



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS:

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE
LA UNIDAD DE VIGILANCIA INTENSIVA, MEDICINA Y
EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ES SALUD
TARAPOTO, 2016**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: VÁSQUEZ ANCAYA MISHEL AMALIA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**TARAPOTO – PERU
2017**

DEDICATORIA

A mi madre, porque todo lo que soy se la debo a ella, por su apoyo incondicional y por inculcar en mi la importancia del estudiar.

A mi Hermano, por estar siempre conmigo en los buenos y malos momentos de mi vida, y esta no es la excepción.

A Luis, por sus consejos, sus llamadas de atención para hacer las cosas bien y ser una mujer de éxitos; y por ser ustedes la inspiración para finalizar este trabajo.

A mi hijo, que es la razón de que me levante cada día y esfuerce por el presente y el mañana, eres mi motivación principal.

AGARDECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida lleno de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que en una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

RECONOCIMIENTO

Nombrar mi reconocimiento sincero a la colaboración de la Lic. Teresa Flor Perea Paredes, Coordinadora Académico de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, además a las licenciadas que contribuyeron con la recopilación de datos de la encuesta de mi tesis.

A la Mg. Ana Sandoval que me ayudó a fundamentar la parte conceptual de este trabajo de investigación.

Por último un agradecimiento a mi mamá Etelvina y a mi hijo Benjamín que me brindaron el aliento necesario para la culminación de este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado nivel de estrés en las enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016, tuvo como objetivo general identificar el nivel de estrés en las enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva – medicina y emergencia.

El tipo de estudio fue básico, porque genera nueva información, con un nivel cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo simple, se consideró una muestra de 27 enfermeras quienes brindaron información para el procesamiento de los resultados; en cuanto a la recopilación de datos de campo se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario sobre el nivel de estrés de Barraza, A y Gutierrez, D, a base de 40 preguntas que fueron elaboradas a partir de los indicadores de las variables, con una escala ordinal.

Los resultados que se obtuvieron tienen como conclusión que el nivel de estrés en las Enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva – medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016, encontrándose como resultado que el 26% tienen bajo estrés, 59% estrés medio y el 15% estrés alto. Por ello se sugiere prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc., del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales; organizar todas las actividades del profesional de la salud para evitar la duplicidad de roles que causan la sobrecarga laboral.

Palabras claves: Estrés, unidad de emergencia, unidad de vigilancia intensiva y unidad de medicina.

ABSTRACT

The present research work titled Level of Stress in the Nurses of the Intensive Care Unit– Medicine and Emergency - Hospital II Essalud - Tarapoto 2016, it had as general objective to identify the level of stress in Nurses in the Intensive Care Unit - Medicine and Emergency.

The type of study was basic because it generates new information with a quantitative level, with a simple descriptive non-experimental design, it was considered a sample of 27 nurses who provided information for the processing of the results; in regard to the collection of data in field, technique of survey was used and as an instrument, a questionnaire with 40 questions that were compiled on the basis of the indicators of the variables with an ordinal scale.

The results had as conclusion that the level of stress in Nurses in the Intensive Care Unit - Medicine and Emergency - Hospital II Essalud - Tarapoto in 2016, as a result had that 26% low stress, 59% medium stress and 15% high stress. Therefore it is suggested to pay attention to the affective needs, psychological, environmental, etc., of the staff to be able to provide emotional support and improve labor and environmental conditions; the organization of all activities of the health professional in order to avoid duplication of roles that cause the workload.

Keywords: Stress, emergency unit, intensive care unit and medical unit.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	13
1.2. Formulación del Problema	15
1.3. Objetivo:	
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación del estudio	16
1.5. Importancia de la investigación	17
1.6. Limitaciones de la Investigación	18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	19
2.2. Bases Teóricas	23
2.3. Definición de Términos	29
2.4. Hipótesis	30
2.5. Identificación de Variables	31
Definición conceptual de la variable	31

Definición operacional de la variable	31
Operacionalización de variables	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo y nivel de Investigación	33
3.2. Descripción del ámbito de estudio	34
3.3. Población y muestra	34
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de Datos	35
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	35
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	37
4.1 Presentación de resultados	37
4.2 Discusión	42
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	
Anexo 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Cuestionario de nivel de estrés	
Anexo 03: Escala de medición de Nivel de estrés	
Anexo 04: Respuesta del cuerpo frente a condiciones estresantes.	
Anexo 05: Respuesta del cuerpo frente a condiciones estresantes, aumento de la actividad simpática.	
Anexo 06: Fotos	
Anexo 07: Juicio de expertos	
Anexo 08: Permiso de la institución	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Número de enfermeras en servicio de hospitalización	34
Tabla N° 02: Niveles de estrés con respecto a su dimensión físico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.	37
Tabla N° 03: Niveles de estrés con respecto a su dimensión psicológico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y Emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.	38
Tabla N° 04: Niveles de estrés con respecto a su dimensión comportamental en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.	39
Tabla N° 05: Nivel de estrés en las 3 unidades de estudio del Hospital II Es salud, Tarapoto 2016	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N°1: Niveles de estrés con respecto a su dimensión físico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.	37
Gráfico N°02: Niveles de estrés con respecto a su dimensión psicológico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.	38
Gráfico N°03: Niveles de estrés con respecto a su dimensión comportamental en las enfermeras de la unidad de vigilancia, Medicina y Emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.	39
Gráfico N°04: Nivel de estrés en las 3 unidades de estudio del Hospital II Es salud, Tarapoto en el año 2016.	41

INTRODUCCIÓN

Actualmente el tema del estrés, en todos los ámbitos de trabajo se ha vuelto significativo por la visión del proceso salud- enfermedad y la repercusión que este tiene en la vida de una persona. Los niveles de estrés varían en las diferentes profesiones en salud, sin embargo hay estudios que encuentran que las principales fuentes de estrés son compartidas y señalan la sobrecarga de trabajo, como factor principal. En otros países, el papel de la enfermera es evaluado constantemente dado el servicio tan importante que presta y se considera un peligro potencial para los pacientes ocasionado por la presión del tiempo sobre los profesionales de enfermería y de la salud en general.

Se considera que el estrés en enfermeras (os) afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes, así como su estado de salud. Además que podría ser la principal causa de desgaste, insatisfacción laboral, rotación excesiva, dificultades para el reclutamiento, deserción, ausentismo e incapacidad. Por ello el presente estudio busca identificar el nivel de estrés de las enfermeras de las unidades de vigilancia intensiva, medicina y emergencia; con el único propósito de brindar sugerencia y un plan de acción para mitigar esta enfermedad.

El presente trabajo de investigación se a dividido en cuatro capítulos que permiten detallar de manera más clara el desarrollo del informe, por ello a continuación se explica:

Capítulo I: Conformado por la descripción del problema haciendo hincapié sobre las variables de estudio para ello se formuló el problema de investigación, además de objetivo general y específicos, justificación en este se presenta la teórica, practica, metodológica y social, así mismo la importancia y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico conformado por antecedentes a nivel internacional y nacional con el propósito de obtener trabajos de investigación relacionados al presente estudio, bases teóricas, hipótesis tanto general como específicas, definición de términos, identificación de variables, definición operativa de variables e indicadores.

Capítulo III: Metodología de la investigación conformado por el ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y finalmente plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Conformado por los resultados.

Capítulo V: Discusión.

Finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el contexto internacional, uno de los problemas de salud mental preponderante en la sociedad y perjudicial para las personas porque trae enfermedades físicas y psicológicas, es el “estrés laboral”, considerado como una de las enfermedades del siglo XXI, puesto que suscita cambios en el entorno generando inestabilidad emocional, hoy en día con el avance de la tecnología y la ciencia, ha creado condiciones en donde las personas tienen dificultades en el desarrollo de sus labores, repercutiendo en las metas trazadas en la organización; puesto que no hay condiciones adecuadas para el funcionamiento de tareas o responsabilidades.

La Organización Mundial de la Salud evaluó que hasta en el año 2013, las alteraciones mentales eran el segundo puesto de enfermedades en el mundo, hoy en día, más de 1800 millones de hombres y mujeres, sufren esta inestabilidad tanto física como psicológica; sea en menor o mayor “índice de frecuencia esta serie de fases están relacionadas con la mente y se considera que es el motivo que incita al suicidio entre 10-20 millones de personas cada año y de ellos se efectúan 1 millón de suicidios”¹. “Los trastornos de ansiedad afectan a 400 millones de personas y 340 millones padecen diferentes formas de depresión; además un 80%, de las personas con trastornos mentales no reciben tratamiento”².

Al estrés se le conoce por la conducta que expresa la persona frente a elementos externos generando una etapa de malestar ocasionando reacciones negativas y dañinas para la salud. Frente a este estímulo, el cuerpo fisiológicamente libera células de defensas con la finalidad de tolerar la amenaza. “La principal función de este fenómeno adaptativo es de preparar al organismo para responder a una serie de agresiones de una forma

satisfactoria, es decir, que garantice su supervivencia, produciendo una activación que nos motive y prepare para la acción”.³.

El profesional de enfermería tiene una tarea humanística y relevante por su vocación a servir, ofreciendo a la sociedad mejores cuidados, un servicio de atención integral y de calidad; pero hay condiciones laborales donde el profesional se ve perjudicado, no hay un ambiente de trabajo adecuado, ante ello se va generando factores estresantes, repercutiendo de esta manera en su labor diaria, no solo desde el aspecto psicológico, sino también físico, aún más, cuando los profesionales de enfermería llevan al trabajo los problemas suscitados en su hogar, con todo lo mencionado esto repercute de manera directa en la atención al paciente, conllevando a la insatisfacción personal y por ende al mal servicio brindado en salud.

Las enfermeras del Hospital II Essalud – Tarapoto, no están ajenas a padecer este problema, puesto que diariamente por circunstancias que se va dando a lo largo de su jornada laboral, como son sobrecarga de trabajo sufren estrés, el Hospital de Essalud cuenta con 10 servicios de hospitalización; siendo los servicios más complicados, considerando que llegan todo tipo de pacientes con diferentes males y tratamientos, servicio de unidad de vigilancia intensiva y medicina; los mencionadas son servicios críticos, ya que tienen particularidades por el prototipo de paciente que se atiende periódicamente, puesto que el trabajo que realizan lo hacen bajo presión permitiendo que la funciones que se realizan sean de esfuerzo tanto mental como físico, a ello se suma la exigencia de la calidad de atención; aumento de paciente por jornada de trabajo, carga administrativa, problemas personales y familiares, malas relaciones interpersonales ante estas condiciones se enfrentan diariamente. Esta situación requiere que el profesional de enfermera tenga conocimiento sobre la atención de sus pacientes, ante esta situación se pretendió estudiar el presente trabajo de investigación considerando que es menester que la enfermera tenga las condiciones básicas tanto física como mentales para afrontar circunstancias difíciles conllevando al éxito personal y de la organización.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. Problema General:

¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016?.

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión físico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión psicológico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión comportamental, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1. Objetivo General:

Identificar el nivel de estrés en las enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión físico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.

- Determinar el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión psicológico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.
- Determinar el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión comportamental, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación Teórica:

La importancia que tiene el estrés laboral, puesto que constituye un factor de riesgo psicosocial para la salud de los individuos ya que, puede repercutir en el ámbito económico y social, además se considera como autor a Santos ⁴, quien explica la teoría transaccional en el trabajo, considerando que es una de las enfermedades que la padecen aquellas personas que están expuestas a trabajar bajo presión, cabe recalcar que se explica como consecuencia de estrés laboral a condiciones externas, tales como entorno físico inadecuado, exceso de responsabilidades, falta de remuneraciones, carga administrativa; es necesario recalcar que si bien es cierto, somos humanos sujetos a responsabilidades que cumplir en la organización, pero no debe darse esta situación en el profesional de enfermería, puesto que tratamos con pacientes y de una u otra forma el estado de ánimo físico y psicológico va a depender mucho en la calidad de servicio que se brinde al usuario repercutiendo en la satisfacción que el mismo sienta en la prestación del servicio que requiera; frente a ello es imprescindible el estudio con la finalidad de proporcionar sugerencias que puedan ayudar a disminuir este condicionante.

1.4.2 Justificación Práctica:

Los resultados obtenidos en la presente investigación se proporcionarán a la jefatura de recursos humanos quien debe tomar las medidas necesarias que ayudarán a las enfermeras de los servicios de emergencia, medicina y unidad de vigilancia intensiva, a

disminuir el nivel de estrés, conllevando a realizar un mejor trabajo en la organización y brindando un mejor servicio a los pacientes. Así mismo permitirá resolver problemas que generen dificultades en las funciones que realizan las enfermeras con el único propósito de mejorar las condiciones de calidad en la atención a los pacientes.

1.4.3 Justificación Metodológica:

El estudio tiene como objetivo identificar el nivel de estrés que padecen las enfermeras del Hospital EsSalud, identificando así los niveles de estrés laboral, proporcionando de esta manera datos que nos ayuden a disminuir esta problemática que no está ajena a nuestra realidad; cabe mencionar que en el desarrollo del estudio se utilizó el método científico. Además de brindar los resultados exactos sobre el nivel de estrés con la finalidad de que la organización proponga mejores condiciones de trabajo.

1.4.4 Justificación Social:

Se basa en la exigencia de fomentar una adecuada salud ocupacional, con el propósito de evitar el estrés laboral en los enfermeros a través de la identificación de condiciones de peligro, lo cual puede garantizar un mejor rendimiento profesional conllevando al desarrollo eficiente y eficaz de sus funciones haciéndolas más productivas, sin embargo los costos elevados por tratamientos de problemas de estrés han ocasionado que ciertas organizaciones se involucren más en la estabilidad emocional de sus trabajadores, dando más interés en la prevención y control sobre los agentes estresores involucrados en el ámbito laboral. Finalmente con el aporte a la investigación será de mucha ayuda al profesional de enfermería considerando que si se mejora las condiciones de trabajo en consecuencia se obtendrá mejor atención en los servicios que prestan en el hospital.

1.5. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

El licenciado en enfermería realiza una labor humanista, individualizada y colectiva, que demanda de sacrificios, tiempo, dedicación, destrezas y habilidades, sin embargo están

expuestos a agentes estresores que de alguna manera influyen en la atención que brinda al paciente; por ello se cimenta en la exigencia de promover buenas prácticas de salud mental y física, con la finalidad de evitar estrés laboral en los enfermeros con ello contribuir al mejor desempeño laboral con ello va de la mano la calidad de atención que perciben los pacientes de los profesionales, conociendo que las buenas prácticas de atención y calidad de servicio brindaron satisfacción personal, mayor productividad y rendimiento a la institución reflejándose en el logro de metas y objetivos.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:

- No se encontraron trabajos de investigación sobre estrés a nivel local.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Reátegui F. y et al ⁵ (2012). Tesis de licenciatura: ***Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León. España.***

Las conclusiones fueron, aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta puntuaciones medias o altas en el Maslach Burnout Inventory. El 19% y el 11% de los trabajadores, respectivamente, presentan puntuaciones anormales en el cuestionario de salud general y en escala de depresión. El personal de planilla, especialmente los varones, tiene mayores niveles de agotamiento emocional que los trabajadores contratados interinos. El contacto con el público eleva la puntuación de despersonalización, pero reduce la sensación de inadecuación profesional. La antigüedad en el puesto actual constituye un seguro contra la sensación de inadecuación profesional.

Yonellis, F.⁶ (2012). Tesis de licenciatura: ***Estrés laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en el profesional de Enfermería. México.***

El objetivo primordial de la investigación fue evaluar el estrés laboral y relación entre el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. El análisis de los resultados obtenidos permite inferir que la mayoría de las enfermeras presentan síntomas físicos durante la jornada laboral, así también presentan síntomas conductuales y se determinaron los síntomas afectivos.

Becerra Alipaza, V. ⁷ (2011). Tesis de licenciatura: ***Factores asociados a las situaciones de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en la Unidad de cuidados Coronarios del Hospital de la Sanidad. Argentina.***

Los factores causantes de estrés en orden jerárquico son las siguientes características, las relaciones interpersonales con el personal superior y los factores de trabajo, las manifestaciones de estrés es mayor en el personal con más de tres años de servicio, la mayoría de enfermeras están preparadas para afrontar urgencias y están asociadas con los casos de especialidad recibida por la mayoría. Las conclusiones obtenidas de los resultados fueron que el exceso de trabajo genera estrés en las enfermeras, así mismo la falta de comunicación con el supervisor genera descontento y falta de motivación para el desempeño de labores ocasionando disconformidad.

Carranza Mariños F. J.⁸ (2011). Tesis de maestría: ***Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de una unidad de cuidados Intensivos. España.***

Concluyo que de los 98 cuestionarios entregados fueron devueltos 30 a los investigadores, lo que supone unos porcentajes de respuestas del 30.61%. Se pudo determinar en las posibles diferencias en los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en relación a las variables sociodemográficas, es la edad de los sujetos y el resto varía. También se pudo determinar en dicha investigación la correlación que hay entre dimensiones del inventario de Respuestas de Ansiedad y las dimensiones del MBI. Se observó una correlación con las dimensiones cognitivo y conducta con la dimensión de cansancio. También se da que en caso de estado civil de los sujetos aparece una correlación significativa con las dimensiones de cansancio emocional del MBI.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Cueva, G.⁹ (2011). Tesis de Maestría: ***Estrés laboral en los profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Universitario Cayetano Heredia. Lima – Perú.***

El estudio se realizó con un método, descriptivo transversal y se utilizó en una muestra de 20 profesionales de enfermería de los diferentes turnos, para ello se investigaron 46 ítems con una escala dicotómica Si – NO. Los resultados de estudio permiten afirmar que

existen indicaciones físicas, psicológicas y sociales de estrés laboral en el profesional, que éste conserva el ánimo y la vocación de trabajo durante su jornada laboral.

Duarte, J. y et al.¹⁰ (2012). Tesis de Maestría: ***Nivel de estrés en Enfermeras en Hospitales nacionales de Lima Metropolitana. Perú.***

El objetivo fue, determinar el nivel de estrés en enfermeras de Hospitales Nacionales de Lima, identificar los factores generadores del estrés y los mecanismos de afronte utilizados y establecer la repercusión del estrés de las enfermeras en el cuidado de enfermería. El método fue descriptivo simple de corte transversal.

La población estuvo conformada por 52 Enfermeras asistenciales de los Servicios de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos, Medicina y Cirugía de los Hospitales Nacionales. El instrumento fue el Test de Burnout y un formulario tipo cuestionario, la técnica fue la encuesta siendo una conclusión entre otros: Existe un porcentaje considerable de Enfermeras en los Hospitales Nacionales que tiene un nivel de estrés manejable que se evidencia es su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia.

Mariano, I. ¹¹ (2012). Tesis de licenciatura: ***Estrés laboral del personal asistencial del Hospital del Policía, Lima – Perú.***

Indican que el nivel de vida, los principales papeles familiares, las unidades de alimentación, vivienda, recreación, así como las características de la ocupación, educación y perfil profesional se asocia con los niveles de estrés que producen los individuos en su desempeño laboral. De modo que en la medicina que se produzcan satisfacciones intrínsecas y extrínsecas que son parte del bienestar general del individuo se estarán reduciendo significativamente las posibilidades de generar condiciones estresantes.

Dávalos Pérez, H. ¹² (2011). Tesis de licenciatura: ***Niveles de estrés en Enfermeras del Hospital Casimiro Ulloa. Lima. Perú.***

Al establecer relación entre el nivel de estrés laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, el 75% (9) presentaron estrés laboral medio encontrándose entre las edades 36-43 años, 61.54% (8) presentaron estrés laboral medio encontrándose entre las edades de 28-35 y 44-55 años. En el estrés laboral medio generalmente se presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse en su trabajo, problemas en las relaciones interpersonales con sus compañeros del trabajo, cambios en el peso, ausentismo en el trabajo, fatiga sin ninguna razón, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

López Muñoz, M.¹³ (2011). Tesis de licenciatura: ***Niveles de estrés en Enfermeras que laboran en las Unidades Críticas del Hospital de la Solidaridad en San Martín de Porres. Perú.***

Los objetivos fueron: establecer los factores estresores que genera estrés en el personal de enfermería que labora en las unidades críticas, analizar las principales manifestaciones físicas y psicológicas del estrés, establecer si la Enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 38 Enfermeras asistenciales. El instrumento que utilizó fue el cuestionario, conclusión con Tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observan a nivel emocional y cognitivo más que físico constituyendo este factor el que debería tenerse en cuenta por las implicancias que podría generar en la calidad de atención de los pacientes críticos.

Narváez Cáceres G.¹⁴ (2011). Tesis de licenciatura: ***Conocimientos y manejo del estrés en Enfermeras de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo. Lima. Perú.***

El trabajo de investigación fue de corte descriptivo simple, utilizando una muestra de 120 Enfermeras asistenciales que en su mayoría (53.125%) tienen un nivel de conocimientos y manejo de estrés comprendido entre el mínimamente adecuado y medianamente adecuado, refieren que se encuentran trabajando horas extras por falta de personal lo que conlleva esta situación a no manejar adecuadamente el estrés.

2.2 BASES TEÓRICAS:

Yonelis¹⁵ (2013), define al estrés laboral como un “conjunto de fenómenos que suceden en el organismo, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador”. El estrés laboral es uno de los fenómenos concurrentes en la sociedad, la misma que en muchos casos aparece en el trabajo, contribuyendo a una importancia social.

Se define al estrés como una reacción total del cuerpo frente a diferentes estímulos estresores o circunstancias estresantes, son condiciones estresantes se han considerado el entorno físico, perfiles del puesto, desarrollo de funciones o tareas, comunicación, relaciones interpersonales, jornada laboral, horas extras, comunicación con el superior, carga laboral exceso de responsabilidad, trabajo bajo presión entre otros. Los signos e indicadores del estrés están relacionados con las condiciones físicas y psicológicas que presenta el individuo frente a su entorno. ¹⁶

Según Slipak¹⁷ “El estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar”. “El estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo”¹⁸. Por lo expuesto por los autores mencionados líneas arriba, el estrés es el conjunto de reacciones que presenta una persona cuando está bajo presión, enfrentando situaciones que generan desequilibrio emocional y físico.

Se identifica por lo menos tres fases en el modo de producción de estrés: ¹⁹

- **Reacción de alarma:** Cuando el cuerpo es atacado por factores externos existe una serie de alteraciones fisiológicas que desencadenan en una serie de acciones que se realiza a través del sistema nerviosos central, secretando de manera oportuna hormonas de alarma que permiten protegen al organismo frente a ciertas

amenazas dichas sustancias son: adrenalina noradrenalina de actúan de manera eficiente en el cuerpo para mantenerlo en equilibrio.

- **Estado de resistencia:** El ser humano tiene como característica principal de desarrollo biológico la adaptación frente a ciertas circunstancias como cambio de temperatura, actitudes, personalidad, que de alguna manera le ayudan o facilitan ejercer mecanismos de protección.
- **Fase de agotamiento:** El trabajo continuo tanto físico como psicológico trae como consecuencia agotamiento por falta de glucosa o energía depositada en las células lo que permite desencadenar una serie de signos y síntomas anatómicos, permitiendo disminuir la transmisión sináptica conduciendo al cansancio, además se sabe que cuando un individuo no tiene la suficiente energía no realizara sus funciones biológicas adecuadamente.

Factores que generan estrés en el sector Salud

“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”.²⁰

Existen factores que desencadenan estrés en el personal de salud, puesto que se encuentran en situaciones bajo presión.²¹

- a) Factores Biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se originan en la persona y que generan estrés. Por ejemplo; embarazo, obesidad, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, cirugía, entre otros.
- b) Factores Psicológicos:** Están referidas aquellas condiciones relacionadas con la personalidad, conducta, actitudes, aptitudes, ámbito familiar, relaciones con la pareja, en el trabajo; que de alguna manera repercute en el estado de ánimo de la

persona, ocasionando situaciones de presión, estas condiciones fomentan en los sujetos, cólera, irritabilidad, desesperación, depresión, baja autoestima, malas relaciones interpersonales, poco comunicativos, generando así estrés; este problema repercute de manera negativa en el trabajo.

- c) **Factores Socioculturales:** Relacionado con el entorno familiar, social, cultural y familiar, se evidencian características o factores que desencadenan estrés por ejemplo ideología de género, costumbres, etnias, matrimonio, divorcio, problemas en el trabajo, conflictos personales, hábitos; todo ello juega un papel importante en el desarrollo psicológico de la persona.

Síntomas de estrés laboral: ²²

Menciona los síntomas que se presentan cuando un individuo está con estrés:

- Falta de ilusión y expectativas.
- Apatía, pérdida de interés y desmotivación.
- Ansiedad y depresión.
- Agotamiento físico y mental.
- Dificultad de concentración.
- Sensación de frustración.
- Sufrimiento y miedo para enfrentarse todos los días al trabajo.
- Sentimiento de soledad a auto culparse de todo lo que sucede en la relación con los demás.

El profesional de salud en enfermería está sujeto a diferentes condiciones estresantes de naturaleza institucional como propios de la tarea que ha de realizar, estos factores repercuten de manera significativa en la productividad y rendimiento laboral. Martínez²³ refiere que “La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten los cuidados específicos de enfermería”.

El desarrollo de las actividades de medicina solicita una serie de tareas que necesitan un equilibrio mental y emocional de mayor exigencia, puesto que es un trabajo que está expuesto a diferentes agresiones dentro de ellas tenemos: manejo de paciente con diagnóstico reservado, mejores cuidados en la atención, concentración en el desempeño de las funciones, responsabilidad, ética y profesionalismo todo lo mencionado trae como efecto cansancio físico y mental.

Factores que determinan los tipos de estrés laboral. ²⁴

Existen dos tipos de estrés laboral:

- **El episódico:** Tipo de estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; ejemplo estrés que presenta un trabajador cuando es despedido de su empleo.
- **El crónico:** Se presenta varias veces cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas aparecen cada vez que la situación se presenta si el individuo no afronta esa exigencia el estrés no desaparecerá.

Dolan ²⁵ distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

La rutina causa depresión, desidia, fatiga, etc. en los trabajadores integrantes de una institución y estas condiciones de alteración se llama estrés, considerando que “las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral”. ²⁶

Causas del estrés laboral

Peiro ²⁷ refiere que “una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral”. “El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias”. De la misma forma, estas condiciones pueden hacer que el colaborador no obtenga adecuada ayuda de los demás.

“La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales”. ²⁸.

Teoría transaccional del estrés de Richard Lazarus²⁹ (2010).

El estrés psicológico, es el producto de la correlación entre el entorno y el hombre, que es medido por el mismo, lo cual pone en su integridad física y emocional. También se le puede referir como la conexión entre la organización y el ambiente pues estas determinan alguna característica patógena. Para romper la armonía que de alguna manera afecte al organismo y entorno debe agregarse un elemento perturbador y un organismo susceptible a él. “Las características o estado del sistema que es atacado, es tan importante como el agente externo que ataca en la producción de alteración del equilibrio, que redundará en la situación patógena correspondiente”.

Las condiciones estresantes, por sí solas, no es lo preciso para perjudicar al individuo, éste debe ser frágil, para que la circunstancia desarrolle el efecto. Los factores estresantes pueden surgir a partir de factores internos o externos relacionándolo con el entorno que le rodea. “Del sujeto surgen las auto exigencias, expectativas, ideas irracionales, autoestima etc.; elementos que son capaces de generar situaciones estresantes por sí mismas al entrar en relación con el ambiente”.³⁰

Niveles del estrés.

El estrés es un peligro laboral importante para el personal de salud, puesto que se evidencian riesgos físicos, químicos y biológicos. El personal de enfermería está expuesto a diferentes factores estresantes de carácter organizacional así como personales, se debe considerar que el bienestar físico y psicológico de la Enfermera es un factor preponderante para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados a sus pacientes y por ende se brinde un servicio de calidad. Dentro de los niveles de estrés se evidencian los siguientes:³¹.

a). Nivel físico:

Están relacionado aquellos aspectos fisiológicos, es decir relacionados con dolores musculares, estomacales, migrañas, fatiga, cansancio crónico síntomas que desencadenan a través de factores externos o internos producidos en el trabajo.

b). Nivel psicológico:

Relacionado a la conducta o personalidad aquello que es expresado a través de preocupación, inquietud, impaciencia, depresión, irritabilidad, enojo; consecuencias producidas en condiciones de estrés.³².

c) Nivel comportamental:

Relacionado al comportamiento que se tiene frente a ciertos factores propiciados por el estrés como: deseos de gritar, golpear o insultar, cambios de humor constantes, comer en exceso o dejar de hacerlo, tomar bebidas de contenido alcohólico, fumar con mayor frecuencia, tendencia a ir de un lado a otro sin razón.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Estrés:** Respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.³³
- **Estrés físico:** Características físicas que presentan las personas que padecen estrés, como trastorno de sueño, fatiga, mialgias, náuseas, vómitos, etc.³³
- **Estrés psicológico:** Se refiere al cambio del comportamiento o la conducta debido a factores externos.³³
- **Estrés comportamental:** Respuesta emocional adquirida por el medio que nos rodea, cambiando el comportamiento o actitud frente a diversas situaciones.³³
- **Depresión:** Trastorno mental que se caracteriza por una profunda tristeza, decaimiento anímico, baja autoestima, pérdida de interés por todo y disminución de las funciones psíquicas.³³
- **Apatía:** Es un término psicológico para un estado de indiferencia, en el que un individuo no responde a aspectos de la vida emocional, social o física.³³
- **Frustración:** Sentimiento de tristeza, decepción y desilusión que esta imposibilidad provoca.³³
- **Desequilibrio:** Estado de la persona que ha perdido el equilibrio o la estabilidad mental.³³
- **Salud:** Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones.³³

- **Enfermedad:** Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa³³
- **Sensaciones:** Impresión que los estímulos externos producen en la conciencia y que es recogida por medio de alguno de los sentidos. ³³
- **Trabajo:** Actividad ya sea de origen manual o intelectual que se realiza a cambio de una compensación económica por las labores concretadas. ³³
- **Concentración:** Estado de la persona que fija el pensamiento en algo, sin distraerse.³³
- **Responsabilidad:** Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética en base a la moral. ³³
- **Emergencia:** Asunto o situación imprevistos que requieren una especial atención y deben solucionarse lo antes posible ³³
- **Medicina:** Ciencia que estudia las enfermedades que afectan al ser humano, los modos de prevenirlas y las formas de tratamiento para curarlas³³
- **Unidad de vigilancia:** Unidad hospitalaria dotada de equipos especiales para ocuparse de los enfermos que, por su estado de gravedad, exigen atenciones y control continuo ³³

2.4 HIPÓTESIS:

2.4.1 Hipótesis General:

El nivel de estrés es significativo en las enfermeras de las unidades de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.

2.4.2 Hipótesis Específicas:

- El nivel de estrés de las enfermeras con respecto a la dimensión físico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016, es alto.
- El nivel de estrés de las enfermeras con respecto a la dimensión psicológico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016, es alto.
- El nivel de estrés de las enfermeras con respecto a la dimensión comportamental, que laboran de la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016, es alto.

2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

Variable: Nivel de estrés

Definición conceptual: “El estrés laboral es el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, puede afectar la salud del trabajador”.³²

Definición operacional: Es la respuesta que tiene la enfermera ante un estímulo estresante derivado del trabajo, cuya unidad de medida serán: moderado, alto y bajo.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de estrés	Físico	<ul style="list-style-type: none">• Problemas digestivos.• Fatiga.• Tensión muscular.• Trastorno de sueño.	Ordinal
	Psicológico	<ul style="list-style-type: none">• Depresión.• Inseguridad.• Preocupación.• Inquietud.	
	Comportamental	<ul style="list-style-type: none">• Cambios de humor.• Apatía.• Comer en exceso.• Cambios humorales.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es básica.

Es una investigación es básica porque pretende generar nueva información sobre el nivel de estrés que padecen las enfermeras de los servicios de salud, así mismo se enfoca a describir las características de la variable en estudio.

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación es cuantitativa, descriptiva simple y no experimental.

Es una investigación cuantitativa, descriptiva simple y no experimental, porque solo se cuenta con una sola variable de estudio, así mismo la descripción de los resultados.

Es descriptivo simple, porque busca describir las características o dimensiones de la variable en estudio, obteniendo como esquema el siguiente:



Donde:

m = Enfermeras de los servicios de medicina, emergencia y UVI

O= Nivel de estrés

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

El presente estudio se llevó a cabo en el Hospital II EsSalud Tarapoto, en los servicios de unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.3.1 Población:

Hernández³⁴ define a la población como un conjunto de personas que forman parte de la investigación; por ello en el presente estudio estuvo conformado por 27 enfermeras.

Tabla N° 01: Número de Enfermeras en servicio de Hospitalización

N°	Servicio	N° de Enfermeras
01	Emergencia	16
02	Medicina	6
03	Unidad de Vigilancia intensiva	5
Total		27

Fuente: Datos proporcionados por la Jefatura de Enfermería del Hospital II EsSalud, Tarapoto.

3.3.2 Muestra:

La muestra fue censal, porque evaluó a las 27 enfermeras de los tres servicios.

3.3.3 Muestreo

El muestreo es no probabilístico censal, puesto que se consideró a toda la muestra de estudio.

3.3.4 Unidad de análisis:

Sánchez³⁵, Es cada una de los miembros individuales de una población. Cada unidad muestral proporciona una medida.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas:

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos:

El instrumento que se utilizó fue el Inventario de Nivel de Estrés Laboral elaborado por Barraza, A y Gutiérrez, D³² (2011). Este instrumento ha sido modificado por la autora de la presente investigación a fin de adaptarlo a la realidad problemática de Tarapoto. La aplicación es individual o colectiva, el tiempo estimado para su desarrollo es de 50 minutos.

El instrumento tiene una escala de medición ordinal, valorado a través de su puntaje obteniendo como resultado:

Puntaje:

- Nivel bajo de estrés = De 1 a 66
- Nivel moderado de estrés = De 67 a 133
- Nivel alto de estrés = De 134 a 200.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validez del instrumento

La validación del instrumento fue a través de juicio de tres expertos en la materia.

3.5.2 Confiabilidad del instrumento

Se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach para medir el nivel de confiabilidad del instrumento teniendo como resultado 0.85; así mismo la teoría refiere que mientras más se acerque el valor a la unidad más confiables es el instrumento.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS:

Para obtener información sobre el nivel de estrés en las enfermeras se procedió aplicar un cuestionario la cual brindo información necesaria para la obtención de datos, los mismos que se aplicaron en el Hospital con la finalidad de tener acceso a la información de manera objetiva, así mismo participaron las enfermeras de 3 servicios de salud, medicina, unidad de emergencia y unidad de vigilancia intensiva.

El análisis de los datos se realizó mediante tablas, cuadros y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la investigación, haciendo uso de los programas estadísticos Excel y SPSS versión 22, para explicar los resultados obtenidos y esto permita aceptar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

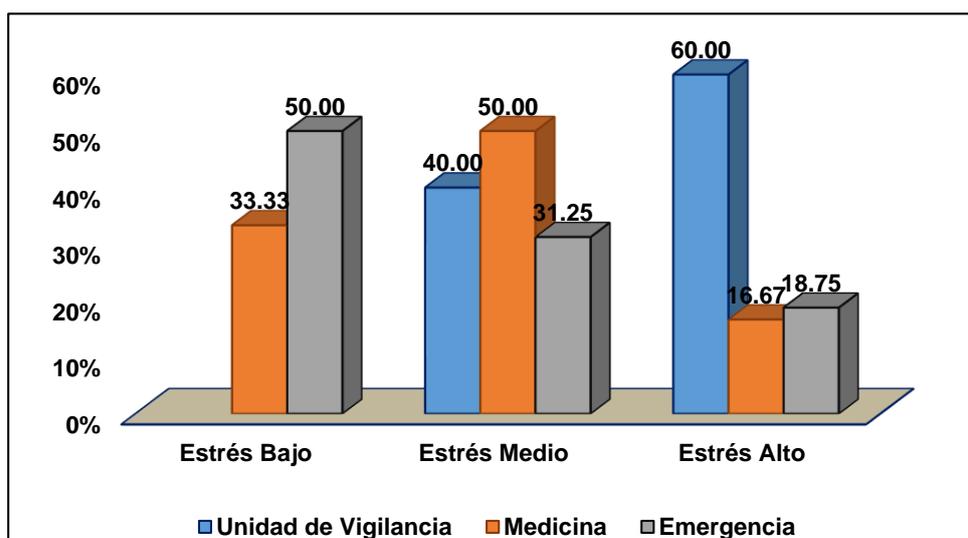
4.1 Presentación de resultados

Tabla N° 02: Niveles de estrés con respecto a su dimensión físico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.

Servicios	Estrés Bajo		Estrés Medio		Estrés Alto		Total	
	f	%	f	%	F	%	f	%
Unidad de Vigilancia	0	0.00	2	40.00	3	60.00	5	100.00
Medicina	2	33.33	3	50.00	1	16.67	6	100.00
Emergencia	8	50.00	5	31.25	3	18.75	16	100.00

Fuente: Elaboración propia, obtenidos del anexo N°2

Gráfico N° 01: Niveles de estrés con respecto a su dimensión físico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.



Fuente: Datos de la tabla N°2

Interpretación

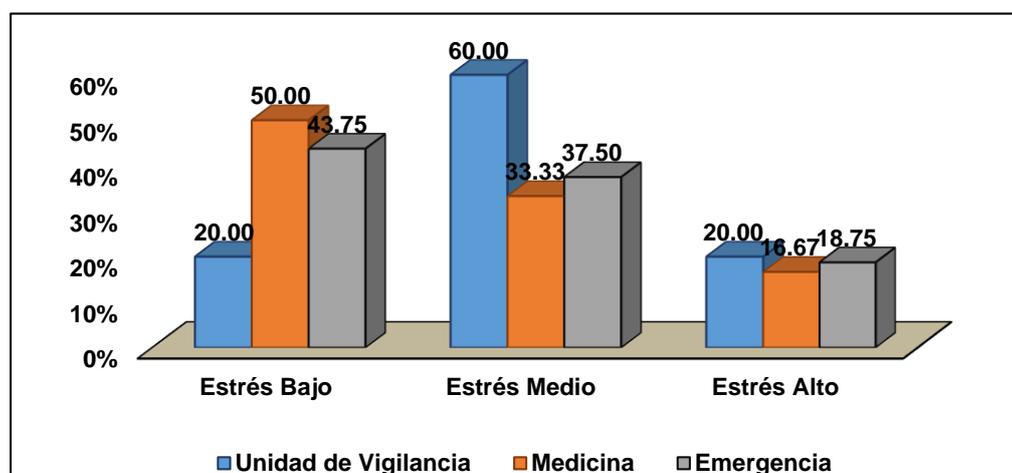
En la tabla N° 02 se observa con respecto a la dimensión físico, para el servicio de unidad de vigilancia que el 40% tienen estrés medio, y el 60% estrés alto; para el servicio de medicina el 33.33% tienen bajo estrés, el 50% estrés medio y el 16.67% estrés alto; para el servicio de emergencia el 50% tienen bajo estrés, el 31.25% estrés medio y el 18.75% estrés alto. Sin embargo según los resultados obtenidos se evidencia que el 60% de enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva padecen estrés alto.

Tabla N° 03: Niveles de estrés con respecto a su dimensión psicológico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.

Servicios	Estrés Bajo		Estrés Medio		Estrés Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Unidad de Vigilancia	1	20.00	3	60.00	1	20.00	5	100.00
Medicina	3	50.00	2	33.33	1	16.67	6	100.00
Emergencia	7	43.75	6	37.50	3	18.75	16	100.00

Fuente: Elaboración propia, obtenidos del anexo N° 2

Gráfico N° 02: Niveles de estrés con respecto a su dimensión psicológico en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.



Fuente: Datos de la tabla N°3

Interpretación

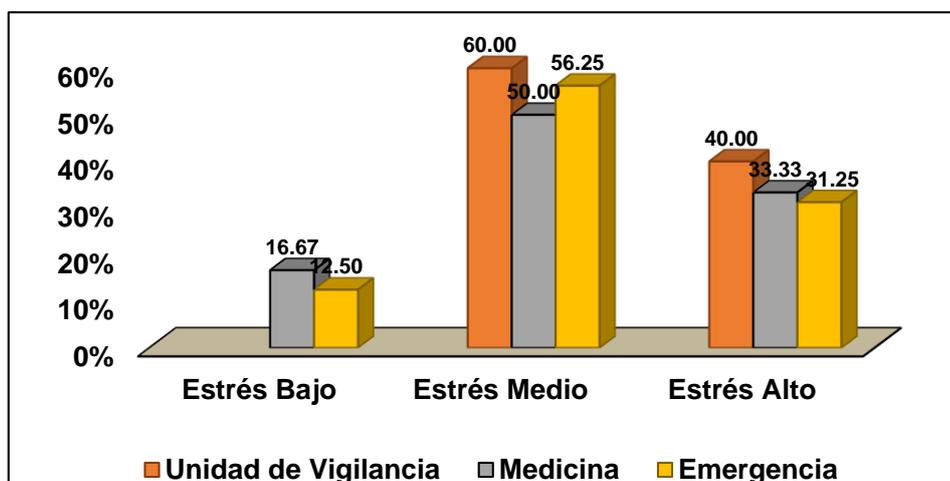
En la tabla N° 03 se observa con respecto a la dimensión psicológico, para el servicio de unidad de vigilancia que el 20% tienen estrés bajo, el 60% tienen estrés medio y el 20% estrés alto; para el servicio de medicina el 50% tienen bajo estrés, el 33.33% estrés medio y el 16.67% estrés alto; para el servicio de emergencia el 43.75% tienen bajo estrés, el 37.5% estrés medio y el 18.75% estrés alto. Sin embargo según los resultados obtenidos se evidencia que el 60% de enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva padecen estrés medio.

Tabla N° 04: Niveles de estrés con respecto a su dimensión comportamental en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.

Servicios	Estrés Bajo		Estrés Medio		Estrés Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Unidad de Vigilancia	0	0.00	3	60.00	2	40.00	5	100.00
Medicina	1	16.67	3	50.00	2	33.33	6	100.00
Emergencia	2	12.5	9	56.25	5	31.25	16	100.00

Fuente: Elaboración propia, obtenidos del anexo N° 2

Gráfico N° 03: Niveles de estrés con respecto a su dimensión comportamental en las enfermeras de la unidad de vigilancia, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016.



Fuente: Datos de la tabla N°4

Interpretación

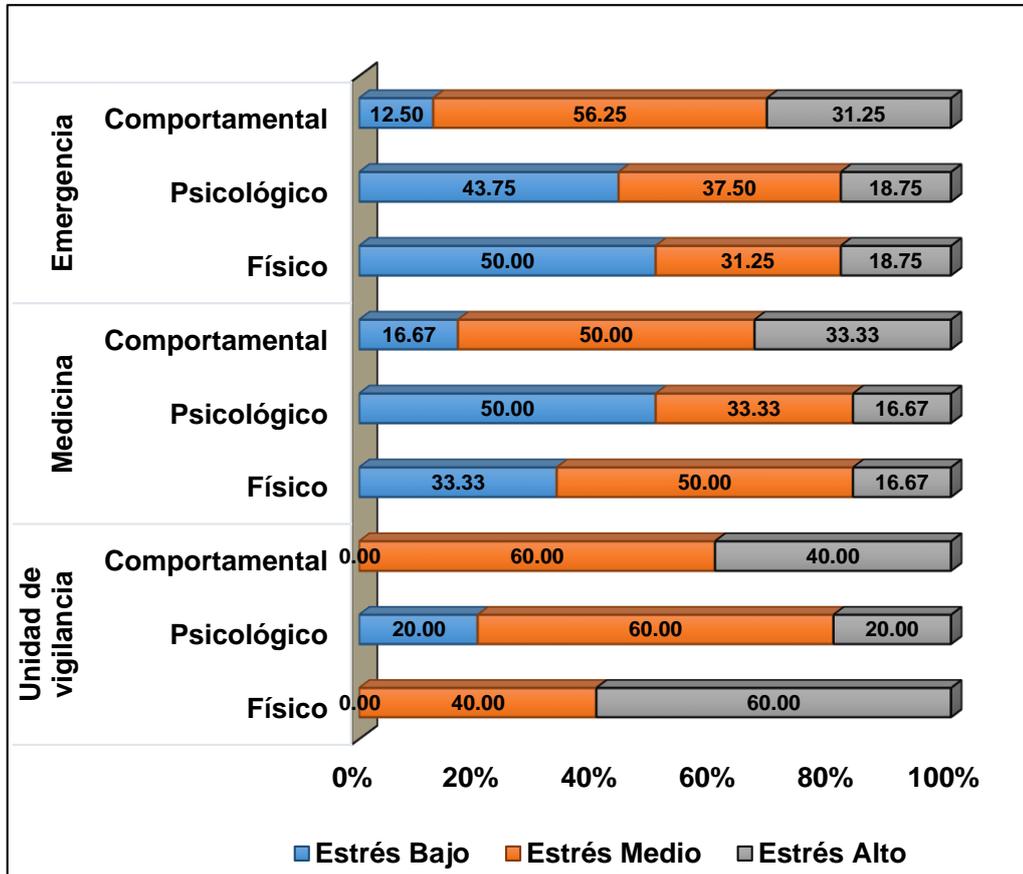
En la tabla N° 04 se observa con respecto a la dimensión comportamental, para el servicio de unidad de vigilancia que el 60% tienen estrés medio y el 40% estrés alto; para el servicio de medicina el 16.67% tienen bajo estrés, el 50% estrés medio y el 33.33% estrés alto; para el servicio de emergencia el 12.5% tienen bajo estrés, el 56.25% estrés medio y el 31.25% estrés alto. Sin embargo según los resultados obtenidos se evidencia que el 60% de enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva padecen estrés medio.

Tabla N° 05: Nivel de estrés en las 3 unidades de estudio del Hospital II Es salud, Tarapoto en el año 2016.

Servicios	Nivel de estrés	Estrés Bajo		Estrés Medio	Estrés Alto
		f	%		
Unidad de vigilancia	Físico	f	0	2	3
		%	0.00	40.00	60.00
	Psicológico	f	1	3	1
		%	20.00	60.00	20.00
	Comportamental	f	0	3	2
		%	0.00	60.00	40.00
Medicina	Físico	f	2	3	1
		%	33.00	50.00	16.67
	Psicológico	f	3	2	1
		%	50.00	33.33	16.67
	Comportamental	f	1	3	2
		%	16.67	50.00	33.33
Emergencia	Físico	f	8	5	3
		%	50.00	31.25	18.75
	Psicológico	f	7	6	3
		%	43.75	37.50	18.75
	Comportamental	f	2	9	5
		%	12.50	56.25	31.25

Fuente: Elaboración propia, obtenidos de las tablas 02, 03 y 04

Gráfico N° 04: Nivel de estrés en las 3 unidades de estudio del Hospital II Essalud, Tarapoto en el año 2016.



Fuente: Datos de la tabla N°5

Interpretación

En la tabla N° 05 se observa el consolidado de las 3 unidades, a continuación se explicaran los valores más elevados en cada servicio; con respecto a la unidad de vigilancia el 60% tiene estrés medio en la dimensión psicológico y comportamental y 60% de estrés alto en la dimensión física. En el servicio de medicina el 50% de enfermeras tienen estrés medio con respecto a la dimensión comportamental y físico, en la dimensión psicológica el 50% de enfermeras tienen bajo. En el servicio de emergencia el 56.25 tiene estrés medio en su dimensión comportamental y 50% de estrés bajo en su dimensión física.

4.2 DISCUSIÓN

Hoy en día el tema de estrés se ha vuelto un factor de estudio preponderante en la sociedad, más aun en las instituciones u organizaciones que tiene personal trabajando o brindando servicio al cliente, es por ello menester realizar trabajos de investigación que vaya de la mano en mitigar situaciones que perjudique al capital humano.

Por ello en los resultados obtenidos se observa en tabla N°2 con respecto a la dimensión físico en la unidad de vigilancia intensiva el 40% tiene estrés medio y el 60% estrés alto, con respecto al servicio de medicina se evidencia que el 50% tienen estrés medio y en cuanto al servicio de emergencia el 50% tiene estrés bajo; Así mismo en la tabla N° 3 se observa los mayores porcentajes con respecto a la dimensión psicológico que en el servicio de unidad de vigilancia el 60% padece de estrés medio y en el servicio de medicina el 50% tiene estrés bajo. En cuanto a la dimensión comportamental se observa que tienen estrés medio en un 60% la unidad de vigilancia, 50% de estrés medio el servicio de medicina y 56.25 de estrés medio el servicio de emergencia.

En la tabla N° 5 se evidencia en el servicio de emergencia que el 56.25% tiene estrés medio con respecto a la dimensión comportamental, en el servicio de medicina el 50% tiene estrés medio en su dimensión comportamental y físico y en el servicio de unidad de vigilancia intensiva el 60% tienen estrés medio en sus dimensiones comportamental psicológico y comportamental y 60% estrés alto en su dimensión físico.

Por ello es importante recalcar que las condiciones de trabajo juegan un papel fundamental en el desempeño de labores en la organización por ello los datos obtenidos por Duharte, J., Espinoza, T. y Figueroa, L. (2012). Nivel de estrés en enfermeras en Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana. Perú; llevo a la conclusión que existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tiene un nivel de estrés alto que se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con amigo, influyendo considerablemente en las actividades diarias; es importante recalcar la labor diaria que

realizarán las enfermeras en los servicios de salud, sin embargo se dice que una persona que no tiene las condiciones básicas de trabajo o un ambiente donde puede realizar sus labores estará expuesta a padecer estrés, reflejándose en su estado de ánimo , en la atención que brinde al paciente, generando de esta manera insatisfacción laboral, repercutiendo en su salud.

Para Dávalos Pérez, H. (2011). En su trabajo de investigación niveles de estrés en Enfermeras del Hospital Casimiro Ulloa. Lima. Perú. Tuvo como resultado 75% presentaron estrés laboral alto encontrándose entre las edades 36-43 años, 61.54% presentaron estrés laboral medio encontrándose entre las edades de 28-35 y 44-55 años; cabe indicar que las condiciones de salud, alimentación, estado de ánimo, exceso de trabajo de alguna manera influye en la aparición de estrés puesto no se encuentran las condiciones de salud adecuados. Es importante recalcar que las instituciones deben proponer nuevas estrategias para el desarrollo de las actividades en el hospital, si bien es cierto que siempre se mantendrá la atención al público y depende de nosotros una buena atención al paciente, es menester trabajar en mantener un personal activo, empático, con buena salud, para que las condiciones internas como externas de las enfermeras mejore y se evite casos de estrés laboral.

CONCLUSIONES

- Se determinó el nivel de estrés en las enfermeras con respecto a su dimensión físico en la unidad de vigilancia intensiva el 40% tienen estrés medio, y el 60% estrés alto; para el servicio de medicina el 33.33% tienen bajo estrés, el 50% estrés medio y el 16.67% estrés alto y para el servicio de emergencia el 50% tienen bajo estrés, el 31.25% estrés medio y el 18.75% estrés alto.
- Se determinó el nivel de estrés en las enfermeras con respecto a la dimensión psicológico en la Unidad de Vigilancia el 20% tienen estrés bajo, el 60% tienen estrés medio y el 20% estrés alto; para el servicio de Medicina el 50% tienen bajo estrés, el 33.33% estrés medio y el 16.67% estrés alto; y para el servicio de Emergencia el 43.75% tienen bajo estrés, el 37.5% estrés medio y el 18.75% estrés alto.
- Se determinó el nivel de estrés en las enfermeras con respecto a su dimensión comportamental en la unidad de vigilancia que el 60% tienen estrés medio y el 40% estrés alto; para el servicio de medicina el 16.67% tienen bajo estrés, el 50% estrés medio y el 33.33% estrés alto; y para el servicio de emergencia el 12.5% tienen bajo estrés, el 56.25% estrés medio y el 31.25% estrés alto.
- Se determinó el nivel de estrés en las enfermeras de los tres servicios del hospital encontrando que la unidad de vigilancia el 60% tiene estrés medio en la dimensión psicológico y comportamental y 60% de estrés alto en la dimensión física. En el servicio de medicina el 50% de enfermeras tienen estrés medio con respecto a la dimensión comportamental y físico, en la dimensión psicológica el 50% de enfermeras tienen bajo. En el servicio de emergencia el 56.25 tiene estrés medio en su dimensión comportamental y 50% de estrés bajo en su dimensión física.

RECOMENDACIONES

- La institución debe implementar, talleres de protección sobre salud – mental.
- Diseñar estrategias de prevención y tratamiento para brindar mejor calidad de salud asistencial, con ello disminuir el nivel de estrés en los profesionales de salud.
- Prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc., del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales.
- Organizar de manera adecuada la carga administrativa en el trabajo con la finalidad de minimizar tiempo u horas extras, que repercutan de forma negativa en el personal de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Organización Mundial de la Salud. (2013). *Trastornos mentales y desequilibrio emocional*. España. [En línea]. Disponible en: <http://www.who.int/es/>
2. Organización Internacional del Trabajo (2012). *Factores Psicosociales del trabajo*. España. [En línea]. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
3. Tizón, J.L., Buitrago, F., Ciurana, R., Chocrón, L., Fernández, C., García-Campayo J., et al. (2011). *Prevención de los trastornos de la salud mental desde la atención primaria de salud*. 6-160.
4. Santos, C. (2010). *Teoría Transaccional del estrés en el trabajo*. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 5, 207-222.
5. Reátegui F. y et al. *Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León*. [Tesis de Licenciatura] Universidad de Barcelona [España] 2012
6. Yonellis, F. *Estrés laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en el profesional de enfermería*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Autónoma del estado de México [México] 2012
7. Becerra Alipaza, V. *Factores asociados a las situaciones de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en la unidad de cuidados Coronarios del Hospital de la Sanidad*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Nacional de San Marcos [Lima Perú] 2011
8. Carranza Mariños F. J. *Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de una unidad de cuidados Intensivos*. [Tesis de Maestría] Universidad Politécnica de Madrid [España] 2011
9. Cueva, G. *Estrés laboral en los profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos Hospital Cayetano Heredia*. [Tesis de Maestría] Universidad Cayetano Heredia [Lima – Perú] 2011
10. Duharte, J. y et al. *Nivel de estrés en Enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría] Universidad Federico Villareal [Lima Perú] 2012.
11. Mariano, I. *Estrés laboral del personal asistencial del Hospital del Policía*, [Tesis de Licenciatura] Universidad Privada San Juan Bautista [Lima Perú] 2012

12. Dávalos Pérez, H. *Niveles de estrés en enfermeras del Hospital Casimiro Ulloa*. [Tesis de Licenciatura] Universidad César Vallejo [Lima. Perú] 2011
13. López Muñoz, M. *Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del Hospital de la Solidaridad en San Martín de Porres*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Lima Perú] 2012
14. Narváez Cáceres G. *Conocimientos y manejo del estrés en enfermeras de los servicios de medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo*. [Tesis de Licenciatura] Instituto Arzobispo Loayza [Lima Perú] 2011
15. Yonellis, F. (2010). *Estrés laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en el profesional de enfermería*. México. . [Serie en línea] Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>
16. Slipak, O. (2010). *Estrés laboral*. Revista Española 19 (4): 46-51. [Serie en línea] Disponible en: http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm
17. Carmona Monje F. J. (2010). *Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de una unidad de cuidados Intensivos*. España. [Serie en línea] Disponible en: <http://www.uninet.edu/cimc2000/abstracts/028/Burnout.htm>
18. Navarro Anyosa G. *Conocimientos y manejo del estrés en enfermeras de los servicios de medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Federico Villareal [Lima Perú] 2013
19. Ramos F. [et al]. (2012). *Fases de producción de estrés en los trabajadores del Hospital de León*. Revista de Salud, Barcelona. España.
20. Duran, M. (2010). *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista Nacional de Administración. (1):71- 84.
21. Martínez Selva J. (2012). *Estrés laboral*. 2 ed Madrid: Pearson Educación. España.
22. Travers, C. J. y Cooper, L. (2013). *El estrés: síntomas de la presión en la actividad laboral*. 2 Ed, Editorial Barcelona: Paidós.
23. Hernández, R. (2011). *Fases del estrés psicológico y sus efectos en la salud física y mental de enfermeras*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 2(1-2), 45-49.

24. Moreno, B. J. (2010). *Factores que generan estrés en el personal de Salud*. CBP-R. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 16(2), 151-172.
25. Dolan, M. (2011). *Autoestima, estrés y trabajo*. (3ª. ed.). Madrid: McGraw - Hill, Interamericana de España.
26. Gonzáles, R. *Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo en el Hospital Casimiro Ulloa*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Cayetano Heredia [Lima Perú] 2012
27. Peiró, J. M., Salvador, A. (2012). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
28. Vera, M. (2011). *Estrés en la enfermería*. Madrid: Díaz de los Santos. Ediciones.
29. Lazarus, R. (2011). *Estrés y procesos cognitivos*. (2ª. ed.). Barcelona: Martínez Roca S.A.
30. García Torres, M. *Factores estresantes en enfermería de la unidad de críticos clínicos*. Revista de Ciencias Aplicadas 3(25): 125-132 [Madrid España] 2009
31. Griffiths, T. (2010). *La organización del trabajo y el estrés*. (2ª. ed.). Lex nova: Reino Unido.
32. Barrazas, A y Gutiérrez, D. *Estrés en el personal de enfermería del área Emergencia de adultos*, en el "Hospital Ruíz y Páez", Revista de Ciencias Sociales [Venezuela] 2011
33. Dorland. (2010). *Diccionario de ciencias médicas*. 7ma ed. Editorial Ateneo. Barcelona: España.
34. Tamayo, T. y Tamayo, M. (2011). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª. ed.). Barcelona: Hispanoamericana. España.135p
35. Hernández, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. 5ta ed. McGraw-Hill/Interamericana. Iztapalapa, México. 450 pp.
36. Sánchez C. (2010). *Metodología de la investigación*. Como elaborar la tesis y/o investigación. Edit. Estudios y Ediciones R.A. Lima - Perú. pp.237.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Nivel de estrés laboral en las Enfermeras de la Unidad de Vigilancia Intensiva, Medicina y Emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco Metodológico
<p style="text-align: center;">Problema General.</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en las enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva – medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión físico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016? • ¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión psicológico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016? • ¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión comportamental, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016? 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Identificar el nivel de estrés en las enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva – medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión físico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016 • Determinar el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión psicológico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016 • Determinar el nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión comportamental, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>El nivel de estrés es significativo en las enfermeras de la unidad de vigilancia intensiva – medicina y emergencia del Hospital II Essalud Tarapoto 2016</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de estrés de las enfermeras con respecto a la dimensión físico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016, es alto • El nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión psicológico, que laboran en la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016, es alto. • El nivel de estrés de las enfermeras con respecto a su dimensión comportamental, que laboran en de la unidad de vigilancia intensiva, medicina y emergencia del Hospital II EsSalud Tarapoto, en el año 2016, es alto. 	<p style="text-align: center;">Variable: Nivel de estrés</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel físico • Nivel psicológico • Nivel comportamental 	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación Básica</p> <p style="text-align: center;">Nivel de Investigación Cuantitativa, descriptiva simple y no experimental</p> <p style="text-align: center;">Población 27 enfermeras</p> <p style="text-align: center;">Muestra 27 enfermeras</p> <p style="text-align: center;">Instrumento de Recolección de Datos. Cuestionario</p>

Anexo N° 02



CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE ESTRÉS

Autor: Barraza, A y Gutiérrez, D.

Modificado por: Bach Mishel Amalia, Vásquez Ancaya

Reciba un cordial saludo, la presente es para solicitar información sobre las situaciones que presenta en su centro de labores, con la finalidad de identificar si tiene estrés.

A continuación se presenta una serie de ítems, que permitirán brindar información necesaria para el presente estudio, marque solo una opción con la que se sienta en confianza.

Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

ITEMS	ATRIBUTO				
	1	2	3	4	5
NIVEL FÍSICO					
1. Trastornos en el sueño (insomnio, pesadillas, etc.)					
2. Palpitaciones cardiacas					
3. Opresión en el pecho, sudor en las palmas de las manos					
4. Dificultad para comer o para respirar					
5. Sequedad en la boca					
6. Tensión muscular					
7. Problemas Digestivos (indigestión, diarrea o estreñimiento)					
8. Migraña o dolor de cabeza					
9. Fatiga o cansancio crónico					
10. Necesidad frecuente de orinar Dolor en el cuello o en la parte baja de la espalda					
11. Hiperventilación (respiración rápida)					
12. Falta de aire o sensación de sofocación					
13. Risa nerviosa					
14. Rubor facial					
15. Parálisis (no poder moverse)					
NIVEL PSICOLÓGICO	1	2	3	4	5
16. Depresión					
17. Disminución de la memoria					
18. Temor, Miedo o Pánico					
19. Inquietud y Nerviosismo					
20. Preocupación excesiva					

21. Pensamiento catastrófico (todo va a salir mal)					
22. Dificultad para concentrarse					
23. Lentitud de pensamiento					
24. Tics nerviosos					
25. Pensamiento reiterativo					
26. Sensación de inseguridad					
27. Crisis de angustia o ansiedad					
28. Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada					
29. Pensamiento desorientado					
30. Sensación de tener la mente vacía					

NIVEL COMPORTAMENTAL	1	2	3	4	5
31. Deseos de gritar, golpear o insultar					
32. Cambios de humor constantes					
33. Comer en exceso o dejar de hacerlo					
34. Tomar bebidas de contenido alcohólico					
35. Fumar con frecuencia					
36. Tendencia a ir de un lado a otro sin razón					
37. Retraimiento o aislamiento de los demás					
38. Apatía en la forma de vestir o arreglarse					
39. Me cuesta comunicarme con los demás					

Gracias

Anexo N°03:

Calificación de la variable nivel estrés

Escala de medición	Desde	Hasta
Nivel Bajo	1	66
Nivel Moderado	67	132
Nivel Alto	133	200

Calificación de la dimensión físico de la variable nivel de estrés

Escala	Puntaje
Nivel Bajo	1 – 25
Nivel Moderado	26 – 50
Nivel Alto	51 – 55

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo 2

Calificación de la dimensión psicológico de la variable nivel de estrés

Escala	Puntaje
Nivel Bajo	1 – 25
Nivel Moderado	26 – 50
Nivel Alto	51 – 55

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo 2

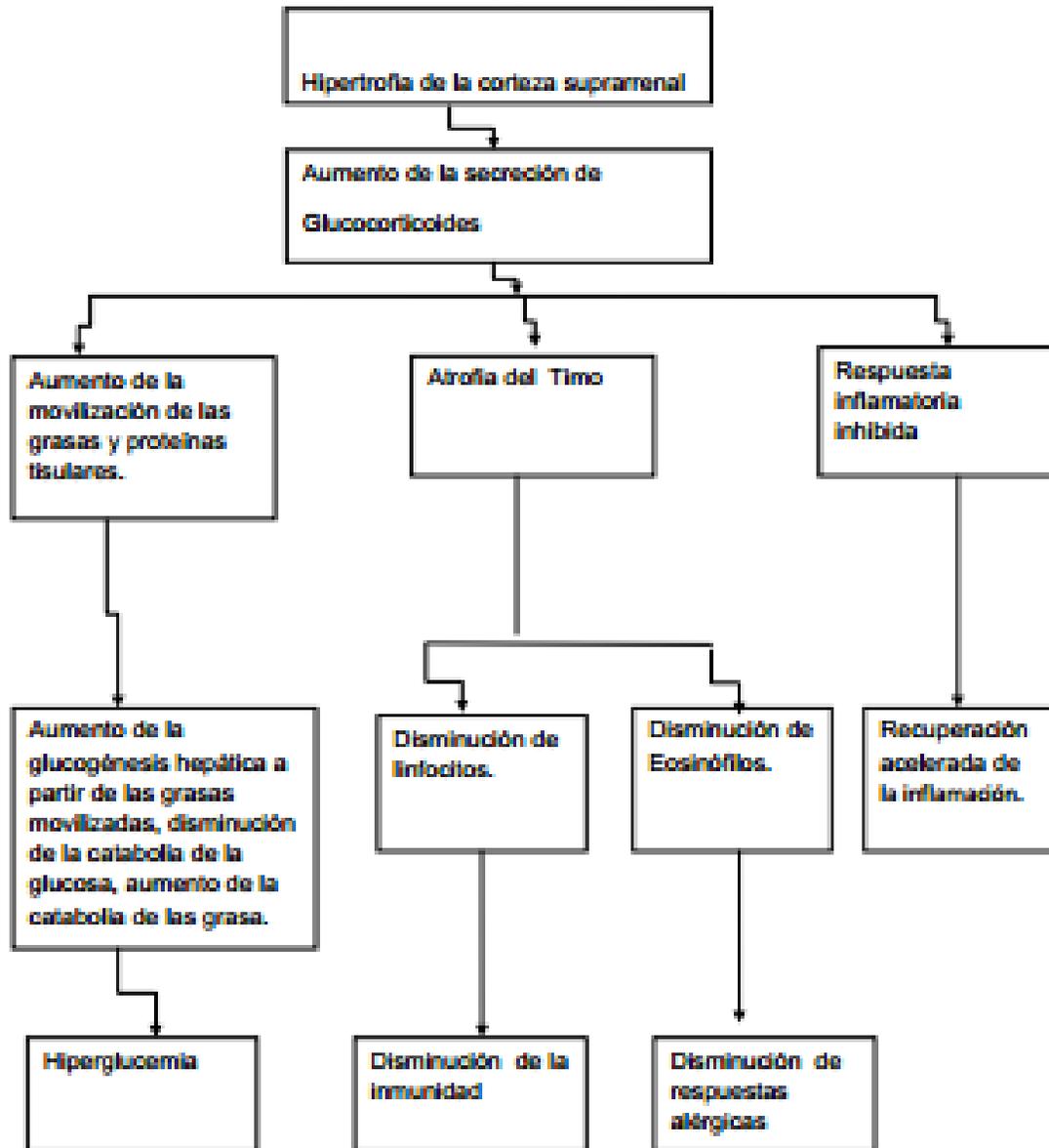
Calificación de la dimensión comportamental de la variable nivel de estrés

Escala	Puntaje
Nivel Bajo	1 – 15
Nivel Moderado	16 – 30
Nivel Alto	31 – 45

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo 2

Anexo N° 04

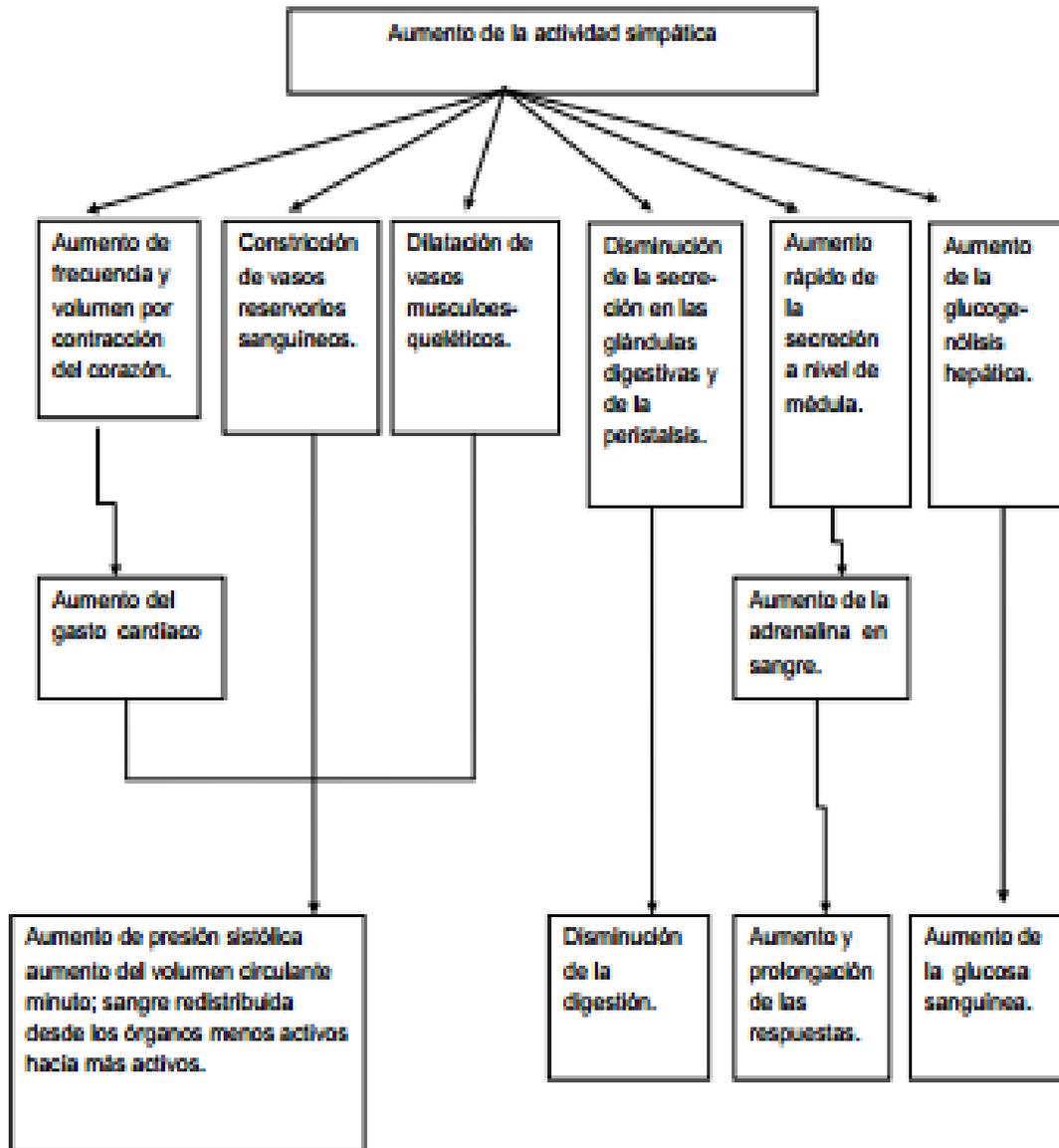
Fig. N° 1: Respuesta del cuerpo frente a condiciones estresantes.



Fuente: Gonzales Rosa²⁶, Estrés laboral. 2012.

Anexo N° 05

Fig. N° 2: Respuesta del cuerpo frente a condiciones estresantes, aumento de la actividad simpática.

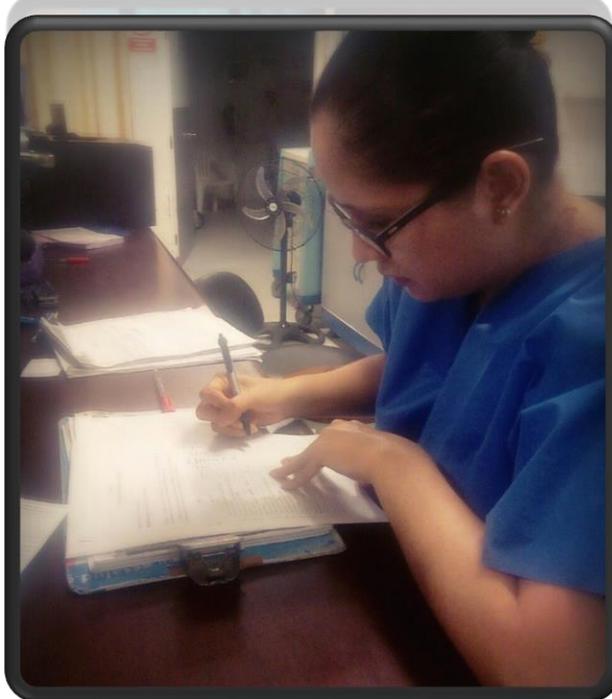
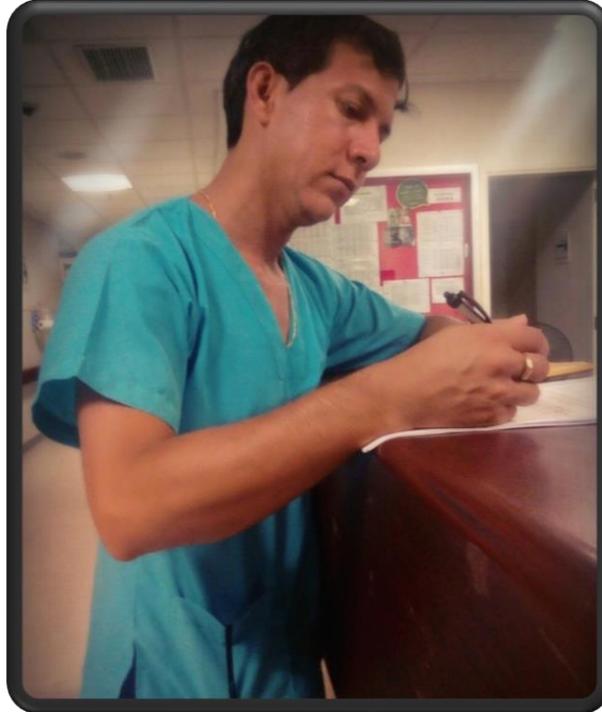


Fuente:

Fuente:

Anexo N° 06

Fotos de la aplicación del instrumento



Anexo N° 07
Juicio de expertos

Anexo N° 08
Permiso de la institución