UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE ENFERMERIA

TESIS

FACTORES Y NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2016

Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería

Autores:
BACH. Benites Villegas, Greys Nassia
BACH. Chacaliaza Janto, Cristhian William
BACH. Huancahuari Echevarría, Jeidy Sayury

Asesora:
Dra. Bertha Pebes Mendoza

ICA, PERÚ - 2017

DEDICATORIA

A Dios creador del universo y dueño de mi vida que me permite seguir adelante en mis metas trazadas y me guía en el camino del bien.

A todas aquellas personas que me dieron su apoyo y aliento para la culminación de la presente tesis.

Greys B, Cristhian C y Jeidy H.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que en su infinita bondad me permitió llegar a culminar la carrera.
A mi familia por el apoyo incondicional a lo largo de la carrera.
A mi tutora, la Dra. Bertha Pebes Mendoza por compartir sus conocimientos, su experiencia y paciencia para con sus alumnos.

A mis amistades por ser quienes me dieron la motivación y la fuerza necesaria en cada momento.

A la Universidad y la Facultad por abrir las puertas a personas que anhelan un futuro mejor y por el soporte institucional.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN……	08
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA…….....	10
1.1. Planteamiento del problema……..	10
1.2. Formulación del problema…….……	10
1.3. Justificación……...	10
1.4. Objetivos: Generales y específicos…….……	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO……..….....	14
2.1. Antecedentes del estudio……..	14
2.2. Base teórico - Científico……	20
2.3. Hipótesis de la Investigación……	40
2.4. Variables……	40
2.5. Definición operacional de términos……	41
CAPÍTULO III: MATERIAL Y MÉTODOS……..….	42
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación……..…….....	42
3.2. Área o sede de estudio……..	42
3.3. Población y muestra, criterios de inclusión y exclusión…….....	42
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos……...	44
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento…….....	46
3.6. Proceso de recolección, procesamiento y análisis de los datos..…	47
3.7. Aspectos éticos, Consentimiento Informado……...	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1. Resultados y Análisis de los datos…….....	48
4.2. Discusión de los resultados……..….	60
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES……	64
5.1. Conclusiones……..……	64
5.2. Recomendaciones……..	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……..……	66
ANEXOS……..	70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016. Material y método: El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple y de corte transversal, ya que nos permitió obtener la información sobre las variables de estudio tal y como se presenta, en un espacio y tiempo determinado. El diseño que se aplicó en esta investigación, es de tipo no experimental. La población estuvo conformada por un total de 290 enfermeros de diferentes servicios del Hospital Regional de Ica. La muestra estuvo conformada por 58 enfermeros de diferentes servicios del Hospital Regional de Ica. **Resultados:** Respecto a la dimensión de agotamiento emocional, el 58.6 % (34) presentan un nivel medio de estrés, un 25.9% (15) presentan un nivel Bajo. En la dimensión de despersonalización se observa que el personal de enfermería presentan un nivel medio con un 39.7% (23) y el 25.9 % (15) presentan un nivel de estrés alto. En relación a la dimensión de falta realización personal, se evidenció que el 44.8% (26) tiene un nivel de estrés alto y el 41.4% (24) un nivel Medio. En cuanto al nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica, materia del presente trabajo; se encontró que del 100% (58), de personal de enfermería del personal de enfermería encuestados, 43.1% (25) presentan un nivel Medio de estrés, el 31% (18) un nivel Alto y un 25.9% (15) un nivel Bajo. **Conclusiones:** En lo relacionado al nivel de estrés que experimentan los enfermeros podemos concluir que la mayoría del personal de Enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de este personal, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad.

Palabras clave: Estrés laboral en enfermería, factores laborales en enfermería, estrés y enfermería.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the labor factors and levels of work stress in the nursing staff of the Regional Hospital of Ica - 2016. Material and method: The present study is of application level, quantitative type, simple descriptive method and Of transversal cut, since it allowed us to obtain the information about the variables of study as it is presented, in a determined space and time. The design applied in this research is non-experimental. The population was formed by a total of 290 nurses of different services of the Regional Hospital of Ica. The sample consisted of 58 nurses from different services of the Regional Hospital of Ica. **Results:** Regarding the dimension of emotional exhaustion, 58.6% (34) present an average level of stress, 25.9% (15) present a low level. In the dimension of depersonalization, it is observed that nurses have an average level of 39.7% (23) and 25.9% (15) present a high level of stress. Regarding the personal fulfillment dimension, it was evident that 44.8% (26) had a high level of stress and 41.4% (24) had a Medium level. Regarding the level of work stress in the nursing staff of the Regional Hospital of Ica, subject of the present study; It was found that of the 100% (58), nurses nurses surveyed, 43.1% (25) had an average level of stress, 31% (18) a high level and 25.9% (15) a level Low. **Conclusions:** In relation to the level of stress experienced by nurses we can conclude that the majority of nurses studied have a medium level of stress, which can cause serious physical and mental deterioration of these personnel, which could affect the deterioration Imminent health and influence the quality of care provided to the patient, family and community.

Key words: Nursing work stress, nursing work, stress and nursing factors.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud no sólo como una simple ausencia de enfermedad, sino un estado de completo bienestar físico, psíquico y social, también menciona que el estrés afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para los que trabajan. Ya que puede afectar la actividad y el rendimiento en el trabajo de cualquier profesional, así como también en la vida personal. [1]

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere al estrés como al conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción; ante cualquier estresor o situación estresante. Sobre el estrés laboral menciona que es un proceso de perturbación que puede afectar al individuo, cuando existe un desequilibrio en su energía de adaptación para afrontar circunstancias del medio profesional que sobrepasen sus capacidades físicas y/o psíquicas debido a jornadas laborales extenuantes, mala organización, ambiente social inadecuado.

Quienes trabajan en salud, son personas que enfrentan día a día situaciones de mayor complejidad, que se resuelven dependiendo de las personalidades individuales, del buen funcionamiento en equipo, de la jerarquización del poder, de los cargos o roles que desempeñan y del espacio físico en que trabajan. En la sociedad actual, gran parte del tiempo lo dedicamos al trabajo; constituyendo este en una parte importante de nuestra propia identidad, imprescindible para integrarse en el medio socio-cultural para ser aceptado por los demás. Por lo que las condiciones en las que se desempeña un trabajo son factores importantes en la salud del trabajador.

El estrés laboral aparece como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al

contexto laboral, entre las que destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicosomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral. [2]

Las enfermeras debido a las características de su trabajo enfrentan situaciones que le pueden generan inestabilidad emocional, lo cual puede afectar su desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario.

La investigación consta de cinco capítulos, tales como el Planteamiento del problema, Marco teórico, Metodología de la investigación y los Resultados. En el primer capítulo el problema, se hace referencia de los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, formulación de hipótesis y operacionalización de variables. En el segundo capítulo de Marco teórico, se desarrolla los antecedentes de la investigación y las bases teóricas. En el tercer capítulo de Metodología de la investigación, se plantea el material y métodos, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos y procesamiento de datos. En el cuarto capítulo consta de resultados y discusión. Finalizando el quinto capítulo con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento o descripción del problema

En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone. [3]

En base a ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, "pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana de nuestros países". [4]

Actualmente el Ministerio de Salud cuenta con un programa de salud mental, cuya finalidad es la prevención de trastornos y/o enfermedades que afectan el orden psicomental de las personas, asimismo, existe una institución privada Ecomédica, dedicada a estudiar y brindar

tratamiento del estrés y la conducta del ejecutivo dentro del mundo empresarial moderno." [5]

En ese sentido el personal de enfermería vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un "desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización". [6]

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016?

1.3 Justificación:

Actualmente existe la opinión generalizada de que la exposición a estresores entre los que cabe destacar los laborales, está estrechamente relacionada con el deterioro de la salud [7]. Al respecto la Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la salud, tanto individual como colectiva, como el resultado de las complejas

interacciones entre los procesos biológicos, ecológicos, culturales y económicos – sociales que se dan en la sociedad, o sea, es el producto de las interrelaciones que se establece entre el hombre y el ambiente social y natural en el que vive. [8]

El personal de enfermería del Hospital Regional de Ica brinda atención a los pacientes basado en conocimientos teóricos y prácticos en la búsqueda de realizar sus diferentes actividades de una manera eficiente y efectiva, por lo que están sometidas, aparte de las actividades propias del cuidado que brinda, tiene que asumir otras responsabilidades del trabajo, y muchas veces está afectada por la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, gran número de pacientes, falta de comunicación, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes; es por todo ello que "la práctica de enfermería, además de concentración y responsabilidad, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional" [9], es decir, un equilibrio psicoemocional, para enfrentar tales eventos o condiciones estresantes propios de la labor de enfermería, a fin de controlar el estrés, ya que de lo contrario esto puede traer consigo serias consecuencias, como desgaste físico y mental. [10]

La relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en el personal de enfermería mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño laboral. Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS insista cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los factores de que conducen al estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016.
- Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión agotamiento emocional en el personal de enfermería de Hospital Regional de Ica – 2016.
- Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión despersonalización en el personal de enfermería de Hospital Regional de Ica – 2016.
- Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión realización personal en el personal de enfermería de Hospital Regional de Ica – 2016.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Galindo L. (2014) en su investigación titulada “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani”. Objetivo: Establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani. Resultados: El 62% del personal del servicio en estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% un nivel alto; además, se encontró una predominancia de los síntomas psicológicos sobre los síntomas físicos. A través del estudio de los perfiles psicográficos de los grupos que conformaron la población en estudio, se concluyó que los grupos más susceptibles a sufrir de estrés laboral fueron auxiliares y los receptores de laboratorio. [11]

Campero L., De Montis J., González R. (2012) en su investigación “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”. Objetivo: Determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. Resultados: Del personal encuestado del servicio de UTIP del hospital Humberto Notti, el 52% corresponde al personal que con mucha frecuencia, refiere que existe carencia y mala distribución del personal de enfermería, ya sea por licencias prolongadas que no se repone personal o por ineficiencia en la diagramación diaria del personal, que contribuye al estrés y cansancio laboral. El 37% corresponde a la frecuencia con la que los ruidos constantes son una causa

rutinaria en el ámbito laboral, de la atención del paciente crítico y favorece a la falta de concentración de los enfermeros, en la realización de sus tareas, este también es uno de los factores que contribuyen al estrés laboral. El mayor valor de 11%, corresponde a los enfermeros que por la complejidad del servicio y del trabajo, con frecuencia sienten estrés en su lugar de trabajo, y el otro porcentaje siente estrés, en menor porcentaje.[12]

Piñero M. (2013) en su investigación "Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia". Objetivo: Identificar tanto el nivel de estrés como los factores relacionados con éste en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. Resultado: Los estresores más frecuentes en este colectivo son: "Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas" "Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora" "Ver a un paciente sufrir" y "Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería". En la identificación de la satisfacción laboral los factores con mayores puntuaciones han sido: "Satisfacción en el trabajo"; "Relación personal"; y "Adecuación para el trabajo". En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los de mayor puntuación han sido: Resolución de problemas; Pensamiento desiderativo; Apoyo social y Reestructuración cognitiva. Por último, el estudio de la inteligencia emocional percibida nos muestra que deben mejorar su atención emocional; mientras que la claridad emocional y la reparación emocional presentan una puntuación adecuada.[13]

Pérez M. (2012) en su investigación “Factores que contribuyen al estrés laboral del personal de enfermería que se encuentra en contacto con el RN crítico en el servicio de cuidado intensivo neonatal del Hospital De Clínicas”. Objetivo: Determinar los factores que contribuyen al estrés laboral del personal de enfermería. Resultados: De los resultados se denota que los valores porcentuales obtenidos muestran que en un 22% influyen en alta medida los factores intrínsecos; y en un 54% influyen los factores extrínsecos. La conclusión obtenida permitió destacar que los factores que se detectaron de mayor influencia negativa hacia el estrés son los extrínsecos, los cuales pueden ser modificables.[14]

García C. (2016) en su investigación “Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetrica Hospital Clínico Regional Valdivia”. Objetivo: Conocer signos y síntomas de estrés laboral y las principales fuentes de tensión percibidas por los y las trabajadoras de la unidad de emergencia gineco-obstétrica. Resultados: Son 23 mujeres y 9 hombres. Según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 “casos”, cercano al 25% de la población. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. En las escalas de síntomas, como en las de estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 56,3% de la población nombró más de 6 ítems. Las fuentes de tensión en el trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señaló 6 o más fuentes de tensión. Destaca que el 78,1% de la población encuestada identificó una causa específica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo.[15]

Azocar M., Betancourt Y. (2014) en su investigación "Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá". Objetivo: Analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Cumaná, estado Sucre Año 2014. Resultados: Los datos emitidos por los encuestados permiten visualizar que el grado de tensión de los trabajadores de esta unidad es relativamente frecuente y está representado por un porcentaje del 55%. El 72% señaló que a veces su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en cada jornada de trabajo, 19% expresó nunca y el 9% respondió siempre. Se evidenció que el 74% de los encuestados, consideraron que el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo es de tipo físico y mental. [16]

2.1.2. Antecedentes nacionales

Dávalos H. (2012) en su investigación "Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa". Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Resultados: Los resultados fueron que el 60.42% (29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83% (10) nivel bajo y 18.75% (9) nivel alto. En relación a la dimensión agotamiento emocional 52.08% (25) presentan nivel medio, 25% (12) presentan nivel bajo y 22.92% (11) presentan nivel alto. En la dimensión realización personal 89.58% (43) presentan nivel baja y 10.42% (5) presentan nivel media. En la dimensión despersonalización 68.75% (33) presentan nivel media, 18.75% (9) presentan nivel alta y 12.5% (6) presentan nivel baja. En relación a la edad del 100% (12), 75% (9) presentan estrés laboral medio entre las edades 36-43 años,

100% (13) el 61.54%(8) presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 28-35 años y el 100% (23), 52.17% (12) presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 44-55 años. En cuanto al tiempo de ejercicio profesional del 100% (33), 66.67% (22) presentan estrés laboral medio con un tiempo de ejercicio profesional 12-26 años, 100% (5), 60% (3) estrés laboral medio con 7-11 años y el 100%(10), 50% (5) estrés laboral bajo con 2-6 años. Acerca del estado civil del 100% (18), 61.11% (11) presentan estrés laboral medio y son solteras (o) y el 100%(4), 60% (18) presentan estrés laboral medio y son casadas(o). Sobre el sexo del 100%(44), 63.64%(28) presentan estrés laboral medio de sexo femenino y el 100%(4), 50%(2) estrés laboral bajo y de sexo masculino. [17]

Curiñaupa L. (2013) en su investigación "Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013". Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. Resultados. Del 100% (16), 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto. [18]

Morales C. (2013) en su investigación "Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño". Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Resultados: Se encontró que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de

estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%) enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11) enfermeras presenta un nivel alto.[19]

2.1.3. Antecedentes locales.

Coronado L. (2015) en su investigación "Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Augusto Hernández Mendoza". Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. Resultados: Se encontró que del 100%, de los profesionales de Enfermería encuestados, 64.29% presentan un nivel Medio de estrés, el 21.43% un nivel Bajo y 14.29% un nivel Alto. El nivel de estrés es medio, específicamente para el 35.71% de los enfermeros de las áreas críticas presentan un nivel de estrés medio, mientras que en los servicios de medicina es el 28.57% con este mismo nivel. En las áreas críticas se observa una tendencia a un nivel de estrés Bajo en el 14.29% de enfermeros, estando en tercer lugar los enfermeros que tienen un nivel de estrés alto 4.76%; por el contrario en los servicios de medicina existe una ligera tendencia al nivel Alto con un 9.53% y solo el 7.14% experimentan un Nivel Bajo. [20]

Díaz I., Pacheco R. (2015) en su investigación "Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco. Abril - Julio 2015". Objetivo: Determinar la relación que existe entre el estrés

laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital San Juan de Dios de Pisco. Resultados: El 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco. [21]

2.2. Base Teórica

Estrés:

Estrés es una palabra que deriva del latín, la cual fue utilizada con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización evolucionó de “fuerza", “peso”, “presión" o "esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implica efectos a nivel de su cuerpo y su mente. [22]

En la época contemporánea el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por el fisiólogo Hans Seyle de Montreal, quien lo definió, como: “la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”, es decir, viene a ser la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”. [23] Selye [24] no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld [25] comienzan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

En la actualidad la biología y la medicina han incorporado el término "stress" como "e1 proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". Este proceso, mecanismo general o sistema psiconuroendocrinologico, es el que denominamos como estrés.

En 1992 Oscar Eduardo Slipak, manifestó que el estrés involucra "la interacción del organismo con el medio" [26], lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo:

a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.

b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.

c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan en estos planos a través del sistema psiconuroendocrinologico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores

estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: “estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar". [27]

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como eutrés”. Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento. [28]

Fases del estrés:

Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración

y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

Fase de resistencia: En esta fase el cuerpo trata de afrontar los factores estresantes y limitar los efectos a la menor zona del cuerpo para poderles hacer frente, esto se da cuando el individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce a nivel de la glándulas relacionadas a la regulación del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente externo e interno del individuo. Si el organismo tiene la capacidad de resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación sin duda avanzara a la siguiente fase.

Fase de agotamiento: Durante esta fase, la adaptación que realizo el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida. Esto quiere decir que los métodos utilizados para enfrentar al agente estresante, están agotados, trayendo como consecuencia que los efectos del mismo se pueden extender a todo el cuerpo, favoreciendo la aparición de alteraciones psicosomáticas. [29] Al final de esta etapa el cuerpo puede o bien descansar o volver a la normalidad, o la muerte puede ser la última consecuencia. El final de esta etapa depende, en gran medida, de los recursos de energía adaptativa del individuo, de la gravedad del factor estresante y de los recursos adaptativos externos que se proporcionen, como el oxígeno.

Esta adaptación del individuo a las exigencias del medio, su éxito o fracaso nos lleva a considerar el concepto de "inadecuación" entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no se

corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés.

Clasificación del Estrés

Según sus efectos

- Eustrés (estrés positivo): Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros.
- Distres (estrés negativo): Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo.

Según el tiempo de duración

- Estrés agudo: Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.
- Estrés crónico: Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes. [29]

Según el contexto en el que se presenta

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

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

Manifestaciones por Activación Fisiológica

- Mirada hiperalerta: Puede ocurrir dificultad para leer (enfocar de cerca), mareos cefaleas.
- Cuello tenso: Cefaleas tensionales, contracturas.
- Espalda tensa: Dolores, contracturas.
- Oídos hiperalertas: “sobresalto”, zumbidos, mareos, vértigos (oído interno).
- Garganta: disfonía
- Corazón: taquicardia, palpitaciones.
- Arterias: presión elevada
- Pulmones: sensación de ahogo (disnea).
- Brazos y piernas: calambres, contracturas, temblores.
- General: escalofríos, sudoración.
- Sistema digestivo: nauseas, vómito, diarreas, dolor de estómago, acidez, sequedad de boca etc.
- Sistema urinario: deseos de orinar.

- Sistema sexual: dificultades en la erección, impotencia. Dispareunia (dolor o molestias en la penetración).
- Sistema endocrino: aumento de azúcares y grasas en la sangre, entre otros.
- También se producen en el sistema inmunitario, en la coagulación de la sangre, en la fluidez de las membranas celulares, y muchos otros; principalmente si la activación se prolonga en el tiempo.

Manifestaciones emocionales

Ansiedad:

- Necesidad de pasar a la acción.
- Inquietud, nerviosismo.
- Necesidad de que “algo” suceda, que acabe la “espera”.

Angustia:

- Sensación de que uno será superado por la situación.
- Opresión en el pecho.
- Deseos de llorar.
- Nudo en la garganta.

Enojo/ira:

- Irritabilidad; furia descontrolada
- Deseos de gritar, golpear, insultar etc.

Estrés laboral

Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo", [30] pero además de ello el estrés laboral comprende también la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a la importancia de las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo. Según una corriente de opinión, las diferencias entre características personales

como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés, es decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser un problema para otra.

Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias de cada uno, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo resultan estresantes para la mayoría de la gente. Tal evidencia sostiene un énfasis más grande en las condiciones de trabajo como la fuente fundamental del estrés laboral. El estrés laboral resulta entonces, de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo.

No todos reaccionan de la misma forma: así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material. [31] Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor distrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento. La apreciación que hace la persona de su trabajo es una valoración cuantitativa respecto del volumen del trabajo individual que podrá generar un estrés agradable y motivador o un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, como así también la ausencia del mismo (el desempleo o la jubilación), podrán provocar un grado extremo de indefensión y distrés. En la valoración cualitativa entrarán en juego los valores, experiencias, personalidad, situación social, el grado de objetividad y subjetividad del individuo para percibir o atribuir como amenazante una determinada situación (estrés atribucional) y responder con todas las respuestas psicobiológicas con que cuenta el organismo.

Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, teóricamente, responder con la huida (escapar del distrés), es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores, en consecuencia la actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, por lo que en ella no se consume la energía resultante

El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de buen estrés sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente, pero causante de distrés por mayor estímulo psicológico e intelectual. Por otra parte, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, lo que potencia los factores causantes de estrés. [30]

En 1997, la O.I.T. desde una perspectiva integradora, define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas", por lo tanto “el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”. [33]

Según Kalimo, [34] "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance

relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación".

Se ha planteado muchas veces la idea de que estos factores no afectan a todos por igual y plantean el problema desde el concepto exclusivo de la vulnerabilidad. No obstante, habrá que tener en cuenta que cuando los factores psicosociales son intensos, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, al igual que la resistencia individual a padecer enfermedades infecciosas, por ejemplo, no invalida combatir las mismas, aunque sólo afecte a una parte de la población.

Tipos de estrés laboral [33]

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996, los tipos de estrés laboral) existen 2 tipos de estrés laboral:

- El episódico: es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su trabajo.
- El crónico: es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

Puede presentarse cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: [34]

- Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico y responden a uno o a todos los siguientes factores
  - Falta de luz o luz muy brillante
  - Ruido excesivo o intermitente
  - Vibraciones
  - Aire contaminado
  - Alta o baja temperatura
- Sobre carga de trabajo: es el estrés por sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera de límite normal y genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.
- Alteración de ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta por lo general en trabajadores nocturnos y el personal de salud.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad que asume y no le compete. Se debe a los casos en los cuales las responsabilidades son numerosas y variables; la tensión psicológica se presenta como continua; se está sometido a la búsqueda constante de la eficacia pues así lo exige el resultado del trabajo y sobre todo porque exige una adaptación a situaciones nuevas. Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico.

- Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento independiente. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente.
- Condiciones laborales inadecuadas: nos referimos aquí a las causas de estrés en el personal no calificado, que comprenden entre otros:
  - Alimentación inadecuada e insuficiente.
  - Ausencia de perspectivas de progreso.
  - Pocas posibilidades de recreación.
  - Inestabilidad laboral.
  - Consecuencias del estrés laboral.

Estrés laboral en el personal de enfermería [35]

Es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de quemarse por el trabajo. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería.

La enfermería histórica y mundialmente es una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo cada vez más hombres se han volcado a esta actividad, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones

realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el sexo (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera).

El estrés laboral en el personal de enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras. [34]

Factores que generan estrés según Vera N. Ricardo refiere que el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes

tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha de realizar, éstas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.

Dentro de los factores que generan estrés en la enfermera tenemos: [35]

- Factores Biológicos: Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.
- Factores Psicológicos: Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico. Se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, impulsivos tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuestas al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignadores y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseosos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales. En relación al factor genero se caracterizan por que las mujeres presenta más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características: Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual; a diferencia que piensan que puede apoyarse en patrones culturales.

- Factores Socioculturales: Esta dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros.

Entre los agentes estresores tenemos: factores ambientales, siendo la iluminación inadecuada o artificial, el ruido del ambiente ya sea por una televisión o las alarmas de las habitaciones, humo de tabaco y cigarro; factores psicosociales en el trabajo, que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y que condicionan la presencia del estrés laboral. Dentro de ellos tenemos: [36]

- Desempeño profesional: Trabajo con alto grado de dificultad, trabajo con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos intempestivos.
- Dirección: Mala utilización de las habilidades del trabajador, mala delegación de responsabilidades, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación.
- Organización y función: Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático.
- Tareas y actividades: Cargas de trabajo excesivas, autonomías laboral deficiente ritmo de trabajo apresurado, exigencias excesivas de desempeño.

- Medio ambiente de trabajo: Condiciones físicas laborales inadecuadas, espacio físico restringido, exposición a riesgos constante, ambiente laboral conflictivo.
- Jornada laboral: Rotación de turnos, jornada de trabajo excesivo, duración indefinida de la jornada.

Los estresores organizacionales y extraorganizacionales son los que se presentan dentro del ámbito laboral, y que inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de retroalimentación mutua. Entre los estresores organizacionales o intraorganizacionales tenemos: Estresores de nivel individual; Estresores de nivel grupal.

Dentro de los Estresores Intraorganizacionales: Estresores de nivel individual tenemos: [37]

- Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera 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.
- Conflicto de roles: El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. El objetivo está dado 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 y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo.

- Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.
- Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. .Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros.

Dentro de los estresores de nivel grupal se incluyen: Falta de cohesión grupal; conflictos intergrupales; conflictos intergrupales; apoyo inadecuado del grupo. [38]

Las consecuencias habituales del estrés laboral generan alteraciones como trastornos psicosomáticos (úlceras pépticas o colon irritable), alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedades coronarias), trastornos sexuales (impotencia, vaginismo), alteraciones

dermatológicas (prurito, alopecia, dermatitis), cefaleas, insomnio, enfermedades infecciosas, entre otros. En el aspecto psicológico se manifiesta como una mayor inseguridad, trastornos de ansiedad, depresión, mayor dificultad en la concentración y memoria, deterioro en la capacidad de juicio y razonamiento, mayor agresividad, incremento en el enfrentamiento con compañeros o superiores, ausentismo laboral, desmotivación y falta de participación, aislamiento, abuso de alcohol y drogas entre otros.

Síndrome de burnout

El "Síndrome de Burnout", es un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico, también llamado “Síndrome de estar quemado”, “Síndrome de estrés laboral”, “Síndrome del desgaste profesional”. El Síndrome de Burnout fue introducido por Freudemburger (1974), para describir las reacciones que presentan algunos profesionales como consecuencia de una exposición crónica o circunstancias laborales estresantes, o tras el contacto directo y continuado con la gente. Según Dale (1979), uno de los que inician la concepción teórica del Burnout lo entiende como consecuencia del estrés laboral, con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Maslach y Jackson (1981); conceptualizaron el Síndrome de Burnout como el síndrome del agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad.

El Síndrome de Burnout tiene las siguientes dimensiones según Maslach y Jakcson: [39]

- Agotamiento Emocional (AE): Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando

va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

- Falta de Realización Personal (FRP): Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.
- Despersonalización (DP): Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

Según García Izquierdo (1991), señala que el Burnout es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir de aquellas profesiones (enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, psiquiatras, psicólogos, entre otros) que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente“. [40]

El Síndrome de Burnout se manifiesta en 3 tipos de grados:

- Bajo: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.
- Medio: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.
- Alto: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).

2.3 Hipótesis

H_1: Los factores laborales tales como presión y exigencia, organizativos y relaciones humanas, y ambientales ocasionan estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica.

H_2: El nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica es significativamente alto.

2.4 Variables:

- **Variable Independiente:**
  Factores laborales.

- **Variable dependiente:**
  Nivel de Estrés laboral del personal de enfermería.

2.5 Definición operacional de términos:

Factores laborales: Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral del personal de Enfermería que le genera estrés, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores relacionados con la presión y la exigencia, Factores organizativos y relaciones humanas, y Factores ambientales.

Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería: Son las respuestas que refiere el personal de Enfermería que cumplen labor asistencial en el Hospital Regional de Ica, en relación a sus dimensiones agotamiento emocional, falta de realización personal, despersonalización; que experimentan como consecuencia de sus jornadas de trabajo en el hospital.

CAPITULO III

MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple y de corte transversal, ya que nos permitió obtener la información sobre las variables de estudio tal y como se presenta, en un espacio y tiempo determinado.

El diseño que se aplicó en esta investigación, es de tipo no experimental.

3.2. Área o Sede de Investigación

La investigación se realizó en el Hospital Regional de Ica ubicado en la Avenida prolongación Ayabaca s/n, distrito de Ica, Provincia de Ica. Este hospital es de nivel III-1 cuyo ente rector es el ministerio de salud, donde se brinda una atención especializada en todas las etapas, en servicios de medicina, cirugía, ginecología, pediatría 24 horas, operaciones ininterrumpidas de SOP en las especialidades y sub especialidades.

3.3. Población y Muestra

Población (N): La población estuvo conformada por un total de 290 enfermeros de diferentes servicios del Hospital Regional de Ica, que se dedican a la labor asistencial.

Muestra (n).

Se utilizó la siguiente fórmula para hallar la muestra de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 pq\, N}{}$$

$$n = \frac{E^2 (N-1) + Z^2 pq}{(1.96)^2(0.95)(0.05)(290)}$$

$$(0.05)^2 (290-1) + (1.96)^2 (0.95) (0.05)$$

n = 52.92/0.91

n = 58

Dónde:

N= Población total de personal de enfermería.

Z= 1.96 valor de "Z" en la distribución normal al 95% de confianza.

E= 0.05 error muestral.

P= 0.05

Q= 0.95

Se hizo uso del muestreo probabilístico aleatorio en donde se consideró intencionalmente al personal de enfermería de la población que cumplían con las características para el estudio.

Criterios de Inclusión de las personas en la encuesta:

- Personal de enfermería asistenciales que trabajan por lo menos un año en los servicios del Hospital Regional de Ica.
- Personal de enfermería que voluntariamente desearon participar del trabajo de investigación.

Criterios de Exclusión de las personas en la encuesta:

- Personal de enfermería asistenciales que trabajan menos de un año en los servicios del Hospital Regional de Ica.
- Personal de enfermería que no desearon participar del trabajo de investigación.

3.4 Técnica de Recolección de Datos

Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 16 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los

días). Las tres subescalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables (alpha = 0.90 para el agotamiento emocional, alpha = 0.79 para la despersonalización y alpha = 0.71 para la realización personal en el trabajo).

Para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleó la fórmula de Stanones y se obtuvieron los siguientes rangos:

- Nivel bajo: 0 – 16
- Nivel medio: 17 – 34
- Nivel alto: 35 – 96

Agotamiento emocional:

- Bajo puntaje: 0 – 6
- Medio puntaje: 7 – 14
- Alto puntaje: 15 – 36

Despersonalización:

- Bajo puntaje: 0 - 5
- Medio puntaje: 6 - 12
- Alto puntaje: 13 – 30

Falta de Realización personal:

- Bajo puntaje: 0 – 5
- Medio puntaje: 6 – 12
- Alto puntaje: 13 – 30

Para identificar los Factores laborales se utilizara el cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes Vives titulado “Respuesta emocional al estrés laboral” aplicada en 2014, que fue modificado considerando 3 categorías generadores de estrés laboral, con un total de 26 ítems de variables continuas. Para evaluar la fiabilidad de dichos ítems se aplicó el coeficiente de Alfa de Crombach y se obtuvieron los siguientes valores que como se muestran son

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

Se empleó la escala de Stanones para agrupar los puntajes del nivel de estrés originado por los factores laborales.

Factores relacionados con la presión y la exigencia

- Bajo puntaje: (10 – 16 p)
- Medio puntaje: (17 – 22 p)
- Alto puntaje: (23 – 30 p)

Factores organizativos y relaciones humanas

- Bajo puntaje: (10 – 16 p)
- Medio puntaje: (17 – 22 p)
- Alto puntaje: (23 – 30 p)

Factores ambientales

- Bajo puntaje: (6 – 10 p)
- Medio puntaje: (11 – 18 p)

3.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento

El instrumento fue sometido a validez de contenido mediante el Juicio de Expertos, conformado por tres profesionales del campo de la salud, con experiencia en investigación. Los resultados emitidos por los expertos fueron debidamente procesados en una Tabla de Concordancia con fines de determinar la validez, donde $p < 0.05$ la concordancia fue significativa.

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Cálculo del Coeficiente de Confiabilidad Alfa De Crombach, obteniendo valores aceptables, por consiguiente el instrumento es confiable.

3.6 Proceso de Recolección, Procesamiento y Análisis de datos

Proceso de recolección.

Para realizar formalmente el trabajo de investigación se comunicó y solicitó autorización al director del Hospital Regional de Ica. Para la recolección de la información se estableció una interacción con todo el personal de enfermería encuestado que laboran en el Hospital Regional de Ica, se les explicó sobre los objetivos de la investigación, la importancia de su opinión y se les comunicó que el instrumento era anónimo y estrictamente confidencial, dándoles así la confianza para que sus respuestas fueran veraces, concluido el llenado del instrumento se les agradeció por su colaboración.

Procesamiento y análisis de datos.

La información fue digitada y validada en el programa SPSS 22.0. Se generaron los resultados en el mismo programa para obtener estadísticas univariadas, las variables categóricas fueron presentadas como frecuencias, porcentajes, calculando los intervalos de confianza del 95% (IC 95%).

3.7. Aspectos Éticos, Consentimiento Informado.

Para la realización del presente trabajo de investigación se contó con la previa autorización del Director del Hospital Regional de Ica, así como del consentimiento informado de las enfermeras en el cual se les

informó acerca del estudio, los objetivos de la investigación, los fines netamente científicos y el total anonimato.

CAPITULO IV
RESULTADOS

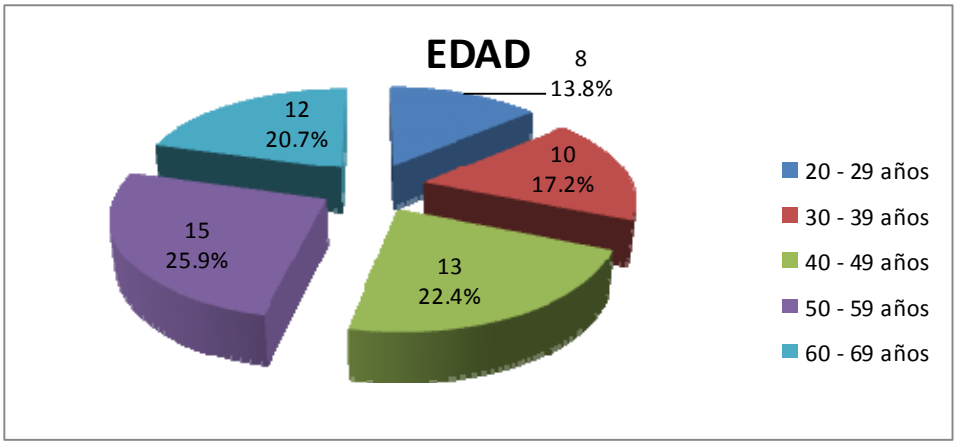
4.1. Resultados y Análisis de Datos.

Cuadro N°1 :Edad del personal de enfermería que laboral en el hospital regional de Ica

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29	8	13,8
30 – 39	10	17,2
40 - 49	13	22,4
50 59	15	25,9
60 - 69	12	20,7
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 1:



Análisis e interpretación de datos:

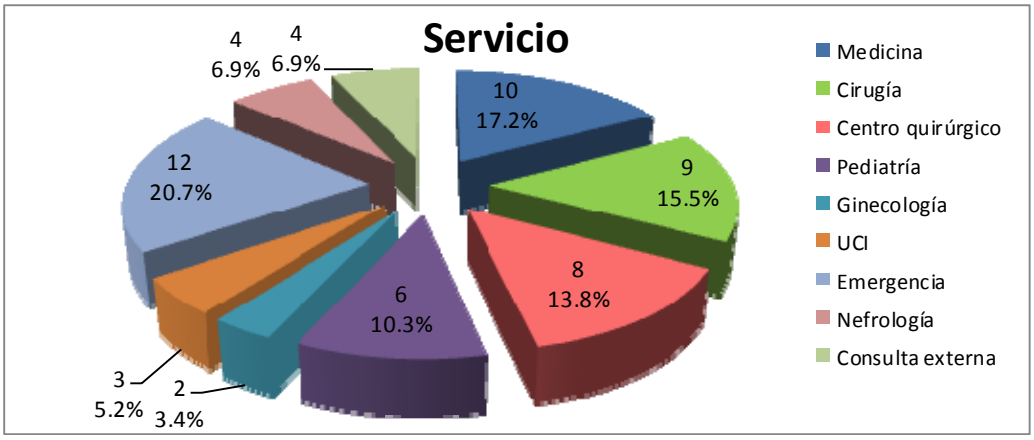
Según el rango de edad, la mayoría del personal encuestado tiene edades que oscilan entre 50 a 59 años representando el 25.9% y una minoría tienen edades entre 20 a 29 años representando el 13.8%.

Tabla 2: Personal de enfermería según departamento que labora en el Hospital Regional de Ica

Departamento	Frecuencia	Porcentaje
Medicina	10	17,2
Cirugía	9	15,5
Centro quirúrgico	8	13,8
Pediatría	6	10,3
Ginecología	2	3.4
UCI	3	5,2
Emergencia	12	20,7
Nefrología	4	6,9
Consulta externa	4	6,9
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 2:



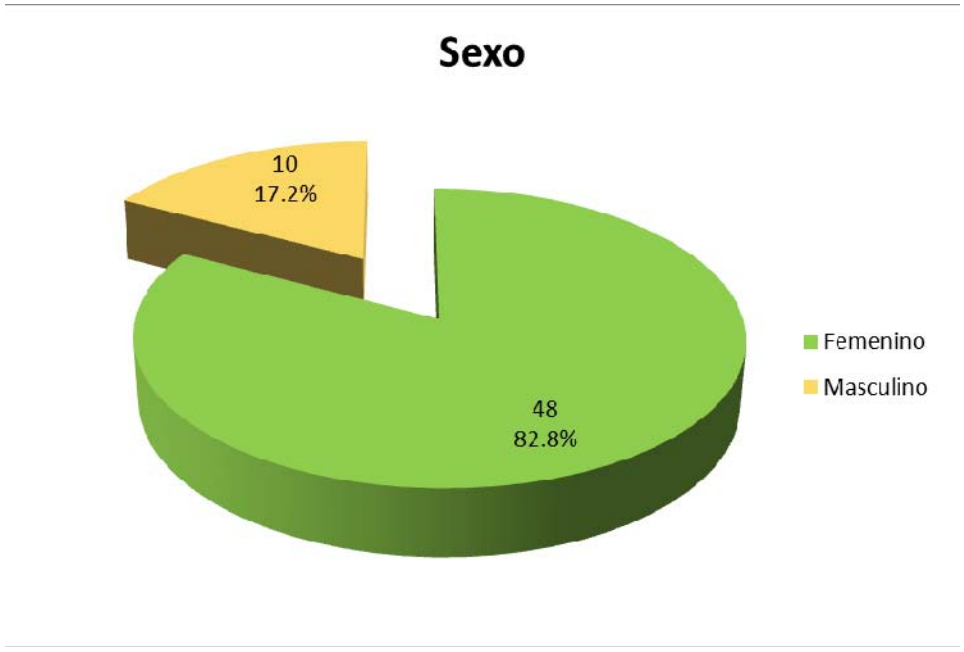
Análisis e interpretación de datos: Respecto al servicio en que laboran el personal de enfermería lo más representativo es el 20.7% (12) en emergencia, seguido por los que trabajan en el servicio de medicina con un 17.2% (10).

Tabla N° 3: Sexo del personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	48	82,8
Masculino	10	17,2
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 3:



Análisis e interpretación de datos:

En relación al sexo el 82.8% (48) son mujeres y el 17.2% (10) está representado por los varones de los diferentes servicios del Hospital Regional de Ica.

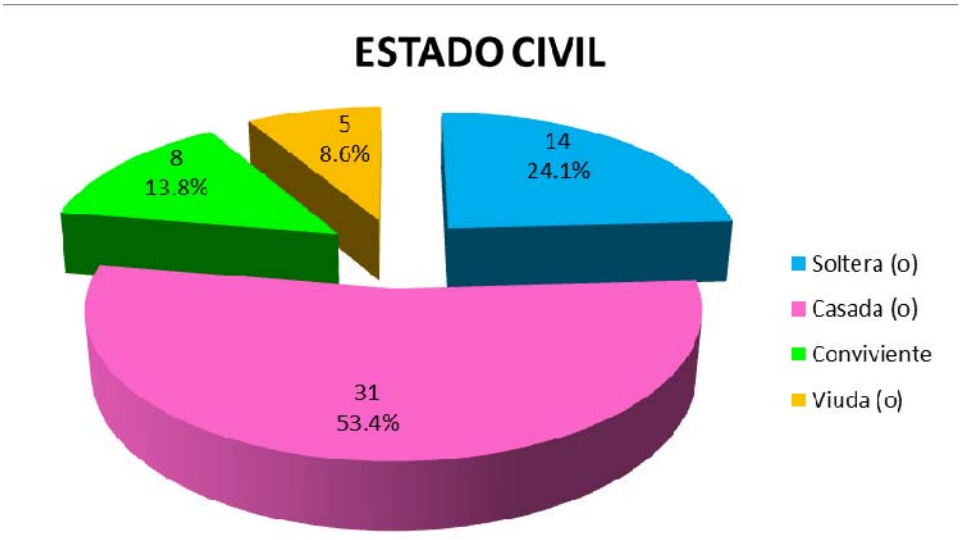
Tabla 4: Estado civil del personal de enfermería que trabaja en el Hospital Regional de Ica

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje

Soltera (o)	14	24,1
Casada (o)	31	53,4
Conviviente	8	13,8
Viuda (o)	5	8,6
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 4:



Análisis e interpretación de datos:

Con respecto al estado civil del personal de enfermería encuestado podemos evidenciar que la mayoría son casadas (o) representando un 53.4% (31) los cuales son la mayoría, una minoría está representado por el personal de enfermería en estado de viudez con un 8.6% (5) del total.

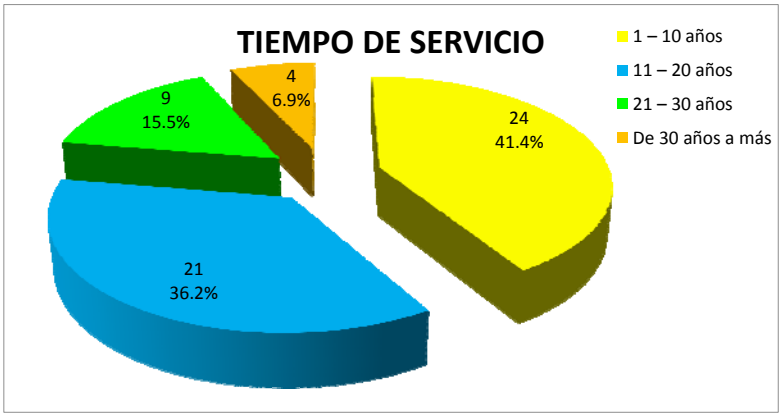
Tabla N° 5: Tiempo que labora el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica.

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje

1 – 10 años	24	43,5
11 – 20 años	21	35,5
21 – 30 años	9	14,5
De 30 años a más	4	6,5
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 5:



Análisis e interpretación de datos:

En cuanto al tiempo de servicio del personal de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, se observa que el personal que trabajan de 1 a 10 años representan un 41.4% (24), un 36.2% (21) tienen un tiempo de labor de 11 a 20 años y una minoría representado por un 6.9% (4) tienen un tiempo de labor de 30 años a más.

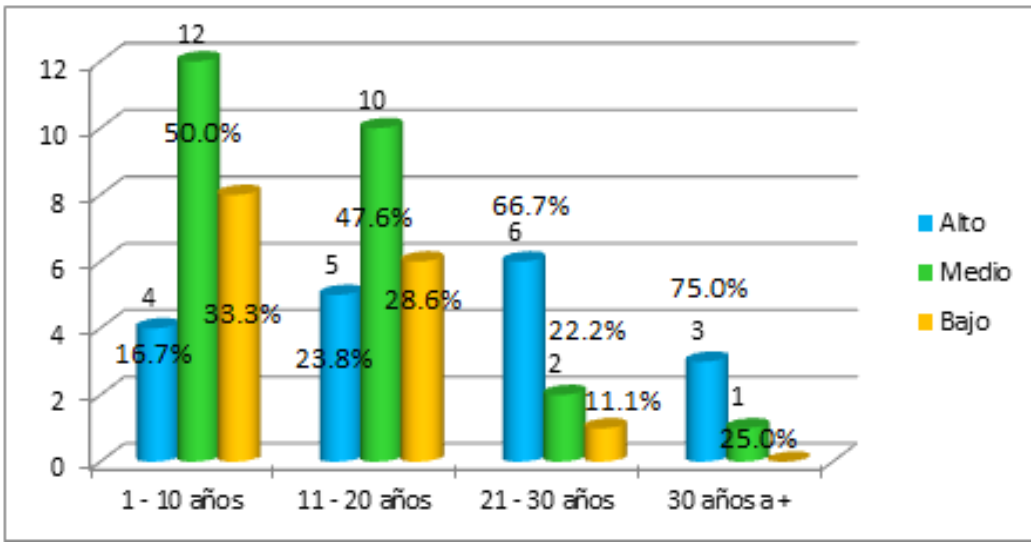
Tabla Nº 6: Nivel de estrés según tiempo de servicio del personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica.

Estrés	Tiempo de servicio	Total

laboral	1 – 10 años		11 – 20 años		21 – 30 años		30 a más años			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	4	16,7	5	23,8	6	66,7	3	75,0	18	31,0
Medio	12	50,0	10	47,6	2	22,2	1	25,0	25	43,1
Bajo	8	33,3	6	28,6	1	11,1	0	0,0	15	25,9
Total	**24**	**100,0**	**21**	**100,0**	**9**	**100,0**	**4**	**100,0**	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 6:



Análisis e interpretación de datos:

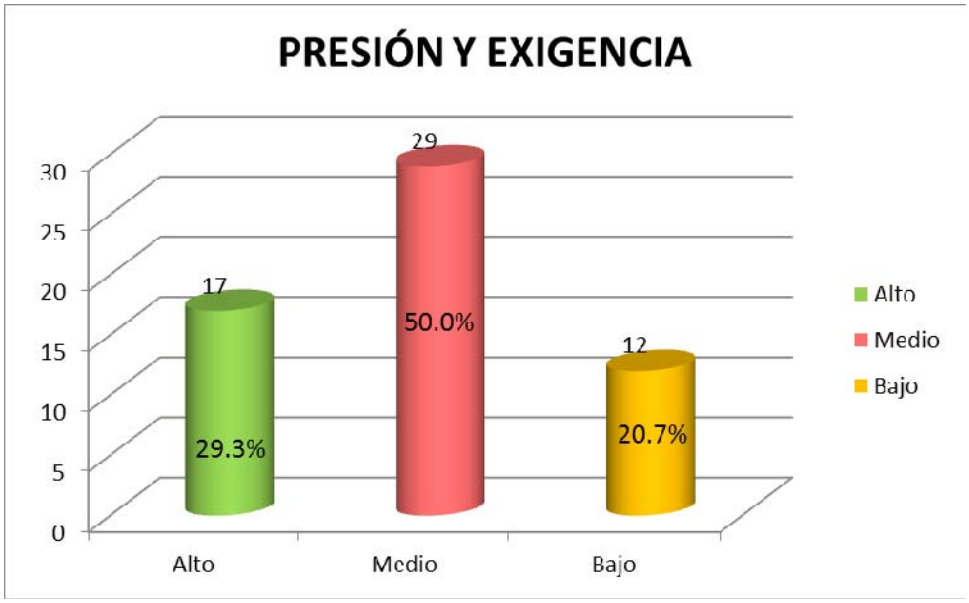
En cuanto al tiempo de servicio del personal de enfermería y el nivel de estrés de acuerdo a esta variable se puede observar que el personal que labora de 30 años a más el 75% tiene un nivel de estrés alto y un 25% tiene un nivel de estrés medio; en el personal de enfermería que labora de 11 a 20 años el 23,8 tiene un nivel de estrés alto, un 47,6% y un 28,6% tiene un nivel de estrés medio y bajo respectivamente.

Tabla N° 7: Nivel de estrés según Factores relacionados con la presión y exigencia en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica

Presión y exigencia	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	29,3
Medio	29	50,0
Bajo	12	20,7
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 7:



Análisis e interpretación de datos:

Con respecto a los Factores de Presión y Exigencia, en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica el 50 % (29) de personal de enfermería presentan un nivel medio de estrés y un 20.7% (12) experimentan un nivel Bajo de estres.

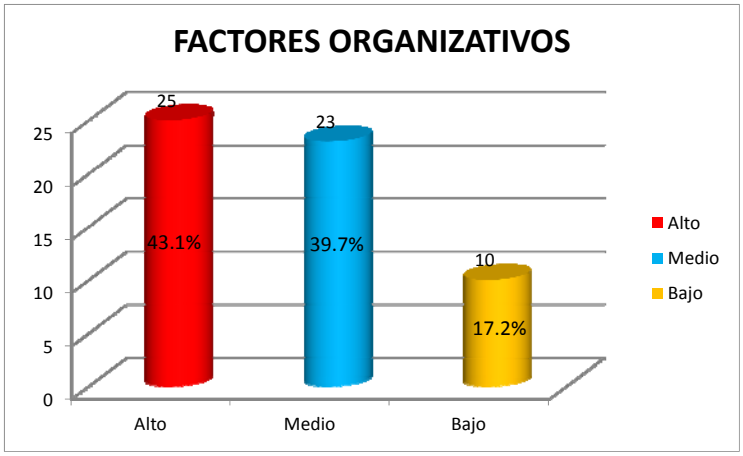
Tabla N° 8: Nivel de estrés según Factores organizativos / R.R.H.H. en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica

Factores organizativos	Frecuencia	Porcentaje

Alto	25	43,1
Medio	23	39,7
Bajo	10	17,2
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 8:



Análisis e interpretación de datos:

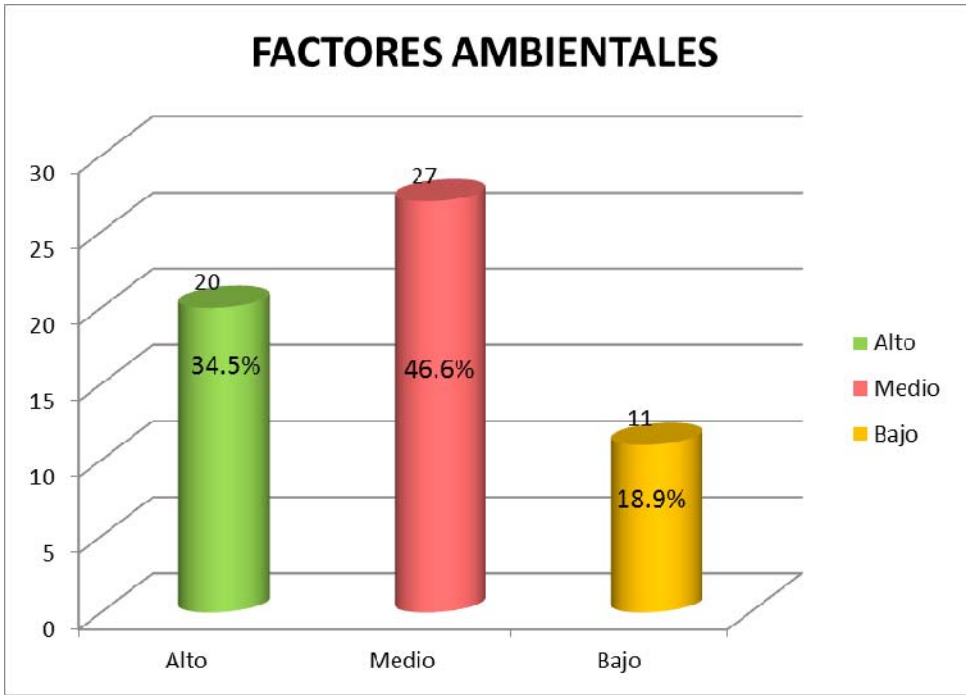
Con relación al nivel de estrés relacionado al Factor de organización y Relaciones Humanas, referido específicamente a aquellas condiciones que dependen y son inherentes a la institución en que se realiza la actividad laboral. Encontramos el 43.1% (25) del personal de enfermería presentan un nivel de estrés Alto, un 39.7 % (23) y 17.2% (10) experimentan un nivel Medio y Bajo respectivamente.

Tabla N° 9: Nivel de estrés según Factores ambientales en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica

Factores ambientales	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	34,5
Medio	27	46,6
Bajo	11	18,9
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 9:



Análisis e interpretación de datos:

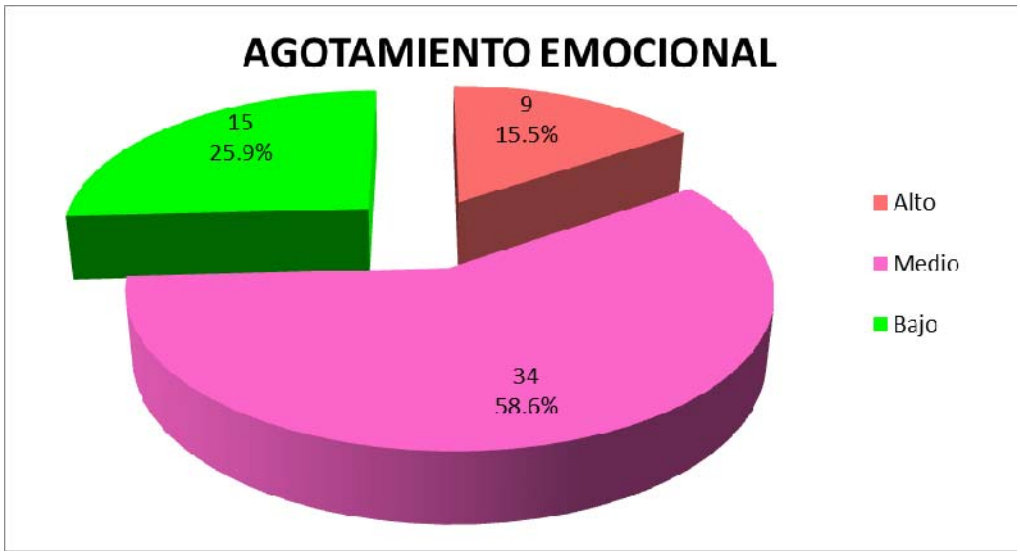
Sobre el nivel de estrés con relación a los Factores Ambientales, se obtuvo que el personal de enfermería que experimentaron un nivel medio de estrés representan un 46.6% (27), y un 18.9 % (11) un nivel bajo.

Tabla N° 10: Nivel de estrés laboral según dimensión de agotamiento emocional en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica

Agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	15,5
Medio	34	58,6
Bajo	15	25,9
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 10:



Análisis e interpretación de datos:

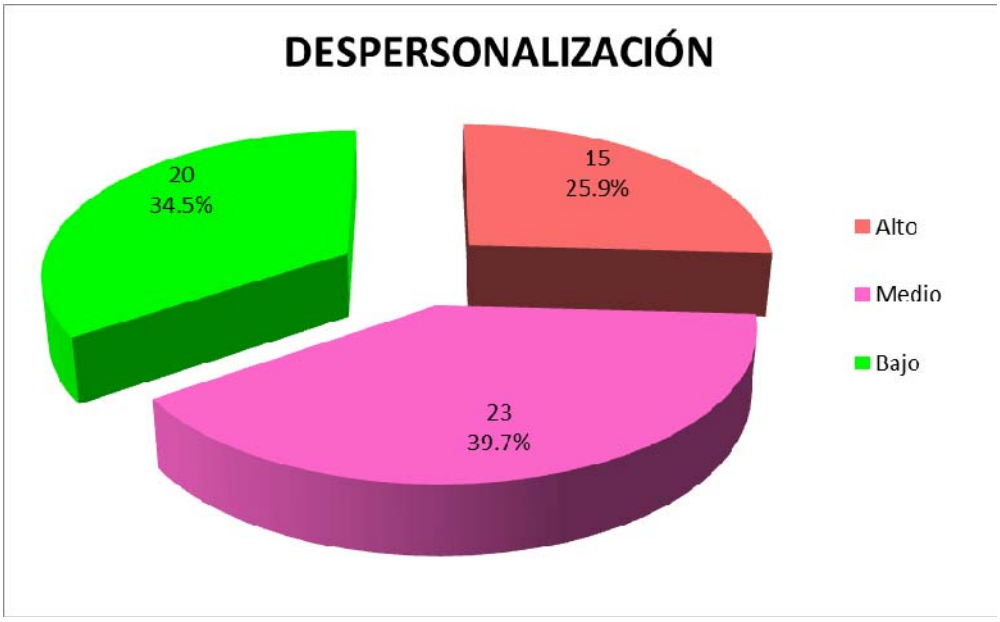
Respecto a los hallazgos del nivel de estrés por cada dimensión estudiada encontramos respecto a la Dimensión de Agotamiento Emocional, los resultados nos muestran que de un total de 58 enfermeras, el 58.6 % (34) presentan un nivel Medio de estrés, un 25.9% (15) presentan un nivel Bajo.

Tabla N° 11: Nivel de estrés laboral según dimensión de despersonalización en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	25,9
Medio	23	39,7
Bajo	20	34,5
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 11:



Análisis e interpretación de datos:

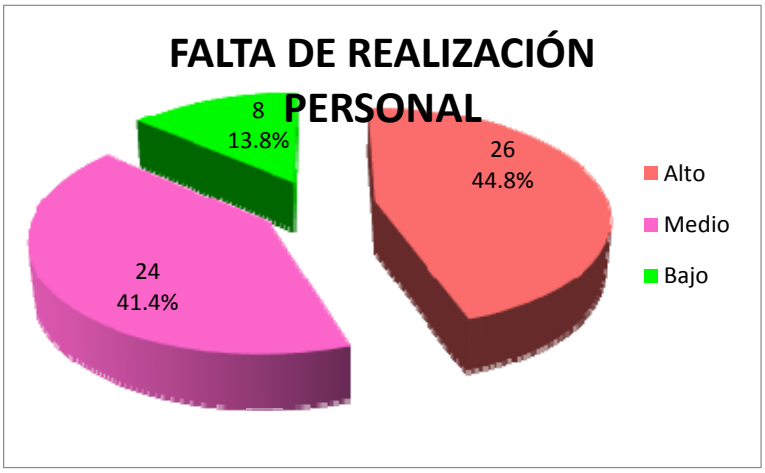
Acerca del nivel de estrés en la dimensión de Despersonalización se observa que el personal de enfermería presentan un nivel Medio representando un 39.7% (23) y el 25.9 % (15) presentan un nivel Alto.

Tabla N° 12: Nivel de estrés laboral según dimensión de realización personal en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica

Falta de Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Alto	26	44,8
Medio	24	41,4
Bajo	8	13,8
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 12:



Análisis e interpretación de datos:

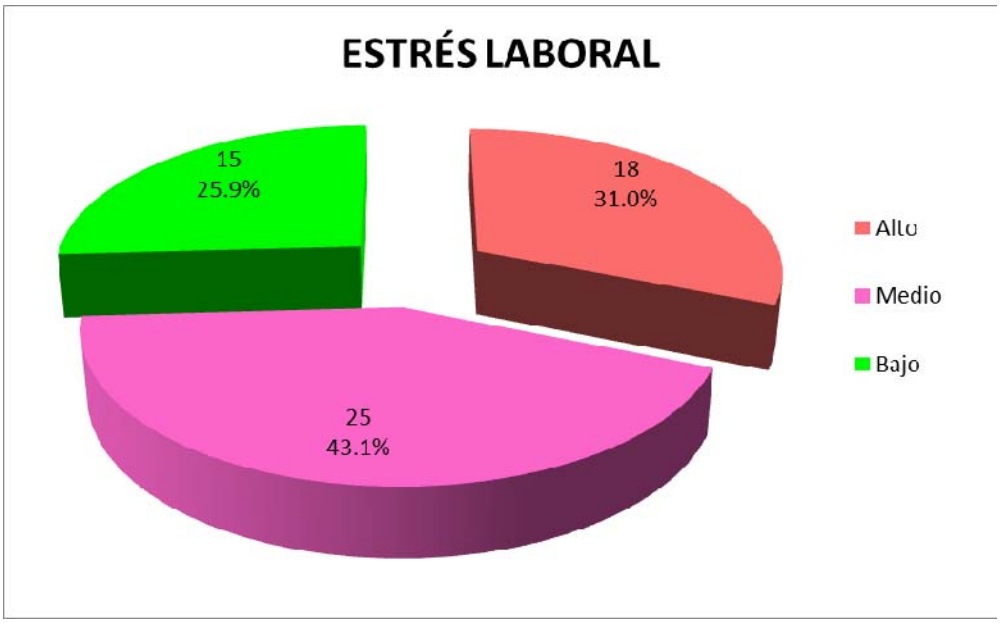
Respecto al nivel de estrés laboral en relación a la dimensión de realización personal, se evidenció que el 44.8% (26) del personal de enfermería presentaron un puntaje Alto y el 41.4% (24) un nivel Medio.

Tabla N° 13: Nivel general de estrés laboral del personal en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	31,0
Medio	25	43,1
Bajo	15	25,9
Total	**58**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería que labora en el Hospital Regional de Ica

Gráfico N° 13:



Análisis e interpretación de datos:

Respecto al NIVEL DE ESTRÉS LABORAL en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica, materia del presente trabajo; se encontró que del 100% (58), de personal de enfermería del personal de enfermería encuestados, 43.1% (25) presentan un nivel Medio de estrés, el 31% (18) un nivel Alto y un 25.9% (15) un nivel Bajo.

4.2. Discusión de Resultados

El estrés laboral es el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, también implica la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo lo que va a determinar el nivel de estrés que percibe el trabajador.

En la investigación se ha encontrado datos relevantes a través de la encuesta realizada al personal de enfermería que trabajan en el Hospital Regional de Ica:

De acuerdo a los resultados obtenidos, tenemos que en los cuadros Nº 1 y 2 donde se observa según el rango de edad, la mayoría del personal encuestado tiene edades que oscilan entre 50 a 59 años representando el 25.9% y una minoría tienen edades entre 20 a 29 años representando el 13.8%. Respecto al servicio en que laboran el personal de enfermería lo más representativo es el 20.7% (12) en emergencia, seguido por los que trabajan en el servicio de medicina con un 17.2% (10).

Estos datos son comparables con los de **Campero L.**[12], donde encontró que el 52% corresponde al personal que con mucha frecuencia, refiere que existe carencia y mala distribución del personal de enfermería, ya sea por licencias prolongadas que no se repone personal o por ineficiencia en la diagramación diaria del personal, que contribuye al estrés y cansancio laboral. El 37% corresponde a la frecuencia con la que los ruidos constantes son una causa rutinaria en el ámbito laboral, de la atención del paciente crítico y favorece a la falta de concentración de los enfermeros, en la realización de sus tareas, este también es uno de los factores que contribuyen al estrés laboral. El mayor valor de 37%, corresponde a los enfermeros que por la complejidad del servicio y del trabajo, con frecuencia sienten estrés en su lugar de trabajo, y el otro porcentaje siente estrés, en menor porcentaje.

En los cuadros Nº 3, 4, 5 y 6 se puede observar que en cuanto al sexo el el 82.8% (48) son mujeres y el 17.2% (10) está representado por los varones de los diferentes servicios del Hospital Regional de Ica. Con respecto al estado civil del personal de enfermería encuestado podemos evidenciar que la mayoría son casadas (o) representando un 53.4% (31) los cuales son la mayoría, una minoría está representado por el personal de enfermería en estado de viudez con un 8.6% (5) del total. En cuanto al tiempo de servicio del personal de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, se observa que los que trabajan de 1 a 10 años representan un 41.4% (24), un 36.2% (21) tienen un tiempo de labor de 11 a 20 años y una minoría representado por un 6.9% (4) tienen un tiempo de labor de 30 años a más. En cuanto al tiempo de servicio del personal de enfermería y el nivel de estrés de acuerdo a esta variable se puede observar que del personal de enfermería que labora de 30 años a más el 75% tiene un nivel de estrés alto y un 25% tiene un nivel de estrés medio; en el personal de enfermería que labora de 11 a 20 años el 23,8 tiene un nivel de estrés alto, un 47,6% y un 28,6% tiene un nivel de estrés medio y bajo respectivamente.

Estos datos se pueden contrastar con los obtenidos por **García C.**[15], según los resultados de esta investigación demuestran que, teniendo en cuenta el sexo 23 mujeres y 9 hombres. Según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 “casos”, cercano al 25% de la población. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. En las escalas de síntomas, como en las de estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 56,3% de la población nombró más de 6 ítems. Las fuentes de tensión en el trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señaló 6 o más fuentes de tensión.

Destaca que el 78,1% de la población encuestada identificó una causa específica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo.En el cuadro N°5 en cuanto al tiempo de servicio del personal de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica, se observa que los que trabajan de 1 a 10 años representan un 43.5% (27), un 35.5% (22) tienen un tiempo de labor de 11 a 20 años y una minoría representado por un 6.5% (4) tienen un tiempo de labor de 30 años a más.

En el cuadro Nº 7, 8 y 9; se observa que con respecto a los Factores de Presión y Exigencia, en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica el 50 % (29) de personal de enfermería presentan un nivel medio de estrés y un 20.7% (12) experimentan un nivel Bajo. Con relación al nivel de estrés relacionado al Factor de organización y Relaciones Humanas, referido específicamente a aquellas condiciones que dependen y son inherentes a la institución en que se realiza la actividad laboral. Encontramos el 43.1% (25) del personal de enfermería presentan un nivel de estrés Alto, un 39.7 % (23) y 17.2% (10) experimentan un nivel Medio y Bajo respectivamente. Sobre el nivel de estrés con relación a los Factores Ambientales, que el personal de enfermería que experimentaron un nivel medio de estrés representan un 46.6% (27), y un 18.9 % (11) un nivel bajo.

Estos datos son contrastables con los de **Dávalos H.**[17], donde obtuvo que el 60.42% (29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83% (10) nivel bajo y 18.75% (9) nivel alto. En relación a la dimensión agotamiento emocional 52.08% (25) presentan nivel medio, 25% (12) presentan nivel bajo y 22.92% (11) presentan nivel alto. En la dimensión realización personal 89.58% (43) presentan nivel baja y 10.42% (5) presentan nivel media. En la dimensión despersonalización 68.75% (33) presentan nivel media, 18.75% (9) presentan nivel alta y 12.5% (6) presentan nivel baja. En relación a la edad del 100% (12), 75% (9) presentan estrés laboral medio entre las

edades 36-43 años, 100% (13) el 61.54%(8) presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 28-35 años y el 100% (23), 52.17% (12) presentan estrés laboral medio encontrándose entre las edades 44-55 años. En cuanto al tiempo de ejercicio profesional del 100% (33), 66.67% (22) presentan estrés laboral medio con un tiempo de ejercicio profesional 12-26 años, 100% (5), 60% (3) estrés laboral medio con 7-11 años y el 100%(10), 50% (5) estrés laboral bajo con 2-6 años. Acerca del estado civil del 100% (18), 61.11% (11) presentan estrés laboral medio y son solteras (o) y el 100%(4), 60% (18) presentan estrés laboral medio y son casadas(o). Sobre el sexo del 100%(44), 63.64%(28) presentan estrés laboral medio de sexo femenino y el 100%(4), 50%(2) estrés laboral bajo y de sexo masculino.

En el cuadro N° 10, 11 y 12; se observa que respecto a los hallazgos del nivel de estrés por cada dimensión estudiada encontramos respecto a la Dimensión de Agotamiento Emocional, los resultados nos muestran que de un total de 58 enfermeras, el 58.6 % (34) presentan un nivel Medio de estrés, un 25.9% (15) presentan un nivel Bajo. Acerca del nivel de estrés en la dimensión de Despersonalización se observa que el personal de enfermería presentan un nivel Medio representando un 39.7% (23) y el 25.9 % (15) presentan un nivel Alto. Respecto al nivel de estrés laboral en relación a la dimensión de realización personal, se evidenció que el 44.8% (26) del personal de enfermería presentaron un puntaje Alto y el 41.4% (24) un nivel Medio.

En el cuadro N°13 en cuanto al NIVEL DE ESTRÉS LABORAL en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica, materia del presente trabajo; se encontró que del 100% (58), de personal de enfermería del personal de enfermería encuestados, 43.1% (25) presentan un nivel Medio de estrés, el 31% (18) un nivel Alto y un 25.9% (15) un nivel Bajo.

Estos datos son comparables con los de **Coronado L.** [20], donde encontró que del 100%, de los profesionales de Enfermería encuestados, 64.29% presentan un nivel Medio de estrés, el 21.43% un nivel Bajo y 14.29% un nivel Alto. El nivel de estrés es medio, específicamente para el 35.71% de los enfermeros de las áreas críticas presentan un nivel de estrés medio, mientras que en los servicios de medicina es el 28.57% con este mismo nivel. En las áreas críticas se observa una tendencia a un nivel de estrés Bajo en el 14.29% de enfermeros, estando en tercer lugar los enfermeros que tienen un nivel de estrés alto 4.76%; por el contrario en los servicios de medicina existe una ligera tendencia al nivel Alto con un 9.53% y solo el 7.14% experimentan un Nivel Bajo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos e hipótesis:

- ✍ En lo relacionado al nivel de estrés que experimentan los enfermeros podemos concluir que la mayoría del personal de Enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de este personal, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan al paciente, familia y comunidad.

- ✍ En cuanto al nivel de estrés provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, factores organizativos y factores ambientales el personal de enfermería obtuvo un puntaje que va de medio a alto.

- ✍ Respecto a la dimensión de Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, podemos señalar que la mayoría del personal de enfermería de los departamentos encuestados tienen un nivel de estrés que va de Medio a Bajo.

5.2. RECOMENDACIONES:

- ✍ Realizar estudios de investigación similares sobre el tema ya que constituye un elemento importante para mejorar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en otras instituciones de salud. Así mismo se puede realizar estudios de correlación de factores considerando los factores personales, teniendo una visión holística de la enfermera.

- ✍ Promover que la institución de salud desarrolle diferentes estrategias (entre otros talleres), que permita fortalecer la capacidad de afronte del personal de Enfermería hacia el estrés laboral; ya que el profesional de enfermería es un elemento indispensable en los servicios de salud, por lo que la organización debe velar por su salud emocional.

- ✍ El personal de enfermería especialmente debe practicar técnicas de relajación, meditación, masajes, adecuada postura, buscar apoyo social, involucrarse en actividades recreativas, realizar dinámicas y talleres para confraternizar y mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, ocupar y aprovechar el tiempo libre, distribuir las tareas ya sean laborales o extralaborales de forma equilibrada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores
2. Álvarez E., Fernández L. El síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría; 2011.39: 257-265.
3. Moreno B. Variables sociodemográficas en el proceso de desgaste profesional de enfermería. Revista Rol de Enfermería. 25,11, 18-26, 2012
4. Bromley C. Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés. En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (Enero- Junio 2000) Vol. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.
5. Salvador P. Control del estrés laboral, Editorial Eudema S.A. 2003
6. Gomero R. El Síndrome de Burnout. Rev Med Hered 2005
7. Pico M. Metodología de los panoramas de los factores de riesgo ocupacional: estrategia educativa en salud ocupacional. Hacia la promoción de la salud 2013; 6:17-24.
8. Gray T. James . TheNursing Stress Scale (NSS). Revista Española de Salud Pública versión impresa ISSN.
9. SATSE Salud Laboral. La Enfermería está enferma. España. 2007: Págs. 1-2.
10. Llosa T. Guía del estrés ejecutivo. 2da Ed. Perú Edit. DESA, 2009. Págs. 145 – 154.
11. Galindo L. Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani". (Tesis para optar el título de especialista en Gerencia en servicios de Salud). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. 2014
12. Campero L., De Montis J., González R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. (Tesis previo a la obtención del título de

Licenciada en Enfermería). Universidad de Cuyo, Mendoza, Argentina. 2012

13. Piñero M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. (Tesis previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería). Universidad de Vigo, Murcia, España. 2013
14. Pérez M. (2012) en su investigación “Factores que contribuyen al estrés laboral del personal de enfermería que se encuentra en contacto con el RN crítico en el servicio de cuidado intensivo neonatal del Hospital De Clínicas”. Universidad de la República, Montevideo, Uruguay. 2012
15. García C. Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetrica Hospital Clínico Regional Valdivia. (Tesis para optar al grado de licenciada en obstetricia y puericultura). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. 2016
16. Azocar M., Betancourt Y. Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá. (Tesis previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería). Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela. 2014
17. Dávalos H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. (Tesis previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería). UNMSM, Lima, Perú. 2012
18. Curiñaupa L. Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. (Tesis previo a la obtención de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres). UNMSM, Lima, Perú. 2014
19. Morales C. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. (Tesis previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería). UNMSM, Lima, Perú. 2013

20. Coronado L. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. (Tesis previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería). UPSJB, Ica, Perú. 2015
21. Díaz I., Pacheco R. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco Abril - Julio 2015. (Tesis previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería). UNSLG, Ica, Perú. 2016
22. Oscar S. Estrés y perfiles de personalidad, VOL. 2, Nº 2, Buenos Aires. 1994. Págs. 18–23
23. Lazarus, R.S. Folkmans: Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona. 1986.
24. Oscar S. Estrés laboral. ALCMEON 19 Nº 4 España, 2002.
25. Organización Mundial De La Salud "La salud ocupacional, requisitos para el desarrollo": En Revista internacional de desarrollo sanitario, Suiza – 2008 VOL. 19 Págs. 636-669.
26. Lazarus, R.S. y Folkman, S. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona. Martínez Roca. 2012.
27. Monte, R, y Peiró, JM. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid. Síntesis, 2013
28. Martín M., Viñas J, Pérez J, Luque M, Soler P. Burnout en personal de enfermería. Rev Psiquiatría 2012;24(5):113-118.
29. Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Ponencia presentada en el I seminario internacional sobre estresse e burnout, Curitiba (Brasil), 30-31 de agosto de 2012. Rev electrónica Interacäopsy 2013;1(1):19-33
30. Peña E, Sanz JC, Gómez R, Garrido J, Herrero A. Síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en los profesionales de Enfermería. Rev Metas de Enfermería 2012; 42: 16-20.
31. Vinaccia A S, Alvaran F L. El síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. UnivPsychol Bogotá (Colombia) 2014; 3 (1): 35-45.