



**UAP** | **UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS**

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

**RELACION ENTRE EL FACTOR LABORAL Y EL NIVEL DE  
ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA  
DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO. AREQUIPA.  
2015”**

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

**BACHILLER: SANJA CHUCUYA, MARÍA DEL PILAR**

**AREQUIPA - PERÚ**

**2017**

**“RELACION ENTRE EL FACTOR LABORAL Y EL NIVEL DE  
ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE MEDICINA  
DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO. AREQUIPA.  
2015”**

*Dedicado a Dios, por ser quien guía mis pasos.  
A mis padres y hermanos, por ser el motor  
constante en mi desarrollo personal y  
profesional*

*A Dios por estar conmigo en cada paso que doy*

*A mis adorados padres por sus enseñanzas, apoyo y amor incondicional que día a día me han brindado, para poder culminar esta gran meta trazada.*

*A mis estimados profesores por transmitirme sus enseñanzas y conocimientos que fueron vitales en mi formación profesional*

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Relación entre el factor laboral y el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de medicina del hospital regional Honorio Delgado. Arequipa. 2015” tuvo como objetivo general determinar la relación entre el factor laboral y el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de medicina. Estudio de enfoque de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal, no experimental de nivel aplicativo, se contó con una muestra de 49 enfermeras. Se llegó a las siguientes conclusiones.

Más del 50% de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, fluctúan entre 31 y 37 años, predomina el género femenino, son solteras, tienen entre 1 a 10 años laborando en el servicio, son nombradas, tienen turnos fijos, y no trabajan en otras instituciones. El estrés está relacionado con el factor laboral en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado. El Factor, ambiente laboral es el que predomina con el 50% y está relacionado con el estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado. La mayoría de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado tiene un nivel alto de estrés originado por la realización personal, seguido por el cansancio emocional.

**Palabras claves:** factor laboral, estrés, enfermeras

## **ABSTRAC**

The present investigation entitled "Relationship between the labor factor and the level of stress in the nurses of the medical service of the Honorio Delgado regional hospital. Arequipa. 2015 "had as a general objective to determine the relationship between the labor factor and the level of stress in the nurses of the medical service. Study of quantitative approach, descriptive design, cross-section, non-experimental application level, was a sample of 49 nurses. The following conclusions were reached.

More than half of the nurses of the Hospital de Honorio Delgado's Medicine service fluctuate between 31 and 37 years old, the female gender predominates, they are single, they have between 1 and 10 years working in the service, they are appointed, they have fixed shifts, and they do not work in other institutions. The level of stress in the nurses of the Hospital Honorio Delgado Medical Service, less than half, the work schedule had a low level of relationship with stress. The Factor, work environment prevails in relation to the level of stress in the nurses of the Medical Service of the Regional Hospital Honorio Delgado. Most of the nurses at the Hospital Honorio Delgado Hospital have a high level of stress caused by personal fulfillment, followed by emotional exhaustion.

**Keywords:** occupational factor, stress, nurses

## INDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	i
<b>AGRADECIMIENTO</b>	ii
<b>RESUMEN</b>	iii
<b>ABSTRAC</b>	iv
<b>ÍNDICE</b>	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</b>	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	vii
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación	5
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.2. Base teórica	10
2.3. Definición de términos	24
2.4. Hipótesis	27
2.5. Variables	27
2.5.1. Definición conceptual de la variable	27
2.5.2. Definición operacional de la variable	27
2.5.3. Operacionalización de la variable	28

<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	30
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	31
3.3. Población y muestra	31
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	32
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	32
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	34
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	39
<b>CONCLUSIONES</b>	42
<b>RECOMENDACIONES</b>	43
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	44
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	
Perfil de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015	46
<b>Gráfico 1</b>	
Relación entre el factor laboral y el nivel de estrés de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015	48
<b>Gráfico 2</b>	
Factores laborales en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015	49
<b>Gráfico 3</b>	
Nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015	50

## INTRODUCCIÓN

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Continuamente observamos noticias en los medios de comunicación las quejas de la población acerca de la atención recibida en un centro de salud, mejorar el funcionamiento de un centro de salud no solo depende de equipamiento, infraestructura sino también de contar con trabajadores de salud más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

En la época actual se vienen dando grandes cambios en especial en las condiciones de vida y en el trabajo, esto produce estrés en las personas, nadie está libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente. El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido el profesional de enfermería que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario que puede llegar a alterar su equilibrio biopsicoemocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante. (1)

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés, ya que en la sociedad que vivimos es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer nuestra **profesión**. (2)

La presente investigación para fines de estudio contiene

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la época actual se vienen dando grandes cambios en especial en las condiciones de vida y en el trabajo, esto produce estrés en las personas, nadie está libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente. El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido el profesional de enfermería que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario que puede llegar a alterar su equilibrio biopsicoemocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante. (1)

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés, ya que en la sociedad que vivimos es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer nuestra profesión. (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2010 estima que en 2020 los trastornos depresivos serán la segunda mayor causa de morbilidad. Algunas investigaciones sobre el estrés entre enfermeros se remontan a

más de cuatro décadas. En este periodo se ha buscado investigar su ocurrencia, medir los niveles y relacionarlos a variables personales, demográficas, ocupacionales y sociales a fin de comprender su origen. (3)

En el plano laboral la situación actual refleja que el tiempo de una persona está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral, teniendo en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido el ámbito laboral. En base a ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, “pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete a nuestra salud”. (4)

En ese sentido Enfermería es, una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” (5)

Según la OMS uno de los problemas de Salud Mental que constituye el factor causal de muchas enfermedades, y es considerado “mal del siglo”, es el “estrés laboral” que afecta al individuo y/o al ser humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros. En tal sentido las enfermeras en su ambiente laboral diariamente enfrenta situaciones estresantes que pueden ser perjudiciales para su salud; lo que en resumen podría conllevar al “Síndrome de Burnout” que puedan afectar a los profesionales de la salud:(médicos, enfermeras, psicólogos, etc), según refiere: Garcés de los Fayos, Teruel y García Montalvo (1994). (6)

Al respecto Pines Llor Et (1995), manifiesta o pone en evidencia que la profesión de enfermería, tiene entre otras; tres características que a su vez son factores de riesgo y que determinan la aparición del estrés: un gran esfuerzo mental y físico, continuas reorganizaciones de las tareas; que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental, el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad y aflicción. García Izquierdo en 1991, señala que el Burnout es un problema característico de “servicios humanos”, es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación de continua de ayuda hacia el paciente o personas que necesitan atención (médicos, profesores, enfermeras, psicólogos, psiquiatras). (7)

Cuando el estrés relacionado al trabajo, sobrepasa los niveles adaptativos y llega a ser crónico recibe el nombre de burnout o síndrome burnout. El término Burnout (del inglés: burn = quemar, out = fuera) es un término que designa algo o alguien, que no posee más energía, llegó al límite de fuerzas, no funciona más. Se indica que burnout está relacionado a la actividad profesional y el ambiente en que es ejecutado y no a la profesión ejercida, un profesional puede estar sobre estrés laboral aunque no manifieste las dimensiones de la despersonalización e incompetencia profesional características de este síndrome. (8).

A escala internacional, Oehler y Davidson (1992), realizaron un estudio prospectivo, descriptivo, en el cual se identificaron los factores predictivos del estrés laboral percibido en enfermeras del área de UCI y las demás áreas. Se registraron un total de 121 enfermeras que trabajaban tiempo completo en las diferentes áreas. Se encontró que el estrés laboral es uno de los factores predictivos más fuertes para el desarrollo de un estrés severo, seguido del estado de ansiedad, el apoyo de los compañeros de trabajo y la experiencia en la unidad. (9)

En España, la quinta Encuesta Nacional de condiciones de trabajo, realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INHST), refleja que del total de consultas médicas solicitadas por los trabajadores del año anterior, el 20 % se debieron a lesiones relacionadas con el trabajo y de ese porcentaje, el 4.6% estaban relacionadas con el estrés. (10)

Seguidamente en México para el año 2000 se realizó un estudio titulado “Ansiedad laboral en el personal de Enfermería” y sus hallazgos determinaron que el tiempo que corresponde a la jornada laboral para el personal de enfermería, sumado el tiempo invertido en traslado, significa que la mayor parte del día se ocupa en actividades relacionadas con el trabajo, pudiéndose convertir este en un factor de riesgo para el desarrollo del estrés. (11)

Al hablar a nivel internacional, en el año 2009 en Lima – Perú se realizó un estudio sobre “Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el Hospital Cayetano Heredia”, concluyendo que más de la mitad de las enfermeras presentaron un nivel de estrés leve a moderado y un 16 % estrés moderado a intenso. (12)

En el año 2010 en Lima – Perú se realizó un estudio titulado “Nivel de estrés en enfermeras en hospitales nacionales de Lima”, determinando que un gran porcentaje de enfermeras representado por 40.3 % tenía un nivel de estrés manejable que se evidencio en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia. (13)

En el año 2012 en Lima – Perú se publicó una investigación titulada “Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeras de los servicios del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, concluyendo que, de los profesionales encuestados, 64,3 % presentan un nivel moderado de estrés, el 21.4 un nivel bajo y 14.2 % un nivel de estrés alto. (14)

A nivel local Ticona, S. B.; Paucar, G. Llerena, G. (2010), Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería en el hospital Goyeneche – Arequipa. La presente investigación titulada “Nivel de estrés y Estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería”, en el que se encontró un gran porcentaje de un nivel de estrés moderado. (15)

En la actualidad por el ritmo de vida, es normal tener un grado de estrés que nos mantenga alerta tanto en el trabajo como en la vida diaria, evitar sobrepasarlo para no caer en enfermedades como consecuencia del estrés (16).

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre el factor laboral y el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015?

### **1.2.2. Problemas Específicas**

¿Cuáles son los factores laborales en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015?

¿Cuál es el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el factor laboral y el nivel de estrés de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar los factores laborales en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

Reconocer el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Es pertinente debido a que el estudio radica en que la enfermera como integrante del equipo de salud su acción está orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas, en el contexto de su persona, familia y comunidad a partir de un enfoque Biopsicosocial. Ayuda a la atención y los retos de la enfermería hacia el paciente de sobrevivir a la transformación y en si él mismo personal.

Es trascendente y útil porque dicha investigación servirá de base para otras investigaciones con otros enfoques que apoyen a proponer alternativas de solución a la problemática encontrada.

La utilidad va dirigida a que de los resultados obtenidos se podrá tomar estrategias que ayuden a solucionar o mejorar los aspectos encontrados dando una alternativa de solución a la problemática.

El aporte científico se basa en que el presente estudio posee una serie de características que ayudan al investigador a regirse de manera eficaz en la misma. La investigación es fundamental para el estudiante y para el profesional, esta forma parte del camino profesional antes, durante y después de lograr la profesión: ella nos acompaña desde el principio de los estudios y la vida misma. La investigación ayuda a mejorar el estudio porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se la conozca mejor, la finalidad de esta radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos.

El trabajo se considera original porque se ha encontrado algunos estudios realizados en este tema desde el punto de vista de enfermería, encontrándose algunos enfocados en el área de psicología.

La contribución académica que da esta investigación es para señalar que los profesionales de enfermería deben estar ubicados en sus diferentes roles, ello implica la toma de decisiones acerca de la salud de los pacientes, asumiendo una gran responsabilidad teniendo en cuenta que existen ciertas condiciones que influyen en el desarrollo de la misma, las condiciones en las que se desenvuelven y esto de para desarrollar más estudios de investigación y buscar soluciones.

Es de interés personal dicha investigación ya que en nuestros hospitales trabajan enfermeras que están bajo un nivel de presión en sus labores de trabajo por lo que conllevan a un nivel de estrés.

## **1.5. LIMITACIONES**

La primera limitación corresponde a los resultados sólo servirán para las instituciones donde se llevara a cabo la investigación

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

## **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

### **2.1.1. A nivel Internacional**

**CAMPEROS, L.** en su estudio titulado “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” Argentina, 2012 esta investigación considero, que el estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad. Y la profesión “enfermera “es, como detallamos adelante unas de las profesiones más afectadas por el estrés en su trabajo diario. El presente trabajo se realizó en el siguiente servicio: unidad de terapia intensiva pediátrica (UTI), del hospital Dr. Humberto Notti, durante los meses de junio 2012 a diciembre de 2012, mediante la realización de encuestas dirigidas a los enfermeros de los servicios mencionados se obtuvieron datos que lograron aportar respuestas a los interrogantes planteados como así también cumplir los objetivos propuestos. (17)

**PIÑEIRO Fraga M.**, en su estudio titulado “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización” España 2013. El personal de enfermería se ha identificado como susceptible de padecer altos niveles de estrés laboral debido tanto a la implicación psicológica y emocional que conlleva el trabajo de enfermería como con aspectos relacionados con la organización del mismo. El objetivo de este estudio fue identificar tanto el nivel de estrés; como los factores relacionados con este (mecanismos de afrontamiento; satisfacción laboral e inteligencia emocional percibida) en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. (18)

**CALSINA Díaz Yrma Rénida**, en su estudio “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. Puno. 2011” El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. Concluye que; 10 (62.5%) enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado, en la dimensión de despersonalización 8, (50 %) enfermeras, presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal, siendo estos resultados motivo para que se tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario. (19)

**MEDINA San Martin Lourdes Epifania**, en su estudio “Nivel de Estrés Laboral en los enfermeros de los servicios de: Emergencia, Trauma Schok y UCI del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Tercer Trimestre del año 2015”. El propósito del presente estudio está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral , fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto íntimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vínculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral del enfermero. (20)

**ARIAS Gallegos Walter L, ZEGARRA Valdivia Jonathan**. En su estudio “Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en enfermeros del Hospital Oncológico de Arequipa,

2013". El objetivo de este estudio fue la valoración del clima organizacional en el Hospital Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR), además de evaluar el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en los enfermeros, para luego establecer correlaciones entre estas variables. Fueron evaluados 93 trabajadores del hospital (67.7% mujeres y 32.3% varones) con un rango de edad entre 19 y 62 años, con una edad promedio de 34 años. Se utilizaron tres instrumentos: el Cuestionario de Clima Organizacional, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de Estrés. Los resultados señalan que existen un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de burnout en la gran mayoría de trabajadores. Asimismo, el afrontamiento activo se relaciona con la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos y el tipo de trabajo que se realiza (21).

**QUISPE Carhuas Yesica Amparo; TICONA Villajuan, Zaida Fiorella**, en su estudio "Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2015", El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de vida de enfermeras(os) de esta institución. Es una investigación de tipo cuantitativo descriptivo con diseño correlacional y de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 143 enfermeras(os). Para la recolección de datos se utilizó el método de la encuesta, como técnica la entrevista; como instrumentos una guía de entrevista y dos cuestionarios: Cuestionario de Estilos de vida de Cinthia Marcos y el Maslach Burnout. Al establecer la relación entre el estrés laboral y el estilo de vida de las enfermeras(os) que laboran en los

Servicios de Hospitalización del Hospital regional Honorio Delgado se encontró que existe relación estadísticamente significativa. (22)

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. El Estrés**

Deriva del latín “Siringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”. Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis.(23). El estrés como un proceso dinámico en el cual el organismo interactúa con el estímulo, implicando una adaptación a las demandas que se dan y ofreciendo la ventaja de apuntar una definición mucho más integral y completa que otras anteriores. (24)

Es definido también como un conjunto de estímulo. Existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y/o se perciben como amenazantes o peligrosas. Se denominan estresores. Así pues, el estrés se define como una característica del ambiente (estímulo). Esta idea de estrés como estimulación nociva que recibe un organismo se relaciona fácilmente con la enfermedad, la salud y el bienestar. (25)

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Para Richard Lazarus (1966) sería "el resultado de

la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar". (26)

En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de Montreal a quien se le llama "padre del concepto estrés" popularizo este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este. Definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental, Lazarus y Folkman definen el estrés como el resultado de la relación entre individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonal y físico y pone en peligro su bienestar. (27)

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad). (28)

Para el Ministerio de Salud (MINS) lo conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente, este puede ser temporal o a largo plazo, ligera o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona. (29)

Según la OMS, a inicios del presente siglo, las enfermedades provocadas por el estrés habrán superado a las enfermedades infecciosas y se estima que en el año 2020 en América Latina y el Caribe, se tendrán más de 88 millones de personas con trastornos afectivos desencadenados por el estrés, y es que los estresores de la vida originan que las personas se ubiquen en una situación incómoda emocional y somáticamente, debiendo buscar la forma de cómo responder ante sus problemas. (30)

Todos nos hemos estresado alguna vez, si bien es beneficioso en algunas circunstancias porque estimula y motiva a las personas a producir más, en el largo plazo genera problemas en la salud física y mental. Las mujeres reportan mayores niveles de estrés que los hombres. En Canadá se tiene la misma tendencia las mujeres experimentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene un mayor impacto en su salud física y mental. (31)

Uno de cada tres peruanos considera los problemas de salud como causa de estrés. Esto preocupa por el riesgo que supone estar enfermo para la propia vida, para seguir estudios, trabajar y cuidar de la familia, y los costos médicos que implica. Las personas de 40 a más años son los grupos más preocupados por la salud. En el caso de las mujeres, presentan mayor prevalencia de problemas en su salud mental. El 80% del personal de enfermería sufre de estrés. El alto porcentaje de personal vinculado a la salud con estrés lo atribuyen a la sobrecarga del trabajo y aseguran que ha aumentado como consecuencia de los recortes presupuestarios. (32)

Un estudio realizado por el Sindicato de Enfermería constató que el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufre de estrés. Esto repercute en la atención de los

pacientes y se manifiesta a través de "lentitud de pensamiento, déficit de memoria y dificultad para tomar decisiones". Los encuestados constatan también el deterioro "alarmante" de los recursos humanos y materiales, así como una peor atención a los usuarios, cuya seguridad corre "peligro", según advierten. (33)

Denominamos estresores a los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado. Una situación de riesgo es una tarea caracterizada por la presencia de uno o más factores de riesgo de un mismo tipo de daño, en este caso el estrés. Por factor de riesgo, ha de entenderse como una condición de trabajo que, cuando está presente eleva significativamente la probabilidad de la aparición del daño al que se refiere.

Controlar un riesgo que consiste, precisamente, en eliminar los factores de riesgo presentes, para evitar que una situación potencial de riesgo se convierta en efectiva. No debe confundirse con eliminar el riesgo, que es evitar las situaciones potenciales que lo comportan.

Las situaciones de riesgo de estrés más frecuente son los estresantes psicosociales, bioecológicos y de personalidad

### **Signos y síntomas:**

- Los signos que ayudan a reconocer que el estrés se está apoderando de una persona y que es preciso actuar, se pueden clasificar en: físicos, mentales o emocionales y de conducta.
  - Manifestaciones físicas: Boca y garganta secas; tensión muscular; lumbalgia; dolor cervical; cefaleas; indigestión; diarrea o estreñimiento; tics; insomnio; hipertensión; palpitaciones; opresión respiratoria; alergias cutáneas, etc.

- Alteraciones mentales o emocionales: Preocupación excesiva; ansiedad; falta de confianza en uno mismo; sentimiento de inutilidad; melancolía; olvidos; sobresaltos; labilidad emocional; soñar despierto; falta de concentración; etc.
- Alteraciones de conducta: Irritabilidad; intranquilidad; conducta compulsiva; dificultad para tomar decisiones; equivocaciones frecuentes; aumento repentino del consumo de tabaco y de alcohol; etc.

Entre los signos que se pueden observar en el lugar de trabajo para descubrir precozmente la aparición del estrés, se encuentran los siguientes: Poca disposición para asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, falta de relación personal con los compañeros, dificultad para realizar tareas corrientes, llegar tarde y salir temprano, dolor de cabeza y malestar gástrico frecuentes, aumento en el número de accidentes y fallos y distracciones frecuentes. Cuando no se lleva a cabo un diagnóstico precoz del estrés y la situación se prolonga, las alteraciones y complicaciones tanto físicas como mentales, pueden ser importantes. Hay pruebas de que la exposición a factores estresantes durante un largo período de tiempo, tiene una relación directa con la aparición de alteraciones.

Alteraciones producidas por la exposición a factores estresantes:

- Aparato digestivo: náuseas, vómitos, diarreas, ardores de estómago.
- Aparato circulatorio: taquicardia, hipertensión arterial.
- Aparato respiratorio: sensación de falta de aire, nudo en el pecho, aumento del ritmo respiratorio.
- Sistema músculo-esquelético: dolores musculares, calambres frecuentes, espasmos, tics nerviosos.

- Aparato genital: frigidez, impotencia, eyaculación precoz, dolores menstruales.
- Aparato urológico: cólicos nefríticos, micciones frecuentes.

#### Síntomas:

- El insomnio
- Fatiga mental y física
- Irritabilidad persistente
- Apatía
- Falta de concentración
- Pesadillas
- Falta de memoria
- Aumento de la agresividad
- Aumento del café y té
- Pérdida del apetito

### **Clasificación del estrés**

#### **Según sus efectos**

- Estrés (estrés positivo): Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros. (30)

- **Distres (estrés negativo):** Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo. (34)

### **Según el tiempo de duración**

- **Estrés agudo:** Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. (34)
- **Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar

soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes. (31)

### **Según el contexto en el que se presenta**

- Estrés laboral o del trabajo: Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o perteneciente a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresante y de la personalidad del sujeto. (31)

Estrés no laboral o cotidiano: El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico, (32)

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

cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros. (33)

Falta de Realización Personal (FRP): Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma. (35)

Despersonalización (DP): Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros. (36)

### **2.2.2. Teoría de las necesidades de McClelland**

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la implicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros

países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados. Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder (37).

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones.

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClelland pide a los evaluados escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos. Quien tiene mucha necesidad de afiliación hará un relato centrado en la familia o amigos, u otros por el estilo. (38).

En sus investigaciones McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro:

- Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.
- Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.
- Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos) (39).

Nash opina que la motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación (40).

### **2.2.3. Teoría de la equidad**

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar la relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida (41).

Adams al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (42). La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y

satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios -otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican (43).

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes de los modelos son:

El insumo es algo de valor que el empleado percibe contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparables. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior.

Si la relación insumos-resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad. Pero, si percibe que no son iguales, percibirá un estado de desigualdad. Los tipos y magnitudes de desigualdad pueden presentarse de muchas maneras. Por ejemplo, un empleado puede percibir que su salario no es equitativo si trabajadores con calificaciones similares tienen un mayor salario o si otros menos

calificados perciben un salario igual. Ambos son ejemplos de desigualdad por subcompensación, pero el empleado también percibirá la desigualdad si es relativamente sobrecompensado respecto a la persona comparable (44).

Las Reacciones a la Desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobre compensación es probablemente un sentimiento de culpa pero, frente a la sub compensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

- Aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.
- Persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos.
- Persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable.
- Distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados.
- Distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.
- Seleccionar una nueva persona comparable.
- Dejar la organización.

El diagnóstico de las desigualdades en los centros laborales puede revelar la causa de los problemas de la motivación; de modo que el gerente podrá luego tratar de reducir las desigualdades. Puede formular las siguientes preguntas para evaluar la equidad: ¿Cuáles son los insumos que la persona aporta al trabajo? ¿Cuál es su nivel de conocimientos, experiencia y esfuerzo? ¿Qué beneficios o resultados recibe el trabajador? ¿Cuál es el grado de complejidad

del puesto? ¿Cuál es la proporción entre insumos y resultados? (37).

La revisión de investigaciones recientes tienden a confirmar la tesis de la equidad: la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas. Cuando perciben una inequidad, actúan para corregir dicha situación. El resultado puede ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad del producto, incremento del ausentismo o renuncia voluntaria.

#### **2.2.4. Teoría de la expectativa de Vroom**

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores (39)

- Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son: Esperanza de éxito en el

desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas. Valencia. El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia. Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Un nivel individual de desempeño puede acompañarse de varios resultados, cada uno con su propia valencia, por las expectativas de que conduzcan a otros resultados. El valor de la recompensa esperada para el individuo se combina con su percepción del esfuerzo que requiere obtener la recompensa y la probabilidad de conseguirla, para producir cierto grado de esfuerzo, este esfuerzo se combina con las capacidades y rasgos del individuo, y con la forma en que realiza la actividad, para producir un nivel específico del desempeño, el grado resultante de desempeño conduce a recompensas intrínsecas (o, acaso, a consecuencias negativas, si es menor que el esperado), los cuales son inherentes a la realización de la actividad, y quizá a las recompensas extrínsecas, la línea ondulada que lleva a las recompensas intrínsecas indica que éstas no están garantizadas, ya que dependen de cómo el

supervisor, y quizá otros evalúen el desempeño y de la disposición de la empresa para recompensarlo. El empleado tiene sus propias ideas sobre la equidad del conjunto total de recompensas recibidas, que al medirse con las que realmente le otorgan produce el nivel de satisfacción que siente, su experiencia se aplicará después a sus evaluaciones futuras de los valores de las recompensas concedidas a otra realización posterior de la actividad.

Nash opina que la teoría de las Expectativas tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación entre recompensa y desempeño, creando una contingencia entre el comportamiento y la recompensa para aumentar las expectativas y evitar alzas salariales indiscriminadas.

#### **2.2.5. Teoría de la fijación de metas**

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores. Aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con

frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro (42).

La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

- Aceptación de la Meta: Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.
- Especificidad. Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.
- Reto. La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.
- Retroalimentación. Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

Locke y colaboradores formularon conclusiones tales como que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada.

#### **2.2.6. Teoría de refuerzo**

El modelo teórico se basa en la Ley del efecto, la cual establece que las respuestas seguidas estrechamente por resultados agradables (premios) se refuerzan y es más probable que se

repitan, y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos), se debilitan y es menos probable que ocurran nuevamente. Esto funciona mejor cuando el refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada: la experiencia del refuerzo se repite mucho, y la magnitud del elemento del refuerzo (es decir, el premio o castigo) es grande, (44).

Al respecto, los expertos opinan que mediante la teoría del refuerzo, el administrador motiva a los empleados alentando comportamientos deseados y desalentando los no deseados. Se debe aprender a recompensar (reforzar) la productividad, el alto desempeño, la creatividad, la mejor calidad y el compromiso, por ejemplo, y desalentar el ausentismo, la baja del desempeño e ineficiencia. Algunos refuerzos pueden ser: trabajos desafiantes, el dinero, elogios, reconocimiento y progreso profesional. Aunque la eficacia de tales refuerzos, varía de un individuo a otro según su historia personal (45,46).

La Modificación de la Conducta aplica la teoría del reforzamiento; así un administrador que desea cambiar la conducta de su personal, debe cambiar las consecuencias de dicha conducta. Por ejemplo, a alguien impuntual, se le puede motivar para llegar a tiempo (cambio de conducta) si el jefe lo felicita cada vez que llega a tiempo (un cambio de consecuencias), en lugar de alzar los hombros. El retraso también se puede evitar expresando desaprobación cuando suceda. Sin embargo, los investigadores creen que, generalmente, es más efectivo recompensar la conducta deseada que censurar aquella indeseada (39).

Existen cuatro métodos para la modificación de la conducta. En el reforzamiento positivo se alientan las conductas deseadas,

mediante consecuencias positivas, como un ascenso o felicitación. En el aprendizaje de anulación, los empleados cambian su comportamiento para anular consecuencias desagradables, tales como críticas o las malas evaluaciones. Para frenar un comportamiento, se puede utilizar la extinción, por la ausencia de reforzamiento. Supongamos que la indiferencia de un directivo en las juntas de personal ha reforzado que los empleados lleguen tarde y pierdan el tiempo haciendo bromas. Para frenar este comportamiento, se puede comenzar las juntas a tiempo e ignorar a los bromistas. Si el simple rechazo al reforzamiento para quebrantar la conducta no funciona, se puede recurrir al castigo, aplicando consecuencias negativas. Los ejemplos, van desde la crítica, hasta reducir el salario e incluso el despido. De los tipos de reforzamiento, el reforzamiento positivo es el más poderoso.

La teoría del reforzamiento, puede parecer muy sencilla. En realidad, sí sustituimos el dinero o su falta, por consecuencias positivas o negativas, puede sonar como el modelo tradicional, sin embargo, admite la variedad de consecuencias que pueden reforzar el comportamiento y va más allá del modelo tradicional en el reconocimiento de las formas en que los individuos interactúan con su entorno. (39). Asimismo, la investigación, sugiere que el reforzamiento con premios usualmente es más efectivo que el refuerzo con castigos, porque éste a menudo tiene efectos colaterales negativos como la ansiedad, resentimiento, hostilidad y retiro (44).

#### **2.2.7. Factor laboral**

La práctica de enfermería ha demostrado que para dar una atención integral, de óptima calidad, es necesario entre otras cosas contar con un recurso satisfecho y calificado, lo cual es

indispensable para atender las necesidades de los pacientes dentro de la institución.

Los enfermeros cumplen un papel muy importante en cuanto a promoción, restablecimiento y rehabilitación de la salud de las personas y los cuidados que se les brindan, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionar la seguridad y bienestar, que se convierten en elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución, el ejercicio de las enfermeras demandan un despliegue de actividades que necesitan de un control más riguroso que otras disciplinas, por estar expuestas a múltiples agresiones que traen, como consecuencia el desgaste físico y emocional, de estas profesionales dedicadas a proporcionar cuidado a los usuarios que lo necesiten. (47)

La satisfacción es el resultado de diversas actitudes que poseen las enfermeras, estas actitudes tienen relación con los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones del trabajo, el reconocimiento según su capacidad, evaluación justa del desempeño, las relaciones interpersonales, la resolución pronta de problemas que se presentan y el trato justo. Además es importante tomar en cuenta factores como la edad de los empleados, condición de salud, el temperamento, sus deseos y el nivel de aspiraciones.

Entre las fuentes de insatisfacción se puede conducir a mayor ausentismo, rotación y otras conductas no deseadas, por lo contrario cuando el empleado se siente satisfecho, existe un mayor involucramiento y esto se deriva a mayores niveles de productividad. Además puede producir una baja en la eficiencia organizacional, y que puede expresarse a través de conductas de

expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por agresión directa. Por último se considera la satisfacción laboral como una variable dependiente subdividida en dos dimensiones: medio ambiente laboral y social.

**Medio Ambiente Laboral:** Los elementos materiales o de infraestructura son definitivos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y de desarrollo. Dentro del medio ambiente laboral se considera la estructura física (espacios para el descanso, confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como la ventilación e iluminación, la higiene, limpieza y orden de los ambientes). Artículo 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera (o) debe de contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área que labora. (48) y por las relaciones interpersonales en el trabajo (con sus pares y superiores, respeto, buen trato, comunicación y solidaridad.

**Dimensión Social:** Están orientados a la supervivencia del individuo, que se relaciona con otros motivos que conlleva al comportamiento social. Para experimentar la satisfacción necesita interactuar con uno o más individuos, pues al mismo tiempo le proporcionan protección o ayuda, le demandan dependencia de otros, estas necesidades suelen ser satisfechas mediante otros seres humanos. El ser humano siente la necesidad de afiliación la cual se caracteriza porque la persona busca asociarse en grupos, que lo consideren y hagan sentir importante y que experimente el

cariño hacia él. La integración efectiva de las necesidades organizacionales con las personas requiere individualmente un clima flexible, que propicie un ambiente de trabajo agradable. La demasiada privación de dichas necesidades produce frustración y genera formas indeseables de conducta, la no satisfacción de las mismas produce enfermedades carenciales que pueden ser consideradas como psicósomáticos y orgánicos.

Los siguientes indicadores juegan un papel importante en la dimensión social.

- Higiene Laboral: Es el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecuta.
- Cohesión: Tendencia del grupo a mantenerse junto y de acuerdo, unidad, armonía en las relaciones en áreas de lograr metas grupales.
- Retroalimentación: Grado en que el trabajo provee al individuo la información sobre su eficacia y resultados esencialmente dado por su propia percepción de éstos.
- Justicia: Grado en que el sistema estimulador es percibido como justo. Esta es la concepción de cada época y civilización tiene acerca del bien común. Es un valor determinado por la sociedad que nació de la necesidad de mantener la armonía entre sus integrantes.
- Vinculación: Grado en que los salarios y los incentivos corresponden con los resultados del trabajo.
- Horario de Trabajo: Distribución mensual que se hace del personal de enfermería para satisfacer las necesidades de atención a los usuarios de cada una de las unidades y en cada uno de los turnos de trabajo establecidos en la institución.

- Estatus: Es la posición social que una persona ocupa en la sociedad, por tanto pueden variar según que una el paso del tiempo o las características; como la cultura o los valores.

**Ausentismo:** El ausentismo se manifiesta mediante “enfermedades”, "problemas familiares", etc. hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo. Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta. Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral.

**Rotación:** La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral.

**Salario:** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. House y Mitchell en 1974 afirma que es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes

### **Factores de la satisfacción laboral**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (43) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- **Reto del trabajo:** Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.
  - Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
  - Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
  - Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
  - Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.
- 
- Sistema de recompensas justas: Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.
  - Condiciones favorables de trabajo: Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.
  - Colegas que brinden apoyo adicionalmente: La gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (49).

Locke formuló que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada. A mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. Así mismo, para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán.

### **Manifestación de insatisfacción de los empleados**

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades.

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables como rendimiento, productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Los trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten a los trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación (50).

### **Recursos para enfrentar la insatisfacción**

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado. Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más

compatibles. Obviamente, la transferencia de empleados sólo es posible en casos limitados.

Un tercer enfoque implica el tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto, no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en la alta dirección (44).

El modelo de adaptación de **Callista Roy** fue elaborado en 1964 a partir del trabajo de Harry Helson en psicofísica, además de combinar la definición de sistemas que hace Rapoport y que considera a la persona como un sistema adaptativo. (51).

La adaptación de toda persona, y la necesidad de adaptarse en el lugar que uno se encuentre por las diferentes causas que se presente, por ello esta teoría da a conocer la adaptación que sufre cada persona en todos los ambientes que pueda encontrarse y es relevante, de igual manera en la familia influye mucho por lo que hay disfunción no se establecerá bien. Esta teoría propone que toda persona puede adaptarse en las diferentes áreas

Para **Hildegard Peplau** la persona se esfuerza por reducir la ansiedad provocada por las necesidades. <sup>(52)</sup> Es decir la persona vive en equilibrio inestable. Peplau busca en su modelo comprender la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana; por tanto, su modelo se basa en teorías psicoanalíticas, en el cual ella define la

enfermería psicodinámica y describe las frases del modelo y los roles de la enfermera en cada fase. Le faltaría definir que es la comprensión de la conducta de uno mismo, que es el cuidado de los demás, que es el apoyo, que es ayudar, en definitiva definir los constructos propios de enfermería en su modelo.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Factores:** Son el conjunto de circunstancias originadas que pueden incidir positiva o negativamente en la condición de trabajo en que se desenvuelve el trabajador.
  
- **Enfermería:** Es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano sano o enfermo, en todos los contextos.
  
- **Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales
  
- **Estrés laboral:** El **estrés** es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar

### 2.4. VARIABLES

Variable independiente = factor laboral

Variable dependiente = nivel de estrés

#### 2.4.1. Definición conceptual de la variable

Los factores laborales son condiciones que existen en el trabajo, favorables o desfavorables. El nivel de estrés es la reacción del individuo ante las exigencias del trabajo.

### 2.4.2. Definición operacional de la variable

Los factores laborales son elementos que intervienen frecuentemente en los trabajadores de acuerdo al tipo de trabajo sujeto a respuestas o reacciones físicas y psicoemocionales que se produce en situaciones de emergencia, esto se traduce presentando cansancio emocional, despersonalización, ausencia laboral.

### 2.5. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Factor laboral	Horario Liderazgo Ambiente laboral	Turno Rotativo Turno fijo Líder Toma de decisiones Sobre carga de trabajo Tecnología actual/desfasada Reconocimiento laboral Remuneración
Nivel de estrés	Cansancio Emocional Despersonalización Realización personal	Fatiga Sentimiento de vacío Cansancio Deshumanización Confusión Seguridad frente al paciente Autoestima Energía Comunicación

## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque permitió medir y cuantificar numéricamente la variable, fue de diseño descriptivo correlacional, porque describió los hechos tal y como se presentaron, de corte transversal, porque los datos van a ser recolectados en un determinado momento y tiempo, de nivel aplicativo, no experimental.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se realizó en el Hospital Regional Honorio Delgado, siendo el horario de atención de las 24 horas y en consultorio externo de 7am a 7pm y ubicado en la Calle Daniel A, Camón 565 en el distrito de Arequipa, Brinda los siguientes servicios: Ginecología, medicina mujeres, neumología, oftalmología, traumatología, obstetricia, dental pediátrico, dermatología, psiquiatra, pediatría, cirugía, rehabilitación, neurología, dental otorrinolaringología.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo constituida por las 49 enfermeras que laboran en el área de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra de estudio estuvo constituida por la totalidad de la población las 49 enfermeras que laboran en el área de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La técnica que se utilizó será la encuesta y como instrumento el cuestionario, en el cual se valoró las dimensiones de la variable en estudio, que responda a los objetivos planteados en función a las variables de estudio

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para determinar la validez del instrumento, será sometido a un juicio de 5 expertos lo cual nos permitirá hacer los reajustes necesarios al instrumento, para la confiabilidad del instrumento se aplicará la prueba binomial para medir la validez mediante la utilización del coeficiente de ALFA DE CRONBACH.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para ejecutar el trabajo de investigación se presentó una solicitud dirigida al Director del Hospital Regional Honorio Delgado. Concluida la recolección de los datos, se elaborará la tabla matriz, luego se ingresarán en el programa SPSS 17 para ser procesados y presentar los resultados en gráficos para el análisis e interpretación respectiva.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

Después de recolectados los datos, fueron procesados en forma manual y con el programa Excel agrupados de tal forma, que se presenta en la tabla y gráficos estadísticos para facilitar su análisis e interpretación.

Se presenta una tabla de perfil de enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado y luego los gráficos, ambos relacionados con los objetivos de la investigación. En el análisis de los resultados solo se realiza en base a las 49 enfermeras

**Tabla 1**

Perfil de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

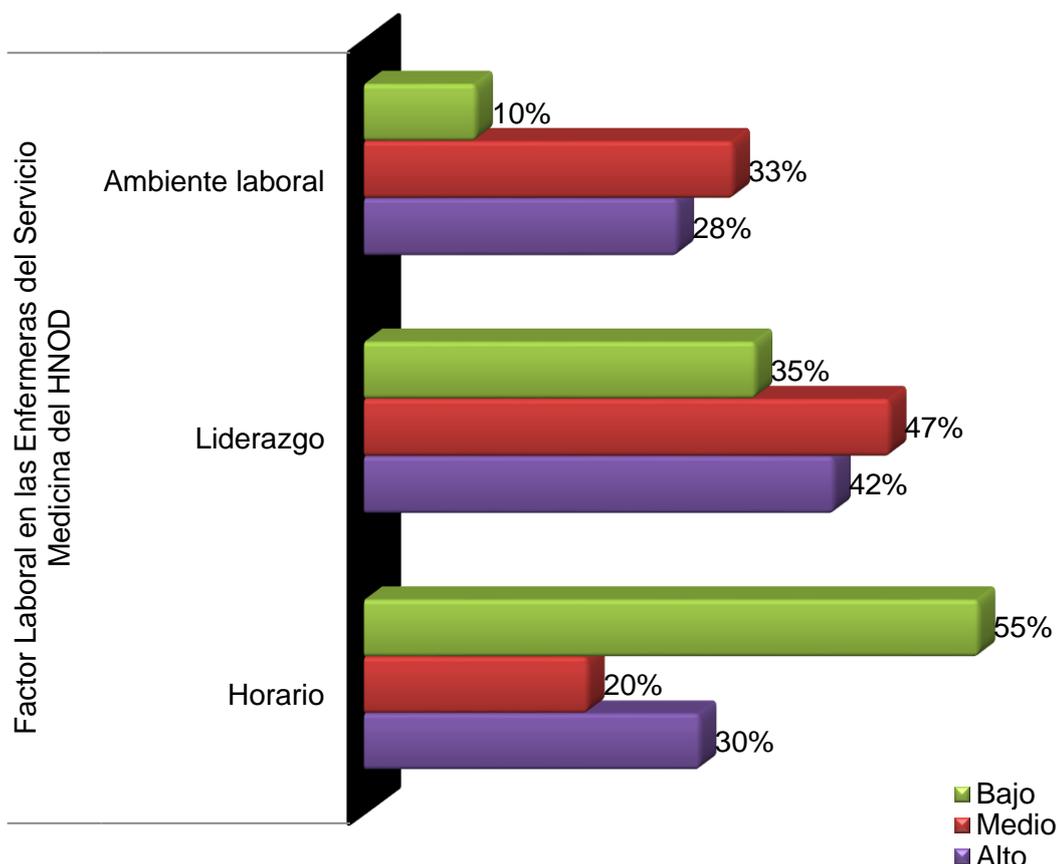
Perfil	Enfermeros	
	F	f%
24 a 30 años	10	20%
31 a 37años	15	31%
38 a 44 años	12	25%
45 a 51 años	9	18%
< de 52 años	3	6%
Total	49	100%
<b>Genero</b>		
Femenino	48	98%
Masculino	1	2%
Total	46	100%
<b>Estado Civil</b>		
Soltera	24	49%
Casada	22	45%
Viuda	1	2%
Divorciada	2	4%
Total	49	100%
<b>Tiempo de Servicio</b>		
> de 1 años	11	22%
1 a 10 años	27	56%
11 a 20 años	9	18%
< de 21 años	2	4%
Total	49	100%
<b>Condición laboral</b>		
Nombrada	25	51%
Contratada	24	49%
Total	49	100%
<b>Turno</b>		
Rotativo	19	39%
Fijo	30	61%
Total	49	100%
<b>Trabaj. Otra Institución</b>		
SI trabajan	18	37%
NO trabajan	31	63%
Total	49	100%

**Fuente:** Encuesta a las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

Del 100% de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, el 31% tienen entre 31 y 37 años, el 98% corresponde al género femenino, el 49% son solteras, el 56% tienen entre 1 a 10 años, el 51% son nombradas, el 61% tienen turnos fijos, el 64% no trabajan en otras instituciones.

**Gráfico 1**

Relación entre el factor laboral y el nivel de estrés de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

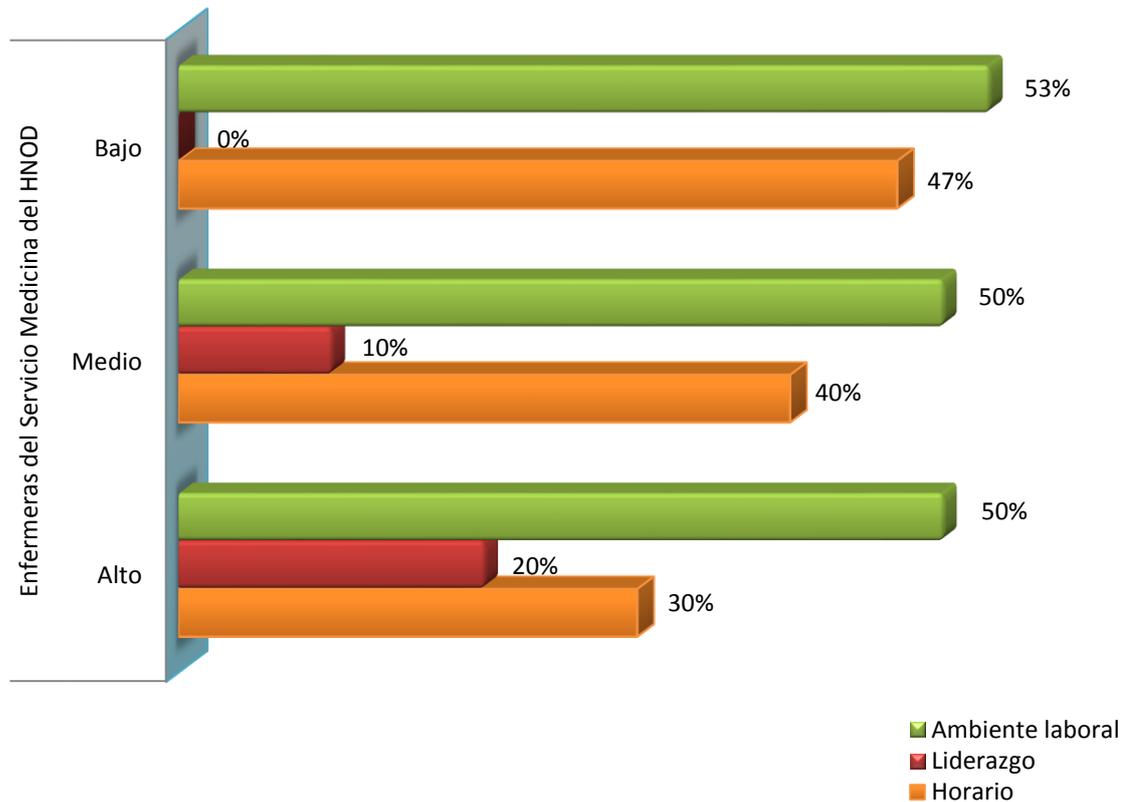


**Fuente:** Encuesta a las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

En el factor laboral, el horario de trabajo con el 55% tuvo un bajo nivel de relación con el estrés en las enfermeras del servicio de Medicina, el 47% enfermeras tiene un nivel medio de relación con el estrés, el 33% tuvo un nivel medio de relación con el estrés

**Gráfico 2**

Factores laborales en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

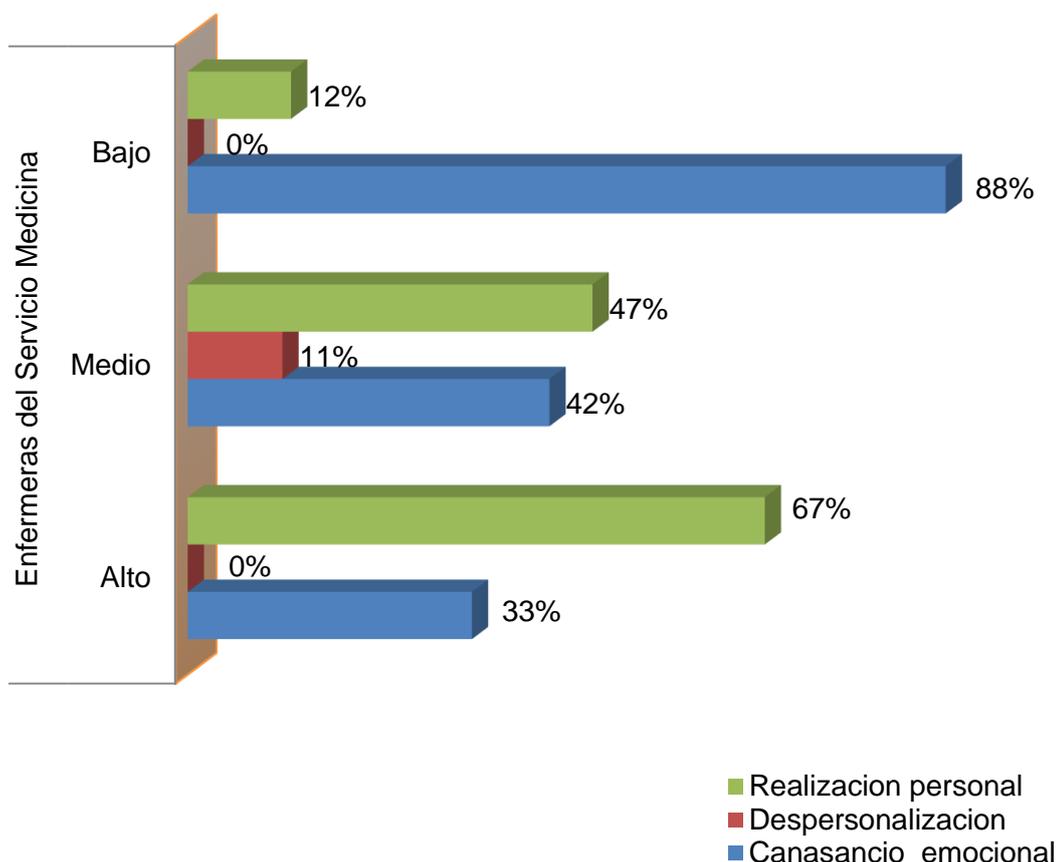


**Fuente:** Encuesta a las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

El Factor ambiente laboral con el 50% tuvo un nivel alto de relación con el estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, el 30% en relación al horario, el 20% en relación al liderazgo

**Gráfico 3**

Nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015



**Fuente:** Encuesta a las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015

El 67% de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado tiene un nivel alto de estrés en la realización personal, el 33% tiene un nivel alto de estrés en cansancio emocional.

## **CAPÍTULO V: DISCUSION**

El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual. Se trata pues de un término complejo, extremadamente vigente e interesante, del cual actualmente no existe consenso en su definición. Dicho término se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy distintas. El estrés está relacionado con la aparición de cierto tipo de enfermedades, el manejo y adaptación a situaciones difíciles y el desempeño en general. Al ingresar a la universidad el estudiante se encuentran con la necesidad de establecer un cambio de perspectiva en su comportamiento para adaptarse al nuevo entorno. Esto trae consigo la necesidad de adoptar una serie de estrategias para superar con éxito las nuevas exigencias que se les demandan.

Todos nos hemos estresado alguna vez, si bien es beneficioso en algunas circunstancias porque estimula y motiva a las personas a producir más, en el largo plazo genera problemas en la salud física y mental. Las mujeres reportan mayores niveles de estrés que los hombres. En Canadá se tiene la misma tendencia las mujeres experimentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene un mayor impacto en su salud física y mental

Controlar un riesgo que consiste, precisamente, en eliminar los factores de riesgo presentes, para evitar que una situación potencial de riesgo se convierta en efectiva. No debe confundirse con eliminar el riesgo, que es evitar las situaciones potenciales que lo comportan

La práctica de enfermería ha demostrado que para dar una atención integral, de óptima calidad, es necesario entre otras cosas contar con un recurso satisfecho y calificado, lo cual es indispensable para atender las necesidades de los pacientes dentro de la institución

## **CONCLUSIONES**

1. Mas del la mitad de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, fluctúan entre 31 y 37 años, predomina el género femenino, son solteras, tienen entre 1 a 10 años laborando en el servicio, son nombradas, tienen turnos fijos, y no trabajan en otras instituciones.
2. El nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, menos de la mitad, el horario de trabajo tuvo un bajo nivel de relación con el estrés
3. El Factor, ambiente laboral predomina en relación al nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado
4. La mayoría de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado tiene un nivel alto de estrés originado por la realización personal, seguido por el cansancio emocional.

## **RECOMENDACIONES**

1. Promover que la institución desarrolle estrategias, que permitan fortalecer la capacidad de afronte del estrés laboral; ya que la enfermera es un elemento valioso e indispensable en los servicios de salud, por lo que la organización debe velar por su salud emocional.
2. Diseñar estrategias que permitan mitigar la sensación de estrés.
3. Sensibilizar y tomar conciencia de la importancia de canalizar el estrés y lo fundamental del apoyo, por medio de talleres de manejo del estrés, incrementar la práctica de deportes, planificar, organizar cursos de hábitos de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Comin Anadón, E.; De la Fuente Albarran; Gracia Galve, A.;" El Estrés y el Riesgo para la Salud", España; 2011.
2. Comin Anadón, E.; De la Fuente Albarran, I.; Gracia Galve, A.;" El Estrés y el Riesgo para la Salud". España; 2011.
3. Morales Lindo, C. "Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras que laboran en Areas críticas del Instituto de Salud del Niño. Lima; 2010. Caballero, R., Madrigal, E., Hidalgo, A. y Villaseñor, A. (1999). El consumo de tabaco, alcohol y drogas ilegales en los adolescentes de diferentes estratos socioeconómicos. Salud Mental, 5, 1-8.
4. Grazziano, E.S y Ferraz Bianchi, E.R. Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. Enferm. glob. 2010, n.18.
5. Arias Garro, P., & Castro Leiton, M. "Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros profesionales del Hospital de Niños San José, Costa Rica.
6. Arias Garro, P., & Castro Leiton, M. "Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros profesionales del Hospital de Niños ". San José, Costa Rica, 2013.
7. Marqueza S. "Estrés Laboral", Editorial Interamericana, México, 2013.
8. Chuchón, Luján, Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos - Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati, Lima; 2009. 38 p.
9. Coronado K. Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel

- A. Carrión. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
10. Ticona, SB; Paucar, G; Llerena, G. Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del hospital Goyeneche - Arequipa; 2010
  11. Gómez Cantorna, C. Puga Martínez, A.; Mayan Santos, J., “Niveles de estrés en el personal de enfermería de unidades de cuidados paliativos”, Madrid, 2012.
  12. Gómez Cantorna, C. Puga Martínez, A.; Mayan Santos, J., “Niveles de estrés en el personal de enfermería de unidades de cuidados paliativos”, Madrid, 2012.
  13. Piñeiro Fraga, M., “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia” España (2013).
  14. Piñeiro Fraga, M., “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia” España (2013).
  15. Piñeiro Fraga, L., “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia” España (2013).
  16. Gabriela Barrios, H. “Estrés en el personal de Enfermería del Área Emergencia de Adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, ciudad Bolívar”. Venezuela, 2010.
  17. CAMPEROS, L. en su estudio titulado “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” Argentina, 2012
  18. PIÑEIRO Fraga M., en su estudio titulado “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización” España 2013.
  19. Calsina Díaz, Y. “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo — Puno - 2011”, Perú, 2012.
  20. Medina San Martín, Lourdes Epifania Nivel de Estrés Laboral en los enfermeros de los servicios de: Emergencia, Trauma Shock y UCI del Hospital “Victor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Tercer Trimestre del año 2015.

21. Arias Gallegos, Walter L.; Zegarra Valdivia. Jonathan Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en enfermeros del Hospital Oncológico de Arequipa, (2013)
22. Quispe Carhuas Yesica Amparo; Ticona Villajuan, Zaida Fiorella, "Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2015" <http://www.eimedicointeractivo.com/ap1/emiold/publicaciones/centrQsalud8Z495-498.pdf>
23. Lopategui C. Definiendo el estrés. 2001. URL: <http://www.saludmed.com/Bienestar/Cap4/Estres-D.html>
24. Navarro Ma, Camacho Prevalencia del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del hospital general obispo polanco en teruel [tesis de pregrado en internet]. Zaragoza: escuela universitaria de enfermería; 2014 [acceso 15 de diciembre de 2015]. :<https://zaguan.unizar.es/record/16253/files/TAZ-PFC-2014-489.pdf>
25. López, F. Y Ferraz, E. Estrés de las enfermeras de la UCI en Brasil. Revista Enferm. Glob 2011; 10 (22): 1 - 9.
26. Contreras F, Espinal L, Pachón AM, González J. Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. Diversitas: Perspectivas en Psicología 2013;9(1):65-80.
27. Organización Mundial de la Salud. Estrés en América Latina y el Caribe. [Internet]. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/). [En Español: consultado, 30 Mayo 2014].
28. LA REVISTA DE O.I.T. (2010). Trabajo N° 37 Estrés en el Trabajo. <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/news.htm>.
29. Más R Y Escriba. La versión castellana de la escala "The nursing stress sea le" Proceso de adaptación transcultural. Rev. Esp Salud Pública 1998; 72: 529™ 538.
30. Mingóte J Y Pérez S. Estrés en la enfermería: El cuidado del cuidador. 2da ed. Madrid - España: Editorial Díaz de Santos; 2013.p. 52 - 53.

31. Jiménez A, Cubillos R. Estrés percibido y satisfacción laboral. Universidad de Talca. *Terapia Psicológica*. V.28 n.2. 187-192. Santiago, Chile. 2010. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071848082010000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071848082010000200007&script=sci_arttext)
32. Valenzuela LM, Fraijo BS. Integración y estrés en estudiantes universitarios. Universidad Pedagógica Nacional. Ponencia XI Congreso Nacional de Investigación Educativa. [En internet]. Sonora, México. 2010. Disponible en: [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area\\_16/2151.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area_16/2151.pdf) [En Español: consultado 29 Julio 2014]
33. Organización Mundial de la Salud. Estrés en América Latina y el Caribe. [Internet]. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/). [En Español: consultado, 30 Mayo 2014].
34. Ministerio DE Sanidad Y POLITICA SOCIAL. Unidad de cuidados intensivos: estándares y recomendaciones. 2010. URL: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UCI.pdf>
35. Petri H Y Govern J. Motivación: Teoría, investigación y aplicaciones. 5ta ed. España: Editorial Thomson; 2006.p. 89.
36. Polít D Y Hungler B. Investigación Científica en Ciencias de la Salud. 6ta ed. México: Editorial Me Graw- Hill- Interamericana editores; 2000.p.65
37. Gordon, Judith.(1997). *Comportamiento Organizacional*, 5.º Edición. México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana.
38. Schultz, Duane, P, (1991). *Psicología Industrial*. México: Edit. Me Graw Hill.
39. Stonner, James y Freeman, E, (1994). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.
40. Nash, Michael, (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
41. ídem, p. 15

42. Davis, K. Newstrom D.(1991). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill.
43. Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
44. Wexley K. y Yuki, G.A, (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA
45. Nash, Michael, (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
46. Palmero F, Guerrero C, Gómez C, Carpi A, Gorayeb R. Manual de teorías emocionales y motivacionales.1era ed. España: Castellón de la Plana: Universitat ; 2011 <http://www.tenda.uji.es> e-mail: [publicacions@uji.es](mailto:publicacions@uji.es)
47. Balderas M. Administración de los Servicios de Enfermería.4ª ed. México: MC Graw Hill, 2005. pág.108, 209.
48. Colegio de enfermeras del Perú. Definición y perfil del enfermero. Lima: Ley del trabajo de la Enfermera(o) N°27669; 2002
49. Schultz, Duane, P, (1991). *Psicología Industrial*.. México: Edit. Me Graw Hill.
50. Robbins, Stephen, (1994). *Comportamiento Organizacional*, México: Edit. Prentice Hall.
51. ROMÁN, J. Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención del Instituto Nacional de Seguridad de los Trabajadores. Revista Cubana de salud pública 2003; 29 (02): 103- 110.

# ANEXOS

### Matriz de consistencia

**Título:** “Relación entre el factor laboral y el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el factor laboral y el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015?</p> <p><b>Problemas Específicas</b> ¿Cuáles son los factores laborales en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre el factor laboral y el nivel de estrés de las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar los factores laborales en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015</p> <p>Determinar el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado, 2015</p>	<p><b>Variable independiente</b> = factor laboral</p> <p><b>Variable dependiente</b> = nivel de estrés</p>

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Factores laborales		Turno laboral Carga de trabajo Tecnología
Nivel de estrés	Cansancio Emocional  Despersonalización  Realización personal	Fatiga Sentimiento de vacío Cansancio  Deshumanización Confusión Seguridad frente al paciente  Autoestima Energía Comunicación

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO	VALIDEZ Y CONFIANZA
<p>La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque permitirá medir y cuantificar numéricamente la variable, de diseño descriptivo correlacional, porque describe los hechos tal y como se encuentran en la realidad, de corte transversal, porque los datos van a ser recolectados en un determinado momento y tiempo, de nivel aplicativo, no experimental.</p>	<p><b>Población</b> La población estará constituida por las 37 enfermeras que laboran en el área de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado</p> <p><b>Muestra</b> La muestra de estudio estará constituida por la totalidad de la población las 37 enfermeras que laboran en el área de hospitalización en el Hospital Regional Honorio Delgado</p>	<p>La técnica que se utilizará será la encuesta y como instrumento el cuestionario, en el cual se valorará las dimensiones de la variable en estudio, que responda a los objetivos planteados en función a las variables de estudio</p>	<p>Para determinar la validez del instrumento, será sometido a un juicio de 5 expertos lo cual nos permitirá hacer los reajustes necesarios al instrumento, para la confiabilidad del instrumento se aplicara la prueba bínomial para medir la validez mediante la utilización del coeficiente de ALFA DE CRONBACH.</p> <p>Para ejecutar el trabajo de investigación se presentara una solicitud dirigida al Director del Hospital Regional Honorio Delgado. Concluida la recolección de los datos, se elaborará la tabla matriz, luego se ingresarán en el programa SPSS 17 para ser procesados y presentar los resultados en gráficos para el análisis e interpretación respectiva.</p>

**Facultad de Medicina humana y Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Enfermería**

Buenos días, el presente instrumento es parte de un trabajo de investigación con el cual se quiere conocer la relación entre el factor laboral y el nivel de estrés..

**Instrucción:**

En este cuestionario deben de escoger las respuestas que usted crea conveniente, por favor responda estas preguntas marcando con un aspa (X). La encuesta es de modo anónimo.

**I. DATOS GENERALES**

1. Edad..... años                      sexo (M) (F)
2. Grado de instrucción:  
    Primaria completa            ( )  
    Secundaria completa        ( )  
    Superior completa            ( )
2. Motivo de ingreso al centro de salud.....
3. Estado civil:  
    Soltero                        ( )  
    Casado                         ( )  
    Conviviente                  ( )  
    Divorciado                    ( )
4. Tiempo laborando como enfermera:  
    De 1 a 5 años ( )    De 6 a 10 años ( )  
    De 11 a 15 años ( )    De 16 a 20 años ( )    > 20 años ( )
5. Condición laboral:  
    Contratada ( ) Nombrada ( )
6. Cargo que desempeña:  
    Enfermera jefa ( ) enfermera asistencial ( )
7. Trabaja en otra institución:  
    Si ( )    No ( )
8. Dentro de las actividades diarias hace uso de la tecnología para el cuidado del paciente: si ( )    no ( )
9. Turno que labora:  
    Diurna ( ) Nocturna ( )    Ambos ( )
10. Horarios de trabajo:  
    Fijos ( ) Rotativos ( )

**Instrucciones:**

A continuación encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en los servicios del hospital, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral.

Nunca = 1

Algunas veces = 2

Siempre = 3

N°	ÍTEMS	1	2	3
1	Sentir que el ambiente de trabajo es tenso			
2	Sentirse impotente en caso de que un paciente no mejore			
3	Tener sobrecarga de trabajo, porque realiza más tareas de las que se puede hacer en un turno.			
4	Caminar con prisa porque me falta tiempo para cumplir mis funciones			
5	Recibir llamadas de atención por parte de mis superiores			
6	La muerte de un paciente			
7	Problema con uno o varios médicos			
8	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente			
9	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio			
10	Sentirme presionado por las exigencias medicas			
11	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente y su familia			
12	Las exigencias del equipo de salud me provocan estados de tensión, conducta impulsiva e irritabilidad			
13	Las experiencias de los pacientes o familiares me provocan estados de tensión, conducta impulsiva e irritabilidad			
14	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible			
15	Ver a un paciente sufrir			
16	Sufro de dolores de cabeza o sensación de ardor en el estómago en el servicio			
17	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente			
18	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio			
19	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería			
20	El médico no está presente en una urgencia medica			
21	Necesito sentir la aprobación de los demás en las actividades que realizo en mi trabajo			
22	Me preocupan los incidentes y problemas legales que puedan ocurrir en el servicio			
23	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa			
24	Siento que me he vuelto más duro con las personas			

Puntaje final: