral según dimensión factores ambientales, el 88% de profesionales de enfermería refiere que la temperatura no es adecuada; el 72% manifiestan que el ambiente es contaminado, el 48% refieren que si existen ruidos molestos y el 44% manifiestan que no hay disponibilidad de equipos.

López I.¹¹ En su estudio realizado, encontró que el 65,9% de los entrevistados manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 10,145$ y $p = 0,000$).

Esto concuerda con la investigación realizada dado que en factores del ambiente físico que condicionan el estrés laboral, se encuentra presencia de temperatura elevada y ruidos molestos. En el estudio de Moraes M, Dutra M, Fontana R.¹⁰, como resultado obtuvo que el factor físico desencadenante es un 68%, entre ellos la presencia de

ruidos altos en un (22%), temperaturas elevadas (18%); luminosidad (12%).

Resultado similar a lo encontrado en la presente investigación, por encontrarse en un alto porcentaje, la referencia de una temperatura no adecuada, un alto porcentaje de contaminación en el ambiente donde labora que no ha sido considerado por el autor Moraes; pero también encontramos porcentajes similares en falta de luminosidad y ruidos molestos; por lo que concluimos que los factores ambientales predominan por lo tanto podrían generar estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez.

Gráfico N° 2: En relación a los factores de estrés laboral según dimensión relaciones interpersonales, el 100% de los profesionales de enfermería refieren una relación adecuada con el equipo de trabajo y el 76% manifiestan que si existe una relación adecuada con sus superiores.

Cruz A.⁸ como resultado obtuvo que los estresores intra-personales (CPstres1) obtuvieron los valores más altos de estrés, debido al aumento en la frecuencia de conflictos con compañeros de trabajo. Para los estresores inter-personales (CPstres2), las enfermeras lo calificaron como extremadamente estresante, al considerar su ambiente laboral como conflictivo. Resultado que de acuerdo a la presente investigación no es semejante por encontrarse en un bajo porcentaje el 24% que indican llevar una relación no adecuada con sus superiores, en cambio un 100% llevan buena relación con el equipo de trabajo; por lo que concluimos que no predominan los factores relaciones interpersonales los que podrían o no generar estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez, lo que se considera un aspecto importante la buena relación entre el equipo de trabajo, en vista de que por su naturaleza, el servicio de Emergencia

es ya estresante por la complejidad de los pacientes que se atienden y procedimientos que en él se realizan.

Gráfico N° 3: Referente a los factores de estrés laboral según dimensión factor organizativo y burocrático, el 96% de profesionales de enfermería refieren que, si existe un trabajo sobrecargado, el 84% refieren que el rol que desempeñan es adecuado y el 56% de encuestados refieren que no reciben órdenes de dos o más superiores. Obteniéndose para esta dimensión el 52% de encuestados refieren que el factor organizativo predomina en el estrés laboral.

López I.¹¹ En su investigación como resultado obtuvo que el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado esto debido a que en su quehacer laboral se encuentran expuestos a diversas situaciones socialmente estresantes como la relación con los colegas de trabajo y otros profesionales de la salud, la relación con los superiores o jefes inmediatos, la relación con los pacientes y sus familiares, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 9,125$ y $p = 0,023$).

Resultado que de acuerdo a la presente investigación no es semejante por encontrar un alto porcentaje de 96% que refiere que el trabajo es sobrecargado, y esto es lo que puede generar estrés laboral, concluyendo que los factores organizativo y burocrático son predominante en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez en un 52%.

Gráfico N° 4: Respecto a los factores de estrés laboral intrínsecos al propio trabajo, el 100% de los profesionales de enfermería refieren que, si existe sobrecarga mental y emocional, seguidos del 92% que refieren que el número de pacientes es inadecuado, mientras que el 80% de los profesionales de enfermería, refieren que el trabajo si es organizado. Obteniéndose para esta dimensión que el factor intrínseco al propio trabajo predomina en el 70% de los profesionales

de enfermería. Abambari C, Barros I, Dutan M.⁹ En su estudio tiene como resultado que el 16.7% de los profesionales estudiados presentaron cansancio emocional por la sobrecarga laboral, el 37.8% despersonalización y el 53.3% falta de realización personal. Resultado que de acuerdo a la presente investigación no es semejante por encontrarse en un alto porcentaje el 100% que indican sobrecarga mental y emocional, por lo que concluimos que los factores intrínsecos al propio trabajo predominan en un alto porcentaje que puede generar estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez.

Gráfico N° 5: Respecto a los factores de estrés laboral predominantes en el profesional de enfermería se observa que, el factor intrínseco al propio trabajo predomina en el 70% de los profesionales, seguido del factor ambiental que predomina en el 57% y el factor organizativo y burocrático predomina en el 52% de los profesionales encuestados. Al respecto Moraes M, Dutra M, Fontana R.¹⁰ en su investigación refiere que el estrés fue citado como un factor físico desencadenante en el (68%), ruidos altos (22%), temperaturas elevadas(18%), luminosidad (12%), cefalea durante la rutina de trabajo (34%), la sobrecarga de trabajo (21%), la alimentación y el ayuno prolongado (12%) y el cansancio (7 %); 26% no respondieron; López I.¹¹ halló en su investigación que el 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 10,145$ y $p = 0,000$). Asimismo el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 8,144$ y $p = 0,015$). Por último, el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante.

Los resultados de la presente investigación arrojan como factor predominante del estrés laboral, a los factores intrínsecos al propio trabajo; lo que muestra una realidad que se vive en casi todos los establecimientos de salud, la sobrecarga laboral y el número inadecuado de pacientes para atender, lo que genera un incremento también en la carga mental del profesional, resultados que nos llevan a reflexionar de la falta de profesionales de enfermería en los hospitales, para satisfacer la demanda de pacientes que cada vez se incrementan, trayendo como consecuencia manifestaciones de estrés en los profesionales de enfermería.

Gráfico N° 6: Respecto a las consecuencias del estrés laboral para la salud de los trabajadores según manifestaciones psíquicas, se observa que el 100% de los profesionales si tienen preocupación, seguida del 52% que tienen irritabilidad, el 36% tienen dificultad para entender y concentrarse y el 28% tienen nerviosismo y/o inquietud, mientras que el 88% si pueden conciliar el sueño.

Al respecto García A.¹² ha encontrado 33% de enfermeras con estrés, manifiestan que no están durmiendo sus horas adecuadas, no comen a horas fijas, comen muy rápido, ingieren alimentos ricos en colesterol, o en alguna medida fuman, dimensiones de síntomas consecuencias del estrés encontrados en promedio son normales o bajos; resultados que difieren con los hallados en la presente investigación, donde las consecuencias psíquicas predominan en el 51% de los profesionales encuestados, estos porcentajes dan a entender de que la mayoría de licenciados presentan manifestaciones psíquicas como consecuencia del estrés laboral, por lo que debe ser necesario interactuar con otros profesionales para reforzar y brindar apoyo psicológico al cuerpo de enfermeros del hospital, pues de ello depende también la salud mental del profesional.

Gráfico N° 7: Respecto a las consecuencias del estrés laboral para la salud de los profesionales de enfermería según manifestaciones físicas, podemos observar que el 80% si tiene cefalea, el 76% tiene cansancio después de su jornada laboral; el 72% tiene caída del cabello, el 64% tiene enrojecimiento, escozor y resequead de la piel, el 60% tiene tensión muscular, así como el ardor estomacal y estreñimiento. Moraes M, Dutra M, Fontana R.¹⁰ en su investigación encontraron resultados que indican como un factor físico desencadenante en un (68%), ruidos altos (22%), temperaturas elevadas (18%) y luminosidad (12%), cefalea durante la rutina de trabajo (34%), la sobrecarga de trabajo (21%), la alimentación y el ayuno prolongado (12%) y el cansancio (7 %); 26% no respondieron. Dolor localizado en la región frontal fue citado por 54%, en la región temporal por 21%, cervical por 16% y ocular por 9 %. La localización bilateral está presente en 65% de los sujetos y unilateral en 27%; 8% no respondieron, enfermedades asociadas 13% dentro de ellas son: hipertensión arterial, rinitis alérgica, síndrome del intestino irritable, enfermedades respiratorias, sinusitis, desgaste en la articulación y problemas en la columna cervical; guardando similitud con lo estudiado, lo que nos hace reflexionar al respecto, considerando que los profesionales deben prestar atención a aquellas manifestaciones físicas que muchas veces pasan desapercibidas, las cuales pueden ser signos de estrés laboral y es necesario que se les ponga atención y tratar a tiempo para evitar el deterioro de la salud del profesional.

Gráfico N° 8: Respecto a las consecuencias del estrés laboral que predominan en los profesionales de enfermería, encontramos que en igual proporción las manifestaciones psíquicas y las manifestaciones físicas predominan en el 51% de los encuestados y no predominan en el 49%.

Al respecto García A.¹² ha encontrado que las consecuencias del estrés en la salud en promedio son normales o bajo con un 33% de enfermeras con estrés. Estos resultados que pueden parecer coincidencia, nos muestran claramente la relación directa entre las consecuencias físicas y psicológicas del estrés laboral en los profesionales de enfermería, es necesario que el mismo profesional sea responsable y contribuya a mantener su salud tanto física y mental.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. CONCLUSIONES:

Una vez obtenido los resultados de la investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Los factores de estrés laboral predominantes en los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez, son los intrínsecos al propio trabajo, **por lo que se acepta la hipótesis derivada 1 de la investigación.**
2. Las consecuencias de estrés en la salud en los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez, predominan en igual porcentaje las manifestaciones psicológicas y físicas, **por lo tanto se rechaza la hipótesis 2 de la investigación.**

V.b. RECOMENDACIONES:

1. En vista de que los factores predominantes de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Félix Torrealva Gutierrez, son los intrínsecos al propio trabajo como la demanda de pacientes, la carga mental del propio trabajo, la sobrecarga de trabajo, se sugiere a la Jefatura del Departamento de Enfermería, realizar en lo posible un incremento de profesionales de enfermería en las áreas que son de mayor afluencia de pacientes como es el servicio de emergencia, se recomienda también coordinar con quien corresponda, el acondicionamiento de la estructura física dotando de mejor iluminación, mayor ventilación, y ambientes adecuados para que las(os) licenciadas(os) realicen un trabajo adecuado y se disminuyan los factores causantes del estrés laboral.
2. En primer lugar se sugiere que el propio profesional de enfermería participe de su autocuidado identificando aquellos signos o síntomas psíquicos o físicos, que pueden estar indicando presencia de estrés; se sugiere también a los jefes de servicio y a la Jefatura del Departamento, tome la iniciativa y realice un cronograma obligatorio con actividades que ayuden a manejar el estrés en el profesional y que se instituya un examen periódico del estado de salud mental y físico de los trabajadores, para diagnosticar y tratar oportunamente los indicios de estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sindicato de enfermería. Estudio sobre el estrés [Sede web]. España. Universidad. 2012. [Fecha de acceso 18 de abril de 2015]. URL Disponible en: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html>.
2. La OMS considera que el estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [Datos en línea]. 2012. [Fecha de acceso 24 de octubre de 2015]. URL disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
3. Los trabajadores sanitarios ven bien su estado de salud, pero admiten falta de tiempo. [Sede web]. OPS/OMS. Argentina. Buenos Aires 2014. [Fecha de acceso 24 de octubre de 2015]; UR disponible en: http://http://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=1279&Itemid=239.
4. México es el País con más estrés laboral del mundo según las estadísticas. Intedya. International Dynamic Advisors (Intedya). [Fecha de acceso 28 de octubre de 2015]; Disponible en <http://www.intedya.com/internacional/21/noticia-mexico-es-el-pais-con-mas-estres-laboral-del-mundo-segun-las-estadisticas>.
5. Dirección de salud IV Lima Este. [Datos en línea]; Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-LaboralenTrabajadores-de-Salud-MINSA>.
6. Sauñe W, Bendezú C, Oscoco O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. Rev. Med Panacea. Ica 2012; vol. 2(3): URL Disponible en: <http://www.rev.med.panacea.unica.edu.pe/index.php/med/article/view/45>.

7. Castillo I, Torres N. Estrés laboral en enfermería y factores estresores. [sede web]. Colombia 2014. Salud Uninorte-Barranquilla [Fecha de acceso 28 de octubre de 2015]; URL Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-55522014000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
8. Cruz A. Factores que condicionan estrés en el personal de enfermería. [sede web]. México 2014. Universidad Autónoma de Querétaro [Fecha de acceso 28 de octubre de 2015]; URL Disponible en: <http://ri.uaq.mx/handle/123456789/1029>.
9. Abambari C, Barros I, Dután M. prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital José Carrasco Arteaga – cuenca [sede web]. Ecuador 2014. Revista médica José Carrasco Arteaga. [Fecha de acceso 28 de agosto de 2016]; URL Disponible en: <http://revistamedicahjca.med.ec/ojs/index.php/RevHJCA/article/view/29/30>.
10. Moraes M, Dutra M, Fontana R. La cefalea y la salud del trabajador de enfermería. Brasíl 2013. [fecha de acceso 10/07/17]. URL Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n26/docencia3.pdf>.
11. López I. Determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano. [sede web]. Huánuco 2016. Universidad de Huánuco. [Fecha de acceso 28 de agosto de 2016]; URL Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/208>.
12. García A. Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de Essalud. [sede web]. Ica 2013. Universidad Nacional San Luis Gonzaga [Fecha de acceso 28 de octubre de 2015]; URL Disponible en: <http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view>

13. ¿Qué es el estrés laboral? Medical center. [Base de datos]; Salud ocupacional. Disponible en: medicenter.com.pe/que-es-el-estres-laboral.html/.
14. Organización Internacional de Trabajo. Tipos de estrés laboral [En línea]; Disponible en: [estrés como combatir.com](http://estrés.como.combatir.com) › Tipos.
15. Fase del estrés laboral. [Sede web]. [Fecha de acceso 28 de octubre de 2015]; URL Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/fases-del-estres-laboral.html>
16. Tomas M. Fases del estrés en enfermería. [Sede web]. España. Universidad de las Islas Baleares. [Fecha de acceso 12 de junio de 2015]; URL Disponible en: <http://www.agoradenfermeria.eu/CAST/num003/escrits.html>.
17. French y Caplan (1973). Factores del estrés laboral. [sede web]. URL Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/pir/factores-de-estres-intrinsecos.html>.
18. Russek S. Síntomas y consecuencias del estrés laboral. [sede web]. Francia: [Fecha de acceso 19 de junio de 2016]; URL Disponible en: <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html>.
19. Consecuencias del estrés laboral 2016 [Fecha de acceso 14 de julio de 2016]; [estreslaboral.info](http://www.estreslaboral.info) URL Disponible en: www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html.
20. Mansilla F, Favieres A. El estrés laboral y su prevención. [sede web]. Madrid: ©2011 Madrid Salud; [Fecha de acceso 25 de junio de 2015]; URL Disponible en: http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php.
21. Santamaría N. Acciones o estrategias individuales, grupales e institucionales para manejar el estrés laboral: El portal de la salud. Estados Unidos [En línea]; 1995. [Fecha de acceso 2 de julio de 2016]; URL disponible en: <http://www.>

elportaldelasalud.com/index2.php?option=comcontent&do_pdf=1&id=239.

22. Marriner A. Modelos y teorías de enfermería. Madrid: Elsevier; 2007, 6a ed. ISSN 1132-1296 *índex Enferm* v.19 n.4 Granada oct.-dic. 2010.
23. Álvarez J. Modelo y Teoría de Enfermería. 1era edición española. Madrid Copyright 1994. Pág. 14, 17, 18.
24. Tomey Ann Marriner, Alligood Martha Raile. Modelos y teorías en enfermería. Elsvier, sexta edición, España 2007 p. 455.
25. Ley de trabajo del Enfermero Peruano 27669. Capitulo III.- De los derechos y obligaciones. Artículo 9 derechos. [En línea] URL Disponible en http://www.mintra.gob.pe/contenidos/legislación/dispositivos legales/ley_27669.htm.
26. Estrategia sanitaria nacional de salud mental y cultura de paz dirección general de promoción de la salud Disponible en. www.diresacallao.gob.pe/wdiresa/documentos/.../20140110-113845-be1ed5f2.pdf.

BIBLIOGRAFÍA

- Abambari C, Barros I, Dután M. Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital José Carrasco Arteaga – Cuenca Ecuador 2014. Revista médica José Carrasco Arteaga.
- Álvarez J. Modelos y teorías de Enfermería. 1era edición española. Madrid Copyright 1994. Pág. 14, 17, 18.
- Mansilla F, Favieres A. El estrés laboral y su prevención. Madrid: © 2011 Madrid Salud.
- Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación. Mc Graw-hill / Interamericana editores, S.A. de C.V. 5ta Edición. México D.F. 2010. Pag 90, 111, 170.
- Marriner A. Modelos y teorías de enfermería. Madrid: Elsevier; 2007, 6a ed. ISSN 1132-1296 index Enferm v.19 n.4 Granada oct.-dic. 2010.
- Sauñe W, Bendezú C, Oscoco O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. Rev. Med. Panacea. Ica 2012; vol. 2(3).
- Tomey Ann Marriner, Alligood Martha Raile. Modelos y teorías en enfermería. Elsvier, sexta edición, España 2007 p. 455.

ANEXOS

ANEXO N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL.	Son un 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	Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral del profesional de Enfermería que le genera estrés. Cuyos datos se obtendrán con la aplicación de una encuesta, obteniendo el valor final: - Predominante - No predominante.	- Factor ambiental - Factor de relaciones interpersonales - Factor organizativo y burocrático	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación. • Ruido. • Temperatura • Ambiente contaminado • Recursos materiales • Relación con los jefes • Relación entre compañeros. • Sobrecarga de trabajo

			<ul style="list-style-type: none">- Factores intrínsecos al propio trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Ambigüedad de rol• Conflicto de roles.• Carga mental al propio trabajo• Control sobre la tarea• Mayor demanda de paciente.
--	--	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONSECUENCIAS EN LA SALUD	La Organización Mundial de la Salud (OMS), se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud.	Son las respuestas que refiere el profesional de Enfermería de ambos sexos que cumplen labor asistencial. Datos que se obtendrán con la aplicación de una encuesta, tomado el valor final de: <ul style="list-style-type: none"> - Predominante - No predominante. 	- Manifestaciones Psicológicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de humor: Irritabilidad, enojo. • Dificultad para concentrarse. • Ansiedad: risa nerviosa, comer en exceso, caminar rápido • Dificultad para tomar decisiones. • Dificultad para conciliar el sueño (insomnio)

			<p>- Manifestaciones Físicas.</p>	<p>Alteraciones cardiovasculares:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hipertensión• Enfermedades cardiacas <p>Alteraciones dermatológicas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Caída de cabello (alopecia)• Alteración en la piel <p>Alteraciones digestivas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diarrea• Ardor estomacal, estreñimiento
--	--	--	-----------------------------------	--

				<p>Otros más frecuentes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cefalea• Migraña• Tensión muscular• Cansancio.
--	--	--	--	--

ANEXO N° 2
INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN:

Estimado Licenciada(o)

La presente encuesta tiene como objetivo Identificar los factores de estrés laboral y sus consecuencias en la salud, predominantes en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Félix Torrealva Gutierrez, Ica – octubre 2016.

En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. brinda es anónima y solo servirá para los fines de la investigación.

INSTRUCCIÓN:

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta y complete los espacios en blanco.

I.- DATOS GENERALES:

1.- Edad:.....

2.- Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3.- Estado civil:

- a) Soltera
- b) Casada

4.- Tiempo de servicio laboral en la institución

- a) De 1 a 5 años
- b) De 6 a 10 años
- c) De 11 a 15 años
- d) De 15 a 20 años
- e) De 20 años a mas

II.- DATOS ESPECÍFICOS:

SOBRE FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.

Factores ambientales:

1.- ¿En el servicio donde usted trabaja la iluminación es la adecuada?

- a) Si
- b) No

2.- ¿En el servicio donde usted trabaja percibe ruidos intensos que le moleste durante su jornada laboral?

- a) Si
- b) No

3.- ¿En el servicio donde usted trabaja la temperatura es adecuada durante su jornada laboral?

- a) Si
- b) No

4.- ¿Existe disponibilidad de equipos y materiales que facilita el trabajo durante su jornada laboral?

- a) Si
- b) No

5.- ¿En el ambiente que Ud. Labora es contaminado?

- a) Si
- b) No

Factor de relaciones Interpersonales:

7.- ¿Existe una relación interpersonal, social y de compañerismo con sus superiores?

- a) Si
- b) No

8.- ¿Usted tiene buena relación con el equipo de personal que labora en su turno?

- a) Si
- b) No

Factor organizativo y burocrático:

9.- ¿El trabajo que realiza en horario regular es sobrecargado?

- a) Si
- b) No

10.- ¿El rol que Ud. desempeña en el servicio donde labora es adecuado en su formación profesional?

- a) Si
- b) No

11.- ¿Las actividades que le son asignado en su servicio por su superior están acorde a su formación profesional?

- a) Si
- b) No

Factor Intrínseco al propio trabajo:

12.- ¿El trabajo que Ud. Realiza le denota una mayor carga mental?

- a) Si
- b) No

13.- ¿El trabajo en horario regular que Ud. Realiza lo tiene organizado y controlado según las actividades y tareas a cumplir?

- c) Si
- d) No

14.- ¿El número de paciente que demandan su atención es el que Ud. Puede atender adecuadamente y oportuna?

- a) Si
- b) No

**CONSECUENCIAS EN LA SALUD DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA**

N°	PREGUNTAS	SI	NO
	Manifestaciones psicológicas		
	Cuando el trabajo se sobrecarga con pacientes delicados o en mayor cantidad de lo normal:		
1	¿Ud. se irrita con frecuencia?		
2	¿Ésta sobrecarga de trabajo le genera preocupación?		
3	¿A usted le dificulta entender y concentrarse para el cumplimiento de las indicaciones médicas?		
4	¿La situación descrita le produce a usted nerviosismo y/o inquietud?		
5	¿Después de este día de trabajo, a usted le es fácil conciliar el sueño?		
	Manifestaciones físicas: Alteraciones cardiovasculares		
6	Ud. ¿Ha notado variaciones en su presión arterial en sus últimos controles?		
7	Ud. ¿Ha presentado síntomas como: agitación, palpitaciones, dolor precordial?		
	Alteraciones dermatológicas:		
8	Ud. ¿Ha notado si el cabello se le cae últimamente?		
9	¿Ud. ha presentado alteraciones dermatológicas tales como: escozor, enrojecimiento, resequedad en la piel?		
	Alteraciones digestivas:		
10	¿Ud. Ha presentado problemas digestivos tales como: ardor de estómago y/o estreñimiento?		

11	¿Usted ha presentado problemas de diarreas?		
	Otros más frecuentes:		
12	¿Ud. últimamente ha presentado cefaleas?		
13	¿Usted sufre o padece de migraña?		
14	¿Ud. ha presentado tensión muscular después de su jornada laboral?		
15	Usted últimamente se siente cansado o muy cansado para realizar sus labores rutinarias		

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO N° 3
TABLA DE CODIFICACIÓN

VARIABLE FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL	
SI	NO
2	1

VARIABLE CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	
SI	NO
2	1

ANEXO Nº 4

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA CONCORDANCIA DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

PRUEBA BINOMIAL

Ítems	Experto Nº1	Experto Nº2	Experto Nº3	Experto Nº4	Experto Nº5	Experto Nº6	Experto Nº7	P	
1	1	1	1	0	1	1	1	0.062	
2	1	1	1	1	1	1	1	0.008	
3	1	1	1	1	1	1	1	0.008	
4	1	1	1	0	1	1	1	0.062	
5	1	1	1	1	1	1	1	0.008	
6	1	1	1	0	1	1	1	0.062	
7	1	1	1	1	1	1	1	0.008	
								∑ P	0.218

Se ha considerado:

0 = Si la respuesta es negativa

1 = Si la respuesta es positiva

Nº = Número de Jueces Expertos

$$P = \frac{\sum P}{\text{Nº de Ítems}}$$

Si $P \leq 0.05$, el grado de concordancia es significativo, por lo tanto el instrumento es válido.

P= 0.218

P= 0.04

7

ANEXO N° 5

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

Se obtuvo los siguientes resultados estadísticos de confiabilidad:

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
VARIABLE 1	0.56	13
VARIABLE 2	0.81	15

- Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la confiabilidad.
- Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere $\alpha > 0.5$, por lo tanto este instrumento para la primera variable es medianamente confiable y para la segunda variable es altamente confiable.

ANEXO Nº 6

TABLA MATRÍZ DE DATOS GENERALES VARIABLES DE ESTUDIO

Nº	FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL													CONSECUENCIAS EN LA SALUD																		
	DATOS GENERALES				FACTOR AMBIENTAL					REL. INTER.		ORGAN. BUROCR.		INTRÍNSECO		PSICOLÓGICAS					CARDIOVA.		DERMATOL.		DIGESTIVAS			OTROS				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
3	3	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
5	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
7	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
8	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
10	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
11	2	1	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	
13	3	2	2	4	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
14	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
15	3	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
16	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
18	3	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1

19	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
20	3	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
21	2	2	2	5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
22	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2
23	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
24	2	2	1	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
25	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

ANEXO N° 7

TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJES

TABLA N° 2

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTORES
AMBIENTALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016**

FACTORES AMBIENTALES	CATEGORÍAS	SI		NO	
		Fr.	%	Fr.	%
	Iluminación adecuada	17	68	08	32
	Ruidos molestos	12	48	13	52
	Temperatura adecuada	03	12	22	88
	Contaminación	18	72	07	28
	Dispon. Equipos y mater.	14	56	11	44

TABLA N° 3

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES
INTERPERSONALES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016**

RELACIONES INTERPERSONALES	CATEGORÍAS	SI		NO	
		Fr.	%	Fr.	%
	Relación adecuada con superiores	19	76	6	24
	Relación adecuada con el equipo	25	100	0	00

TABLA N° 4
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR
ORGANIZATIVO Y BUROCRÁTICO EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016

FACTOR		SI		NO	
ORGANIZATIVO Y	CATEGORÍAS	Fr.	%	Fr.	%
BUROCRÁTICO		Fr.	%	Fr.	%
	Trabajo sobrecargado	24	96	01	04
	Rol adecuado	21	84	04	16
	Órdenes de 2 ó más superiores	11	44	14	56

TABLA N° 5
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FACTOR
INTRÍNSECO AL PROPIO TRABAJO EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL
FÉLIX TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016

FACTOR		SI		NO	
INTRÍNSECO	CATEGORÍAS	Fr.	%	Fr.	%
		Sobrecarga mental-emocional	25	100	00
	Trabajo organizado	20	80	05	20
	Número adecuado de pacientes	02	08	23	92

TABLA N° 6
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL PREDOMINANTES EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DELSERVICIO
DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016

FACTORES DE ESTRÉS LABORAL	PREDOMINAN		NO PREDOMINAN	
	Fr.	%	Fr.	%
Factores ambientales	14	57	11	43
Relaciones interpersonales	03	12	22	88
Factor organizativo y burocrático	13	52	12	48
Factor intrínseco al propio trabajo	18	70	07	30

TABLA N° 7
CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN
MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016

MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS	SI		NO	
	Fr.	%	Fr.	%
Irritabilidad	13	52	12	48
Preocupación	25	100	00	00
Dificultad para entender y concentrarse	09	36	16	64
Nerviosismo y/o inquietud	07	28	18	72
Conciliar el sueño	22	88	03	12

TABLA N° 8
CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD EN
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIÓN
MANIFESTACIONES FÍSICAS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016

		SI		NO	
		Fr		Fr	
MANIFESTACIONES FÍSICAS		.	%	.	%
	Variación en la Presión				
Alteraciones cardiovasculares	Arterial	07	28	18	72
	Agitación, palpitación, dolor precordial	10	40	15	60
Alteraciones dermatológicas	Caída de cabello	18	72	07	28
	Escozor, enrojecimiento, resequedad	16	64	09	36
Alteraciones digestivas	Ardor estomacal, estreñimiento	15	60	10	40
	Diarreas	03	12	22	88
Otras más frecuentes	Cefalea	20	80	05	20
	Migraña	06	24	19	76
	Tensión muscular	15	60	10	40
	Cansancio	19	76	06	24

TABLA Nº 9

**CONSECUENCIA DE ESTRÉS LABORAL QUE PREDOMINAN EN LA
SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL FÉLIX
TORREALVA GUTIERREZ ICA
OCTUBRE 2016**

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	PREDOMINAN		NO PREDOMINAN	
	Fr.	%	Fr.	%
MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS	13	51	12	49
MANIFESTACIONES FÍSICAS	13	51	12	49