



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

**TESIS**

**“NIVEL DE ESTRÉS Y FACTORES QUE LO CONDICIONAN EN LAS  
ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO  
2017”**

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

**PRESENTADO POR**

**BACHILLER: MENDOZA CHAVEZ, LISSETT  
JACKELINE**

**ASESORA: NORMA PASTOR RAMIREZ**

**ICA- PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A **DIOS** por iluminarme día a día y tenerlo en mi vida.

A mis padres **ALEJANDRO MENDOZA** y **MARÍA PANTOJA** y por su apoyo incondicional en el transcurrir de la vida.

A todo mis docentes quienes colaboraron en mi formación profesional y personal.

A la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, filial Ica.

A mi asesora por brindarme el apoyo incondicional en todo momento y ser parte fundamental en la investigación.

Finalmente, al personal de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, por su valiosa colaboración para la realización de la investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A **DIOS** por darme unos excelentes padres y ser mi motivación para salir adelante, y ser una gran profesional.

## RESUMEN

La investigación titulada “Nivel de estrés y factores que lo condicionan en las enfermeras (os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017” es de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, observacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 99 licenciadas en Enfermería que laboran en los diferentes servicios de hospitalización del Hospital San Juan de Dios. Los resultados respecto al nivel de estrés según síntomas somáticos de las enfermeras(os) el 49% tienen nivel medio seguido del 43% con nivel bajo y finalmente el 8% tienen nivel alto, en las manifestaciones psicoafectivas el 53% de las enfermeras presentan nivel medio seguido del 35% con nivel bajo y el 12% presentan nivel de estrés alto. Los factores que condicionan el estrés en el ambiente de trabajo, el 74% considera que no es suficiente la cantidad de materiales e insumos, el 62% de las enfermeras (os) refieren en que no es suficiente el espacio en su ambiente de trabajo, el 60% consideran que la ubicación de equipos biomédicos no se encuentran en un lugar adecuado, en relación a la iluminación el 41% refieren que no existe una buena iluminación, en cuanto a la temperatura ambiental no es la adecuada en 58%, y finalmente el 32% refieren que existe un número elevado de pacientes en su servicio. En el aspecto organizacional, el 29% de las enfermeras refieren que no tienen estabilidad laboral, el 56% refieren que su remuneración no es satisfactoria, el 66% están sometidas a demasiadas exigencias laborales, el 63% de las licenciadas (os) refieren que el ritmo de trabajo es muy acelerado, percibiéndose como factores que condicionan el estrés. Referente a las relaciones interpersonales, el 48% de las enfermeras refieren que con el jefe inmediato no es la adecuada, en cuanto a las relaciones entre compañeros de trabajo no es adecuada en 45%; finalmente el 31% no mantiene buenas relaciones interpersonales con sus pacientes.

**Palabras clave: nivel de estrés, factores que condicionan, enfermeras.**

## **ABSTRACT**

The research entitled "Stress level and factors that condition it in the nurses of the Hospital San Juan de Dios de Pisco, July 2017" is a quantitative approach, descriptive, observational and cross-sectional design, the sample consisted of 99 Graduated in Nursing that work in the different services of hospitalization of the Hospital San Juan de Dios. The results regarding the stress level according to somatic symptoms of the nurses (49%) have an average level followed by 43% with a low level and finally 8% have a high level, in the psycho-affective manifestations 53% of the nurses have a level Medium followed by 35% with low level and 12% presented high stress level. The factors that condition stress in the work environment, 74% consider that the amount of materials and supplies is not enough, 62% of nurses refer in that space is not enough in their work environment, 60% consider that the location of biomedical equipment is not in a suitable place, in relation to lighting 41% refer that there is no good lighting, as the environmental temperature is not adequate in 58%, and finally 32% report that there are a large number of patients in their service. In the organizational aspect, 29% of the nurses report that they do not have job stability, 56% say that their remuneration is not satisfactory, 66% are subject to too many work requirements, 63% of the graduates report that The pace of work is very accelerated, perceived as factors that condition the stress. Regarding interpersonal relationships, 48% of nurses report that with the immediate boss is not adequate, as far as the relations between co-workers is not adequate in 45%; Finally 31% do not maintain good interpersonal

**Key words: stress level, conditioning factors, nurses.**

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	ix
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema principal	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio	5
1.5. Limitaciones de la investigación	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Definición de términos	27
2.4. Hipótesis	29
2.4.1. Hipótesis general	29
2.4.3. Hipótesis específica	29

2.5. Variables	29
2.5.1. Definición conceptual de la variable	29
2.5.2. Definición operacional de la variable	30
2.5.3. Operacionalización de la variable.	31
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	33
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	33
3.3. Población y muestra	33
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	34
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	35
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	35
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	56
<b>RECOMENDACIONES</b>	57
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	58
<b>ANEXOS</b>	61
- Matriz	
- Modelo de instrumento	

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>Tabla y gráfico</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Género y edad de las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.	<b>38</b>
<b>2</b>	Estado civil de las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.	<b>39</b>
<b>3</b>	Horario laboral de las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.	<b>40</b>
<b>4</b>	Antigüedad profesional y contrato laboral con otra institución de las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.	<b>41</b>
<b>5</b>	Nivel de estrés según dimensión síntomas somáticos en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Julio 2017.	<b>43</b>
<b>6</b>	Nivel de estrés según dimensión manifestaciones psicoafectivas en las enfermeras(os) del Hospital San Juan De Dios De Pisco, julio 2017.	<b>44</b>
<b>7</b>	Nivel de estrés global en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.	<b>45</b>
<b>8</b>	Factores que condicionan el estrés según ambiente de trabajo en las enfermeras(os) del hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.	<b>46</b>
<b>9</b>	Factores que condicionan el estrés según aspecto organizacional en las enfermeras(os) del Hospital San Juan De Dios De Pisco, julio 2017.	<b>48</b>
<b>10</b>	Factores que condicionan el estrés según relaciones interpersonales en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.	<b>50</b>

## INTRODUCCIÓN

La sociedad en que vivimos es maravillosa, con sus permanentes avances en ciencia y tecnología en el siglo XXI, nuestras sociedades, se alejan cada día más de la posibilidad de lograr lo que tanto ansían: paz interior, armonía, equilibrio psicológico y emocional, sin embargo, frente a una realidad que representa la existencia de condiciones de trabajo desfavorables, un alto costo de la vida, entre otros muchos factores, desencadenan de lo que ha sido llamado la "epidemia del tercer milenio": el estrés. El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros. La prestación de los servicios de salud está relacionada directamente con la atención al usuario en las diferentes áreas asistenciales de un hospital para garantizar una atención adecuada y oportuna con eficiencia y eficacia.

El presente estudio se encuentra organizado por V capítulos: en función de que en su capítulo I contiene el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, los objetivos de investigación y la justificación del mismo que es la base de la investigación; en el capítulo II se detalla los Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, y definición de términos Básicos sobre el cual se fundamenta el conocimiento científico; en el capítulo III, se detalla las hipótesis de investigación y variables respectivamente; en el capítulo IV se presentan los resultados de la investigación y en el capítulo V se presenta la discusión, recomendaciones y referencias bibliográficas finalmente los anexos que contiene la matriz de consistencia, y el instrumento de recolección de datos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

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

El estrés es una alteración que a nivel mundial afecta cada vez a más personas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción ante cualquier estresor o situación estresante.<sup>1</sup>

Investigaciones realizadas en España, ponen de manifiesto que el estrés que sufren los enfermeros está relacionado con la presión laboral, la muerte y el sufrimiento, considerados como los principales factores con mayor capacidad para provocar estrés laboral, entre los mayores generadores de estrés son la carga de trabajo, la falta de personal y la antigüedad.<sup>2</sup>

Un estudio realizado por el Sindicato de Enfermería-Saste en Madrid, constató que el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufre de estrés.

Una mayoría de enfermeros (seis de cada diez) también notan síntomas de agotamiento emocional ("síndrome del quemado") y más del 80% presentan tensión muscular, nerviosismo, temor o angustia, o alteraciones del sueño, para lo que se medican.<sup>3</sup>

Cuando se consulta a trabajadores del ámbito de la salud acerca de las áreas de su vida (laboral o extra laboral) que les provocan mayor tensión, en comparación con otros trabajadores, los de salud indican que la actividad

laboral es la que mayor tensión les provoca, a diferencia de otros que atribuyen la tensión a otras áreas de su vida.<sup>4</sup>

La Health Education Authority considera a enfermería como la 4ta profesión más estresante debido a la responsabilidad por la vida de las personas y la proximidad al sufrimiento, aunado a la presencia de factores estresantes propios del ambiente físico, trabajo y organización.<sup>5</sup>

En un estudio realizado en Cuba en profesionales de la salud de primer y segundo nivel de atención, se reporta una prevalencia de síntomas de estrés en el personal de enfermería femenino del 66,7 %. Los síntomas más frecuentemente referidos por los sujetos fueron trastornos del sueño, cefaleas, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga o debilidad y acidez o ardor estomacal.<sup>6</sup>

Un estudio realizado en las enfermeras de diferentes puestos y departamentos de un hospital de tercer nivel del sector público, en los modelos de regresión mostró que la tensión laboral fue un predictor estadístico importante de la hipertensión arterial sistólica y diastólica, mientras que la inseguridad laboral lo fue de los síntomas cardiovasculares.<sup>7</sup>

De un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan.<sup>8</sup>

En el Hospital San Juan de Dios se observa a las enfermeras que están irritables, malhumoradas, se escucha comentarios “tengo muchos pacientes”, “me siento agotada”, “no tengo como protegerme no dan guantes”, “tengo miedo contagiarme”, entre otras expresiones.

El desconocimiento y su negación fomentan que se padezca y, por ello, es fundamental dar a conocer medidas de prevención y los recursos legales de los que disponemos para hacerle frente, motivo por el cual se realiza la investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

Considerando la naturaleza de la investigación, los problemas se han formulado de la siguiente manera:

### **1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál es el nivel de estrés y factores que lo condicionan en las enfermeras(os) del hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

**PE1:** ¿Cuál es el nivel de estrés según manifestaciones somáticas en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

**PE2:** ¿Cuál es el nivel de estrés según manifestaciones psicoafectivas en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

**PE3:** ¿Cuáles son los factores condicionantes de estrés según ambiente de trabajo en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

**PE4:** ¿Cuáles son los factores condicionantes de estrés según aspecto organizacional en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

**PE5:** ¿Cuáles son los factores condicionantes de estrés según relaciones interpersonales en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco?

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

Los objetivos de la investigación son:

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el nivel de estrés y factores que lo condicionan en las enfermeras(os) del hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

**OE1:** Conocer el nivel de estrés según manifestaciones somáticas en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco.

**OE2:** Explorar el nivel de estrés según manifestaciones psicoafectivas en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco.

**OE3:** Identificar los factores condicionantes de estrés según ambiente de trabajo en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco.

**OE4:** Verificar los factores condicionantes de estrés según aspecto organizacional en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco.

**OE5:** Examinar los factores condicionantes de estrés según relaciones interpersonales en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En la época que vivimos encontramos a las personas sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas: individual, social y laboral son elevadas, aún más al referirse al género femenino que en la actualidad cumple cabalmente diferentes roles.

En el caso particular de las enfermeras, como una de las profesiones sanitarias ejercida, fundamentalmente, por mujeres, es un caso típico de personas sometidas a estrés, ya que deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas, de las relaciones con los compañeros de trabajo y otros miembros del equipo de salud, con los pacientes y sus familiares, conjugado todo ello con su vida particular.

Es importante determinar el nivel de estrés y sus factores condicionantes, ya que esto permitirá establecer los factores estresores, así como las alteraciones físicas y psíquicas que se están generando en las enfermeras. Al conocer estos aspectos es posible orientar a las enfermeras sobre las medidas preventivas a tomar, así como también, lograr la toma de conciencia en valorarse y tomar las medidas correspondientes conducentes al manejo del estrés.

Los resultados del estudio permitirán a las autoridades del hospital a que puedan tomar decisiones respecto a los factores condicionantes dependientes de la situación laboral de los profesionales, durante el cuidado del paciente hospitalizado, abordando de una manera integral y multidisciplinaria el bienestar de ambos entes.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se encontró colaboración por parte de las enfermeras (os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco para el desarrollo de la investigación, lo que fue abordado a través de una persuasión cuidadosa por el autor.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

##### Antecedentes internacionales

- Aldrete M, Navarro C, González R, León S, Hidalgo G. (2017). **Estrés y salud en personal de Enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. Cuba.** Esta investigación buscó determinar las manifestaciones de estrés laboral y salud en personal de enfermería en una unidad de salud de tercer nivel de atención. Para ello se realizó un estudio observacional, analítico, en donde se aplicó la escala de síntomas de estrés de Seppo Aro (ESE) y un instrumento construido ex profeso para determinar la autopercepción de salud, la presencia de enfermedades, su atención y sus repercusiones en el trabajo. 36,4 % de los participantes resultaron estresados, los síntomas más frecuentes de estrés fueron: acidez en el estómago, dificultad para conciliar el sueño y despertar durante la noche. Presentaba problema de salud el 31,5 % del personal; en primer lugar, problemas gástricos, 27,5 %, como segunda causa de morbilidad la diabetes mellitus (21,6 %) y en tercer lugar la hipertensión arterial (15,7 %). El tiempo promedio de tener la enfermedad fue de 62 meses, 51,2 % ha acudido al médico en los últimos 6 meses, 23,5 % ha faltado a su trabajo por problemas de salud. Se concluye que quien trabaja

en el turno nocturno tiene tres veces más riesgo de presentar estrés y que una de cada 3 personas padece estrés y tiene problemas de salud.<sup>9</sup>

- Cortaza L, Francisco M. (2015) **Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México.** Objetivo: determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. Método: estudio descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84. Resultados: se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Conclusiones: los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios.<sup>10</sup>

#### **Antecedentes nacionales**

- Sánchez K, Loli R, Sandoval M. (2015) **Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. Lima.** Objetivo: determinar la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – instituto de gestión de servicios de salud SAMU– IGSS en el año 2015. Material y Métodos: investigación descriptiva, cuantitativo, observacional de corte transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del personal asistencial pre hospitalario 158. Se empleó dos instrumentos un cuestionario para la recolección de datos generales compuesta por 8 ítems y otro que fue el Inventario de Maslach.

Burnout Inventory (MBI). Resultados: los tres grupos ocupacionales de manera semejante presentan 67% de estrés laboral sin diferencia estadística entre ellos; existe diferencia estadística significativa de la mayor frecuencia de estrés laboral (77,3%) en el grupo de 27 a 30 años de edad que en los mayores de 30 años (63,7 a 65,2%); estrés laboral no se presentó estadísticamente diferente entre los solteros (70,4%), casados (71,4%) o divorciados (80,0%), en cambio el grupo de profesionales de condición convivientes fueron los que presentaron menores niveles de estrés laboral (54,4%) que los demás grupos, diferencia con significancia estadística. Conclusiones: la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre-hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -instituto de gestión de servicios de salud, es alto en un 67,7%. <sup>11</sup>

- Correa Cruzado W. (2013) **Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013. Lima.** El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeros del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora 2013. Material y Método. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población estuvo conformada por 42 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (42), 72% (30) tienen medio, 14% (06) alto y 14% (06) bajo. En agotamiento emocional, 62% (26) es medio, 21% (09) alto y 17% (07) bajo. En la despersonalización 62% (26) tiene medio, 19% (08) alto y 19% (08) bajo, en realización personal 79% (33) es medio, 14% (06) bajo y 07% (03) alto. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en su mayoría es de medio a bajo, ya que sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado., de igual modo en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

## **Antecedentes Locales**

- Calle P. (2012) **Factores condicionantes del estrés laboral y actitudes que las enfermeras adoptan para su manejo en el Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica.** La muestra está constituida por 30 enfermeras seleccionadas a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados obtenidos fueron: Respecto a los factores condicionantes del estrés laboral, el 60% (18) enfermeras consideran el factor institucional como no predominante, el 73% (22) el factor organizacional y el 63% (19) el factor personal; son poco predominantes; respecto a las actitudes para el manejo del estrés laboral, el 61% (18) enfermeras tienen actitudes medianamente adecuadas, el 24% (7) tienen actitudes adecuadas y el 15% (5) tienen actitudes inadecuadas. Llegando a la conclusión de que los factores condicionantes del estrés laboral son poco predominantes y las actitudes que las enfermeras adoptan para su manejo en el Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica- junio 2012 es medianamente adecuada.<sup>13</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **ESTRÉS**

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa o red.

Hoy, trabajadores de todo el mundo hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna.

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos. Se está prestando cada vez más atención al impacto de los nuevos comportamientos de afrontamiento, como son el abuso del alcohol y las drogas, el hábito de fumar, la dieta poco saludable, la mala calidad del sueño, así como la asociación con un aumento del índice de accidentes en el trabajo.<sup>15</sup>

## **TIPOS**

Existen dos tipos de estrés laboral:

1. **Episódico:** Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.
2. **Crónico:** Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- **Ambiente laboral inadecuado:** son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.
- **Sobrecarga de trabajo:** Es el estrés por sobre estimulación, se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal.
- **Alteración de ritmos biológicos:** es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo meta-

bólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.

- **Responsabilidades y decisiones muy importantes:** es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.
- **Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación.** Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- **Condiciones laborales inadecuadas:** nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica.

16

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Entre los estresores extra organizacionales e intraorganizacionales tenemos los siguientes:

- **Estresores extra organizacionales:** Factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

- **Estresores intraorganizacionales:** El ambiente físico (condiciones físico ambientales), a nivel individual (conflicto de roles, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo), a nivel grupal (relaciones interpersonales en el trabajo, nivel de apoyo social, desarrollo de la carrera profesional, control de sistemas informáticos) y organizacionales (clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, estructura organizacional, cambios organizacionales). Es indudable que los problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas. <sup>17</sup>

### **CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Se podrían mencionar algunas causas del estrés laboral:

- Las expectativas económicas, salario insuficiente
- La presión por parte del empresario, mobbing o acoso laboral
- Las actividades de gran responsabilidad
- Las funciones contradictorias del trabajador
- Motivaciones deficientes
- La ausencia de incentivos
- Los conflictos entre empleados o empresarios
- Cargas excesivas de trabajo
- La exposición a riesgos físicos constantes
- Jornadas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo acelerado

- La preocupación por el despido
- La falta de posibilidades para conciliar la vida laboral con la personal. <sup>18</sup>

## **CAMBIOS QUE PRODUCE EL ESTRÉS**

### **A. MANIFESTACIONES SOMÁTICAS**

El estrés constituye ante todo una emoción, su función básica es la de activar, motivar y preparar al sujeto para la acción. En este sentido, el elemento de respuesta más destacable del estrés es el de la activación emocional y fisiológica que inevitablemente acompaña a toda experiencia de estrés. El estrés afecta al sistema nervioso, al funcionamiento general del organismo y en especial al sistema inmunológico. En la actualidad cabe hablar de hasta cinco sistemas biológicos diferentes, aunque integrados y estrechamente relacionados entre sí: el Sistema Nervioso Central; el Sistema nervioso autónomo o neuro-vegetativo; el sistema nervioso somático o músculo-esquelético; el sistema neuro-endocrino y el sistema inmunológico o neuro-inmunológico. El estrés produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía. Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen a una úlcera.

O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco. Asimismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

Periodos prolongados de estrés pueden ser la causa de enfermedades cardiovasculares, artritis reumatoide, dolores de cabeza, migrañas calvicie, asma, tic nerviosos, sarpullidos, disfunción sexual, impotencia, irregularidades en la menstruación, colitis, diabetes, dolores de espalda, depresión o ansiedad, insomnio, indigestión, sarpullidos, diarrea o estreñimiento.

La psiquis y el cuerpo, van emitiendo gradualmente señales de advertencia que nos muestran la aparición del estrés: inquietud, nerviosismo, irritabilidad, dolores de cuello, hombros y parte baja de la espalda, trastornos del sueño, de la presión arterial y alimentarios, dolores sin causas aparentes. El estrés acumulado puede desencadenar arrebatos de ira y conductas violentas. Las exigencias laborales, la exagerada competitividad, la ambición exacerbada, las críticas personales y ajenas hacia nuestro desempeño, el perfeccionismo, nos provocan estrés. Cuando nos estresamos envejecemos más aprisa, física y mentalmente.

Desde la psicología se mantiene que cada sujeto puede tener un determinado patrón especializado de respuestas fisiológicas ante el estrés. Este supuesto resulta de gran importancia en la actualidad para poder explicar por qué siendo la reacción o respuesta de estrés tan generalizada o inespecífica, los sujetos generan, sin embargo, trastornos psicofisiológicos o psicosomáticos muy específicos al verse sometidos a situaciones crónicas de estrés. La clave explicativa puede encontrarse en el sistema orgánico y en las respuestas fisiológicas específicas con las que responde más intensamente y de forma habitual ante el estrés.<sup>19</sup>

## **SISTEMAS SOMÁTICOS Y LAS RESPUESTAS CORPORALES ALTERADAS DURANTE EL ESTRÉS.**

### **Sistema nervioso central:**

- Aumento de la afluencia de sangre en el cerebro.
- Facilitación de la actividad mental: sensaciones, percepción, concentración, pensamiento y procesamiento de la información, en general, relacionada con la fuente de estrés.
- Interrupción de la actividad mental que se estuviera realizando previamente.

### **Sistema nervioso autónomo:**

- Incremento de la tasa cardiaca.
- Aumento de la presión sanguínea.
- Alteraciones de la tasa respiratoria: hiperventilación, dilatación bronquial.
- Aumento de la actividad renal.
- Glucogénesis hepática: incremento y liberación de glucosa.
- Vasoconstricción periférica: manos y pies fríos.
- Aumento del factor de coagulación de la sangre.
- Incremento de la actividad electrodermal y de la sudoración.
- Incremento de secreciones gástricas.
- Reducción de la salivación y del pH salivar.
- Reducción de la afluencia de sangre al tracto digestivo: dificultades digestivas.

- Reducción de la afluencia de sangre al tracto reproductor: dificultades sexuales.

#### **Sistema nervioso somático:**

- Aumento de la afluencia de sangre a los grandes grupos musculares: piernas, brazos, espalda.
- Tensión muscular generalizada.

#### **Sistema neuro-endocrino y endocrino:**

- Alteraciones hormonales generalizadas.
- Incremento de hormonas de efectos catabólicos: catecolaminas (adrenalina y noradrenalina); hormona adrenocorticotrópica (ACTH); cortisol y su metabolito el 17-Hidroxocorticoesteroide (17-OHCS); aldosterona; tiroxina; hormona del crecimiento (GH).
- Reducción inicial e incremento posterior de hormonas de efectos anabólicos: andrógenos, estrógenos, insulina.

#### **Sistema inmunológico:**

- Incremento inicial de la actividad y la eficacia inmunológica.
- Reducción final de la actividad y la competencia inmunológica.<sup>20</sup>

#### **B. MANIFESTACIONES PSICOAFECTIVAS:**

El estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes: Ansiedad, depresión, tensión, irritabilidad, fatiga, aburrimiento, apatía, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, insatisfacción, baja autoestima.

La aparición de síntomas psicológicos tiene también una prevalencia visible en este proceso pues alteran sus recursos psicológicos para resolver las diversas situaciones de la vida, entre tantos mencionaremos la angustia, cambios en los estados de ánimo que pueden ir desde la apatía hasta un estado eufórico que no permita el buen desempeño de la tarea, preocupación excesiva por los problemas de la organización, inseguridad a la hora de tomar decisiones importantes, dificultades para dormir que puede llegar incluso hasta el insomnio lo mismo diurno que nocturno aunque se manifiesta en mayor grado el diurno, intranquilidad que interfiere en la concentración de la tarea, entre otros, como mal humor, irritabilidad o mal genio, la agitación, incapacidad para relajarse, sentirse abrumado, el sentido de la soledad y el aislamiento, la depresión o infelicidad general. <sup>21</sup>

### **FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS**

Los factores que condicionan el estrés son considerados como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta.<sup>22</sup>

En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento. Hoy en día, la salud está reconocida como una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales).

- **Ambiente de trabajo:** Llamado también condiciones físicas externas o estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran: ·
- **La iluminación:** No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

- **El ruido:** Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.).
- **Ambientes contaminados:** La percepción de los riesgos biológicos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, cualquier profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicaciones tóxicas, que producen una continua tensión por el daño que todas ellas pueden ocasionar. El hecho de trabajar con enfermos infectados con SIDA, Hepatitis, nos lleva a tener un especial cuidado en todas aquellas técnicas que vamos a realizar y, por tanto aumenta el nivel de tensión al contacto con estos enfermos.
- **La temperatura:** A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- **Peso:** Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.<sup>23</sup>

### **Aspecto organizacional**

Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional.

Aquí entran a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o de días festivos sufriendo las consecuencias que trabaja estos turnos implica, o por ejemplo trabajar por la mañana en el Centro de Salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente.

Si a todo esto añadimos la cantidad de puestos eventuales que existen hoy en día a nivel de Enfermería o lo que es lo mismo son más los eventuales e interinos que los que tienen plaza fija, o sea, una inseguridad laboral manifiesta donde la persona hace las horas que tenga que hacer por aquello de «por si acaso mañana no tengo trabajo». Todo esto en su conjunto favorece la aparición de un ambiente negativo en el trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayoritario entre el personal de enfermería. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes: ·

**Sobrecarga de trabajo:** La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Dentro de la sobrecarga de trabajo que experimente el enfermero en su desempeño laboral diario se puede mencionar el exceso de pacientes o también denominada masificación.

En servicios como el de Urgencias la masificación produce serios problemas de atención correcta e individualizada. Si a ello le sumamos la falta de personal y el tipo de trabajo (normalmente se atiende a pacientes en situaciones límite) podemos considerar que el profesional de Enfermería esté expuesto a un estrés importante que afectará a su nivel de salud a largo plazo. · Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno. · Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc. · Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva.

Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

**Diseños y características de los puestos:** Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral. ·

**Conflicto de roles:** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores, metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales. ·

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. ·

**Responsabilidades y decisiones muy importantes:** Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a responsabilidades numerosas y variables; y trabajo intelectual excesivo; asimismo tensión psicológica continua; e inseguridad laboral; y competencia.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.<sup>24</sup>

### **Relaciones interpersonales**

La base sobre la que se sustenta la labor del personal de Enfermería es el trabajo en equipo. Difícilmente va a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con usuarios / pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional. Problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, están estrechamente relacionados con las malas relaciones con los compañeros. Además, sí consideramos que es un problema que no podemos aislar en el trabajo sino que nos lo llevamos a casa; entonces se convierte en un riesgo potencial muy importante para nuestro bienestar físico y mental. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

## **El modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés**

En la búsqueda de un marco teórico de enfermería que nos permita encontrar estrategias de afrontamiento al estrés, vemos que numerosos autores han escrito acerca de este concepto. Callista Roy elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo nos presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés. Partiendo de esta base pensamos que este modelo puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar el estrés, a continuación lo expondremos para adentrarnos en él, con el objetivo de adquirir conocimientos del modelo que nos permita la valoración de las conductas generadoras de estrés.

Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación. Al factor que pone en marcha la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano. Los factores del entorno que se le presentan a la persona los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia. Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces.

La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés.

- **Modo fisiológico de adaptación**

El modo fisiológico se evidencia en las conductas y reacciones fisiológicas que la enfermera observa en la persona con cierto grado de estrés. Encontrar una explicación a través de los conocimientos teóricos puede contribuir a tranquilizar a la persona que presenta estrés. La enfermera puede intervenir enseñando a la persona a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados y iniciar técnicas que la ayuden a controlar las reacciones del sistema nervioso autónomo por estimulación simpática, como es el aumento respiración, la frecuencia cardíaca, la sudoración, la elevación de la tensión arterial, etc. El poder ofrecer técnicas como son la relajación en todas sus variedades, la respiración profunda, hace que las personas tengan una mayor agudeza sensorial y puedan reducir y llegar a neutralizar dichas respuestas, pues entra en juego la reacción del parasimpático y se establece el equilibrio necesario para mantener la homeostasis interna. Estas intervenciones enfermeras contribuyen a ayudar a la persona a reconocer y manejar su propia reacción estresante.

- **Modo de adaptación del auto concepto de grupo**

Se centra en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la autoestima, concepto que tiene la persona de sí misma, de unidad, significado y finalidad en el universo para poder existir bajo un sentido. Refleja como se ve y percibe la gente dentro de un grupo, basándose en reacciones ante el entorno, la persona que tiene una visión de sí misma positiva, favorable "autoestima" y dispone de forma natural de recursos suficientes para poder afrontar la situación de estrés.

La enfermera puede ayudar en el reconocimiento de los recursos propios de que dispone la persona y centrar su intervención fundamentalmente en fortalecer estos recursos y no descuidar las debilidades y los temores. Existe la posibilidad de reconvertir una fuente de estrés en un logro positivo que le ayude a crecer como persona.

- **Modo de adaptación de desempeño de rol**

Se trata de un modo de adaptación social y se centra en el papel que tiene la persona en la sociedad, la necesidad que se tiene de saber quién es uno mismo con respecto a los demás, para así saber cómo actuar. La enfermera puede identificar en qué posición se encuentra la persona socialmente hablando, si está sobrecargada, cuál es su cotidianidad, Roy lo llama el "comportamiento expresivo", qué piensa de su situación, lo que siente, gustos, manías, factores que influyen en el desempeño de su papel. La enfermera puede ayudar a la persona a encontrar qué papel es insustituible o esencial, cual es importante y lo que representa una sobrecarga, a través de técnicas de reconocimiento de cómo distribuye el tiempo, establecer prioridades y estableciendo espacios para poder trabajar conjuntamente.

- **Modo de adaptación de la interdependencia**

La necesidad básica de este modo de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. Dos relaciones específicas forman el núcleo del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven delante de situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor en los otros. La enfermera debe detectar las dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo, tanto desde el ámbito social como de recursos asistenciales dirigidos a paliar el conflicto.

El modelo de Roy, en general, se puede extrapolar a todos los ámbitos de la enfermería, independientemente de cuál sea el motivo del malestar. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno.<sup>26</sup>

## **PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL**

Es una responsabilidad de todos y especialmente de aquellos profesionales preparados en el área. Una vez identificados los factores de riesgo y los grupos más vulnerables, la enfermera debe planear acciones de promoción en salud mental apoyándose en la teoría de crisis y más específicamente en las crisis de desarrollo.

La Enfermería en Salud Mental es un área que emplea la teoría del comportamiento humano, para prevenir y corregir los trastornos mentales y sus secuelas, y para fomentar una salud mental óptima en el individuo, la familia y la comunidad.

Reconociendo al ser humano como un ser único, integral, con potencialidades para desarrollarse, para cambiar y adaptarse a diferentes circunstancias; un ser influenciado en su comportamiento por múltiples factores provenientes de su entorno familiar y social.

La finalidad de la práctica asistencial es la salud mental, la cual se busca a través de acciones a nivel de prevención primaria, secundaria y terciaria. La salud mental es algo inherente a todos y cada uno de nosotros, y debe estar presente en todas nuestras intervenciones profesionales.<sup>27</sup>

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Estrés:** Es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas.
- **Factores condicionantes:** Son considerados como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta.
- **Manifestaciones psicoafectivas:** El estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes: Ansiedad, depresión, tensión, irritabilidad, fatiga, aburrimiento, apatía, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, insatisfacción, baja autoestima.
- **Manifestaciones somáticas:** El elemento de respuesta más destacable del estrés es el de la activación emocional y fisiológica que inevitablemente acompaña a toda experiencia de estrés. El estrés afecta al sistema nervioso, al funcionamiento general del organismo y en especial al sistema inmunológico. En la actualidad cabe hablar de hasta cinco sistemas biológicos diferentes, aunque integrados y estrechamente relacionados entre sí: el Sistema Nervioso Central; el Sistema nervioso autónomo o neuro-vegetativo; el sistema nervioso somático o músculo-esquelético; el sistema neuro-endocrino y el sistema inmunológico o neuro-inmunológico.

- **Ambiente de trabajo:** Llamado también condiciones físicas externas o estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran.
- **Aspecto organizacional:** Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional.
- **Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales hacen referencia a las conexiones personales que se establecen entre los individuos. Se configuran como un aspecto esencial y presente en todos los sujetos. En los entornos de trabajo estas relaciones se establecen en diferentes ámbitos y niveles; pueden ser internas (entre colegas, con los superiores o subordinados) o externas (clientes, proveedores, pacientes,).
- **Trabajo bajo presión:** El trabajo bajo presión puede ser entendido como aquel trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual.
- **Tensión laboral:** Sentimos tensión en el lugar de trabajo cuando no podemos cumplir con las exigencias de nuestras responsabilidades. Es posible que uno no pueda cumplir con su trabajo por razones tales como: la cantidad de tiempo disponible para completar una tarea, las herramientas que tenga para hacer el trabajo y las reglas que haya que seguir.
- **Sufrimiento humano:** Es el padecimiento, la pena o el dolor que experimenta un ser vivo. Se trata de una sensación, consciente o inconsciente, que aparece reflejada en padecimiento, agotamiento o infelicidad.

- **Afrontamiento al estrés:** Son los esfuerzos cognitivos y conductuales que hace una persona para hacer frente al estrés, es decir, tanto a las demandas del entorno o internas que surgen en una situación crítica como al estado emocional vinculado al estrés.
- **Irritabilidad:** Tendencia a irritarse por cualquier cosa, incluso por cosas que no irritan a otras personas.
- **Fatiga mental:** La fatiga mental ocasionada por el trabajo se produce básicamente en las personas que tienen un exceso de trabajo de tipo intelectual, donde se exige un gran esfuerzo mental de forma continuada, tales como: comprensión, razonamiento, solución de problemas, memoria, etc.;

## 2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

No se colocará hipótesis porque la investigación es de nivel descriptivo.

## 2.5. VARIABLES

### 2.5.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

#### ▪ VARIABLE DEPENDIENTE

**Nivel de Estrés:** El estrés puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o ansioso.

#### ▪ VARIABLE INDEPENDIENTE

**Factores Condicionantes del Estrés:** Viene a ser cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta.

## 2.5.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

- **VARIABLE DEPENDIENTE**

**Nivel de Estrés:** Son todas aquellas manifestaciones que provoca una respuesta inespecífica del organismo frente a un estímulo externo en las profesionales de enfermería que laboran en el Hospital San Juan de Dios de Pisco

- **VARIABLE INDEPENDIENTE**

**Factores Condicionantes del Estrés:** Es el acto de interpretar las señales sensoriales sobre los factores condicionantes de estrés en las enfermeras que laboran en el hospital San Juan de Dios de Pisco



VARIABLE IND.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Factores condicionantes del estrés</b></p>	<p>Viene a ser cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta, impacto o impresión en el organismo humano.</p>	<p>Es el acto de interpretar las señales sensoriales sobre los factores condicionantes de estrés en las enfermeras que laboran en el hospital San Juan de Dios de Pisco, los cuales serán considerados como presentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Aspecto organizacional</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente físico</li> <li>- Provisión de materiales e insumos</li> <li>- Ubicación de equipos biomédicos.</li> <li>- Iluminación, Ventilación y Temperatura en el servicio</li> <li>- Masificación de pacientes</li> <li>- Estabilidad laboral</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Jornada laboral</li> <li>- Exigencia laboral</li> <li>- Interacción entre:</li> <li>- Jefe y el personal</li> <li>- Enfermera - paciente.</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

**3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Observacional, analítica, transversal, prospectiva.

**3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** El nivel de la presente investigación es descriptivo

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

La investigación se realizará en el Hospital San Juan de Dios que se encuentra ubicado en la Calle Fundo Alto La Loma Mz. B - lote 5, cuenta con una moderna infraestructura de 2 pisos, cuenta con los servicios de hospitalización de pediatría, neonatología, cirugía general, ginecología, medicina, maternidad, sala de operaciones y emergencia dividido en tópicos de ginecología, tópicos de pediatría y trauma shock.

#### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

**3.3.1 LA POBLACIÓN:** Es de 99 licenciadas en Enfermería que laboran en los diferentes servicios de hospitalización del Hospital San Juan de Dios.

**3.3.2 LA MUESTRA:** La muestra está constituida por 99 enfermeras

$$n = \frac{Nz^2 p q}{(N - 1)d^2 + z^2 p q}$$

Donde:

n: x

N: 99

z: 1.96

$$n = \frac{99(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{98(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

p: 0.5

q: 0.5

d: 0.05

n=79

**Como criterios de inclusión:**

- Enfermeras que trabajan en los servicios de hospitalización.
- Enfermeras que acepten participar en el estudio.

**Como criterios de exclusión:**

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia; y/o que realicen labor administrativa.
- Enfermeras que por diferentes motivos no desean participar en la investigación.
- Enfermeras que entregan el instrumento en blanco.

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

**3.4.1 TÉCNICA:** La técnica que se empleó fue la encuesta.

**3.4.2 INSTRUMENTO:** Para la variable nivel de estrés se utilizó el instrumento validado por Alonso P. (2011).

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

Para la variable nivel de estrés se utilizó el instrumento validado por Alonso P. (2011) el cual consta de 14 preguntas con alternativas de respuestas tipo Likert, para efecto de la investigación se utilizó 16 preguntas según las observaciones y recomendaciones cuando se pasó por jueces expertos quedando divididas en 2 dimensiones con alternativas cerradas de opción múltiple y para la variable factores que lo condicionan el instrumento es de elaboración propia según la literatura sobre los factores condicionantes y el cual fue validado también por jueces expertos.

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

**3.6.1 PLAN DE RECOLECCIÓN:** La recolección de datos se realizó en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, el cual la técnica que se empleara será la encuesta para obtener las variables de nivel de estrés y factores que lo condicionan, se realizó a todas las enfermeras (os) del hospital d acuerdo a sus turnos y los diferentes servicios.

**3.6.2 PROCESAMIENTO DE DATOS :** Una vez recolectada la información, se procedió a realizar el procesamiento de los datos en forma manual y electrónica, usando los programas informáticos Excel y Microsoft Word, codificando los resultados tanto para los datos generales y ambas variables de estudio.

Realizando una tabla matriz para luego obtener las tablas de frecuencia y porcentajes, y construir los gráficos correspondientes.

Se ha considerado 6 ítems con datos generales de la población en estudio, luego para medir el nivel de estrés se han formulado 14 preguntas según las dimensiones somáticas y psicoafectivas, en donde Siempre se le asigna una puntuación de 3 puntos, A veces: 2 puntos y Nunca 1 punto.

**Dimensión Síntomas somáticos:**

Alto (17-21 pts.)

Medio (12-16 pts.)

Bajo (7-11 pts.)

**Dimensión Manifestaciones psicoafectivas:**

Alto (17-21 pts.)

Medio (12-16 pts.)

Bajo (7-11 pts.)

**Haciendo un consolidado global:**

Alto (34 - 42 pts.)

Medio (24 - 33 pts.)

Bajo (14-23 pts.)

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

**TABLA N°1**

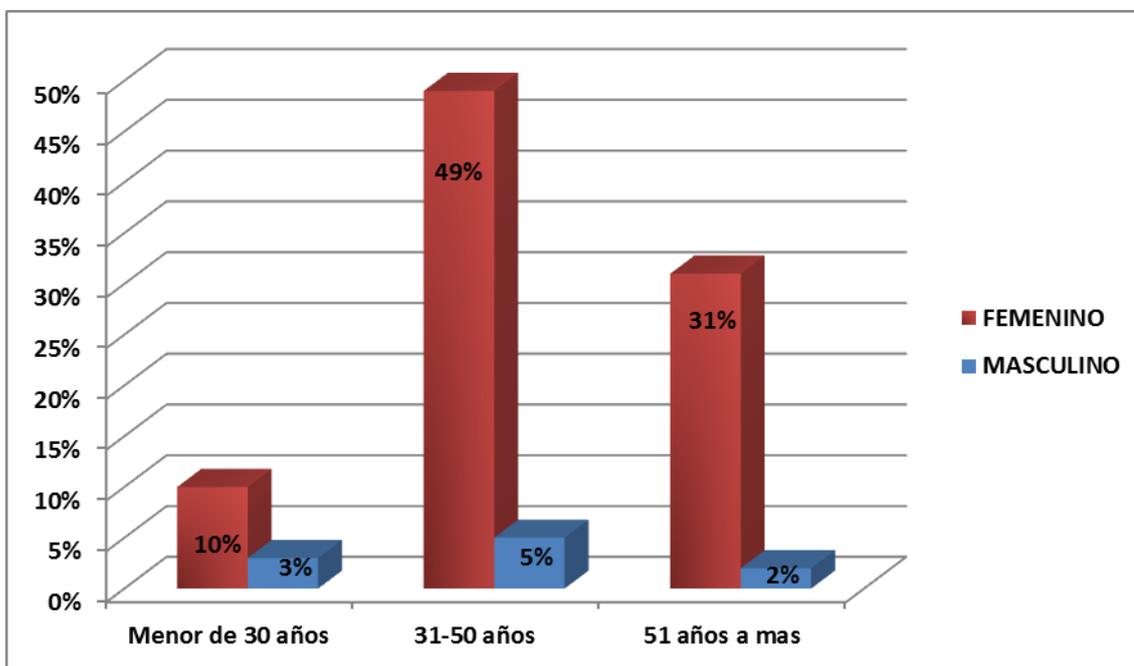
**GÉNERO Y EDAD DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

EDAD	GÉNERO			
	Femenino		Masculino	
	FR	%	FR	%
Menor de 30 años	10	10	3	3
31-50 años	48	49	5	5
51 años a más	31	31	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N°1**

**GÉNERO Y EDAD DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



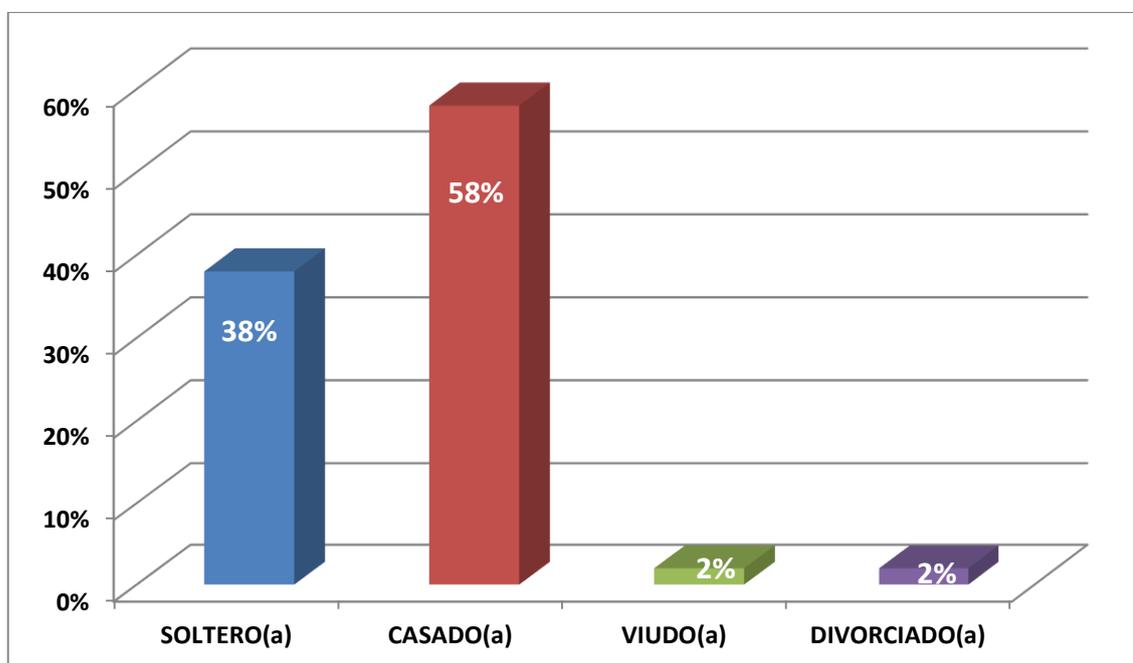
Se puede observar que en las edades de 31 a 50 años, el 49%(48) es de sexo femenino y el 5% (5) de sexo masculino, de 51 años a más, el 31% (31) es de sexo femenino y el 2% (2) masculino, finalmente en menores de 30 años, el 10% (10) es de sexo femenino y el 3% (3) masculino.

**TABLA N°2**  
**ESTADO CIVIL DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

ESTADO CIVIL	FR	%
Soltero(a)	38	38
Casado(a)	57	58
Viudo(a)	2	2
Divorciado(a)	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N° 2**  
**ESTADO CIVIL DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



Según estado civil de las enfermeras (os) el 58%(57) son casados, seguido del 38%(38) con estado civil soltero, y finalmente el 25%(2) son viudos y divorciados según resultados.

**TABLA N°3**

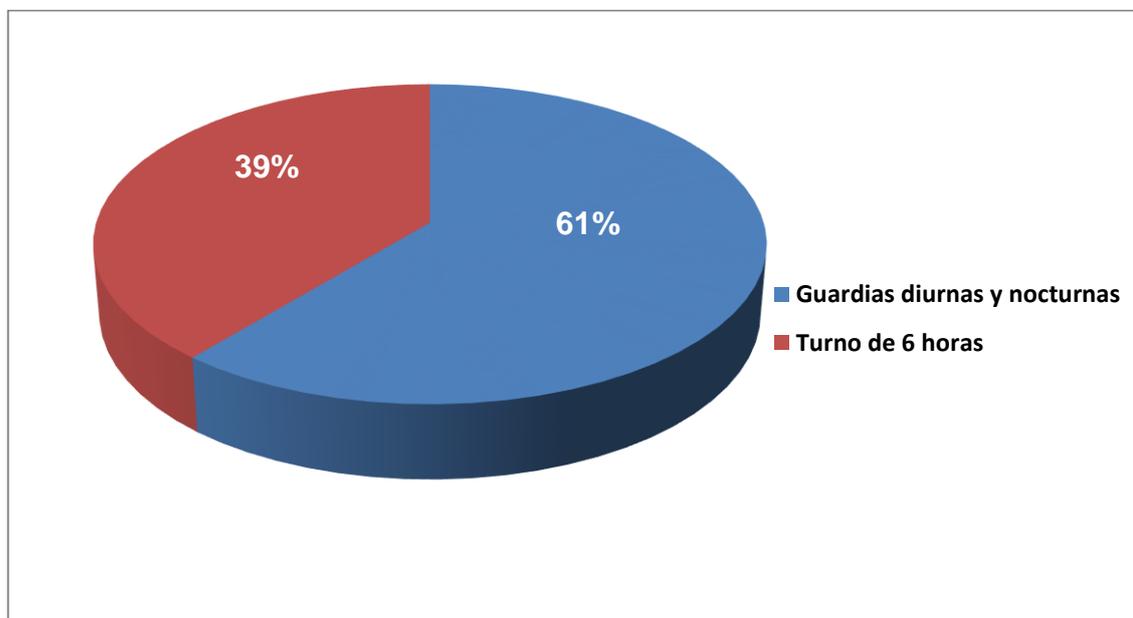
**HORARIO LABORAL DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

<b>HORARIO LABORAL</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
Guardias diurnas y nocturnas(12 horas continuas	60	61
Turno de 6 horas	39	39
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N° 3**

**HORARIO LABORAL DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



Según el horario laboral de las enfermeras(os) el 61%(60) realizan guardias diurnas y nocturnas de 12 horas continuas y solo el 39%(39) turno de 6 horas.

**TABLA N° 4**

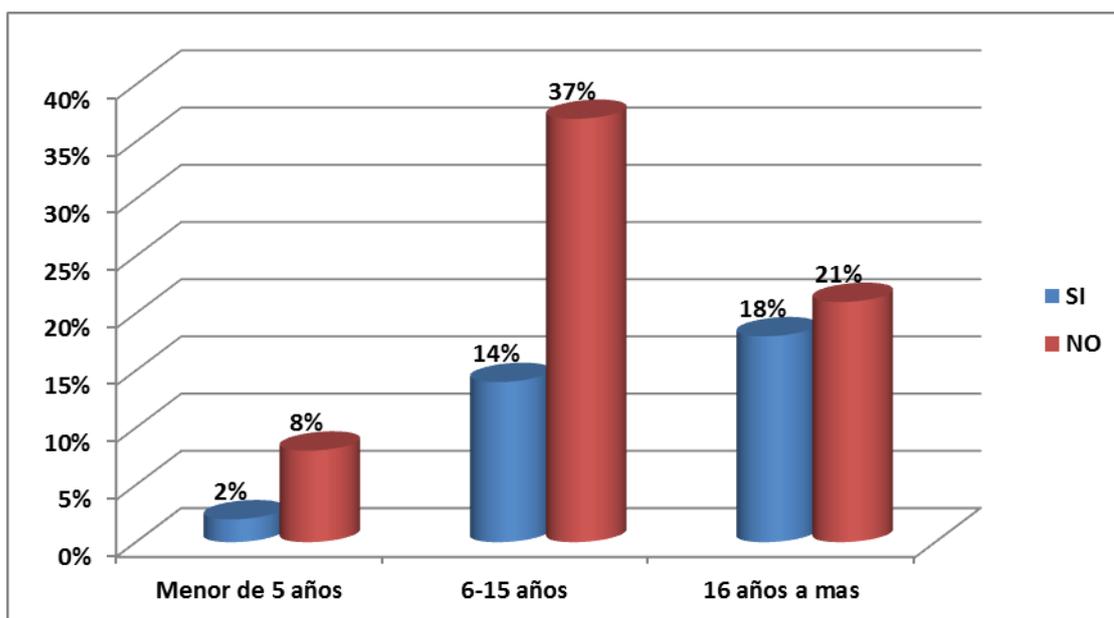
**ANTIGÜEDAD PROFESIONAL Y CONTRATO LABORAL CON OTRA INSTITUCIÓN DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO JULIO 2017**

ANTIGÜEDAD PROFESIONAL	CONTRATO LABORAL CON OTRA INSTITUCIÓN			
	SI		NO	
	FR	%	FR	%
Menor de 5 años	2	2	8	8
6-15 años	14	14	37	37
16 años a mas	18	18	20	21
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>65</b>	<b>66</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N°4**

**ANTIGÜEDAD PROFESIONAL Y CONTRATO LABORAL CON OTRA INSTITUCIÓN DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO JULIO 2017**



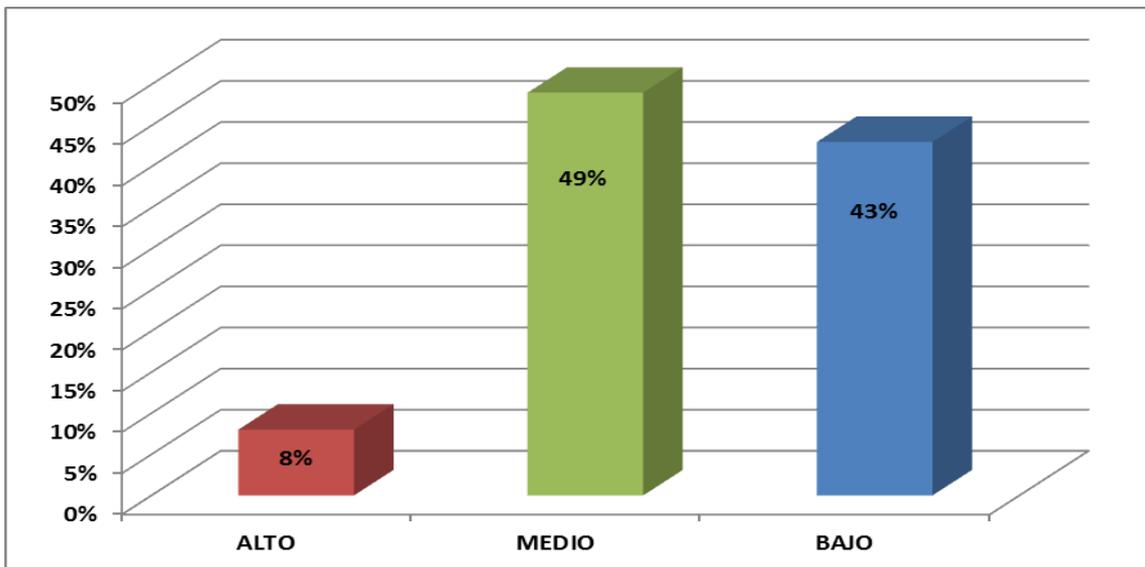
El 37%(37) tiene de 6 a 15 años de antigüedad profesional y no labora en otra institución y el 14%(14) trabaja en otra institución, de 16 años a más de antigüedad laboral, el 21%(20) no tiene contrato laboral con otra institución y el 18%(18) si, finalmente los profesionales con menos de 5 años de antigüedad profesional, el 8%(8) no tienen vínculo laboral con otra institución y el 2%(2) si trabajan en otra institución según resultados obtenidos.

**TABLA N° 5**  
**NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIÓN SÍNTOMAS SOMÁTICOS EN LAS**  
**ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE**  
**DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

<b>SÍNTOMAS SOMÁTICOS</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO (17-21 pts.)	8	8
MEDIO (12-16 pts.)	48	49
BAJO (7-11 pts.)	43	43
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio2017.

**GRÁFICO N° 5**  
**NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIÓN SÍNTOMAS SOMÁTICOS EN LAS**  
**ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE**  
**DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



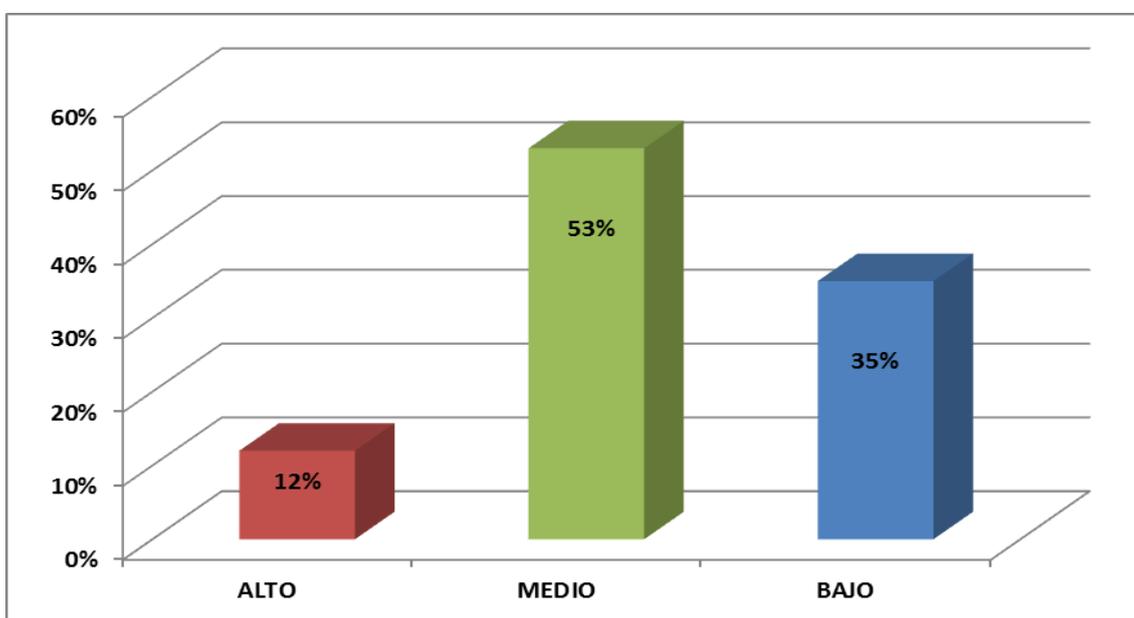
Según síntomas somáticos de las enfermeras(os) el 49%(48) tienen nivel medio seguido del 43%(43) con nivel bajo y finalmente el 8%(8) tienen nivel de estrés alto.

**TABLA N° 6**  
**NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIÓN MANIFESTACIONES**  
**PSICOAFECTIVAS EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN**  
**DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

MANIFESTACIONES PSICOAFECTIVAS	FR	%
ALTO (17-21 pts.)	12	12
MEDIO (12-16 pts.)	52	53
BAJO (7-11 pts.)	35	35
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N° 6**  
**NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIÓN MANIFESTACIONES**  
**PSICOAFECTIVAS EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN**  
**DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



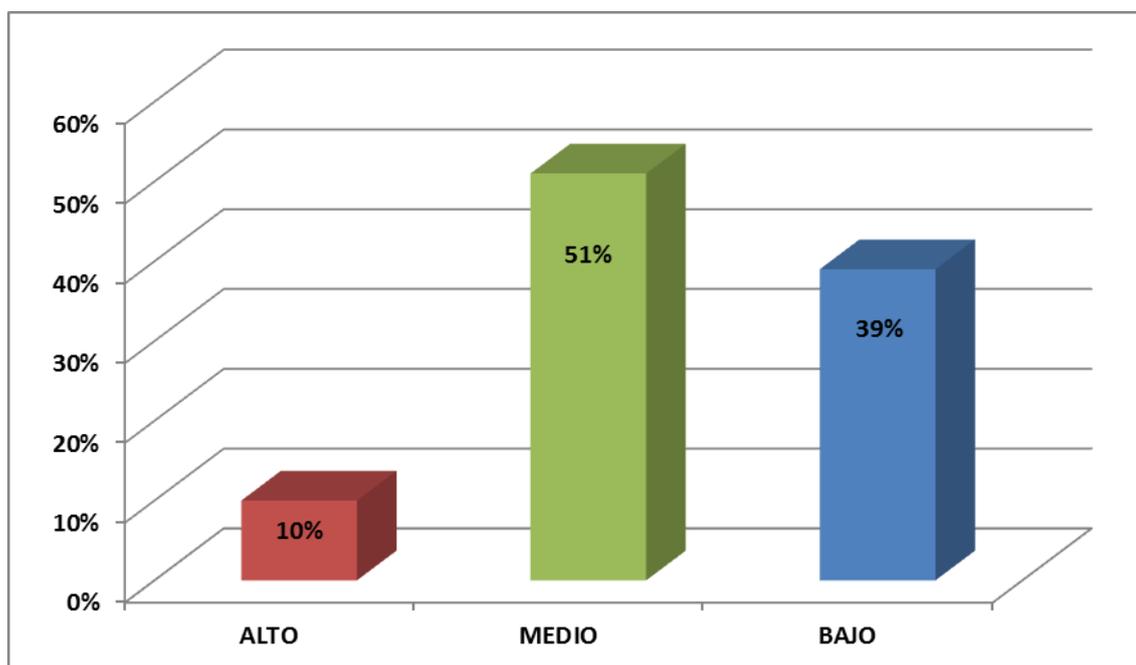
Según manifestaciones psicofectivas el 53%(52) presentan nivel de estrés medio seguido del 35%(35) con nivel bajo y el 12%(12) presentan nivel de estrés alto.

**TABLA N° 7**  
**NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL**  
**SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

<b>GLOBAL</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO (34-42 pts.)	10	10
MEDIO (24-33 pts.)	50	51
BAJO (14-23 pts.)	39	39
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N° 7**  
**NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL**  
**SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



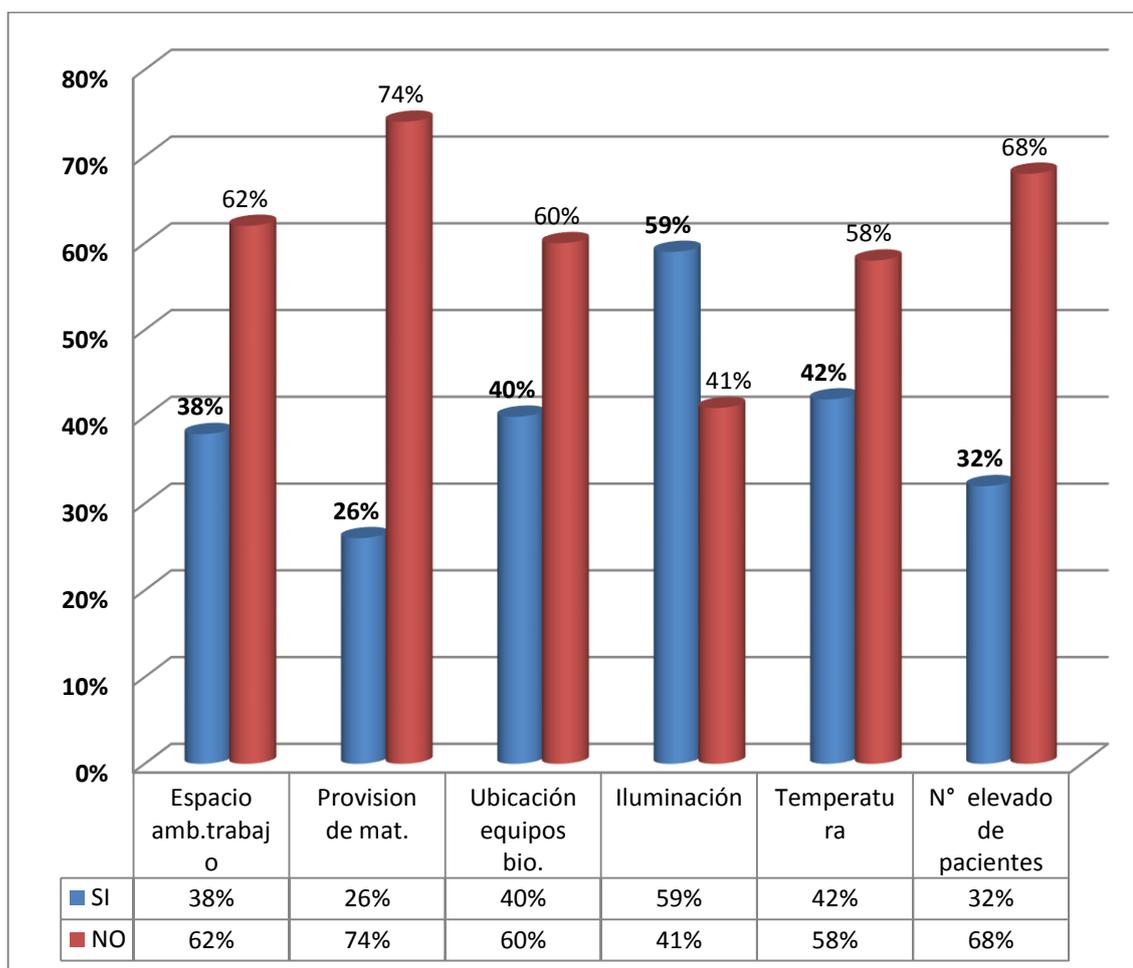
Según consolidado global el nivel de estrés de las enfermeras es medio en 51%(50) seguido del 39%(39) con nivel bajo y finalmente el 10%(10) tiene nivel alto de estrés.

**TABLA N°8**  
**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS SEGÚN AMBIENTE DE**  
**TRABAJO EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE**  
**DIOS DE PISCO, JULIO 2017.**

<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS</b>			
	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
	<b>FR</b>	<b>%</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
1. El espacio en su ambiente de trabajo es suficiente para realizar sus labores profesionales	38	38	61	62
2. Considera que la provisión de materiales e insumos en su servicio son suficientes	26	26	73	74
3. Considera que la ubicación de los equipos biomédicos se encuentran en un lugar adecuado	40	40	59	60
4. Existe iluminación que facilite una adecuada visualización en su servicio	58	59	41	41
5. La temperatura ambiental de su servicio donde labora es adecuada	42	42	57	58
6. Existe un número elevado de pacientes en su servicio	32	32	67	68

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N° 8**  
**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS SEGÚN AMBIENTE DE TRABAJO EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



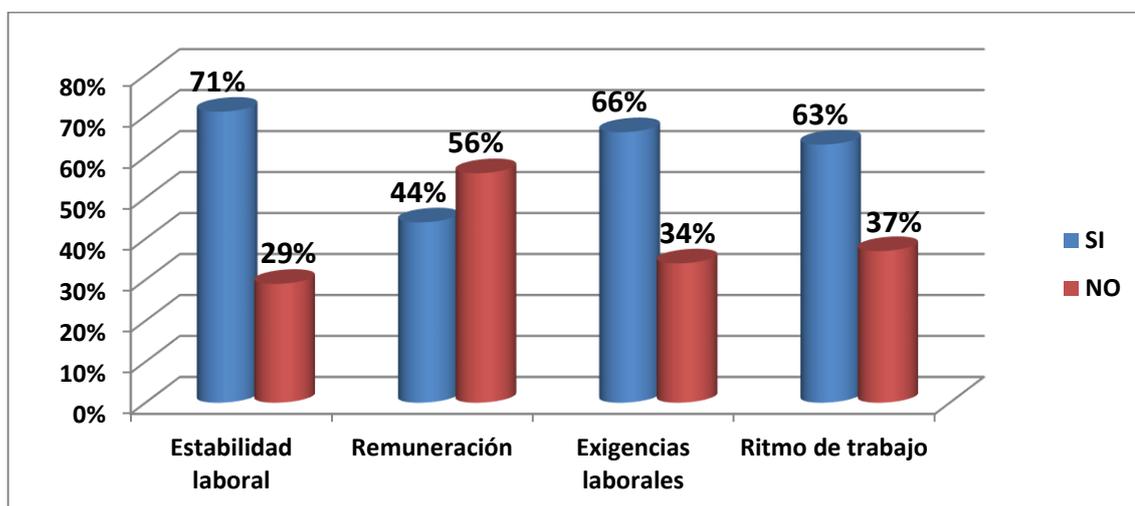
El 62%(61) de las enfermeras (os) refieren en que no es suficiente el espacio en su ambiente de trabajo, el 74%(73) considera que no es suficiente la cantidad de materiales e insumos, el 60%(59) consideran que la ubicación de equipos biomédicos no se encuentran en un lugar adecuado, en relación a la iluminación el 41%(41) refieren que no existe una buena iluminación, en cuanto a la temperatura ambiental no es la adecuada en 58%(57), y finalmente el 32%(32) refieren que existe un número elevado de pacientes en su servicio.

**TABLA N° 9**  
**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS SEGÚN ASPECTO ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

<b>ASPECTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS</b>			
	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
	<b>FR</b>	<b>%</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
1.Ud tiene estabilidad laboral	70	71	29	29
2. De acuerdo al trabajo que realiza, su remuneración es satisfactoria?	44	44	55	56
3. Cree Ud. Que está sometida a demasiadas exigencias laborales	65	66	34	34
4.Cree Ud. que el ritmo de trabajo que lleva en su trabajo es muy acelerado'	62	63	37	37

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N° 9**  
**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS SEGÚN ASPECTO ORGANIZACIONAL EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



El 29%(29) de las enfermeras refieren que no tienen estabilidad laboral, el 56%(55) refieren que su remuneración no es satisfactoria, el 66%(65) están sometidas a demasiadas exigencias laborales, el 63% de las licenciadas (os) (62) refieren que el ritmo de trabajo es muy acelerado, percibiéndose como factores que condicionan el estrés.

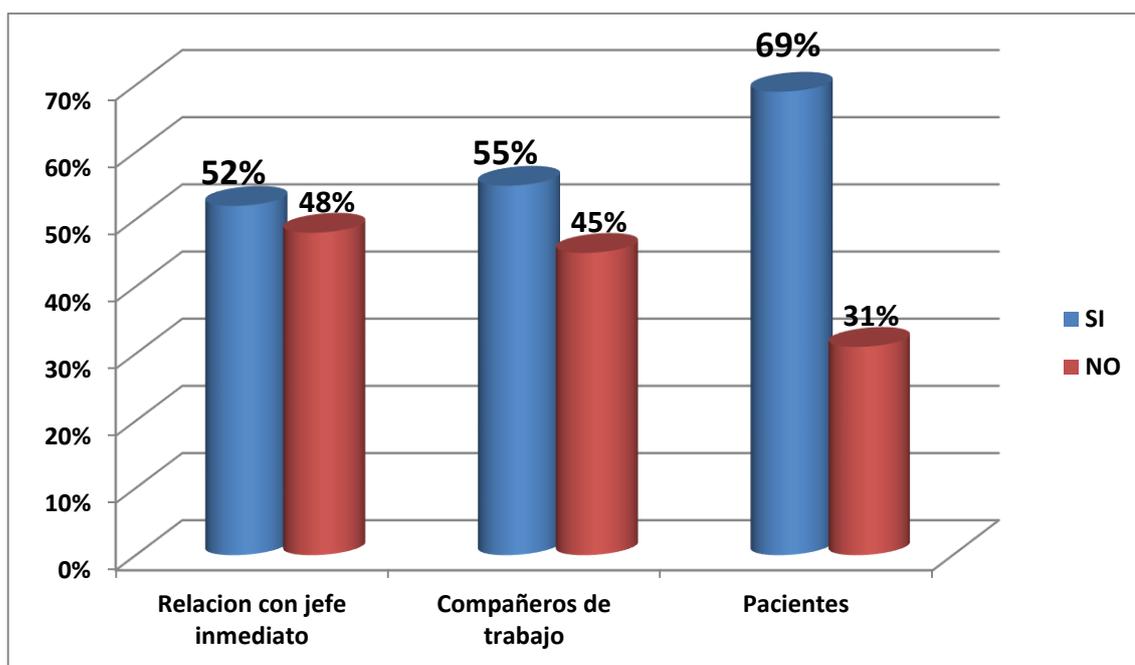
**TABLA N° 10**

**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS SEGÚN RELACIONES  
INTERPERSONALES EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL  
SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**

RELACIONES INTERPERSONALES	FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS			
	SI		NO	
	FR	%	FR	%
1. Las relaciones interpersonales con el jefe inmediato es adecuada	51	52	48	48
2. Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo es adecuada.	54	55	45	45
3. Las relaciones interpersonales que mantiene con sus pacientes durante su jornada laboral es buena	68	69	31	31

**Fuente:** Encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital San Juan De Dios de Pisco, Julio 2017.

**GRÁFICO N°10**  
**FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS SEGÚN RELACIONES**  
**INTERPERSONALES EN LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL**  
**SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017**



El 48%(48) de las enfermeras refieren que las relaciones interpersonales con el jefe inmediato no es la adecuada, en cuanto a las relaciones entre compañeros de trabajo no es adecuada en 45%(45); finalmente el 31%(31) no mantiene buenas relaciones interpersonales con sus pacientes.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

**Gráfico 1:** En las edades de 31 a 50 años, el 49% son de sexo femenino y el 5 % de sexo masculino, de 51 años a más, el 31 % es de sexo femenino y el 2% masculino, finalmente en los menores de 30 años, el 10% es de sexo femenino y el 3% es masculino.

**Gráfico 2:** El 58% son casados, 38% con son solteros y finalmente el 25% son viudos y divorciados. Resultados que se pueden contrastar con el antecedente de estudio de Cortaza L, Francisco M<sup>10</sup>, en el cual refiere que los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Se aprecia asimismo que el sexo femenino existe en mayor proporción en la investigación lo cual confirma que a lo largo de la historia fue una práctica propia de la mujer, por su carisma, vocación de servicio, delicadeza entre otros aspectos, en cuanto a la edad, el grupo de estudio correspondió a la etapa adulta madura, y el 58% son de estado civil casado lo cual podría ser un factor de riesgo de estrés al tener multiplicidad de tareas tanto laborales como domésticas.

**Gráfico 3:** Según el horario laboral de las enfermeras(os) el 61% realizan guardias diurnas y nocturnas de 12 horas continuas y solo el 39% turno de 6 horas respectivamente.

**gráfico 4:** tienen de 6 a 15 años de antigüedad profesional, el 37% no labora en otra institución y el 14% si trabaja en otra institución además de laborar en su institución, de 16 años a más de antigüedad profesional el 21% no tiene contrato aboral con otra institución y el 18% refieren que si, finalmente los profesionales con menos de 5 años de antigüedad laboral el 8% refieren que no tienen vínculo laboral con otra institución y el 2% refieren que si trabajan en otra institución, resultados que se pueden reflejar en el estudio de Aldrete M, Navarro C, González R, León S, Hidalgo G<sup>9</sup>. el cual concluye que quien trabaja en el turno nocturno tiene tres veces más riesgo de presentar estrés y que una de cada 3 personas padece estrés y tiene problemas de salud.

Este grupo presenta condiciones particulares de trabajo, representadas por la continuidad de su servicio durante las 24 horas, las diferentes categorías de riesgo presentes en los sitios de trabajo y la característica de género femenino predominante en quienes ejercen la profesión, aspectos que le imprimen una connotación especial, la cual requiere de igual manera, un abordaje particular y participativo, entre el hospital y todo el equipo de enfermería.

**Gráfico 5:** Según síntomas somáticos de las enfermeras(os) el 49% tienen nivel medio seguido del 43% con nivel bajo y finalmente el 8% tienen nivel alto de estrés.

**Gráfico 6:** Respecto a las manifestaciones psicoafectivas el 53% presentan nivel medio seguido del 35% con nivel bajo y solo el 12% presentan nivel de estrés alto y por último en el **gráfico 7:** referente al consolidado global el nivel de estrés de las enfermeras es medio en 51% seguido del 39% con nivel bajo y finalmente el 10% tienen nivel alto, estos hallazgos concuerdan con los obtenidos por Aldrete M, Navarro C, González R, León S, Hidalgo G. <sup>9</sup> el 36,4 % de los participantes resultaron estresados, los síntomas más frecuentes de estrés fueron: acidez en el estómago, dificultad para conciliar el sueño y despertar durante la noche, Cortaza L, Francisco M. <sup>10</sup>

El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%) y Correa Cruzado W,<sup>12</sup> en agotamiento emocional, 62% (26) es medio, 21% (09) alto y 17% (07) bajo.

Toda emoción produce una reacción física. Por ejemplo, el temor tiene el poder de paralizar el cuerpo por un momento. Sin duda, el estrés es uno de los problemas que afectan de forma más generalizada a un alto sector de la población trabajadora. El estrés produce efectos y síntomas a nivel físico y psicológico que puede afectar en mayor o menor intensidad en la rutina diaria. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

**Gráfico 8:** El 62% de las enfermeras (os) refieren en que no es suficiente el espacio en su ambiente de trabajo, el 74% considera que no es suficiente la cantidad de materiales e insumos, el 60% consideran que la ubicación de equipos biomédicos no se encuentran en un lugar adecuado, en relación a la iluminación el 41% refieren que no existe una buena iluminación, la temperatura ambiental no es la adecuada en 58%(57), según las respuestas del personal encuestado y finalmente el 32% refieren que existe un número elevado de pacientes en su servicio.

**Gráfico 9:** El 29% de las enfermeras refieren que no tienen estabilidad laboral, el 56% refieren que su remuneración no es satisfactoria, el 66% están sometidas a demasiadas exigencias laborales, el 63% de las licenciadas (os) refieren que el ritmo de trabajo es muy acelerado, percibiéndose como factores que condicionan el estrés, estos resultados pueden ser contrastados con el antecedente de Calle P.<sup>13</sup> Respecto a los factores condicionantes del estrés laboral, el 60% de las enfermeras consideran el factor institucional el factor organizacional y el factor personal; como predominantes.

Los resultados pretenden ser un primer paso para develar los aspectos del trabajo en que se desenvuelve el personal de enfermería del Hospital de Pisco, útil para orientar objetivamente las futuras estrategias de promoción de salud de los trabajadores. Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita conservar un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al nivel de estrés según síntomas somáticos de las enfermeras(os) el 49% tienen nivel medio seguido del 43% con nivel bajo y finalmente el 8% tienen nivel alto.
2. En lo que concierne a las manifestaciones psicoafectivas como síntomas de estrés, el 53% de las enfermeras presentan nivel medio seguido del 35% con nivel bajo y el 12% presentan nivel de estrés alto.
3. Los factores que condicionan el estrés en el ambiente de trabajo, el 62% de las enfermeras (os) refieren en que no es suficiente el espacio en su ambiente de trabajo, el 74% considera que no es suficiente la cantidad de materiales e insumos, el 60% consideran que la ubicación de equipos biomédicos no se encuentran en un lugar adecuado, en relación a la iluminación el 41% refieren que no existe una buena iluminación, en cuanto a la temperatura ambiental no es la adecuada en 58%, y finalmente el 32% refieren que existe un número elevado de pacientes en su servicio.
4. En el aspecto organizacional, el 29% de las enfermeras refieren que no tienen estabilidad laboral, el 56% refieren que su remuneración no es satisfactoria, el 66% están sometidas a demasiadas exigencias laborales, el 63% de las licenciadas (os) refieren que el ritmo de trabajo es muy acelerado, percibiéndose como factores que condicionan el estrés.
5. Referente a las relaciones interpersonales, el 48% de las enfermeras refieren que con el jefe inmediato no es la adecuada, en cuanto a las relaciones entre compañeros de trabajo no es adecuada en 45%; finalmente el 31% no mantiene buenas relaciones interpersonales con sus pacientes.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se pone de manifiesto una realidad en salud que debería ser considerada en las estrategias de prevención y promoción, a fin de restablecer y mantener la salud física y mental de los enfermeros siendo conveniente realizar otras investigaciones que se relacionen con las variables de estudio.
- 2) A la institución hospitalaria, prestar atención a las necesidades afectivas y psicológicas del personal, promover el trabajo en equipo, capacitar al personal en el control adecuado de sus emociones y entregar soporte emocional y fomentar la consolidación de equipos de trabajo multidisciplinarios que incluyan la participación de psicólogos.
- 3) A las autoridades del Hospital San Juan de Dios de Pisco, tomen en cuenta los resultados para que de acuerdo a las políticas institucionales se trabaje en ambientes laborales confortables, seguros y agradables, y que finalmente se refleje en el usuario respecto a la atención de salud.
- 4) Sabemos que no se puede escapar del estrés, debido a ese motivo se propone ideas de planificación de estrategias sobre manejo y control de estrés utilizando medidas de afrontamiento enfatizando el aprendizaje de enfrentarlo y controlarlo; manejando los factores estresantes con calma y autocontrol.
- 5) Fomentar estrategias de prevención con la finalidad de mantener en equilibrio del estado de salud física mental y emocional de los profesionales de enfermería; haciendo frente a situaciones que perturben su estabilidad. Por otro lado, se debe promover la formación y mantenimiento de equipos de trabajo con una comunicación continua durante el desempeño, optimizando la buena organización; haciéndolas dinámicas y creativas; fomentando y favoreciendo las relaciones humanas horizontales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mamani A, Obando R, Uribe AM, Vivanco M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencias. Rev Per Obst Enf 2007; 3(1):50-57. Disponible en: <http://revistas.concytec.gob.pe/pdf/rpoe/v3n1/a07v3n1.pdf>
2. Montejano L. y cols. La experiencia como protección del estrés en los profesionales de enfermería. Educare 21 2008; 50. Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/educare/articulo/50021/>
3. El 80% del personal sufre de estrés. Agencia EFE Disponible en: [noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html#](http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html#)
4. Meza M. Estrés laboral en profesionales de enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. Revista de Enfermería de Costa Rica. 2002; 25(1):1-7.
5. OMS. La Organización del Trabajo y el Estrés. Perú. 2004. Pàg.1.3-6
6. Román J. Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. Rev. Cubana Salud Pública. 2003; 29(2):103-10.
7. Juárez A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. Salud Pública de México. 2007; 49(2):109-17.
8. Diario Perú 21. El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento. Lima, Perú: Diario Perú 21; 2009
9. Aldrete Rodríguez M, Navarro Meza C, González Baltasar R, León Cortés S, Hidalgo Santacruz G. (2017) Estrés y salud en personal de Enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. Cuba. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2017;18(1):35-43
10. Cortaza Ramírez L, Francisco Torres M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. 2015.

11. Sánchez Vera K, Loli Ponce R, Sandoval Vegas M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud. Lima. Disponible en: Rev enferm Herediana. 2015; 8(2):116-122. 116 1 Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
12. Correa W. Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013. Lima. Perú.
13. Calle P. Factores condicionantes del estrés laboral y actitudes que las enfermeras adoptan para su manejo en el Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica.
14. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - Labadmin/osh. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.
15. Moreno B, Oliver C, Aragonese A. El Burnout: una forma específica de estrés laboral". En: Buela – Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, 1991, España. Págs. 271-79.
16. SATSE Salud Laboral. "La Enfermería está enferma", 1997. España. Págs. 1-2
17. Estrés Laboral – Dr. Oscar E. Slipak.
18. El estrés laboral: qué es, causas y síntomas. Biblioteca de Nascia
19. Juan Carlos Sierral; Virgilio Ortegall; Ihab Zubeidatl. Ansiedad, angustia y estrés: Tres conceptos a diferenciar. Revista Mal Estar e Subjetividad Versión On-line ISSN 2175-3644 Rev. Mal-Estar Subj. v.3 n.1 Fortaleza mar. 2003
20. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, noviembre 2010
21. Fonseca Marante Y. El estrés psicológico y sus principales formas de expresión en el ámbito laboral.
22. Selye H. 1974. Stress without distress. Philadelphia: J.B. Lippincott Co.

23. Arévalo Gonzales L El Estrés laboral en el personal e enfermería del Hospital IESS Loja. Ecuador. 2012.
24. Marriner-Tomey A. Empleados problemáticos. tratamiento del estrés” En: Marriner – Tomey A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ª Edición. Ed. Mosby Madrid – 1996. Págs. 415 – 443.
25. El estrés laboral en el personal de enfermería del hospital IESS LOJA Ecuador IESS LOJA. Tesis para la obtención de maestría en salud mental
26. Marriner A. Modelos y teorías de enfermería. Madrid: Elsevier; 2007; 6a. ed. ISSN.1132-1296.index Enferm v.19 n.4 Granada oct.-dic. 2010.
27. Jönsson N. y cols. Problematización de las perspectivas sobre la promoción de la salud y el empoderamiento en enfermería en salud mental. Dentro de la red de investigación "MeHNuRse" y la conferencia Horatio, 2012. 2014. Int J Qual Stud Salud Bienestar.

## **ANEXOS**

### ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de estrés y factores que lo condicionan en las enfermeras (os) del hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017?	Determinar el nivel de estrés y factores que lo condicionan en las enfermeras (os) del hospital San Juan de Dios de Pisco, julio 2017	<p><b>OE1:</b> Conocer el nivel de estrés según manifestaciones somáticas en las enfermeras (os) del hospital San Juan de Dios de Pisco.</p> <p><b>OE2:</b> Explorar el nivel de estrés según manifestaciones psicoafectivas en las enfermeras (os) del hospital San Juan de Dios de Pisco</p> <p><b>OE3:</b> Identificar los factores condicionantes de estrés según ambiente de trabajo en las enfermeras(os) del</p>	<p>Nivel de estrés</p> <p>Factores que lo condicionan</p>	<p>Manifestaciones somáticas.</p> <p>Manifestaciones psicoafectivas.</p> <p>Ambiente de trabajo.</p> <p>Aspecto organizacional.</p> <p>Relaciones interpersonales.</p>	<p><b>Tipo:</b> Observacional, transversal, prospectiva.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Población-Muestra:</b> Constituida por 99 licenciadas (os) de enfermería</p>	<p>Formato de encuesta</p> <p>Formato de encuesta</p>

		<p>Hospital San Juan de Dios de Pisco.</p> <p><b>OE4:</b> Verificar los factores condicionantes de estrés según aspecto organizacional en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco.</p> <p><b>OE5:</b> Examinar los factores condicionantes de estrés según relaciones interpersonales en las enfermeras(os) del Hospital San Juan de Dios de Pisco</p>				
--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### I. PRESENTACIÓN:

Estimado Lic. (a): A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X)

### II. CARACTERÍSTICAS

#### INDIVIDUALES:

#### 1. Género

a) M

b) F

#### 2. Edad

a) Menor de 30 años

b) De 31 años a 50 años

c) De 51 años a más

#### 3. Estado civil

a) Soltero (a)

b) Casado(a)

c) Viudo(a)

d) Divorciado(a)

#### 4. Horario laboral

a) Guardias diurnas y nocturnas (12 horas continuas)

b) Turnos de 6 horas

#### 5. Antigüedad profesional

a) Menor de 5 años

b) De 6 a 15 años

c) De 16 años a más.

#### 6. Además de laborar en este hospital trabaja en alguna otra institución

a) Si

b) Si

c) No

**Especificar.....**

### III. INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados en los cuales usted deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (X) la columna que representa la frecuencia con que a usted le sucede lo que se expresa en el enunciado.

#### ALONSO P. (2011)

ÍTEMS	NIVEL DE ESTRÉS	Siempre	A veces	Nunca
<b>SÍNTOMAS SOMÁTICOS</b>				
1	Ultimamente me siento cansada (o) o fatigada(o)			
2	Siento tensión muscular en algún momento del día			
3	Presento palpitaciones o taquicardia durante mi jornada laboral.			
4	Cuando estoy en mi trabajo presento algún desorden gastrointestinal (diarrea, estreñimiento)			
5	Siento sequedad en la boca frecuentemente.			
6	Presento temblores en las manos en algún momento del día.			
7	Tengo dolores de cabeza en la región occipital			
<b>MANIFESTACIONES PSICOAFECTIVAS</b>				
8	Me siento impaciente por la sobrecarga laboral que tengo			
9	Tengo inseguridad al realizar algún procedimiento en algún momento del día.			
10	Pierdo la concentración con facilidad al realizar mis labores profesionales.			
11	Tengo pensamientos negativos sobre mi persona			
12	Tengo temor a perder el control de la situación que me toca afrontar.			
13	Recientemente es frecuente en mí las manifestaciones de irritabilidad cuando laboro.			
14	Se hace difícil mantener una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.			

**IV. CONTENIDO**

**PROPIAMENTE DICHO :**

**AMBIENTE DE TRABAJO**

1. **¿Considera Ud. que la edificación del Hospital donde realiza sus labores es moderna?**
  - a. Si
  - b. No
2. **¿El espacio en su ambiente de trabajo es suficiente para realizar sus labores profesionales?**
  - a. Si
  - b. No
3. **¿Carece de equipos necesarios y operativos para realizar su trabajo profesional?**
  - a. Siempre
  - b. No
4. **¿Considera Ud. que la provisión de materiales e insumos de su servicio son suficientes?**
  - a. Si
  - b. No
5. **¿Cree Ud. que la ubicación de los equipos biomédicos se encuentra en un lugar adecuado?**
  - a. Si
  - b. No
6. **¿Existe iluminación que facilite una adecuada visualización en su servicio?**
  - a. Siempre
  - b. No
7. **¿Existe ventilación adecuada en su servicio?**
  - a. Siempre
  - b. No
8. **¿La temperatura ambiental del servicio donde labora es adecuada?**
  - a. Siempre
  - b. No
9. **¿Existe un número elevado de pacientes en su servicio?**
  - a. Siempre
  - b. No

## **ASPECTO ORGANIZACIONAL**

10. **¿Ud. tiene estabilidad laboral?**
- a. Si
  - b. No
11. **¿De acuerdo al trabajo que realiza, su remuneración es satisfactoria?**
- a. Si
  - b. No
12. **¿Cree Ud. que está sometida a demasiadas exigencias laborales?**
- a. Si
  - b. No
13. **¿Cree Ud. que el ritmo de trabajo que lleva en su trabajo es muy acelerado?**
- a. Si
  - b. No

## **RELACIONES**

### **INTERPERSONALES**

14. **¿Las relaciones interpersonales con jefe inmediato es adecuada?**
- a. Si
  - b. No
15. **¿Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y sus jefes es adecuada?**
- a. Si
  - b. No
16. **¿Las relaciones interpersonales que mantiene con sus pacientes durante su jornada laboral es buena?**
- a. Si
  - b. No

### ANEXO N° 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

- III. Datos personales:**.....
- 1.8 Apellidos y nombres:.....
- 1.9 Grado académico:.....
- .....
- 1.10 Institución donde ahora labora:.....
- 1.11 Título de la investigación: NIVEL DE ESTRÉS Y FACTORES QUE LO CONDICIONAN EN LAS ENFERMERAS (OS) DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO, JULIO 2017
- 1.12 Autor del instrumento: Mendoza Chavez Lissett Jackeline
- 1.13 Licenciatura
- 1.14 Nombre del instrumento:
- IV .Aspectos a evaluar:**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos cuantitativos	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables					
3. Actualidad	Adecuado el avance de la calidad de ciencia y calidad					
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento					
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad					
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio					
8. Coherencia	Entre las ,dimensiones, hipótesis, dimensiones e indicadores					
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio					
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Subtotal						
Total						