



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y
CIENCIAS DE LA SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**TIEMPO DE SERVICIO Y ESTRÉS LABORAL EN
ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL
REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

Presentada por:

Br. ATME CABRERA, Danitza

AYACUCHO-PERÚ

2018

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, ansiedad y depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos, el suicidio.

María del Hoyo Delgado (2004)

A Dios, por la vida y acompañarme en cada paso que doy.

A mis padres Cecilia y Ramiro, por todo su amor y comprensión. Los valores que me han inculcado son la mejor herencia para vencer la adversidad.

A mis hermanos, por su compañía y cariño.

Danita

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, *Alma Máter*, por la formación de profesionales competentes.

A la Escuela Profesional de Enfermería, por su liderazgo en la investigación científica.

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería, por su profesionalismo.

Al asesora Lic. Milagros Gonzales Pariona, por sus apreciaciones y sugerencias en el desarrollo de la tesis.

Al señor director del Hospital Regional de Ayacucho, por las facilidades en el acceso a la muestra.

A las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, por su participación en la presente investigación.

Danita

TIEMPO DE SERVICIO Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.

ATME-CABRERA, Danitza

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017. La investigación tiene nivel correlacional y diseño transversal sobre una muestra intencional de 59 enfermeras asistenciales. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica y el instrumento, la escala de estrés laboral. El análisis estadístico fue inferencial con el cálculo del Coeficiente de Correlación Tau "b" de Kendall, aplicando el Software IBM-SPSS versión 23,0. Los resultados describen que el 44,1% tenían un tiempo de servicio de 10 a 18 años, 35,6% de 1 a 9 años y 20,3% mayor de 18 años. Por otro lado, el 40,7% presentaron estrés moderado, 42,4% leve y 16,9% intenso. En conclusión, el tiempo de servicio se relacionó significativamente con el nivel de estrés laboral ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).

PALABRAS CLAVE. Tiempo de servicio, estrés laboral, recompensa, esfuerzo, implicación.

TIME OF SERVICE AND LABOR STRESS IN NURSING ASSISTANCE OF THE REGIONAL HOSPITAL OF AYACUCHO, 2017.

ATME-CABRERA, Danitza

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between the time of service and the level of work stress in the care nurses of the Regional Hospital of Ayacucho, 2017. The research has a correlational level and cross-sectional design on an intentional sample of 59 nurses. The technique of data collection was the psychometric evaluation and the instrument, the work stress scale. The statistical analysis was inferential with the calculation of the Correlation Coefficient Tau "b" of Kendall, applying the IBM-SPSS Software version 23.0. The results describe that 44.1% had a service time of 10 to 18 years, 35.6% from 1 to 9 years and 20.3% over 18 years. On the other hand, 40.7% had moderate stress, 42.4% mild and 16.9% intense. In conclusion, the time of service was significantly related to the level of work stress ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).

KEY WORDS. Service time, work stress, reward, effort, involvement.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.4. Justificación del estudio	15
1.5. Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Definición de términos	31
2.4. Hipótesis	31
2.5. Variables	32
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	35
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	35
3.3. Población y muestra	35
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	35
3.5. Tratamiento estadístico	37
3.6. Procedimiento de contraste de hipótesis	37

CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	40
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	53
ANEXO	

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla	Pág.
01. Tiempo de servicio y estrés laboral	39
02. Tiempo de servicio y estrés laboral en la dimensión de recompensa	41
03. Tiempo de servicio y estrés laboral en la dimensión de esfuerzo	43
04. Tiempo de servicio y estrés laboral en la dimensión de implicación	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura	Pág.
01. Tiempo de servicio y estrés laboral	39
02. Tiempo de servicio y estrés laboral en la dimensión de recompensa	41
03. Tiempo de servicio y estrés laboral en la dimensión de esfuerzo	43
04. Tiempo de servicio y estrés laboral en la dimensión de implicación	45

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Tiempo de servicio y estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017”; tuvo como objetivo determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en una muestra intencional de 59 enfermeras asistenciales, administrando la escala de estrés laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 35,6% de enfermeras asistenciales tenían un tiempo de servicio de 1 a 9 años y ninguna de ellas presentó estrés laboral intenso. El 20,3% tenían un tiempo de servicio mayor de 18 años y 6,8% de ellas presentaron estrés intenso. Es decir, a mayor tiempo de servicio es mayor el nivel de estrés laboral. Contrastando la hipótesis se confirma que el tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).

La investigación está estructurada en cinco capítulos: El capítulo I, El planteamiento de investigación, expone el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de estudio y limitaciones. El capítulo II, Marco teórico, incluye los antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de términos, las razones para prescindir de la hipótesis y variables. El Capítulo III, Metodología, referencia el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y tratamiento estadístico. El capítulo IV, Resultados, consta de la presentación tabular y gráfica de los

resultados. El capítulo V, Discusión, presenta la comparación, análisis e interpretación de resultados a la luz del marco referencial y teórico disponible. Finalmente, se consignan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Danita

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes en el bienestar físico, psicológico y laboral. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, convirtiéndose en un indicador de la seguridad y la salud laboral. (1)

La mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas, contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante. (2)

El impacto del estrés en el deterioro de la salud involucra: agotamiento, burnout, desgaste, ansiedad y depresión. Entre los daños físicos destacan la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos. El impacto de los nuevos comportamientos de afrontamiento incluye: abuso en el consumo de alcohol y otras drogas, hábito de fumar, dieta poco saludable, mala calidad del sueño y aumento en el índice de accidentes en el trabajo. (2)

En el mundo, entre 5% y 10% de trabajadores en países desarrollados presentan estrés laboral; en tanto en los países industrializados esta cifra es mayor: entre 20% y 50%. (3)

En Europa el 22% de trabajadores presenta estrés. En la región de las Américas, más de uno de cada diez trabajadores reportaron haber sentido constantemente estrés o tensión (12-16%), tristeza o depresión (9-13%) o pérdida de sueño (13-19%) debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo. (2)

En Perú, alrededor del 70% de trabajadores reportaron estrés laboral producido por el exceso de trabajo. (4) El estrés relacionado con el trabajo es reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones. (2) Sin embargo, existen profesiones con mayor vulnerabilidad: enfermería. (5)

Investigaciones en el ámbito nacional describen cifras heterogéneas de estrés laboral en enfermeras asistenciales. En los servicios de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno el 50% de enfermeras presentaron estrés laboral de nivel alto, 25% muy alto, 16,7% medio y 8,3% bajo. (6)

Entre enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo, el 60% presentaron estrés moderado, 40% bajo y ninguno alto; sin embargo no se halló relación significativa entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés ($p = 0.249$). (7)

En el Centro de Salud Pampacangallo de Ayacucho, el 60% del personal de salud presentó estrés laboral moderado, 28,6% leve y 11,4% intenso en asociación inversa con la calidad de atención ($r_s = -0,671$; $p = 0,000$).

Las razones de esta mayor predisposición tienen correlato con las largas jornadas de trabajo y la provisión de cuidados a pacientes que requieren altas demandas emocionales. (8) Por otro lado, la profesión por sí misma es potencialmente estresante: confrontación con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte; dificultades cotidianas derivadas de las relaciones con la familia, compañeros y horarios de rotación laboral. (9)

En el Hospital Regional de Ayacucho, no se identificaron investigaciones actualizadas sobre el nivel estrés laboral en enfermeras asistenciales. Durante las experiencias clínicas en esta entidad hospitalaria se ha observado mal humor y manifestaciones de cansancio en las enfermeras asistenciales con mayor tiempo de servicio. Algunas de ellas verbalizaban frases como: *“me siento agotada”, “me cansa la rutina”, “los reclamos de los pacientes y familiares me ponen de mal humor”, “trabajo en un ambiente hacinado”*, entre otras.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PREGUNTA GENERAL

¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017?

1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS

- a) ¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa?
- b) ¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo?
- c) ¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa.
- b) Identificar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo.
- c) Identificar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El lugar de trabajo constituye una importante fuente de estrés cuando el trabajador no se adapta convenientemente a sus demandas. (2)

Los efectos negativos producidos por estrés laboral incluyen: cefaleas, dolor crónico, insomnio, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), hiporexia, artritis reumatoide, preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de fármacos, alcohol como tabaco. (1)

La presente investigación permitirá a la dirección del Hospital Regional de Ayacucho tomar conocimiento sobre la presencia de distrés laboral entre las enfermeras asistenciales para el diseño e implementación de estrategias que promuevan la salud laboral.

1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la investigación no existieron limitaciones que afectaran el curso de las actividades programadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

La pesquisa de antecedentes previos como parte del marco referencial ha permitido la revisión sistemática de investigaciones en el ámbito internacional, nacional y regional:

Castillo (5) realizó la investigación “*Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia)*”. **Objetivo.** Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. **Método.** Es un estudio analítico y transversal sobre una población de 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de urgencia, hospitalización, unidad de cuidados intensivos, cirugía y consulta externa, aplicando la Nursing Stress Scale. **Resultados.** El 33,97% presentaron estrés laboral intenso. En el factor “conflicto con médicos”, fue la situación que más frecuente de estrés. **Conclusión.** La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.

Gallego y López (10) realizaron la investigación “*El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío*”, Colombia. **Objetivo.** Determinar la presencia de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento más utilizadas por el personal de enfermería. **Método.** El estudio fue descriptivo y transversal sobre una muestra de 25 enfermeros y auxiliares de enfermería entre 18 y 55 años de edad, aplicando la escala del perfil de estrés de Kenneth y Nowack (2002) y el Inventario de estrategias de afrontamiento CSI creado por Tobin (1984). **Resultados.** El 52% presenta estrés causado por problemas financieros, 32% por problemas ambientales y 16% por problemas sociales. Por otro lado, el 60 % tiene una tendencia baja a utilizar la estrategia de resolución de problemas como medio para mitigar el estrés, 64% tendencia baja a autocriticarse, 56% tendencia baja para la estrategia de reestructuración cognitiva, 60% tendencia alta en la

estrategia de evitación de problemas y 72% tendencia alta a evitar el contacto con personas pertenecientes al contexto laboral. **Conclusión.** La evitación de problemas es una de las estrategias de afrontamiento más empleadas por el personal de enfermería, la cual actúa como un método funcional de afrontamiento ante las situaciones inmediatas percibidas como amenazantes.

Soto y Yucra (11) desarrollaron la investigación “*Estresores laborales y capacidad de afrontamiento en internas/os de enfermería Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2013*”. **Objetivo.** Determinar la relación entre los estresores laborales y la capacidad de afrontamiento en las/os Internas/os de Enfermería. **Método.** Es un estudio correlacional y transversal sobre una muestra al azar simple de 60 internos de enfermería de una población de 71 (100%), aplicando la Nursing Stress Scale y la escala de afrontamiento. **Resultados.** El 43,3% perciben estresores laborales en nivel medio, 36,7% excesivo y 20% escaso. Por otro lado, el 40% reporta una capacidad de afrontamiento medio, 31,7% bajo y 28,3% alto. **Conclusión.** Se halló relación significativa entre los estresores laborales y la capacidad de afrontamiento ($p < 0,05$).

Marchena y Medina (12) desarrollaron la investigación “*Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo, 2013*”. **Objetivo.** Comparar los niveles de estrés psicológico de enfermeras de la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT). **Método.** Es un estudio descriptivo-comparativo y transversal sobre una población de 20 (100%) enfermeras asistenciales, aplicando el cuestionario del nivel de estrés psicológico elaborado por las investigadoras. **Resultados.** El mayor porcentaje de enfermeras, 70% en el HRDT y 60% en el HBT, presentaron nivel de estrés psicológico bajo; el restante 40% en el HBT y 30% en el HRDT, presentaron alto nivel de estrés psicológico.

Conclusión. No existe diferencias significativas en los niveles de estrés psicológicos presentados en la enfermeras de la UCI del HRDT en comparación con las enfermeras de la UCI del HBT ($\chi^2=0,382$; $p>0,05$).

Condori (13) desarrolló la investigación “*Factores asociados a la incidencia del síndrome de desgaste profesional y la calidad de atención en la micro red cono sur de la ciudad de Juliaca*”. **Objetivo.** Determinar los factores asociados al síndrome de desgaste profesional en la calidad de atención en el personal de salud. **Método.** Es un estudio correlacional y transversal sobre una muestra intencional de 98 profesionales de salud y 20 técnicos de enfermería, aplicando el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario. **Resultados.** Respecto al Síndrome de Burnout según servicios críticos, en sala de operaciones el 74% presentaron el nivel medio, 9% alto y 17% bajo; en la unidad de cuidados intensivos el 62% presentaron el nivel medio, 19% alto y bajo respectivamente. En el servicio de emergencia, el 58% presentaron el nivel medio, 21% alto y 21% bajo. **Conclusión.** El 68% presentaron síndrome de desgaste profesional de nivel medio, 13% alto y 19% bajo.

Machicado (6) desarrolló la investigación “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2016*”. **Objetivo.** Determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería. **Método.** Es un estudio correlacional, comparativo y transversal sobre una población de 17 profesionales de Enfermería de los servicios de EMG y UCI, aplicando el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y cuestionario para la evaluación del estrés. **Resultados.** Entre las enfermeras del servicio de emergencia el 50% presenta estrés laboral de nivel alto, 25% muy alto, 16,7% medio y 8,3% bajo. Entre las enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos el 40% presenta estrés laboral de nivel alto, 20% muy alto,

medio y bajo respectivamente. **Conclusión.** El nivel estrés laboral en las enfermeras, del servicio de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos es alto; no existiendo diferencias en ambas áreas de trabajo.

Mendoza y Sánchez (7) desarrollaron la investigación "*Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo-2017*". **Objetivo.** Determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en las enfermeras. **Método.** Es un estudio correlacional y transversal sobre una población de 35 enfermeras de las unidades críticas, aplicando el cuestionario de estrés laboral en enfermería. **Resultados.** El 57,1% tienen de 10 a 20 años de servicio, 20% menos de 10 años y 22,9% más de 20 años. Por otro lado, el 60% presentaron estrés moderado, 40% bajo y ninguno alto. **Conclusión.** No existe relación significativa entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés ($p = 0.249$).

Sulca (14) desarrolló la investigación "*Estrés de los trabajadores y calidad de atención en un Centro de Salud. Ayacucho, 2016*". **Objetivo.** Determinar la relación del estrés de los trabajadores con la calidad de atención en el Centro de Salud Pampacangallo. Ayacucho, 2016. **Método.** El estudio fue correlacional y transversal sobre una población de 35 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala de estrés laboral y escala de calidad de atención. **Resultados.** El 60% presenta un nivel de estrés laboral moderado, 28,6% leve y 11,4% intenso. Por otro lado, el 48,6% brinda una mala calidad de atención, 34,3% regular y 17,1% buena. **Conclusión.** El estrés de los trabajadores se relaciona inversamente con la calidad de atención ($r_s = -0,671$; $p = 0,000$).

Molero (15) desarrolló la investigación "*Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*". **Objetivo.** Correlacionar el estrés con el desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. **Método.** El estudio fue correlacional y transversal sobre

una población de 106 trabajadores de la sede administrativa. Las técnicas de acopio de información fueron la encuesta y observación; en tanto los instrumentos, la escala de estrés laboral y la lista de chequeo. **Resultados.** El estrés laboral moderado predominó en 46,1% seguido del leve (32,2%) e intenso (21,7%). El 27,4% presenta un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente. **Conclusión.** Entre estrés laboral y desempeño laboral se halló una correlación significativa e inversamente proporcional ($r_s = -0,562$; $p = 0,000$).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TIEMPO DE SERVICIO

Periodo en años desde que el trabajador inicia labores en una organización. (7)

Una relación de largo plazo entre la organización y el trabajador es deseable para ambas partes: un trabajo de largo plazo incentiva a los empleados a capacitarse y mejorar sus habilidades; a su vez, incentiva a la organización a invertir en la capacitación de sus empleados, lo cual incrementa la productividad laboral y permite a los trabajadores acceder a mayores salarios o a ser promovidos. (16)

2.2.2. ESTRÉS

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. (1)

Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (2)

Tipos de estrés

Del Hoyo (1) identifica dos tipos de estrés:

- **Eutrés (estrés "bueno").** Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.
- **Distrés (estrés negativo).** Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

Teoría fisiológica del estrés

En el desarrollo de la investigación se tomó como referencia el enfoque fisiológico de Hans Selye (1936), endocrinólogo de la Universidad de Montreal. (1) El autor describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo: alarma, resistencia y agotamiento.

- a) **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. En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse
- b) **Fase de resistencia.** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas

canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

- c) **Fase de agotamiento:** como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continuo o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

2.2.3. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (1)

El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. (6)

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de un centro laboral. (2)

Estresores

Los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos: (1)

- a) **Estresores del ambiente físico.** Iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados.
- b) **Estresores relativos al contenido de la tarea.** Carga mental y control sobre la tarea.
- c) **Estresores relativos a la organización.** Conflicto y ambigüedad del rol como la jornada de trabajo.
- d) **Relaciones interpersonales.** Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales): (2)

Categoría	Condiciones que definen el peligro
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).

Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Consecuencias

Del Hoyo (1) considera las siguientes consecuencias:

a) Consecuencias físicas

Trastornos	Manifestaciones
Gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia y digestiones lentas.
Cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias (angina de pecho e infarto de miocardio) y arritmias cardíacas.
Respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, disnea y sensación de opresión en la caja torácica.
Endocrinos	Hipoglucernia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo y síndrome de Cushing.
Sexuales	Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso y alteraciones de la libido.
Dermatológicos	Prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva y alopecia.
Musculares	Tics, calambres y contracturas; rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia e Hiporreflexia).
Otros	Cefaleas, dolor crónico, insomnio, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), falta de apetito y artritis reumatoide.

b) Consecuencias psicológicas

Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: cefaleas, dolor crónico, insomnio, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), hiporexia, artritis

reumatoide, preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de fármacos, alcohol como tabaco.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, ansiedad, miedos y fobias; adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos; alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

c) Consecuencias para la organización

Entre las consecuencias del estrés para la organización estarían: elevado ausentismo, rotación elevada de los puestos de trabajo, dificultades de relación, mediocre calidad de productos y servicios.

Prevención

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (1) establece las siguientes medidas preventivas:

- a) Horario de trabajo.** Diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- b) Participación / control.** Dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- c) Carga de trabajo.** Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

- d) **Contenido.** Diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo. sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- e) **Papeles.** Definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo
- f) **Entorno social.** Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

Futuro. Evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional

Las medidas colectivas para prevenir el estrés relacionado con el trabajo son las siguientes: (2)

Categoría	Medidas
Control	Garantizar la cantidad de personal adecuado. Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo.
Carga de trabajo	Evaluar regularmente los plazos de tiempo y asignar fechas límites razonables. Asegurar que las horas de trabajo sean predecibles y razonables.
Apoyo social	Permitir el contacto social entre los trabajadores. Mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica. Asegurar que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores. Ofrecer una infraestructura organizacional en la que el personal de supervisión asuma la responsabilidad de los demás trabajadores y exista un nivel apropiado de contacto. Invitar a los trabajadores a discutir cualquier conflicto entre las exigencias del trabajo y la familia. Reforzar la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.
Adaptando el trabajo y el trabajador	Que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia; garantizar la utilización adecuada de las aptitudes.
Formación y educación	Proporcionar la formación adecuada para garantizar la adecuación entre las capacidades del trabajador y el trabajo. Suministrar información sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo y cómo prevenirlos.
	Asegurar que las tareas estén claramente definidas. Asignar roles claros, evitando conflictos y ambigüedades entre éstos.

Transparencia y justicia	Ofrecer seguridad en el empleo, en la medida de lo posible. Ofrecer una retribución adecuada por el trabajo desempeñado. Garantizar transparencia y justicia en los procedimientos para atender las quejas.
Ambiente físico de trabajo	Proporcionar iluminación y equipo adecuados. Controlar la calidad del aire y los niveles de ruido, evitando la exposición a agentes peligrosos. Tomar en cuenta las medidas ergonómicas para el diseño del trabajo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Estrés.** Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. (1)
- **Eutrés.** Estrés positivo que motiva a la acción.
- **Distrés.** Estrés negativo que afecta la salud física y psicológica.
- **Estrés laboral.** Conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. (6)
- **Tiempo de servicio.** Periodo en años desde que el trabajador inicia labores en una organización. (7)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa.
- b) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo.
- c) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación.

2.5. VARIABLES

Tiempo de servicio

Estrés laboral:

- Recompensa
- Esfuerzo
- Implicación

2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

- **Estrés laboral.** Conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. (6)
- **Tiempo de servicio.** Periodo en años desde que el trabajador inicia labores en una organización. (7)

2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL

- **Estrés laboral.** Respuesta adaptativa fisiológica, psicológica y de comportamiento a las exigencias del trabajo en función a las capacidades y recursos del trabajador.
- **Tiempo de servicio.** Años de experiencia en el desempeño de funciones en el hospital.

2.5.3. OPERACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tiempo de servicio	Periodo en años desde que el trabajador inicia labores en una organización. (6)	Años de experiencia en el desempeño de funciones en el hospital.	Años de trabajo	Pregunta	Intervalo: - 1-9 años - 10-18 años - > 18 años
Estrés laboral	El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. (7)	Respuesta adaptativa fisiológica, psicológica y de comportamiento a las exigencias del trabajo en función a las capacidades y recursos del trabajador	Recompensa	Dinero Estima Oportunidades de ascenso Seguridad laboral	Ordinal: - Leve (23-46 puntos) - Moderado (47-69 puntos) - Intenso (70-92 puntos)
			Esfuerzo	Demanda Obligaciones	
			Implicación	Aprobación Estima	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO

Aplicativo, porque utilizó las teorías de la investigación básica en busca de posibles aplicaciones prácticas.

3.1.2. NIVEL

Correlacional, porque determinó la relación y grado de correlación entre las variables.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, situado en la avenida Independencia N° 355 del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, del departamento de Ayacucho.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN TEÓRICA

Constituida por 135 enfermeras asistenciales del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho, julio – setiembre de 2017.

3.3.2. MUESTRA

La muestra intencional estuvo integrada por 59 enfermeras asistenciales del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICA

- **Evaluación psicométrica.** Procedimiento para el acopio de información mediante la aplicación de instrumentos psicológicos.

3.4.2. INSTRUMENTO

Escala de estrés laboral

Autoras. Siegrist, J. (17)

Años. 1996.

Descripción. Constituida 23 ítems de opción múltiple con escalamiento Likert, distribuidos en tres dimensiones: esfuerzo (1-6), recompensa (7-17) e implicación (18-23). Las opciones de respuesta son: nunca (0), un poco (1), bastante (2) y mucho (3), de administración colectiva y auto-administrada en un tiempo promedio de 10 minutos.

Forma de administración. Individual y auto-administrada.

Tiempo de administración. En promedio 20 minutos.

Confiabilidad. Con el Coeficiente Alpha de Cronbach en una muestra piloto de 10 enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho. Se obtuvo una fiabilidad de 0,974 que asegura la adecuada precisión del instrumento.

Validez. Por juicio de validez de expertos y participaron profesionales en ciencias de salud.

Norma de administración. A continuación, encontrará un conjunto de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

Norma de evaluación. El puntaje global de estrés laboral fluctúa de 23 (leve) a 92 puntos (intenso), estableciéndose las siguientes categorías: leve (23-46 puntos), moderado (47-69 puntos) e intenso (70-92 puntos).

3.5. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Los datos fueron procesados con el Software IBM – SPSS versión 23,0 y presentados en cuadros como gráficos estadísticos de distribución porcentual. La lectura de los datos corresponde a las cifras representativas. El análisis estadístico fue inferencial con el cálculo del coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall.

3.6. PROCEDIMIENTO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

El contraste de hipótesis tuvo en consideración el nivel de significación del coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall. Una significación menor que 0,05 fue suficiente para validar las hipótesis.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN TABULAR Y GRÁFICA

CUADRO N° 01

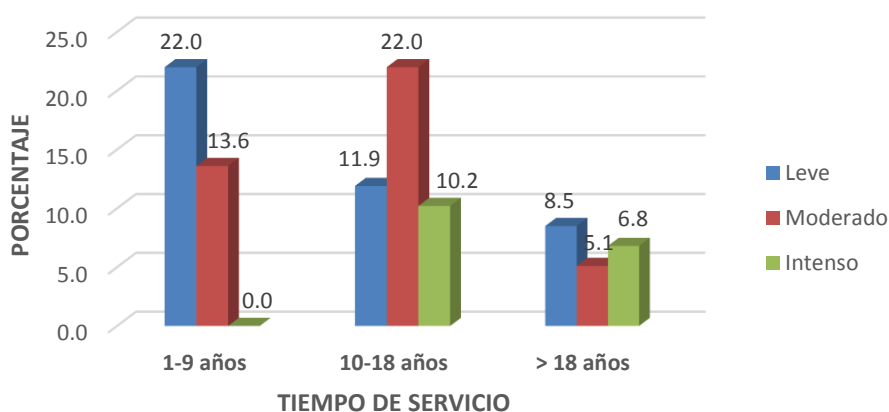
TIEMPO DE SERVICIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.

Tiempo de servicio	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
	Leve		Moderado		Intenso			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1-9 años	13	22,0	8	13,6	0	0,0	21	35,6
10-18 años	7	11,9	13	22,0	6	10,2	26	44,1
> 18 años	5	8,5	3	5,1	4	6,8	12	20,3
TOTAL	25	42,4	24	40,7	10	16,9	59	100,0

Fuente. Escala de estrés laboral.

GRÁFICO N° 01

TIEMPO DE SERVICIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.



Fuente. Cuadro N° 01.

El 35,6% de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho tienen un tiempo de servicio de 1 a 9 años y ninguna de ellas presentó estrés laboral intenso. El 20,3% tienen un tiempo de servicio mayor de 18 años y 6,8% de ellas presentaron estrés intenso. Es decir, a mayor tiempo de servicio es mayor el nivel de estrés.

CUADRO N° 02

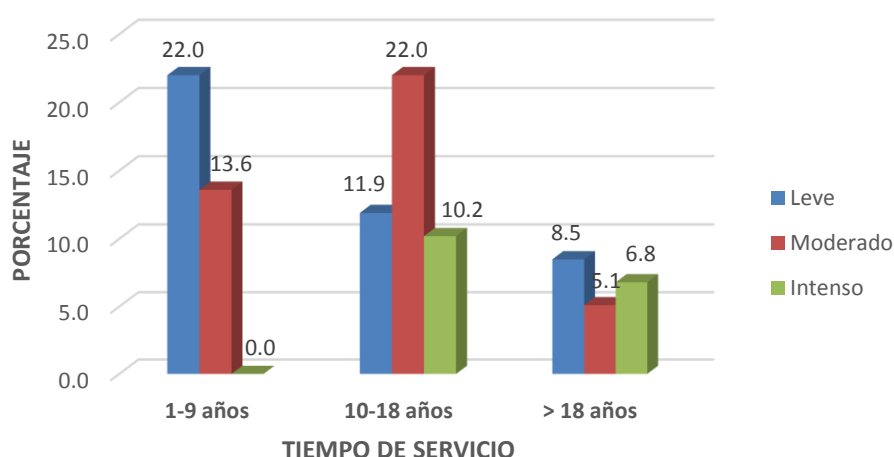
TIEMPO DE SERVICIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RECOMPENSA EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.

Tiempo de servicio	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RECOMPENSA						TOTAL	
	Leve		Moderado		Intenso			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1-9 años	13	22,0	8	13,6	0	0,0	21	35,6
10-18 años	7	11,9	13	22,0	6	10,2	26	44,1
> 18 años	5	8,5	3	5,1	4	6,8	12	20,3
TOTAL	25	42,4	24	40,7	10	16,9	59	100,0

Fuente. Escala de estrés laboral.

GRÁFICO N° 02

TIEMPO DE SERVICIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RECOMPENSA EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.



Fuente. Cuadro N° 02.

El 35,6% de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho tienen un tiempo de servicio de 1 a 9 años y ninguna de ellas presentó estrés laboral intenso en la dimensión de recompensa. El 20,3% tienen un tiempo de servicio mayor de 18 años y 6,8% de ellas presentaron estrés intenso en la dimensión de recompensa. Es decir, a mayor tiempo de servicio es mayor el nivel de estrés en la dimensión de recompensa.

CUADRO Nº 03

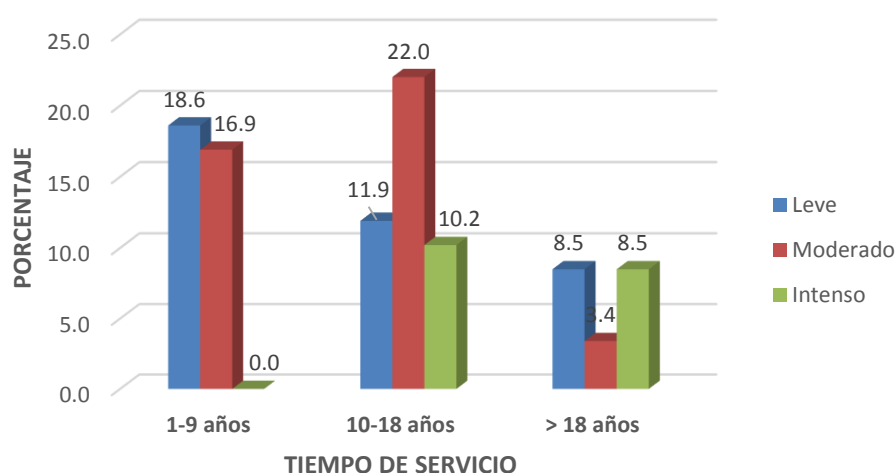
TIEMPO DE SERVICIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE ESFUERZO EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.

Tiempo de servicio	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE ESFUERZO						TOTAL	
	Leve		Moderado		Intenso			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1-9 años	11	18,6	10	16,9	0	0,0	21	35,6
10-18 años	7	11,9	13	22,0	6	10,2	26	44,1
> 18 años	5	8,5	2	3,4	5	8,5	12	20,3
TOTAL	23	39,0	25	42,4	11	18,6	59	100,0

Fuente. Escala de estrés laboral.

GRÁFICO Nº 03

TIEMPO DE SERVICIO SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE ESFUERZO EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.



Fuente. Cuadro Nº 03.

El 35,6% de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho tienen un tiempo de servicio de 1 a 9 años y ninguna de ellas presentó estrés laboral intenso en la dimensión de esfuerzo. El 20,3% tienen un tiempo de servicio mayor de 18 años y 8,5% de ellas presentaron estrés intenso en la dimensión de esfuerzo. Es decir, a mayor tiempo de servicio es mayor el nivel de estrés en la dimensión de esfuerzo.

CUADRO Nº 04

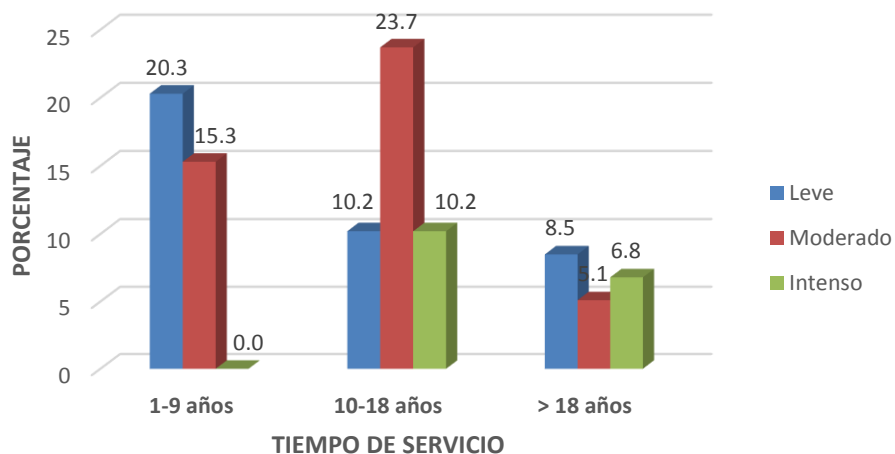
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE IMPLICACIÓN EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.

Tiempo de servicio	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE IMPLICACIÓN						TOTAL	
	Leve		Moderado		Intenso			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1-9 años	12	20,3	9	15,3	0	0,0	21	35,6
10-18 años	6	10,2	14	23,7	6	10,2	26	44,1
> 18 años	5	8,5	3	5,1	4	6,8	12	20,3
TOTAL	23	39,0	26	44,1	10	16,9	59	100,0

Fuente. Escala de estrés laboral.

GRÁFICO Nº 04

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE IMPLICACIÓN EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.



Fuente. Cuadro Nº 04.

El 35,6% de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho tienen un tiempo de servicio de 1 a 9 años y ninguna de ellas presentó estrés laboral intenso en la dimensión de implicación. El 20,3% tienen un tiempo de servicio mayor de 18 años y 6,8% de ellas presentaron estrés intenso en la dimensión de implicación. Es decir, a mayor tiempo de servicio es mayor el nivel de estrés en la dimensión de implicación.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.

Tau “b” de Kendall		Tiempo de servicio
Estrés	Coeficiente de correlación	,282*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	59

Ho : $r_{tb} = 0$

Hi : $r_{tb} \neq 0$

La significancia asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,018) fue menor que valor crítico ($\alpha = 0,05$), rechazándose la hipótesis nula. Por tanto, el tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).

4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa.

Tau “b” de Kendall		Tiempo de servicio
Recompensa	Coeficiente de correlación	,282*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	59

Ho : $r_{tb} = 0$

Hi : $r_{tb} \neq 0$

La significancia asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,018) fue menor que valor crítico ($\alpha = 0,05$), rechazándose la hipótesis nula. Por esta razón, el tiempo de

servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).

- b) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo.

Tau “b” de Kendall		Tiempo de servicio
Esfuerzo	Coeficiente de correlación	,256
	Sig. (bilateral)	,031
	N	59

Ho : $r_{tb} = 0$

Hi : $r_{tb} \neq 0$

La significancia asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,031) fue menor que valor crítico ($\alpha = 0,05$), rechazándose la hipótesis nula. Siendo así, el tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo ($r_{tb} = 0,256$; $p = 0,031$).

- c) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación.

Tau “b” de Kendall		Tiempo de servicio
Implicación	Coeficiente de correlación	,268
	Sig. (bilateral)	,024
	N	59

Ho : $r_{tb} = 0$

Hi : $r_{tb} \neq 0$

La significancia asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,024) fue menor que valor crítico ($\alpha = 0,05$), rechazándose la hipótesis nula. En consecuencia, el tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación ($r_{tb} = 0,268$; $p = 0,024$).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho. Los resultados con mayor relevancia y contrastados con el marco bibliográfico se describen a continuación:

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental que prepara al organismo para una acción potencialmente necesaria. Significa que no todo estrés es negativo, porque una respuesta eficaz conlleva a una adaptación exitosa y motiva a la acción. Cuando el organismo responde de manera inadecuada sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel.
(1)

En el Hospital Regional de Ayacucho, el 44,1% de enfermeras asistenciales tienen un tiempo de servicio entre 10 y 18 años, 35,6% de 1 a 9 años y 20,3% mayor de 18 años.

Mendoza y Sánchez (7) entre enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo establecieron que el 57,1% tenían de 10 a 20 años de servicio, 20% menos de 10 años y 22,9% más de 20 años.

El 64,4% de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho tienen un tiempo de servicio mayor de 9 años. Se trata, por lo general, de personal nombrado y que conoce el funcionamiento de este nosocomio.

Una relación de largo plazo entre la organización y el trabajador es deseable para ambas partes: un trabajo de largo plazo incentiva a los empleados a capacitarse y mejorar sus habilidades; a su vez, incentiva a la organización a invertir en la capacitación de sus empleados, lo cual incrementa la productividad laboral y permite a los trabajadores acceder a mayores salarios o a ser promovidos. (16)

El 40,7% de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho presentaron estrés moderado, 42,4% leve y 16,9% intenso.

Mendoza y Sánchez (7) en las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo describen que el 60% de enfermeras presentaron estrés moderado, 40% bajo y ninguno alto.

Entre las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho se identificó distrés laboral (estrés moderado e intenso) en seis de cada diez, hallazgo que refleja la inadecuada adaptación del organismo a las demandas de la organización: alta demanda de pacientes, escasa dotación de personal, infraestructura inadecuada que no ofrece comodidad y confort, entre otros factores ambientales.

Un comentario aparte merece la actual infraestructura que ocupa el Hospital Regional de Ayacucho, con espacios reducidos e improvisados por la demolición no planificada de algunos ambientes.

Para Del Hoyo (1), los factores de estrés laboral se clasifican en tres grandes grupos:

- a) Estresores del ambiente físico. Iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados.

- b) Estresores relativos al contenido de la tarea. Carga mental y control sobre la tarea.
- c) Estresores relativos a la organización. Conflicto y ambigüedad del rol como la jornada de trabajo.
- d) Relaciones interpersonales. Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Analizando la relación de variables se constata que del 35,6% de enfermeras asistenciales con un tiempo de servicio de 1 a 9 años, ninguna de ellas presentó estrés laboral intenso. Del 20,3% de enfermeras con un tiempo de servicio mayor de 18 años, el 6,8% de ellas presentaron estrés intenso. De acuerdo al análisis inferencial, el tiempo de servicio se relacionó significativamente con el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).

Resultados diferentes fueron descritos por Mendoza y Sánchez (7), en las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo, al reportar la ausencia de relación significativa entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés ($p = 0,249$).

Como señala Del Hoyo (1), en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales.

En las enfermeras asistenciales con mayor tiempo de servicio se halló mayor intensidad de estrés, lo que indicaría la exposición prolongada a los estresores laborales. La excesiva demanda de pacientes y la inadecuada dotación de personal generan sobrecarga de trabajo. Por otro lado, el carácter rutinario de algunas intervenciones de enfermería propicia aburrimiento y escasa motivación.

El origen del estrés laboral está básicamente en factores objetivos, ligados a la organización, a los procesos y a las condiciones de trabajo. Ahora bien, no todos los trabajadores del mismo entorno lo sufren por igual. (18)

Similares resultados fueron evidenciados al correlacionar el tiempo de servicio con las dimensiones del estrés laboral: recompensa ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$), esfuerzo ($r_{tb} = 0,256$; $p = 0,031$) e implicación ($r_{tb} = 0,268$; $p = 0,024$).

Las enfermeras asistenciales que perciben que la recompensa por su trabajo es menor al esfuerzo que realizan presentan mayores niveles de estrés. Del mismo modo, la percepción de sobre carga de trabajo y la excesiva implicación con el trabajo condicionan mayores niveles de estrés.

CONCLUSIONES

1. El tiempo de servicio se relacionó significativamente con el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).
2. El tiempo de servicio se relacionó significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).
3. El tiempo de servicio se relacionó significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho ($r_{tb} = 0,256$; $p = 0,031$).
4. El tiempo de servicio se relacionó significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho ($r_{tb} = 0,268$; $p = 0,024$).

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho, promover la salud laboral y mental de los trabajadores asistenciales a través de la adecuada dotación de personal y la mejora de las condiciones laborales para el confort del personal.
2. Al departamento de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, promover el desarrollo de actividades recreativas, deportivas y culturales como práctica de distensión que permita la mayor integración y el trabajo en equipo.
3. A la oficina de personal del Hospital Regional de Ayacucho, gestionar la adecuada dotación de personal profesional de acuerdo a la demanda de la organización.
4. A las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, gestionar adecuadamente el tiempo libre y desarrollar actividades de esparcimiento.
5. A la comunidad científica, continuar con el desarrollo de investigaciones sobre la influencia del estrés en el desempeño laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Del Hoyo M. *Estrés laboral*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo; 2004.
2. OIT: Organización Internacional del Trabajo. *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: OIT, 2016.
3. Mac Donald A. *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Buenos Aires: Mercosur ABC; 2009.
4. Instituto de Análisis y Comunicación “Integración”. *Encuesta sobre estrés en población peruana*. Lima: IAC-Integración; 2014.
5. Castillo I. *Estrés laboral en enfermería y factores asociados*. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte* 2014; 30 (1): 34-43.
6. Machicado Y. *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2016*. Tesis de licenciatura. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
7. Mendoza B, Sánchez A. *Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo-2017*. Tesis de licenciatura. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017.
8. Hernández E, Cerezo S, López M. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *RevEnfermInstMex Seguro Soc* 2007; 15 (3): 161-166.
9. Ministerio del Trabajo. *Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia*

- de salud ocupacional*. República de Colombia, julio de 2012 Bogotá, D.C.: El Ministerio; 2012.
10. Gallego L, López D. *El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío* [Online]. *Revista de Psicología Científica*. Colombia; 2017. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>.
 11. Soto M, Yucra C. *Estresores laborales y capacidad de afrontamiento en internas/os de enfermería Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2013*. Tesis de licenciatura. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
 12. Marchena C, Medina I. *Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo, 2013*. Tesis de licenciatura. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2013.
 13. Condori EL. *Factores asociados a la incidencia del síndrome de desgaste profesional y la calidad de atención en la micro red cono sur de la ciudad de Juliaca*. Tesis de maestría. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2015.
 14. Sulca Y. *Estrés de los trabajadores y calidad de atención en un Centro de Salud. Ayacucho, 2016*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2016.
 15. Molero G. *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2016.
 16. Avila I. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte* 2014; 30(15).
 17. Siegrist J. Adverse Health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational health Psychology* 1996, 1(1): 27-41.
 18. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. *Guía sobre estrés ocupacional*. España: UGT; 2006.

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TIEMPO DE SERVICIO Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METÓDICA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLE 1	Enfoque de investigación Cuantitativo Nivel de investigación Correlacional Tipo de investigación Aplicado Diseño de investigación Transversal Población Constituida por 135 enfermeras asistenciales del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho, julio – setiembre de 2017. Muestra. 59 enfermeras asistenciales del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena". Tipo de muestreo Intencional. Técnicas Evaluación psicométrica. Instrumento Escala de estrés laboral Tratamiento estadístico Tau "b" de Kendall
¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017?	Determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.	El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.	Tiempo de servicio	
ESPECÍFICAS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS	VARIABLE 2	
a) ¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa? b) ¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo? c) ¿Existe relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación?	a) Identificar relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa. b) Identificar relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo. c) Identificar relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación.	a) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de recompensa. b) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de esfuerzo. c) El tiempo de servicio se relaciona significativamente con el nivel de estrés laboral en la dimensión de implicación.	Estrés laboral: - Recompensa - Esfuerzo - Implicación	

Anexo 02

INSTRUMENTOS

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Siegrist, J. (1996)

A continuación, encontrará un conjunto de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

I. DATOS GENERALES

- 1.1. ¿Cuál es su edad? _____ años
- 1.2. ¿Cuántos años viene laborando en el Hospital? _____ años
- 1.3. ¿Cuál es su condición laboral?
- Nombrada () Contratada ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

Nº	ITEMS	Nada	Poco	Bastante	Mucho
		0	1	2	3
	Esfuerzo				
1	A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado				
2	Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo				
3	En mi trabajo tengo mucha responsabilidad				
4	A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado				
5	Mi trabajo requiere esfuerzo físico				
6	En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo				
	Recompensa				
7	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				
8	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco				
9	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo				

	necesario				
10	En mi trabajo me tratan injustamente				
11	Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas				
12	Estoy padeciendo -o esperando- un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).				
13	Mi puesto de trabajo está en peligro				
14	Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño				
15	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado				
16	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas				
17	Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.				
	Implicación				
18	Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo				
19	Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza				
20	Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo				
21	Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo				
22	No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él				
23	Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche				

Anexo 03
PRUEBA DE FIABILIDAD
ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	40

Estadísticas de total de elemento				
ÍTEM	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	104,90	348,544	,243	,975
2	105,10	326,544	,816	,973
3	105,40	339,600	,612	,974
4	105,20	323,511	,900	,973
5	104,90	329,878	,787	,973
6	104,90	339,433	,562	,974
7	105,30	342,678	,438	,974
8	105,30	333,122	,693	,974
9	105,40	329,156	,862	,973
10	105,10	325,211	,863	,973
11	104,80	341,067	,587	,974
12	104,90	349,878	,130	,975
13	105,50	339,167	,681	,974
14	105,30	322,678	,921	,973
15	105,10	326,544	,816	,973
16	105,00	337,333	,593	,974
17	104,90	329,433	,804	,973
18	104,80	333,733	,712	,973
19	105,30	343,122	,415	,974
20	105,00	326,889	,841	,973
21	104,90	348,544	,243	,975
22	105,10	326,544	,816	,973
23	105,40	339,600	,612	,974
24	105,20	323,511	,900	,973

25	104,90	329,878	,787	,973
26	104,90	339,433	,562	,974
27	105,30	342,678	,438	,974
28	105,30	333,122	,693	,974
29	105,40	329,156	,862	,973
30	105,10	325,211	,863	,973
31	104,80	341,067	,587	,974
32	104,90	349,878	,130	,975
33	105,50	339,167	,681	,974
34	105,30	322,678	,921	,973
35	105,10	326,544	,816	,973
36	105,00	337,333	,593	,974
37	104,90	329,433	,804	,973
38	104,80	333,733	,712	,973
39	105,30	343,122	,415	,974
40	105,00	326,889	,841	,973

Anexo 04

DATOS COMPLEMENTARIOS

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25-35 años	19	32,2	32,2	32,2
	36-46 años	28	47,5	47,5	79,7
	47-57 años	12	20,3	20,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Condición laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contratada	20	33,9	33,9	33,9
	Nombrada	39	66,1	66,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	