

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA
DICIEMBRE 2016**

TESIS

**PRESENTADA POR BACHILLER
NANCY CORDOVA ACARO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

LIMA – PERÚ

2017

ASESORA DE TESIS: MG. LUCY TANI BECERRA MEDINA

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por haberme dado salud y permitirme llegar hasta este punto y así poder alcanzar mis metas.

A la Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela Profesional de Enfermería

Quienes me acogieron abriéndome el camino del saber científico para estudiar mi carrera

Al Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Por abrirme sus puertas, brindarme las facilidades para poder realizar mi trabajo de investigación.

A mi Asesora

Por dedicarme su valioso tiempo, conocimiento, a los diferentes docentes por todo el apoyo incondicional durante mis años de preparación académica.

DEDICATORIA

A mi familia quienes son mi motor y motivo en mi vida, estuvieron conmigo en todo momento. Apoyándome moralmente en mi carrera y por creer en mí, con su paciencia y comprensión.

RESUMEN

Introducción: Los profesionales de enfermería al estar en un entorno laboral diario se encuentran expuestos a agentes estresantes generados por la labor que realizan , lo que podría ocasionar inestabilidad emocional, por lo que afectaría el cuidado hacia los pacientes . **Objetivo:** Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Diciembre 2016”. **Metodología:** Estudio de corte transversal, cuantitativo, descriptivo. Población 50 enfermeros. A quienes se les aplico un cuestionario la versión castellana de la escala “THE NURSING STRESS” proceso de adaptación transcultural que mide el estrés laboral en los profesionales de enfermería. **Resultados:** se obtuvo que 46% de los profesionales tienen nivel de estrés alto. Al evaluar según dimensiones, 48% de la población de estudio refieren que son los factores psicológicos los que causan un nivel alto de estrés, en el factor físico 38% con nivel alto y en el factor social 48% con nivel medio. **Conclusión:** El personal de enfermería tiene un alto nivel de estrés laboral .por lo que se acepta la hipótesis.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral en enfermeras, factores físicos, factores psicológicos, factores sociales

ABSTRACT

Introduction: Nursing professionals in a daily work environment are exposed to stressors generated by the work they do, which could cause emotional instability, which would affect care for patients. **Objective:** To determine the level of work stress in nursing professionals in the 3I, 3II Medical Service of the Arzobispo Loayza National Hospital. December 2016 "

Methodology: This study is cross-sectional, quantitative, descriptive. 50 nurses. To whom a survey was applied the Spanish version of the scale "THE NURSING STRESS" process of cross-cultural adaptation that measures work stress in nursing professionals. **Results:** it was obtained that 46% of professionals have a high stress level. When assessed according to dimensions, 48% of the study population report that it is psychological factors that cause a high level of stress, in the physical factor 38% with a high level and in the social factor 48% with an average level

Conclusion: The nursing staff has a high level of work stress. Therefore the hypothesis is accepted

KEY WORDS: Occupational stress in nurses, physical factors, psychological factors, social factors

PRESENTACIÓN

El estrés es muy investigado desde tiempos remotos debido a que es una situación latente, porque genera en la enfermera la ausencia en su centro de labor y que repercute en muchos casos en su salud en general, uno de los causantes de este estrés es el número de pacientes que atiende diariamente, por los cuidados que tiene que brindar de acuerdo a las necesidades y patologías que cada uno de ellos presenta.

Ante esta problemática se busca generar concientización en los gerentes o administrativos para que brinden a las enfermeras un momento de relajación antes de iniciar las actividades ya que esto permitirá ayudarlos emocionalmente a tener una buena jornada ,buenas relaciones interpersonales y hacer las cosas con entusiasmo de ese modo disminuir poco a poco el estrés laboral,

Este estudio de investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería. Para lo cual los datos fueron recopilados mediante una encuesta.

Se desarrolló en V capítulos

CAPÍTULO I: El Planteamiento del problema, la Formulación del problema, los Objetivos, justificación, y el propósito **CAPÍTULO II:** EL Marco Teórico, los Antecedentes, la base teórica y las hipótesis. **CAPÍTULO III:** Metodología de la investigación tipo de estudio, el área de estudio, la población y muestra, recolección de los datos el procesamiento, análisis e interpretación de datos. **CAPÍTULO IV:** Resultado el análisis y discusión. **CAPÍTULO V:** Conclusiones y recomendaciones.

INDICE

CARATULA	i
ASESORA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRAFICOS	xi
LISTA DE ANEXOS	xii
CAPÍTULO I: EI PROBLEMA	
I.a. Planteamiento Del Problema	13
I.b. Formulación del Problema	14
I.c. Objetivos	15
I.c.1. Objetivo General	15
I.c.2. Objetivo Específico	15
I.d. Justificación	15
I.e. Propósito	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
II.a. Antecedentes Bibliográficos	17
II.b. Base Teórica	19
II.c. Hipótesis	29
II.d. Variables	29
II.e. Definición Operacional de Términos	29

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
III.a. Tipo de Estudio	31
III.b. Área de Estudio	31
III.c. Población y Muestra	31
III.d. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	32
III.e. Diseño de Recolección de Datos	33
III.f. Procesamiento y Análisis De Datos	33
CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
IV.a. Resultados	35
IV.b. Discusión	40
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V.a Conclusiones	43
V.b. Recomendaciones	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	45
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	52

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SERVICIO DE MEDICINA 3I,3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA DICIEMBRE 2016.	35

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DE ENFERMERIA SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA DICIEMBRE 2016.	36
GRÁFICO 2 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN FACTOR FÍSICO SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA DICIEMBRE 2016.	37
GRÁFICO 3 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGUN FACTOR PSICOLOGICO SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA DICIEMBRE 2016.	38
GRÁFICO 4 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN FACTOR SOCIAL SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA DICIEMBRE 2016.	39

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO 1	Operacionalización de Variables	53
ANEXO 2	Instrumento	55
ANEXO 3	Informe de la Prueba piloto	59
ANEXO 4	Escala de valoración de Instrumento	60
ANEXO 5	Consentimiento Informado	61

CAPÍTULO I: EI PROBLEMA

I.a. Planteamiento Del Problema

Actualmente la población experimentan cada vez más los efectos de la globalización, la industrialización y la civilización occidental, problemas tales como el estrés, falta de tiempo por las múltiples actividades cotidianas.¹ La Organización Mundial de la Salud, (OMS) determinó que 85% de los trabajadores de salud alrededor del mundo presentan síntomas de estrés que son como consecuencias de las malas condiciones de trabajo y que a lo largo de la vida el 68% de las personas padece alguno de las consecuencias causadas por el estrés.²

En México la Asociación Americana de Psicología confirmó que 39% de los profesionales en salud se declaran estresados.³ Zenpure revela que 71% de la sociedad española afirma sufrir de estrés.⁴

El Instituto Integración realizó un estudio en el Perú en 2200 individuos en 19 departamentos llegando a la conclusión que seis de cada diez personas indican que en su vida han llegado a sufrir estrés que a futuro generara complicaciones en la salud física y mental. La investigación menciona que las de sexo femenino sufren mayores niveles de estrés 63% que del sexo masculino 52%.⁵ En la encuesta ejecutada por el Ministerio de Trabajo afirma que 78% de las personas padecen episodios de estrés en el trabajo y 22% no.⁶

Otro estudio referente a condiciones laborales en el país se encontró que el nivel de estrés promedio es 52%, el 34% presenta estrés bajo y 14% presenta un nivel alto.⁷

En el Perú un trabajo de investigación encontró que los Licenciados en enfermería sometidos al estudio, presentaron un nivel medio de Síndrome de Burnout, síndrome asociado a estrés laboral crónico. Las personas con Síndrome de Burnout presentan conocimientos, emociones y actitudes negativas tales como nerviosismo, frustración, sentimientos de culpa, sentimientos de poca valía en el trabajo⁸. El 52.6% en los encuestados presenta el nivel de estrés medio, 26.3% nivel bajo y 21.1% estrés alto.⁹

En el Hospital Nacional Arzobispo Loayza los profesionales de enfermería suelen presentar horarios rotativos con poco o escaso margen de descanso entre jornada laboral, carga de trabajo ya que tiene asignado a su cuidado por encima de 20 pacientes por enfermero, como también en el área de medicina se observa que el profesional de enfermería labora bajo estas condiciones que generan algún nivel de estrés. A la entrevista refieren: “no me doy abasto para tanta carga laboral...”, “tengo muchos documentos que llenar...”, “de aquí me voy a otro trabajo y estoy saliendo de guardia...”, “a veces no tengo tiempo para estar con mi familia.....”

I.b. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima Diciembre 2016?

I.c. OBJETIVOS

I.c.1. Objetivo General

Determinar el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería servicio de Medicina 3I, 3II Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima Diciembre 2016

I.c.2. Objetivo Específico

Identificar el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería según:

- Factor físico.
- Factor psicológico.
- Factor social.

I.d. Justificación

En los últimos años, ha surgido un aumento en el interés por comprender el estrés y estudiar los factores sociales, psicológicos y físicos que guardan relación con los trabajos, debido a las repercusiones que dichos factores pueden ocasionar en la salud de los profesionales. Dentro de las consecuencias negativas que tiene sobre el trabajador, son muchos los trastornos siendo lo psíquico, físico o conductas, que pueden ocasionar problemas tanto individual como grupal presentándose el incremento del ausentismo laboral, disminuyendo un trabajo de calidad y de productividad¹⁰.

El personal de enfermería es el más afectado dentro del equipo de salud, por las múltiples funciones que desarrollan.¹¹

Se considera necesario la realización del estudio de investigación por que va aportar información de suma importancia sobre el estrés laboral, dado el alto porcentaje que persiste entre los enfermeros , y por sus efectos nocivos en el bienestar de salud del profesional de enfermería, lo que, se ve refleja en la calidad del cuidado.¹²

I.e. Propósito

El profesional de Enfermería será beneficiado con la información recolectada, puesto que esto le permitirá identificar los posibles vacíos en el conocimiento sobre dicho fenómeno.

Los resultados del estudio serán entregados al Hospital Nacional Arzobispo Loayza para abordar estrategias de enfrentar el estrés y de esta manera fortalecer la salud óptima del profesional de enfermería.

Sera de utilidad en posteriores investigaciones como base o marco de referencia para diseñar estrategias.

Todos necesitamos prevenir, manejar y controlar el estrés, el no hacerlo, puede poner en peligro su bienestar físico, psicológico, así como también su tranquilidad, quien pone en práctica acciones apropiadas para prevenirlo y afrontarlo puede tener un estilo de vida más sano y satisfactorio para la carrera de enfermería.

La investigación será de suma importancia porque aportara y profundizará el conocimiento que ayude a enfrentar el problema.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. Antecedentes Bibliográficos

INTERNACIONAL

Cortaza L, Francisco M, en México (Veracruz) en el 2015 realizaron una investigación, cuyo objetivo: **NIVEL DE ESTRÉS E IDENTIFICAR LOS ESTRESORES QUE AFECTAN A LOS ENFERMEROS**, Metodología estudio descriptivo transversal, se utilizó la NURSING STRESS SCALE confiabilidad de 0,84 Muestra 41 enfermeros, Resultado los profesionales de enfermería del 100% tienen 65,9% de estrés lo muestra a veces y el 34,1% de manera más frecuente. El ítem con mayor resultados es el físico 48.8%, en el factor psicológico 29.3% tiene nivel de estrés bajo y en el factor social 29,2% tiene nivel de estrés bajo Conclusión los profesionales de enfermería se perciben a sí mismos como trabajadores que presentan estrés, con aumento de trabajo y muy propensos a percibir el dolor de los pacientes.¹⁵

Castillo I, Torre N, Ahumada A, Licon S. Cartagena (Colombia) en el 2014 realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue **DETERMINAR LOS FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS**. Método: utilizado fue estudio analítico de corte transversal. La población 156 Enfermeras, en la recolección de los datos utilizó la versión española del instrumento. El 94,2% corresponde al género femenino con mayor estrés, Obtuvieron como resultado: 66% tiene alto nivel de estrés, 52,2% tiene un nivel de estrés alto en el factor psicológico, medio 54,2% en el factor social y medio 69.9% en el factor físico conclusión: La existencia de estrés en los profesionales se vincula principalmente a los factores personales, como son los servicios en el que se labora y el tipo de contrato .¹⁶

NACIONAL

Gaviria K, Díaz I. En el año 2013 en Perú (Tarapoto) realizaron una investigación objetivo **RELACION QUE EXISTE ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS PROFESIONALES**, Metodología: descriptivo correlacional, cuali-cuantitativo, de corte transversal. El instrumento utilizado fue La Escala de Estrés - NSS Muestra 60 profesionales de enfermería Resultados: que el 78.3% no presentan estrés, donde un 65% presenta estrés bajo en el factor físico, bajo 88,3% en el factor psicológico, y bajo 75% en el factor social. Conclusiones: si existe relación entre el estrés y el desempeño profesional del personal de Enfermería ¹⁷

Calsin D, Quispe I. En el año 2013 en Perú (Juliaca) desarrollo el estudio cuyo objetivo: **RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE VIDA Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**. Método: diseño no experimental, Cuantitativo, transversal y correlacional. Muestra: se realizado en 76 enfermeros y técnicos, a través del instrumento, encuesta The Nursing Estress (NSS) Resultado: 52,6% del personal evidencio nivel medio de estrés laboral y 26.3% bajo y 21.1% nivel alto de estrés Conclusión: los buenos estilos de vida re relacionan con bajos niveles de estrés laboral .¹⁸

Martínez N, en 2013 en Lima (Perú) realizo un trabajo de investigación cuyo objetivo **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS EN LA UNIDAD QUIRURGICA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA**. Utilizo como método de estudio el nivel aplicativo, cuantitativo, prospectivo y descriptivo, para la recolección de datos utilizó instrumento de Maslach elaborado por Maslach y Jackson , obtuvo como resultado; que un 49% de nivel de estrés medio, el 31% presenta nivel de estrés bajo y 20% alto. Se concluyó que el nivel de estrés presentado en las

enfermeras es medio, refiriendo que presentan sentimiento de escasa competitividad profesional cansancio emocional y físico.¹⁹

La revisión de los antecedentes nos permite evidenciar que el profesional es afectado por el estrés cuyos factores que lo ocasionan en su mayoría son; la demanda de pacientes y el desconocimiento frente a una situación donde se va a poner en práctica los conocimientos adquiridos. El análisis crítico de lo revisado sería que el origen del estrés se debe a falta de insumos, falta de personal de enfermería, infraestructura no adecuadas para la atención, que requieren la participación de enfermería en la parte administrativa y en la gestión de políticas de salud.

II.b. Base Teórica

Con la finalidad de proporcionar en la investigación, elementos necesarios que expliquen los conceptos de la variable en cuestión, y siguiendo el normal desarrollo del análisis de los resultados, se considera los siguientes:

ESTRÉS

A través de la Historia, el concepto “estrés” se ha definido por distintos autores desde diferentes perspectivas. La etimología de la palabra estrés procede del griego “stringere”, que quiere decir estimulación de tensión. Durante el paso del tiempo se usó el texto en inglés y surgieron modificaciones tales como “stress”, “stresse”, “strest” o “straisse”²¹

A finales del S. XVII, Robert Hooke, en el ámbito de la Física, basado en la Ley de la Elasticidad, afirmó que el estrés producía la deformación del metal. Estrés es definido como el momento donde se somete al cuerpo a

una exigencia externa, que va a generar un agotamiento físico y mental. Otros autores definen al estrés como “desgaste de la energía nerviosa”.²²

Dentro del ámbito bio-psicológico, en 1867, el fisiólogo Claude Bernard, menciona que agentes externos que nos rodean llegan a causar desequilibrio dentro del organismo y que una virtud del organismo es lograr mantener el organismo sin cambios. La definición del fisiólogo Bernard es el reconocimiento de sus consecuencias que provoca tras romper el equilibrio en el organismo, es decir, llevar a éste al estrés.²¹

Walter Cannon en 1915 definió el concepto al estrés como un número de síntomas que aparecen de forma simultánea y son característicos de un cuadro patológico que ocasiona una lucha, huida y planteó que una respuesta fisiológica ante la aparición de una situación de emergencia, permite que el cuerpo reaccione con todo nuestro potencial, superando la amenaza y lograr un proceso de adaptación homeostática.²³

Sobre la década de los 30, Hans Selye, considerado el padre del concepto moderno de estrés inspirado por Walter Cannon, tras experimentar en animales, lo definió como un grupo de reacciones fisiológicas no determinadas del cuerpo debido a múltiples factores del medio ambiente ya sea de origen físico o químico.^{21, 23, 24}

Lázarus y Folkman, en 1986, observaron que la aportación de Hans Selye era insuficiente en el caso de las diferentes respuestas individuales. Así pues, desarrollan el concepto de estrés como un conjunto de pasos que incluye la comunicación con el ser humano y su entorno lo que se percibe como daño, ocasionando efectos físicos y psicológicos. Son respuestas rápidas, intuitivas y automáticas, diferentes al pensamiento reflexivo. Por lo tanto, las diferencias individuales toman un papel significativo.^{23, 25}

Fisiopatología del Estrés.

El sistema nervioso autónomo tiene efectos inmuno moduladores. La activación simpática tiene un efecto inmunosupresor y a su vez las neuronas no adrenérgicas se activan en respuesta a la inmunización con varios antígenos. Tres fases

1. Recibir al estresor y filtrar la información sensorial en el tálamo.
2. Programar la reacción al estrés activando el cortex pre frontal participando en la toma de decisiones, y la memoria el sistema límbico analiza compara la nueva situación: Dara respuesta en función a la experiencia.
3. Se activa el organismo, vía amígdala la memoria emocional y el hipocampo. Estas respuestas ponen en marcha al hipotálamo hipofisario, así como también participa en la formación reticular.

El síndrome de adaptación tiene tres fases

1. **Fase de Alerta.** Ante la presencia de un estresor el hipotálamo estimula las suprarrenales para segregar la adrenalina, cuyo fin es suministrar energía. Caso contrario el organismo activara mecanismos de defensa como el aumento del ritmo cardiaco, vasodilatación, con presencia de noradrenalina.
2. **Fase de Defensa** o resistencia. Se presenta ante la persistencia del estrés manteniéndose en el organismo. las suprarrenales segregan la hormona cortisol que sirve para conservar los niveles de glucosa , para nutrir los músculos del cuerpo, como también el corazón, además el cerebro, por otro lado la adrenalina brinda energía ; y el cortisol guarda reservas, para el organismo que debe (aguantar).
3. **Fase de Agotamiento o relajación.** Se activa si las situaciones estresantes persisten acompañadas de alteraciones con consecuencias orgánicas y psiquiátricas. El organismo puede desbordarse y terminar agotándose donde las hormonas secretadas por el organismo son ineficaces resultando ser un impacto negativo para la salud. ²

Síntomas

Estos están divididos de acuerdo a las reacciones que puedan presentar, sean emocionalmente o físicamente.

- **Reacción emocional:** Es cuando se cambia el estado de ánimo como también el comportamiento. Algunos de ellos son percibidos como otros no, que son ocultados por la persona por miedo al rechazo o por evitar generar preocupación en su entorno.

- **Reacción física:** Es cuando se altera nuestro organismo debido al estrés presentado, que genera problemas motores, digestivos, respiratorios o cardiovasculares.²⁷

Causas

Las causantes del estrés es muy variado, los cuales pueden presentarse por:

1. La cantidad y el ritmo de los trabajos.
2. Monotonía.
3. Inestabilidad laboral
4. Mayores responsabilidades
5. Exposición a actividades riesgosas o poco saludables
6. Poca ayuda
7. Acoso laboral
8. Mal manejo de las posiciones de poder
9. Escaso reconocimiento laboral
10. Ambiente laboral.²⁸

Consecuencias

Suelen afectar al empleado (física y psíquicamente) como al empleador.

Dentro de las consecuencias para el empleado se encuentran:

1. Psíquicas (problemas mentales)
2. Físicas (alteraciones en el organismo)

En las consecuencias del empleador se encuentran:

1. Sinergias negativas
2. Ausentismo laboral.
3. Problemas en la salud ocupacional
4. Baja productividad
5. Incremento de quejas o insatisfacción.²⁹

Estrés Laboral

Es el resultado de la desigualdad entre la práctica profesional y la forma de cómo se hace frente a estas exigencias. Hacer frente a las situaciones de estrés ayuda al aprendizaje y mayor entendimiento de cómo hacer el uso de nuestros recursos, haciendo que el individuo gane experiencia.

Desde la perspectiva organizacional los estresores ocupacionales más estudiados han sido el desacuerdo y la ambigüedad del rol y el exceso de trabajo. También se ha estudiado la falta de recursos disponibles, la responsabilidad sobre terceros, la poca colaboración para tomar decisiones y la influencia del clima laboral o del soporte social en el trabajo.

Otros agentes estresantes reconocidos por el personal de salud son expectativas inadecuadas en los usuarios y de los propios sanitarios, las constantes interrupciones del trabajo, más carga de trabajo administrativo y la interferencia del trabajo con la vida familiar. Los estresores laborales:

- **Por conflicto de trabajo:**

Se entiende la presencia de demandas opuestas e incompatibles en la realización de una tarea laboral. En el cuidado de enfermos este conflicto puede manifestarse al tener que optar entre los principios éticos aprendidos durante el periodo de universitario, la falta de recursos asistenciales disponibles y el déficit económico que condicionan la toma de decisiones durante la práctica habitual.

- **Por ambigüedad de trabajo:**

Se entiende la incertidumbre acerca de las imposiciones propias de las labores, la forma en que ser llevada a cabo las expectativas sobre los resultados deseables. En la práctica clínica destacan el estrés, la incertidumbre diagnóstica terapéutica, y la ambigüedad entre el papel de médicos y personal de enfermería.

- **Por aumento de trabajo:**

Se entiende el exceso de trabajo, la labor con dificultad para realizar por la falta del tiempo o urgencia. Cuando el trabajo rebasa nuestras capacidades para poder darles solución de forma oportuna y eficaz, con frecuencia el personal sanitario se enfrentan a pacientes en condiciones de riesgo vital, frente a los que se sienten incapaces, inseguros y frustrados.

ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA

Los profesionales de enfermería conforman el 60% de la fuerza laboral en el campo de la salud en los puestos de atención, hospitales. El grupo de profesionales de enfermería son lo que especialmente sufren más estrés con relación a otros profesionales y afectan su esperanza de vida, siendo el tabaco, el consumo de alcohol, café y los suicidios aumentando las complicaciones mentales Sutherland y Cooper 1990.³⁰

La enfermería, por sus características específicas, es una profesión con componentes que corren muchos riesgo de presentar estrés laboral, las características del trabajo y el entorno en él se desarrolla, se ha observado que el personal de enfermería es uno de los trabajadores que tiene mayor posibilidad de presentar trastornos relacionados con el estrés.

La razón fundamental es que los profesionales de salud, en gran proporción realizan su trabajo administrando cuidados directos a personas con sufrimiento físico y psicológico y sobre todo los que trabajan cuidando

a enfermos.es por eso que se encuentra con frecuencia al personal de enfermería con pérdida de motivación, descenso del rendimiento deterioro de la calidad del trato ofrecido.²⁵

Factores Laborales

Se ha tenido un aumento en el interés por estudiar el estrés y los factores psicosociales. Entre las causas más perjudiciales que el estrés laboral se presenta en la persona son: comportamientos que pueden dar disgustos dentro de su círculo amical ocasionando la ausencia laboral, poca calidad del trabajo prestado y de la productividad.²⁶

El grupo más afectados por el estrés en su labor diaria está constituida por el personal en especial el profesional de enfermería.²⁷

Hay factores relacionados con la responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de roles, las relaciones personales y el buen clima organizacional, la atención directa al usuario, la sobrecarga de labores, la necesidad de capacitación profesional, los horarios rotativos, la agresión física y verbal al profesional salud, la infraestructura donde se realiza el trabajo.²⁶

En la actualidad existen un sin número de encuestas, la (NSS). Escala creada por Pamela, James usada ampliamente que se encarga de medir el número de veces que aparece ciertas circunstancias que son captadas como causantes de estrés por el profesional de enfermería.²⁸

Tobeña refiere a Sandi, 2001 lo cual menciona que la medida ante la presencia de estrés deben capturar las características existentes de los estresores: físico social y psicológico ²⁹

Al medir el estrés debería ser de forma multinivel: sobre la presencia de los estresores, donde la percepción que utiliza ante aparición del estresor dará respuesta en la persona en el ámbito de lo psicológico, fisiológico, repercutiendo con graves consecuencias para el sujeto.

- **Factores Físicos**

Características que tiene que ver con el desarrollo las tareas en el centro de labor. Los estresores son todos los eventos que hace que no se desarrolle de una manera óptima el trabajo del personal de salud a causa de que hay cambios en la concentración y tranquilidad, que son necesarias para llevar a cabo un buen desempeño laboral, teniendo infraestructura inadecuada, diferente patología de los pacientes y el peligro biológico latente, todo esto genera estrés en el personal.²⁹

La característica que produce tensión es el ambiente de trabajo es no permitir que el personal tenga control sobre las tareas a realizar. Es la capacidad que la persona tiene sobre el conocimiento de su propia labor, como, por ejemplo; canalización de vías periféricas, sondas nasogástricas, oxígeno terapia, monitoreo de constantes vitales.³⁰

Los turnos rotativos y el exponerse a los riesgos que tiene el mismo trabajador, son agentes que desencadenan estrés. Se puede desarrollar un sistema de turnos más flexibles, teniendo en cuenta los días de descanso adecuados. Estos factores están divididos en: el contenido del trabajo, carga de trabajo, irregularidades en los horarios, el ambiente donde se labora.³¹

- **Factores Psicológicos**

Conjunto de características de cada persona que se manifiesta en la forma de cómo se adaptan al entorno. Procedimientos dolorosos como hablar sobre la muerte al paciente y familiares, ver todos los días a personas sufriendo y estar deprimidas, desarrollando una resistencia emocional, al dar apoyo emocional a los familiares y pacientes, creando una falsa satisfacción cuando en realidad es un factor de riesgo para padecer de estrés. Estos factores se dividen en: muerte y el sufrimiento, insuficiente preparación, falta de apoyo,

la responsabilidad, desconocimiento del tratamiento, relación con los pacientes.³²

- **Factores Sociales**

Características de cómo está organizado el trabajo en el hospital y que alteran el bienestar de los profesionales de la salud. Cuando dos personas trabajan juntas y tienen diferentes puntos de vista y expectativas incompatibles entre sí, se origina un momento de estrés.

En el campo de enfermería hay diferencias entre lo que se espera y lo que se hace, el profesional recién egresado al realizar los procedimientos se encuentra con diferencias con el personal de planta, como resultante se produce confusión y malestar que termina en estrés. Estos factores se pueden dividir en: problemas con el equipo de salud, conflicto y antigüedad del rol, violencia contra el personal de salud, contactos sociales.³³

MODELO ADAPTACION DE CALLISTA ROY

El modelo de Roy se usa muy frecuente en la práctica diaria de enfermería.³⁴

Según Callista Roy, el ser humano es un sistema holístico que se puede adaptar y es la razón de los cuidados de enfermería. El medio interno y externo está constituido por los fenómenos que afecta el sistema de adaptación en su desarrollo y conducta.

Los seres humanos siempre están en constante relación con el medio ambiente y comparte información, materia y energía; El ambiente es el origen del estímulo que fomentan y amenazan la existencia del ser humano. La adaptación define y promueve la sobrevivencia, el desarrollo la reproducción, y la transformación de un buen entorno en las personas.

La adaptación mencionan tres formas de estímulos en el ambiente: El estímulo focal, los estímulos contextuales y estímulos residuales.

El objetivo del personal es que el paciente se adapte. Esto se logra a través PAE: donde están, valoración el diagnóstico, planificación y la ejecución la evolución.³⁵

TEORIA DE ENFERMERIA

Teoría de Afrontamiento de Estrés Lazarus

Lazarus dice que las personas en situaciones estresantes, utilizan sus conocimientos cognitivos y conductas que manejan situaciones específicamente internas y externas que es considerado como exceso o desborde al recurso de la persona.³⁶

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

El uso de estas estrategias requiere de la buena salud, así como también del aspecto cultural, creencias, motivación, socialización y recursos económicos que en frentaran a las circunstancias de estrés.³⁷

Los mecanismos que se usan para hacer frente al estrés son esenciales para poder superarlas y estar bien, también la inteligencia emocional tiene un papel importante para poder superar las situaciones estresantes.³⁸

II.c. Hipótesis

II.c.1. Hipótesis Global

- El nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería servicio de Medicina 3I, 3II Hospital Nacional Arzobispo Loayza es alto.

II.c.2 Hipótesis Derivadas

- El nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería según el factor físico es alto
- El nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería según el factor social es bajo
- El nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería según el factor psicológico es alto

II.d. Variables

Estrés laboral en el Profesional de Enfermería.

II.e. Definición Operacional de Términos

Estrés laboral

Es un grupo de reacciones, emociones, fisiológicas, cognitivas y del comportamiento de la persona, se caracteriza por un estado de cansancio excesivo y falta de motivación que no solo afecta al individuo si también al medio que lo rodea.

Profesional de Enfermería

Es el profesional que se encarga de brindar cuidados de forma independiente y en equipo, al individuo, familia y comunidad, estén con mala salud o sanos, donde se realiza la medidas preventivas de la salud. Como también el profesional de enfermería realiza investigaciones, participa en políticas de salud y en gestión y en la gestión de salud.³⁹

Factores Físicos

Conjunto de características relacionadas con el contenido y carga de las actividades de trabajo y el ambiente en que se desarrollan las mismas.²⁹

Factores Psicológicos

Características psicológicas personales que por ende generan una organización dinámica, en el interior del individuo que define su comportamiento y sus pensamientos caracterizado ante la presencia de situaciones de estrés .³²

Factores Sociales

Los factores sociales son el conjunto de características que tiene que ver con la organización del trabajo en el hospital que afectan la salud de los miembros del equipo de salud.³³

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a. Tipo de Estudio

Se realizó este trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, lo que permite medir en forma numérica los resultados, de corte transversal, recolectándose los datos en un solo momento; descriptivo con el fin de identificar las características de la variable en su momento, el análisis y la interpretación de los datos de la variable del fenómeno presente.

III.b. Área de Estudio

Se tomó como sede de estudio el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, administrado por el Ministerio de Salud, se encuentra ubicado en la Avenida Alfonso Ugarte 848, Distrito de Lima, brindando los siguientes especialidades: Medicina Interna Cardiología y Cuidados Coronarios, Dermatología, Gastroenterología, Salud Mental, Cirugía General, Especialidades Quirúrgicas, Ginecología y Obstetricia Ginecología, Pediatría, Anestesiología y Centros Quirúrgicos, Patología Clínica, Consultorio externo, Emergencia y Cuidados intensivos.

III.c. Población y Muestra

Está constituida por 50 profesionales de enfermería del servicio de medicina 3I, 3II, por ser población pequeña se trabajó con la totalidad. Para el análisis de las unidades de estudio se utilizó los criterios de inclusión y/o exclusión.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de medicina 3I,3II
- Profesionales de enfermería que brindan un cuidado de enfermería de forma directa al paciente.
- Profesionales que laboran en el servicio hace 6 meses.

Criterios de exclusión

- Licenciados de enfermería que realizan labores administrativas.
- Profesionales de Enfermería que realicen pasantías y que tenga menos de un año de estar trabajando en el servicio de medicina

III.d. Técnicas e Instrumento Recolección de Datos.

El instrumento utilizado fue The Nursing Stress Scale (NSS). Diseñado por Pamela Gray y James en 1981, que fue validada bajo cuatro medidas de consistencia interna: un coeficiente Spearman Brown de 0,79, un coeficiente de Guttman de 0,79, un coeficiente α de 0,89 y un ítem estandarizado de 0,89. Mas Pons Rosa y Vicenta realizaron la traducción al castellano: **LA VERSION CASTELLANA DE LA ESCALA “THE NURSING STRESS SCALE”** proceso de adaptación transcultural. Utilizando la traducción, retro traducción complementado con la metodología cualitativa. A Las cuatro medidas indicaron un nivel satisfactorio de coherencia entre los puntos que mide situaciones que son identificadas como estresantes por los laboriosos de salud. El instrumento presenta 34 preguntas que indican las distintas situaciones causantes del estrés. Estos ítems agrupados en factores que son (7) ; ambiente físico(1) la carga de trabajo con el ambiente psicológico (4),falta de apoyo desconocimiento en el tratamiento ,la muerte y el sufrimiento insuficiente preparación y con el ambiente social (2) problemas con los doctores y colegas enfermeros .con posible respuesta en cada pregunta nunca(0) A veces (1) Frecuentemente(2) muy frecuentemente (3). Sumando como puntuación total obtenida de las pregunta, entre 0 y 102 de tal manera que a mayor puntaje mayor será el nivel de estrés .⁴⁰

III.e. Diseño de Recolección de Datos

Para realizar el estudio, se solicitó el permiso de autorización a través de la Escuela Profesional de Enfermería de la UPSJB proporcionaron las solicitudes a nombre del Director General Luis García Bernal del Hospital Nacional Arzobispo Loayza la cual fue entregada en secretaria para luego iniciar el proceso de la recolección de datos en el servicio de Medicina 3I, 3II solicitando el respectivo permiso en la jefatura de enfermería en los respectivos servicios. En el 14,15 de Octubre se procedió a aplicar el instrumento, dando a conocer el objetivo del trabajo de investigación e informándoles que será de total confiabilidad donde los resultados solo beneficiaran al investigador y a los profesionales de enfermería.

Previa firma de consentimiento informado se les proporciono el cuestionario, cuyo llenado fue aproximadamente entre 10-15 minutos. Se resolvió las dudas en el momento adecuado con respecto a las preguntas Al término del cual se le agradeció a cada una por su cooperación. Se respetó los principios éticos como son la Autonomía, la no maleficencia la justicia y la beneficencia.

Después de recolectar los datos se realizó el paloteo de los mismos y fueron digitados en una matriz de consistencia en el programa spss lo cual se presenta en cantidades reales y porcentajes y para una mejor visualización se presentan en gráfico y tablas.

III.f. Procesamiento y análisis de los datos

En el presente trabajo se procesaron los datos de acuerdo a la variable en investigación luego se procedió al ordenamiento de las respuestas recolectadas , codificar el instrumento, tabulación de los datos en una matriz de consistencia para ser sometido al programa estadístico SPSS de agrupación visual, realizando el análisis de fiabilidad, estadísticos descriptivos, analizando las frecuencias para obtener el resultado del nivel

de estrés alto, medio y bajo , presentándose en gráfico circular y barras los cuales se representan en cantidades reales y porcentajes, el cual permita analizar y clasificar los datos.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

IV.a. RESULTADOS

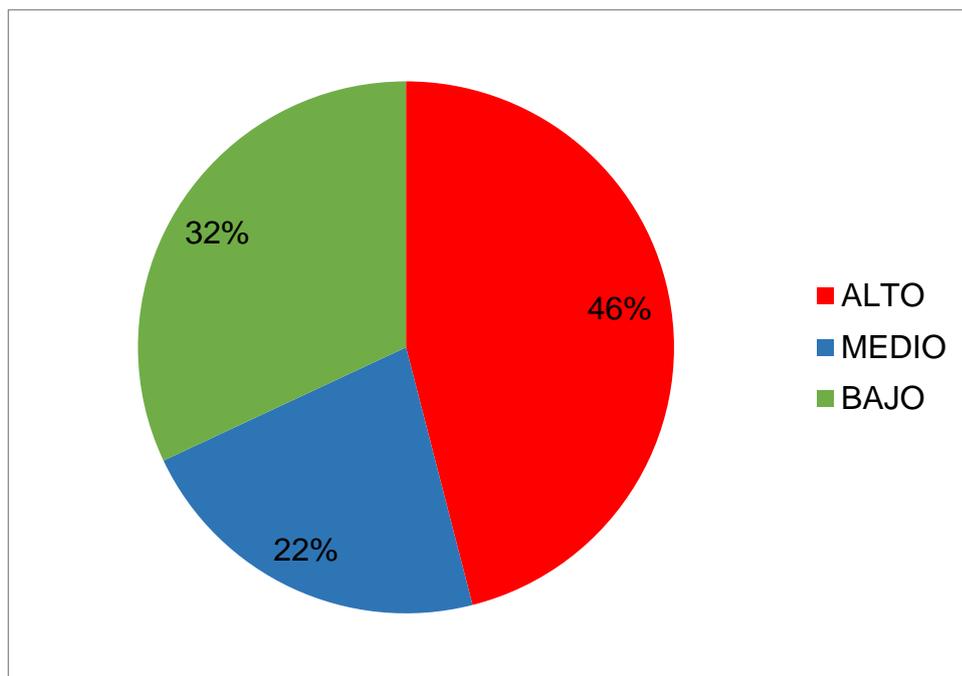
TABLA 1
DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA 3I,
3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA,
DICIEMBRE 2016

DATOS			
GENERALES	CATEGORIA	n=50	100%
EDAD	25-30 años	37	74%
	31-35 años	12	24%
	> 38 años	1	2%
SEXO	Masculino	23	46%
	Femenino	27	54%
ESTADO CIVIL	Casado	17	34%
	Soltero	15	30%
	Conviviente	17	34%
	Viuda	1	2%
CONDICION	Nombrado	16	32%
LABORAL	Contratado	24	48%
	Terceros	10	20%

El mayor porcentaje de edades del personal corresponde 25 a 30 años con 74 % (37), el sexo femenino 54% (27), estado civil casado 34%(17) y conviviente tienen 34% (17).

GRAFICO 1

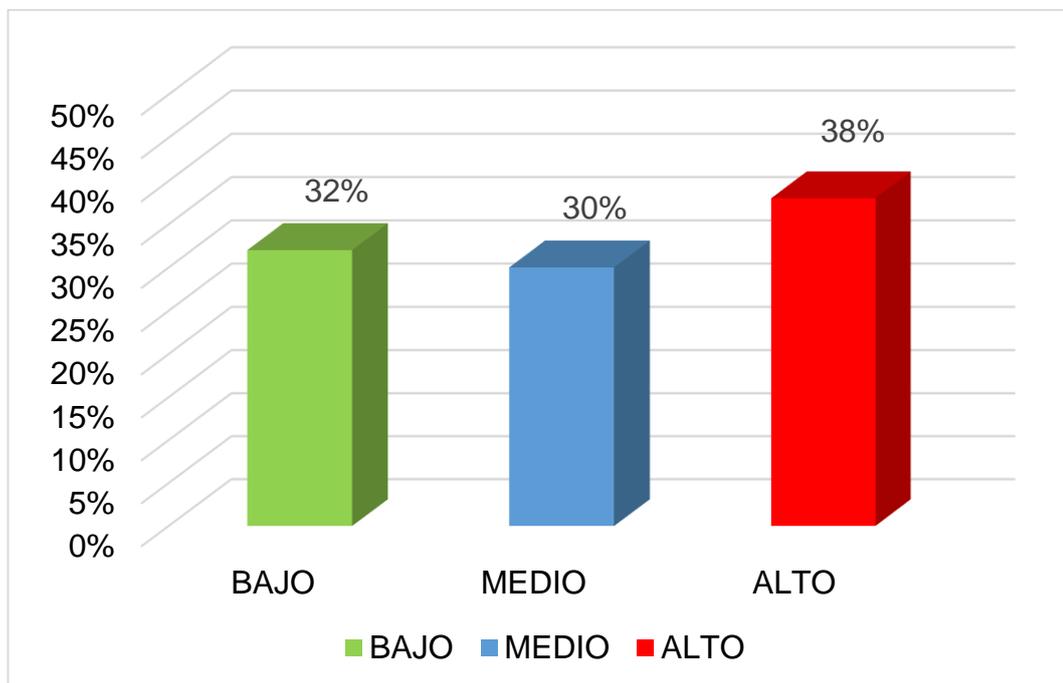
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA, DICIEMBRE 2016



En el gráfico del total de los Profesionales de Enfermería encuestados 46%(23) Presenta el nivel de estrés Alto, 32%(16) con bajo nivel de estrés y 22%(11) representa el nivel medio de estrés.

GRAFICO 2

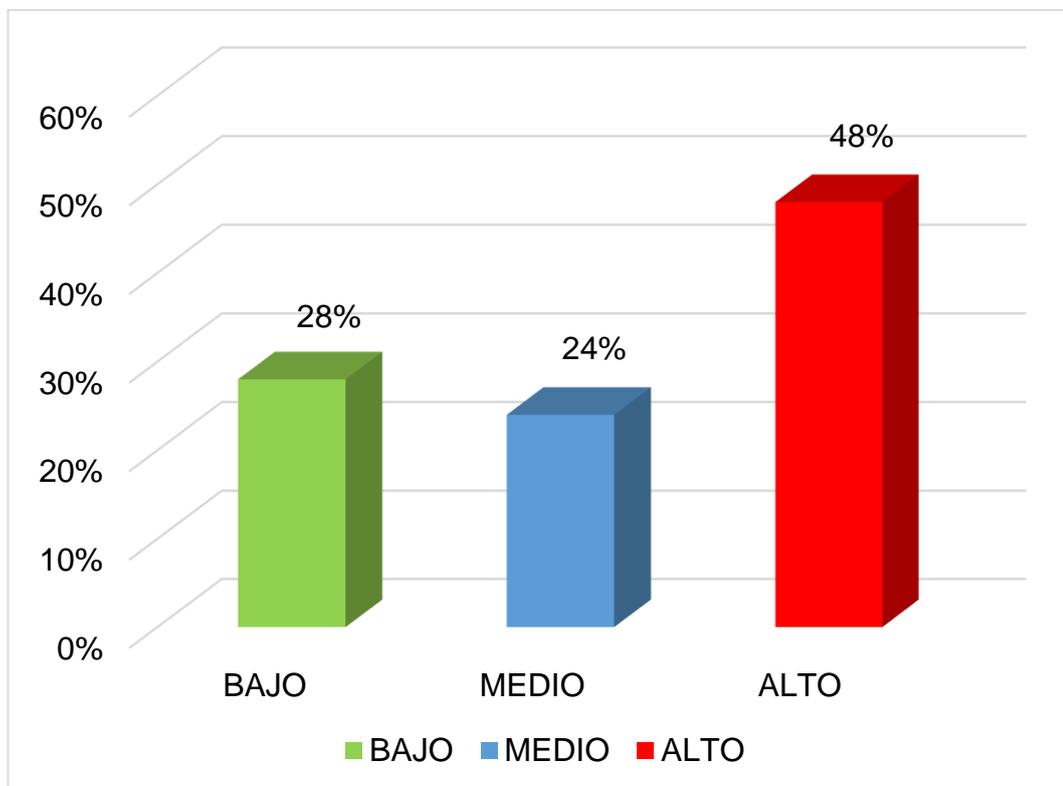
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGÚN EL FACTOR FISICO SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA DICIEMBRE 2016



En lo que respecta al factor físico del cien por ciento de los profesionales de salud encuestados 38% (19) presento nivel de estrés alto, 32%(16) nivel bajo 30% (15) nivel de estrés medio.

GRAFICO 3

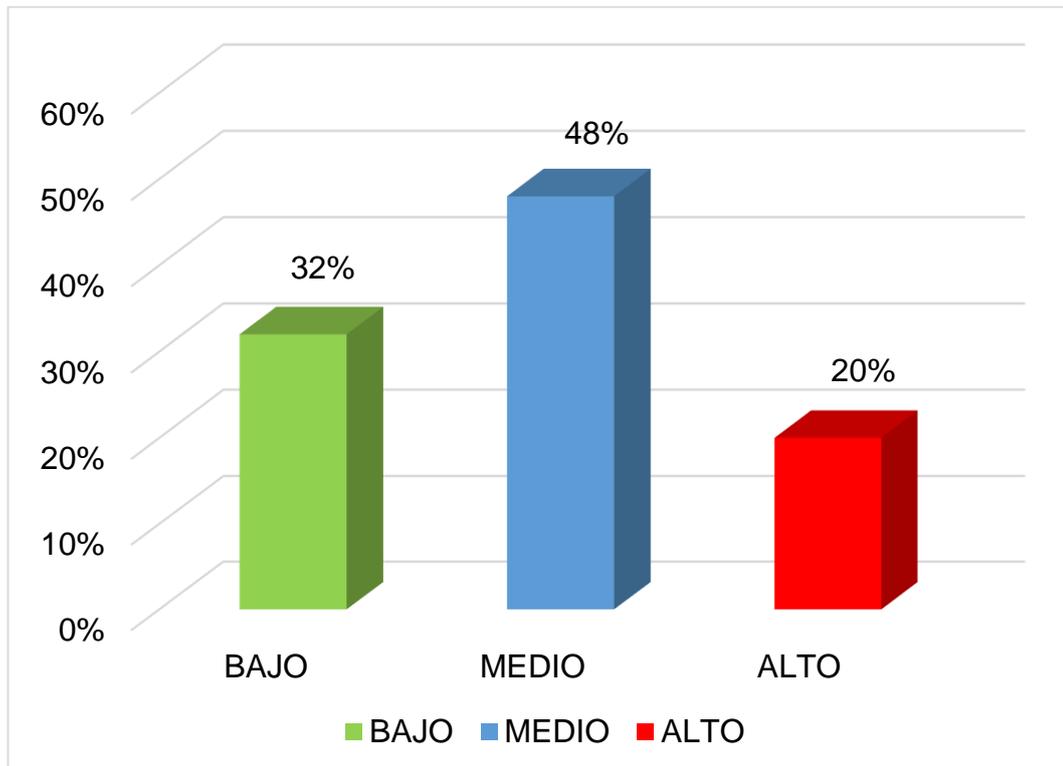
**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA SEGUN FACTOR PSICOLOGICO SERVICIO DE
MEDICINA 3II, 3II HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA LIMA,
DICIEMBRE 2016**



En cuanto al Factor Psicológico del cien por ciento de los encuestados un mayor porcentaje 48%(24) corresponde al nivel alto de estrés, seguido de 28%(14) por el nivel bajo y 24%(12) con un nivel medio de estres.

GRAFICO 4

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA SEGÚN FACTOR SOCIAL, SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA, DICIEMBRE 2016



En cuanto al estrés producido por el factor social, del cien por ciento de encuestados 48%(24) presenta un nivel medio estrés, seguido de 32%(16) nivel bajo y 20%(10) con nivel alto.

IV.b. Discusión

Se sabe que a nivel mundial el estrés en el trabajo es un asunto de importancia, principalmente en los profesionales de enfermería, en el área laboral es donde desarrolla con mayor frecuencia el estrés, por la sobre carga de trabajo y las diversas coordinaciones que realizan con otros profesionales ya sean procedimientos, interconsultas, etc, por lo que ocasiona una tensión en el profesional y todo esto se podría ver reflejada en muchos indicadores negativos de la salud.⁴¹

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio según datos generales del 100% el mayor porcentaje de edades corresponde 25 a 30 años con un 74 % de 31 a 35 un 24% son de sexo femenino 54% de sexo masculino 46% son convivientes 34% casados 34% solteros 30% según condición laboral 48% nombrados 32% por terceros 20% **Tabla N°1)**

Por lo expuesto podemos decir que los profesionales de enfermería del servicio de medicina 3I, 3II tiene entre 25 a 30 años por lo que la población es relativamente joven, son de sexo femenino, casados, según la condición laboral con un mayor porcentaje 48% personal contratado, esto podría influir en el nivel de estrés ya que ocasiona incertidumbre el no tener un contrato fijo.

Con respecto al nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de medicina 3I, 3II del hospital Nacional Arzobispo Loayza del 100% el 46% presenta un nivel de estrés alto, 32% nivel de estrés bajo y 22% con un nivel de estrés medio (**Grafico N°1)**

En la investigación se obtuvo que el 46% de los profesionales presenten un nivel de estrés alto, según la investigación de Cortaza¹⁵ 34,1% tiene un nivel de estrés más frecuente, I Castillo, N Torres, A Ahumada, k Cardenas, S Licona ¹⁶ 66% tiene un alto nivel de estrés coincidiendo con

nuestros resultados. A diferencia de los resultados de Calsin D,¹⁸ 52,6% resulto con un nivel de estrés medio, similar a ello se encuentra el estudio de N Martínez,¹⁹ 49% tiene un nivel de estrés medio.

Se considera que en los profesionales de enfermería podría constituirse un serio riesgo, pues un buen porcentaje reporta tener altos niveles de estrés y la calidad del cuidado podría verse afectada. Los daños que el estrés causa a la salud física, y mental, pero no solo hay daño a la salud individual, sino que sus resultados pueden reflejarse en la productividad o en la calidad del servicio.

En los datos obtenidos el nivel de estrés laboral en los profesionales según la dimensión factor físico 38% tiene un nivel de estrés alto similares a los resultados de la investigación de Cortaza donde también el factor físico alcanzo un mayor porcentaje con 48%, al igual que el estudio de castillo I Torre N, en el factor físico 66,3% de estrés alto todo lo contrario se encontró en la investigación de Gaviria K, Díaz I en el factor físico 65% de estrés bajo.

El estrés en el ambiente físico se pudo observar que es alto, por lo que se pudo constatar que muchos de los profesionales de enfermería reciben poca ayuda durante sus actividades laborales, aumentando poco a poco el nivel de estrés generado por la carga laboral.

En los resultados obtenidos en el nivel de estrés laboral según dimensión factor psicológico 48% es alto, que coinciden con el estudio de Castillo I, Torres N, informa que 52,2% es alto, por lo contrario Martínez N, menciona el 49% presenta un nivel de estrés medio, Cortaza L, Francisco M, obtuvieron que 29.3% es bajo, similar a ello se encuentran Gaviria K, Díaz I, quienes constataron que 88,3% es bajo.

La mayoría de profesionales de enfermería presentan mayor estrés en el factor psicológico a diferencia de los otros factores, esto puede afectar en su trabajo o su relación con el paciente, ya que es afectado su estado emocional desarrollando una resistencia emocional esto no le permitirá dar soporte emocional, espiritual en los momentos que más lo requiere los pacientes y familiares.

En cuanto a los resultados del factor social los resultados con mayor porcentaje fueron medio 48% en los datos obtenidos de los antecedentes teniendo como autores a Castillo y Torres. El nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería en la dimensión factor social con 69% nivel medio y 29,2% defiriendo de ello se encuentra Cortaza L, Francisco presentan un nivel de estrés bajo; similar a ello se encuentra Gaviria K, Díaz I, donde 75% de estrés es bajo.

Según esta dimensión los profesionales pueden desarrollar las actividades sin estresarse mucho desarrollando un buen clima laboral ya que esto ayuda a la productividad y por ende existirá una satisfacción durante y después de realizar cualquier actividad, obteniendo grandes logros y buenos resultados.

La enfermera es pionera y un profesional muy importante durante el cuidado humanizado e individualizado, ya que son ellas las que se encuentran con el paciente durante todas las etapas de vida, si un profesional de enfermería se encuentra estresado, afectara enormemente su trabajo, por lo que no brindara un cuidado adecuado que contribuya a la recuperación de la salud.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

V.a Conclusiones

1. Los profesionales de Enfermería del servicio de medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentaron nivel de estrés laboral alto, por lo que se acepta la hipótesis.
2. Los profesionales de Enfermería del servicio de medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza según factor físico presentó un nivel de estrés alto , por lo que se acepta la hipótesis
3. Los profesionales de Enfermería del servicio de medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza según factor social el nivel de estrés es medio por lo que se rechaza la hipótesis.
4. Los profesionales de Enfermería del servicio de medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza según factor psicológico el nivel de estrés es alto, por lo que se acepta la hipótesis.

V.b. Recomendaciones

1. El departamento de Enfermería y de Recursos Humanos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza debe formar programas tales como ejercicios pasivos para el afrontamiento del estrés en el profesional de enfermería, por presentar un alto porcentaje de estrés y la necesidad de reducir estos porcentajes.
2. La jefa del servicio debe Instaurar y motivar actividades recreativas para promocionar y prevenir complicaciones en la salud con la participación de los profesionales de Enfermería, dirigidas al cuidado de la salud, y a producir cambios en los aspectos de la persona en mejorar las condiciones brindadas a los trabajadores.
3. A través de futuras investigaciones sobre el estrés poder contribuir al perfil profesional de Enfermería, donde se pueda obtener mayor información de la magnitud del riesgo o problema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Ramírez M., Delgado L., Alimentación en la población Sotomayor Álvarez Perú, 2013 [En línea] [fecha de acceso: 10 de abril de 2016] URL. disponible en:
<http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMAP1121.pdf>
- (2) Ivancevich J. Y Matteson M. Stress And Work. Dallas. Versión En Español 2012.
- (3) Peña. G. enfermedades relacionadas con los estilos de vida una carga económica para los servicios 2012, [En línea] [fecha de acceso: 20 de abril de 2016] Disponible desde:
<http://unchronicle.un.org/es/article/enfermedades-relacionadas-con-el-estilo-de-vida-una-carga-econ-mica-para-los-servicios-de/>
- (4) Universidad CES. Internet, Bogotá [Citado el 12 de junio del 2015] Disponible en:
http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/954/1/Promocion%20estilos_vida.pdf
- (5) Radio Programas del Perú, El 58% de los peruanos sufre de estrés [Internet] Lima, Perú, [30 de enero del 2015] Disponible desde:
<http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- (6) El Comercio Economía, El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral. [Internet] Lima, Perú [miércoles 16 de diciembre del 2009] Disponible desde:
<http://elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>
- (7) León. Condiciones Laborales Que Sufren Los Peruanos. Revista. Noviembre 2002. Primera edición. Citado en Salud. URL disponible
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/265>

- (8) García, personal de Enfermería sufre Estrés
<http://universia.es//2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html>
- (9) Citation: Córdoba D, Carmona M, Terán OE, Márquez O. Life Style And Nutritional Status In University Students: A Descriptive, cross-sectional study. Medwave 2013;13(11):e5864 doi: 10.5867/medwave.2013.11.5864
- (10) Baker DB. Occupational Stress. En: Lavy BS. Wegman DH. Occupational Health. Recognizing and preventing work related disease (2.ª Edición). Boston: Little, Brown and Company; 1988.p. 297-315.
- (11) Gholamzadeh S, Sharif F, Dehghan F, Sources of occupational stress and coping strategies among nurses who work in Admission and Emergency Departments of Hospitals related to Shiraz University of Medical Sciences. Journal Nursing Midwifery 2011; 16 (1): 41 – 46
- (12) Quirós A. Evaluación del estrés laboral y Burnout en los servicios de urgencias extra hospitalarias. Int J Clin Health Psicol 2007; 7 (2): 323-335
- (13) Portero de la C. S., Cebrino C. J., Vaquero A. M., Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel 2016, Revista Metas de Enfermería abril 2016 N° 3 <http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/>
- (14) Carrillo G., Riquez R., Martínez H. y Noguera V, Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Clínico Universitario 2015, Enfermería Intensiva Volumen 27, Issue 3, Pages 87-134 July–September 2016
- (15) Cortaza L, Francisco M. estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. ALADEFE [en línea] enero 2014 Vol N° 1, fecha de acceso 25 de Abril de 2015. Disponible en: <http://w.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>

- (16) I Castillo, N Torres, A Ahumada, K Cárdenas, S Licona, Factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena 2014, Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2014; 30 (1): 34-43
- (17) Gaviria Torres Karin Jissenia y Díaz Reátegui Ivonne del Pilar. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013 pag. 56
- (18) Calsin Quinto DS, Quispe Ticona, IL. Relación entre estilo de vida y estrés laboral del personal de enfermería. Puno, 2013. Revista Científica Investigación Andina. pag. 13-19
- (19) Martínez Inche, Noelia Isabel. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza, 2013. Lima, Perú. Pags.22,50,52,55,56,61 UNMSM <http://hdl.handle.net/123456789/2927>.
- (20) Casuso Ferrand L. Estrés, un producto del S.XX. Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés. [Monografía en Internet]. Asociación Católica de Psicología. [acceso 10 de Junio de 2015]. Disponible en:
[http:// www. Acapsi./com/ estrés historias del diagnóstico y tratamiento.html](http://www.Acapsi.com/estr%C3%A9s%20historias%20del%20diagn%C3%B3stico%20y%20tratamiento.html).
- (21) Moscoso M. El estrés crónico y la Terapia Cognitiva Centrada en Mindfulness: Una nueva dimensión en psico neuroinmunología. Persona 13. 2010;11-29.
- (22) Jean Benjamin S. El estrés. 2ª ed. México DF: Publicaciones Cruz O.; 2000.
- (23) Cassaretto M, Chau C, Oblitas H, Valdez N. Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. Revista Psicología de PUCP. 2003;21(2):363-392.
- (24) Omaña E. y Piña E. 1995. "Los Eventos Estresores Relativos Al Ambiente De Trabajo".

- (25) Baker DB. Occupational Stress. En: Lavy BS. Wegman DH. Occupational Health. Recognizing and preventing work related disease (2.ª Edición). Boston: Little, Brown and Company; 1988. p. 297- 315.
- (26) Rosa Más Pons, Vicenta Escriba Aguir La versión castellana de la escala The Nursing Stress Scale ,proceso de adaptación transcultural, 1996; 4-6
- (27) Estrés laboral.INFO. Síntomas del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [Fecha de acceso 06 de Agosto del 2017]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estres-laboral.html>
- (28) Estrés laboral.INFO. Causas del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [Fecha de acceso 06 de Agosto del 2017]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>
- (29) Estrés laboral.INFO. Consecuencias del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [Fecha de acceso 06 de Agosto del 2017]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>
- (30) Mingote, Pérez S, el estrés laboral ,estrés enfermería .D^a Juana I de Castilla 22 España 2003. 28,40 p
- (31) Gray Toft y Anderson. "The Nursing Stress Scale" (NSS). Revista Española De Salud Pública Versión Impresa Issn.
- (32) Sandi, C. 2001. Estrés, memoria y trastornos asociados: Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento. Barcelona: Ariel.
- (33) cerebral y el envejecimiento. Barcelona: Ariel. Valencia España Blasco j, Meléndez j, pag 22,25 disponible en: www.uv.es/melendez/envejeimiento/memoriayvejez.pdf fecha de acceso 05 de mayo 2016

- (34) Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. Ed N°2 Bogotá Colombia, 2002 Díaz, Duran M, Pag 40, disponible en :
<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v2n1/v2n1a04.pdf>
- (35) Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. Ed N°2 Bogotá Colombia, 2002 Díaz, Duran M, Pag 31, 32, 38, disponible en :
<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v2n1/v2n1a04.pdf>
- (36) La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. España, 2005 ed. Vera M, D Disponible en:
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- (37) La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. España, 2005 ed. Vera M, D Disponible en:
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- (38) Fawcett, J. 2002. The nurse theorists: 21st century updates Callista Roy. Nursing Science Quarterly, 15, 308-310
- (39) Roy, C., & Andrews, H. 2008. The Roy adaptation model (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc. p. 86
- (40) Lazarus, R. y Folkman, S. 1986: Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. P.164
- (41) Martín, M.J; Jiménez, M.P. y Fernández Abascal, E.: Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento (E3A). Revista Electrónica de Motivación y Emoción. Vol 3, N°4 Extraído el 10 marzo 2013 de:
<http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto/html>
- (42) María del Mar de Vera Estévez, La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos
<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- (43) Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) [Internet] [En línea] [fecha de acceso: 14 de marzo de 2016] <http://www.icn.ch/es/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>

- (44) Gray Toft P, Anderson JG. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. *J Behav Assess* 1981; 3 (1): 11-23.
- (45) Rosa Más Pous y Vicenta Escribá Agüir, La Versión Castellana de la Escala «The Nursing Stress Scale». *Proceso de Adaptación Transcultural Revista Especialidad en Salud Pública* 1998, Val. 72. N.º 6 pag. 530-531
- (46) Juárez García A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública México* 2007; 49(2):109-117. [En línea] [fecha de acceso: 14 de marzo de 2016]. URL disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v49n2/a06v49n2.pdf>

BIBLIOGRAFÍA

- (1) Baker DB. Occupational Stress. En: Lavy BS. Wegman DH. Occupational Health. Recognizing and preventing work related disease (2.ª Edición). Boston: Little, Brown and Company; 1988.p. 297-315.
- (2) Jean Benjamin S. El estrés. 2ª ed. México DF: Publicaciones Cruz O.; 2000
- (3) Mingote, Pérez S, el estrés laboral ,estrés enfermería .Dª Juana I de Castilla 22 España 2003. 28,40 p
- (4) Lazarus, R. y Folkman, S. 1986: Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. P.164

ANEXOS

ANEXO 1 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADARES	V.FINAL
Estrés laboral en el profesional de Enfermería	Es la reacción que se puede presentar en la persona. Ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para	Respuesta de carácter físico psicológico y social ante situaciones estresantes en el profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Loayza el cual será medido a través	Factor físico Factor psicológico.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionados con el contenido del trabajo. ▪ Carga de trabajo. ▪ Horarios irregulares. ▪ Ambiente físico en el que se realiza el trabajo. ▪ Muerte y sufrimiento ▪ Preparación insuficiente. ▪ Falta de apoyo en las actividades. ▪ Grado de Responsabilidad. 	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> ▪ ALTO 62 - 80 ▪ MEDIO 39 - 61 ▪ BAJO 17 - 38

	afrentar la situación.	de la escala de estrés de enfermería, versión castellana	Factor social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incertidumbre en el tratamiento. ▪ Contacto con pacientes ▪ Problemas con los médicos y otros miembros del equipo de enfermería. ▪ Conflicto y la ambigüedad de rol. ▪ Violencia hacia el profesional sanitario. ▪ Contactos sociales y el clima de la organización 	
--	------------------------	--	---------------	--	--

ANEXO 2 Instrumento
CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROFESIONALES DE ENFERMERIA
LA VERSION CASTELLANA DE LA ESCALA “ The Nursing Stress “
PROCESO DE ADAPTACION TRANSCULTURAL

Introducción

Estimado(a) licenciada (o), quien le saluda es la estudiante de Enfermería Córdova Acaro Nancy, de la Universidad Privada San Juan Bautista, vengo desarrollando la investigación sobre: **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA, DICIEMBRE 2016** para la cual será necesario su participación en el llenado del instrumentos que a continuación se presentara, su participación es voluntaria y que los datos que se recogerán producto de su participación serán manejados de manera confidencial, solo para fines de investigación. En el presente cuestionario le presentamos una lista de situaciones que podrían ser comunes en el área del hospital. Estoy interesada estas situaciones con qué frecuencia le han producido tensión y/o estrés.

Tenga en cuenta que no se refiere a la frecuencia en que se manifiestan estas circunstancias si no a las veces con que estas han sido de estrés a usted, durante los últimos seis meses .Marque con X por favor la respuesta en la celda.

NUNCA =N

AVECES =A

FRECUENTEMENTE =F

MUY FRECUENTEMENTE =M

Agradezco anticipadamente su colaboración y no olvide responder todas las preguntas.

DATOS

GENERALES.

Sexo:

1 .- M ()

2.-F()

Edad:_____

Condición laboral.

a).-Nombrado.

b).-Contratado

C.-Contrato temporal.

ESTADO CIVIL:

a).-casada/o.

b).-soltera/o

C.-conviviente

d).-viudo /o

e).- divorciado /o

LA VERSION CASTELLANA DE LA ESCALA “ The Nursing Stress “

PROCESO DE ADAPTACION TRANSCULTURAL

		N	A	F	M
1	Interrupción frecuente en la realización de las tareas.				
2	El Médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
3	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
4	Recibir información insuficiente del Médico acerca del estado clínico de un paciente.				
5	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.				
6	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
7	Personal y turno imprevisible.				
8	El medico prescribe un tto que parece inapropiado para el paciente.				
9	Realizar demasiadas tareas que no son de Enfermería, tareas administrativas.				
10	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
11	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de Enfermería.				
12	El médico no está presente ante la urgencia Médica.				
13	No saber bien el manejo de un equipo especializado.				
14	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
15	Recibir critica de los médicos.				
16	Realización de cuidados de Enfermería que resulten dolorosos a los pacientes.				
17	Escuchar, hablar con un pct sobre su muerte cercana				

18	La muerte de un paciente.				
19	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
20	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
21	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
22	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
23	Ver a un paciente sufrir.				
24	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
25	Recibir críticas de un supervisor.				
26	No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
27	Problemas con un superior.				
28	No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio.				
29	Problemas con uno o varios médicos.				
30	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
31	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (pacientes conflictivos. hostilidad).				
32	Sentirse impotente en el caso de que un paciente no presenta mejora.				
33	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
34	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio.				

ANEXO 3 Informe de la Prueba Piloto

La prueba piloto se realizó en el hospital Cayetano Heredia el día 15/6/15, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario que fue dirigido a los licenciados/as del servicio de medicina.

Para la aplicación del instrumento se solicitó el permiso en la jefatura de Enfermería para la realización de la prueba piloto en todos los licenciados de Enfermería que cumplieren con los criterios de inclusión y exclusión. Durante la realización del cuestionario, se tomó en cuenta los principios éticos de la investigación y garantizando el anonimato y confidencialidad de la información, la duración fue de 15 minutos, durante dos días consecutivos.

En el transcurrir del llenado del cuestionario suscitaban dudas respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, las cuales fueron aclaradas en el momento.

Estas inquietudes fueron tomadas en cuenta para la realización del trabajo de campo

El resultado obtenido de la confiabilidad del instrumento –Estudio prueba piloto mediante el **ALFA DE CROMBACH** fue de 0.75

ANEXO 4 Escala de Valoración de Instrumento

NIVEL DE ESTRÉS DE ESTRÉS LABORAL

ALTO	MEDIO	BAJO
62 – 80	39 – 61	17 – 38

ANEXO 5 Consentimiento Informado

Estimada (o) licenciado(a), le brindo mi cordial saludo. Soy Córdova Acaro Nancy, estudiante de la Universidad Privada San Juan Bautista, facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería donde realizo mis estudios, y estoy llevando a cabo un estudio de investigación sobre:

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA SERVICIO DE MEDICINA 3I, 3II HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA, NOVIEMBRE 2016

Como requisito para obtener mi Licenciatura en Enfermería. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar el nivel de estrés en los profesionales de Enfermería del servicio de Medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Por lo cual solicito su autorización para que participe voluntariamente de este estudio de investigación.

Yo.....

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis dudas y voluntariamente doy mi consentimientopara ser participe en el estudio de investigación de Córdova Acaro Nancy.

Sabiendo que los datos que se recojan se manejaran confidencialmente.

FIRMA DEL INVESTIGADOR

FIRMA LIC