



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TÍTULO**

**ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA  
EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN  
DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, BREÑA - 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTORA**

**TORRES MENDIETA, GLORIA MARIA**

**ASESORA**

**MAZA MARTINEZ, PERLA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

La presente investigación fruto del esfuerzo y perseverancia diaria, la dedico a Dios por permitir que llegue hasta este punto de la carrera. Poniendo a Dios primero en todo, lo demás viene por añadidura. A mi familia, por el apoyo incondicional brindado hasta el día de hoy.

Agradezco al equipo directivo y al personal de enfermería de los servicios de hospitalización del Instituto Nacional del Niño quienes colaboraron de manera desinteresada en el

## RESUMEN

Objetivo: determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017. Método: Estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 100 profesionales de enfermería, entre 22 y 65 años, de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía, emergencia y áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Para la recolección de los datos se utilizó el instrumento “The Nursing Stress Scale”, a fin de medir el nivel de estrés en los profesionales de enfermería en cuanto al ambiente psicológico, relaciones interpersonales, estructura y clima laboral. El análisis estadístico se realizó haciendo uso del programa estadístico SPSS V.22, 0 realizando un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencias de una y doble entrada. Resultados: En los resultados se encontró que del 100% de los profesionales de enfermería el 92% pertenece al sexo femenino y el 8% al sexo masculino. La mayoría (42%) se encuentra entre los 51 y 65 años; y, el 52% refiere estar casado. Respecto a las características laborales, el 67% cuentan con una especialidad. El 81% trabaja en turnos mañana-tarde –noche. El 61% cuenta con más de un trabajo y el 41% tiene una antigüedad laboral entre 10 a 20 años en la institución. En relación a los factores estresores como el Ambiente Psicológico, Relación Interpersonal,

Estructura y Clima Laboral; se registró que el ambiente psicológico genera mayor estrés. En la presente tesis, el factor psicológico juega un rol muy importante en los niveles de estrés laboral, registrando un nivel de estrés medio (61%), nivel bajo (39%) y 0% en el nivel alto. En cuanto al factor de relaciones interpersonales, estructura y clima laboral, en ambos casos el nivel de estrés es bajo al 100%. De aquellos que desarrollaron nivel medio de estrés; evaluando el estado civil y edad, el 53.4% está casado y el 44.3% se encuentra entre 36 y 65 años. Evaluando el aspecto laboral respecto al área de trabajo, turno, tiempo laboral y tener un trabajo adicional, se registró que el 90% labora en la Unidad de Cuidados Intensivos, el 83% labora en los tres turnos mañana-tarde-noche, el 39.8% tiene una antigüedad de 10 a 20 años y el 63.5% tiene otro trabajo, respectivamente. De las características sociodemográficas y laborales que presenta este grupo ocupacional; la variable o el hecho de trabajar en turnos mañana-tarde –noche, la mayoría de los profesionales desarrollan el nivel de estrés medio en un 83%. Conclusión: Los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización muestran un nivel bajo y medio de estrés, con mayor nivel de estrés a consecuencia del ambiente psicológico.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés, Ambiente Psicológico, Relación Interpersonal, Estructura y Clima Laboral.

## **ABSTRACT**

Goal: determine the stress level of the nursing professionals from the National Health Institute for Children's Inpatient Services, Breña 2017. Research method: Cross-sectional descriptive study, with a quantitative approach and non-experimental design. The sampling was comprised of 100 nursing professionals between the ages of 22 to 65, from the inpatient services of Internal Medicine, Surgery, Emergency and Critical Area from the National Health Institute for Children. For the data gathering, the "Nursing Stress Scale" instrument was used in order to measure situations perceived as stressful by the nursing professionals, concerning the psychological environment, interpersonal relations, as well as employment and working environment. The statistical analysis was conducted using the SPSS V.22,0, a statistic software package, performing a descriptive analysis through frequency charts of single and double entries. Results: as a result of this investigation, it was found that from the total of nursing professionals (100), 92% were female and 8% male; 42% are among the ages of 51 and 65 years old; and 52% report being married. Regarding working characteristics, 67% have a professional specialty, 81% work in all-day shifts (morning-afternoon-night), 61% have more than one job and 41% have a labor seniority between 10 to 20 years in the institution. Concerning stress factors such as the psychological environment, interpersonal relations, as well as employment and working

environment; it was recorded that the environmental and psychological factors generate more stressful situations. In this thesis, the psychological factor plays an important role within the work-related stress levels. Medium (61%) and low (39%) stress levels were recorded, yet 0% high stress level appeared. In respect of interpersonal relations, working structure and working environment, in all cases a low stress level was recorded (100%). From those who develop a medium stress level, taking in consideration civil status and age, 53.4% are married and 44.3% are between the ages of 36 y 65. Assessing the labor aspect in working areas, shifts, labor seniority and additional jobs, it was recorded that 90% work in the Intensive Care Unit, 83% work in all three shifts (morning-afternoon-night), 39.8% have a labor seniority between 10 to 20 years and 63.5% have an additional job, respectively. Regarding the socio-demographic and working characteristics that this occupational group presents, the variable or fact related to working in day-afternoon-night shifts, a majority of them develop medium level stress in an 83%. Conclusion: the nursing professionals in the inpatient services perceive themselves as people with low and medium level stress, with higher stress levels due to psychological environment or psychological factor.

**KEYWORDS:** Stress, Psychological environment, Interpersonal relations, working structure and Working environment.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a los riesgos psicosociales que enfrentamos cotidianamente. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés laboral y sus desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante, implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte de un paciente. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de enfermería, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez desencadena un descontrol de emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas y por ende repercuten en la salud mental de los profesionales de enfermería.

Los niveles de estrés varían en las diferentes profesiones en salud. Sin embargo, los estudios encuentran que las principales fuentes de estrés son compartidas y señalan la sobrecarga de trabajo como la principal causa. Varios autores han mencionado el peligro potencial para los pacientes ocasionado por la presión del tiempo sobre los profesionales de enfermería. Se ha documentado la posibilidad de cometer errores, la dificultad de tomar decisiones y los trastornos en la memoria cuando los niveles de estrés son altos.

También, se ha demostrado la asociación entre el estrés y la irresponsabilidad por otras personas. Se considera que el estrés en las (os) enfermeras (os) afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes, así como su estado de



salud. Además, podría ser la principal causa de desgaste, insatisfacción laboral, rotación excesiva, dificultades para el reclutamiento, desertión, ausentismo e incapacidad.

Este grupo de profesionales experimentan, en su trabajo, gran compromiso emocional que podría convertirse en tensión excesiva, si las condiciones laborales los obliga a trabajar jornadas agotadoras, sobrecarga de trabajo, dificultad para trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo y personal. El horario rotativo y la jornada nocturna son otras condiciones de trabajo que generan alteraciones fisiológicas, como la ruptura del ritmo biológico circadiano. Asimismo, afectan la vida familiar y social.

El presente trabajo consta de: Capítulo I: Introducción en el cual se presenta el planteamiento del problema, formulación, justificación, los objetivos, el propósito; Capítulo II: Antecedentes del estudio, la base teórica; Capítulo III: Formulación de hipótesis principal y derivadas, variables; Capítulo IV: Material y método, se presenta el tipo de investigación, el método, la descripción del área de estudio, la población y muestra, técnica e instrumento, validez y confiabilidad de los instrumentos, plan de recolección de datos, plan de procesamiento; Capítulo V: Resultados y discusión que incluye la presentación análisis e interpretación de los datos, conclusiones, recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## ÍNDICE

### PORTADA

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen – Abstract	iv
Introducción	viii

ÍNDICE	x
--------	---

INDICE DE TABLAS	xiv
------------------	-----

### CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.1 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación e importancia de la investigación	5
1.4.1 Importancia de la investigación	5
1.5 Limitaciones del estudio	6

## **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales	11
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Antecedentes históricos del estrés	17
2.2.2 Definición de estrés según la OMS	18
2.2.3 Clasificación del estrés	19
2.2.4 El estrés laboral	21
2.2.5 Factores que generan estrés en las enfermeras	23
2.2.6 Tipos de estrés laboral	24
2.2.7 Causas del estrés laboral	26
2.2.8 Consecuencias del estrés	28
2.2.9 Estrés laboral en los profesionales de salud en ámbitos hospitalarios	30
2.2.10 Rol de las enfermeras y el manejo del estrés laboral	31
2.2.11 Ambiente Psicológico	34
2.2.12 Relaciones interpersonales	34
2.2.13 Estructura y clima laboral	35
2.2.14 El síndrome de burnout	36
2.3 Definición de términos básicos	37

## **CAPÍTULO III            HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	39
3.1.1 Hipótesis general	39
3.1.2 Hipótesis específicas	39
3.2 Variables	40
3.2.1 Definición conceptual	40
3.2.2 Definición operacional	40
3.3 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores	41

## **CAPÍTULO IV            METODOLOGÍA**

4.1 Diseño metodológico	42
4.2 Diseño muestral	43
4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos	44
4.3.1 Técnicas de recolección de datos	44
4.3.2 Instrumento de recolección de datos	46
4.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento	46
4.3.4 Procedimiento de recolección de datos	46
4.4 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	47
4.5 Aspectos éticos contemplados	47

## **CAPÍTULO V            RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSIÓN**

5.1 Análisis descriptivo	49
5.2 Análisis inferencial	49
5.3 Comprobación de hipótesis	56

5.3.1 Hipótesis general	56
5.3.2 Hipótesis específicas	57
5.4 Discusión	61
5.5 Conclusiones	65
5.6 Recomendaciones	66
<b>REFERENCIAS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	
Matriz de consistencia	76
Base de datos	78
Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Datos Demográficos del Profesional de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, Lima 2017	49
Tabla N° 2	Aspecto laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña, 2017	50
Tabla N° 3	Profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de hospitalización y padecen algún tipo de enfermedad, Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña, 2017	51
Tabla N° 4	Nivel de estrés laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Hospitalización, desde el aspecto de Ambiente Psicológico, Relaciones Interpersonal, Estructura y Clima Laboral, Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima 2017	52
Tabla N° 5	Nivel de Estrés laboral según aspecto demográfico, en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, Lima 2017	53
Tabla	Nivel de Estrés laboral según aspecto laboral, en el	

N° 6	Profesional de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, Lima 2017	54
Tabla N° 7	Nivel de estrés laboral en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño Breña, Lima 2017	57
Tabla N° 8	Nivel de estrés laboral en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño Breña, Lima 2017	58
Tabla N° 9	Nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería según las Relaciones Interpersonales (Factor Social), servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima 2017.	59
Tabla N° 10	Nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería según Estructura y Clima laboral (Factor físico), servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima 2017.	60

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del problema**

El estrés laboral es considerado una epidemia global por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2005). Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales, familiares y riesgos de accidentes.

El profesional de enfermería en su ambiente laboral diario se encuentra afectado por agentes estresantes derivados del trabajo, lo que le ocasiona un desequilibrio biopsicoemocional, el cual podría estar afectando en la calidad de atención que brinda al usuario.

La OMS (2013) define a la salud del siguiente modo: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».



La OMS y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2016) en un análisis de la situación actual de los trabajadores, reconoce el estrés como una de las enfermedades del presente siglo, que por las dimensiones que ha adquirido debe tratarse como un problema de salud pública.

Según la OPS (2016), una encuesta realizada en Argentina mostró que el 26.7% de los trabajadores reporta estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales, reveló que 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13.8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas.

En Perú la prevalencia anual de estrés excede los valores de normalidad con 14% aproximadamente, siendo más frecuente en las mujeres que en los varones. Según el Ministerio de Salud (MINSA) (2014) el estrés es un problema que afecta negativamente a más del 30% de la población de Lima y Callao; es decir, tres de cada diez personas tiene un alto nivel de tensión o estrés, causado principalmente por problemas económicos, de salud, trabajo, estudios, familia o pareja.

El Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN), hospital emblemático pediátrico, atiende un promedio de 10,000 hospitalizaciones de las cuales 2,15 % corresponde a un público objetivo menor de 1 mes; 18,3 % de un mes a menor de un año, 32,5 % de uno a cuatro años de edad; 23,6% de cinco a nueve años de edad; 17% de diez a catorce años de edad y el 6,5 % de quince a dieciocho años de edad.

Cuenta con 546 enfermeras de las cuales 441 son nombradas y 105 son contratadas. Así mismo cuenta con 27 servicios de hospitalización entre el departamento de medicina, cirugía, emergencia y UCI. El 80 % de los pacientes atendidos en hospitalización proceden del departamento de Lima y el 20 % del interior del país.

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que se da en la actualidad; sin embargo; éste no se puede evitar ya que el origen y consecuencias del estrés varía mucho de un individuo a otro, este riesgo laboral también lo presenta el profesional de enfermería del INSN, teniendo en cuenta los estresores a los que se enfrenta en cada jornada laboral. En el 2007 se realizó un estudio para evaluar el nivel de estrés laboral por el cual atraviesan las profesionales de enfermería y más aún cuando la atención directa en hospitalización son pacientes pediátricos.

Es por ello que el presente trabajo, tiene como objetivo principal: determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017. El propósito es ampliar la información en la investigación actual y relevante en la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés, ya que, los profesionales de enfermería están propenso a desarrollar estrés laboral ya sea por, laborar en otra institución, adecuarse a turnos rotativos, las actividades familiares, etc.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión ambiente psicológico de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017?

¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017?

¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión estructura y clima laboral de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar cuál es el nivel de estrés en la dimensión ambiente psicológico de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Identificar el nivel de estrés en la dimensión relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Determinar el nivel de estrés en la dimensión estructura y clima laboral de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

El grupo de profesionales de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, como integrante del equipo multidisciplinario de salud enfrenta diversas situaciones que generan estrés; cada vez, este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que les permita brindar un cuidado integral al niño durante el proceso salud - enfermedad, siendo necesario evaluar el nivel de estrés frente a la atención, de un paciente pediátrico hospitalizado a fin de que el profesional de enfermería mantenga sus cualidades innatas y personalidad. Este estudio es importante porque permitirá elaborar programas y orientaciones a los profesionales de enfermería para que sean capaces de afrontar situaciones o eventos que causan estrés utilizando mecanismos de afronte y/o adaptación,

contribuyendo de esta manera a que la enfermera cumpla sus actividades de manera eficaz y efectiva.

El presente trabajo de investigación contrasta conocimiento teórico en una situación real lo cual generará el resultado objetivo que se obtenga sobre el nivel de estrés en las profesionales de enfermería, a fin de que la institución formule estrategias orientadas o fortalezca el manejo y afrontamiento de dicho estrés.

Desde la perspectiva metodológica es importante porque la investigación de nivel descriptivo permite conocer las características del fenómeno investigado de manera detallada y sirve para una mejor comprensión y análisis.

### **1.5 Limitaciones del estudio**

Los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización, por el tipo de actividad que desarrollan frente a pacientes con enfermedades de mayor nivel y/o complejidad están expuestos a estar en monitoreo permanente en sus pacientes; por lo que, el tiempo de cada uno de ellos según el servicio donde se encuentran sería un limitante al momento de responder el cuestionario considerando también los turnos rotativos, ya que, en un solo turno no se encuentran todos los profesionales de enfermería.

La limitación geográfica solo se investigará a las enfermeras que laboran en el Hospital del Niño – Breña y no se considerará a la sede de San Borja.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Internacionales**

**Cortázar y Mauricio (2014)**, Realizó una investigación llamada “Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz. México 2014” Cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a los enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. El método de estudio fue descriptivo y transversal, participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó como instrumento la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84. En los 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%). Como conclusión

podemos decir que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios.

**Castillo y Torres (2014)**, “Factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Colombia 2014”. Tuvo objetivo fue determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. Se realizó un estudio analítico de corte transversal. Cuya población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos Hospitales de la ciudad de Cartagena de Indias. Para la recolección de información se utilizó la versión española del instrumento "TheNursing Stress Scale" (NSS), que valora siete factores relacionados con el ambiente físico, el ambiente psicológico y dos relacionados con el ambiente social en el Hospital. Para el análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva, se realizó análisis bivariado utilizando la probabilidad Kruskal Wallis y U Mann Whitney para estimar diferencias significativas de promedios entre variables. En los resultados participaron en el estudio 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena de Indias, con promedio de edad de 33.2 años; el 94.2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés: ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. Conclusión: La presencia de estrés en los profesionales se asocia

principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.

**Campanario (2011)**, “Situaciones estresantes para el personal de enfermería del Hospital Universitario Virgen del Rocío. Bogotá 2011”. Este estudio tiene como objetivo identificar las situaciones estresantes que con mayor frecuencia inciden en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización. Para esta investigación se realizó un estudio descriptivo transversal entre los profesionales de enfermería del servicio utilizando la NSS, “TheNursing Stress Scale”, adaptada y validada al castellano por Másy Escrivá. Los datos obtenidos son tratados estadísticamente con el programa SPSS 17.0 para Windows. Las muestras de estudio fueron: 35 enfermeras que representan el 74,47% de la población, 23 auxiliares de enfermería que representan el 65,7% de la población. Al clasificar los estresores específicos localizados entre las enfermeras, podemos ver que giran en torno a estresores relacionados con el ambiente físico ello lo podemos confirmar observando los ítems alterados de la escala, es decir: Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (96,8%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (90,3%), Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (90,3%), Ver a un paciente sufrir (83,9%), No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (93,5%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (96,8%), El médico no está presente en una urgencia médica (93,2%), Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio (100%).



**Garza y Meléndez (2011)** “Nivel de estrés de enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. México 2011”. El objetivo fue identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud. La metodología del estudio es de tipo descriptivo y transversal en una muestra conformada por 148 enfermeras, en un muestreo probabilístico y proporcional por turnos, los datos se obtuvieron con la Nursing Stress Scale. Resultados: El mayor porcentaje de la muestra correspondió al género femenino, con una media de edad de 42 años, la mayor proporción era casada, y el mayor porcentaje tiene una antigüedad laboral de más de 11 años. El nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería. Los agentes estresores que condicionaron estrés fueron los concernientes a pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal, ver sufrir a un paciente, realizar tareas que no son de enfermería y que el médico no esté presente en alguna situación de urgencia. En conclusiones la muerte y el sufrimiento y la sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés en el personal de enfermería, condicionando un estrés moderado.

**Rodríguez (2011)**, “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería. Venezuela 2011”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de Enfermería que labora en el ambulatorio Dr. “Luis Guada Lacau” Venezuela. El estudio es de tipo descriptivo con un diseño no experimental de campo. La población estuvo conformada por un total de 40 enfermeras, de las cuales para la muestra se tomó 20 de ellas que corresponde al 50% de la población. Para la recolección de datos se elaboró un instrumento tipo cuestionario con preguntas cerradas de tipo dicotómicas formuladas de tal manera que las respuestas solo tengan dos opciones: sí o no. En los resultados obtenidos se evidencia que el estrés afecta al 90% de los profesionales de Enfermería de esta institución, el 60% responde que el estrés se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral, y en un 50% afecta la salud de la enfermera, por lo que se puede concluir que el estrés es un factor determinante en el desempeño del personal de Enfermería y el mismo influye de manera negativa en la salud.

### **2.1.2 Nacionales**

**Carranza (2014)**, “Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao 2014”. El objetivo es determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, e identificar el nivel de estrés laboral según dimensión agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal. Materia. El estudio es de nivel aplicativo, tipo

cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por todos los profesionales de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico. La técnica fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach, aplicado previo consentimiento informado. Como resultados podemos obtener que, del 100 por ciento, 88% presentan nivel de estrés medio, y 12% bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 59% presentan nivel de bajo, 35% medio y 6% alto. En la dimensión despersonalización, 88% presentan nivel bajo, y el 12% medio. Acerca de la dimensión realización personal, 76% presentan nivel de estrés alto, 18% medio y 6% bajo. Conclusiones: El nivel de estrés del profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico, en la mayoría de los casos tiene su origen en que se siente emocionalmente agotado, le preocupa que el trabajo que realiza la esté endureciendo emocionalmente y se encuentran con mucha vitalidad.

**Díaz y Gaviria (2013)**, “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto 2013”. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, los cuales

fueron analizados bajo criterios de estadística descriptiva, representadas en tablas y gráficos por distribución de frecuencia. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes (físicos, psicológicos y sociales) por el personal de enfermería hospitalario de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (muy frecuentemente, frecuentemente, algunas veces y nunca). Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional, siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

**Vizcarra (2012)**, La investigación “Estrés Laboral y su relación con la Calidad de Cuidado que brinda el Profesional de Enfermería en la Micro Red de Salud Cono Sur Tacna 2012”, es un estudio de diseño descriptivo, transversal o seccional, correlacional y no experimental. Tuvo como objetivo general determinar la relación del Estrés Laboral con la Calidad de cuidado que brinda el Profesional de Enfermería al usuario que acude a la Micro Red de Salud Cono Sur. Hipótesis planteada: El Estrés Laboral está relacionado con la Calidad de cuidado que brinda el Profesional de Enfermería en la Micro Red de Salud Cono Sur. La población está constituida por los Profesionales de Enfermería que laboran en la Micro Red de Salud Cono Sur, que en su totalidad son 40 Enfermeras, y también 40 usuarios o pacientes. De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que el estrés laboral está relacionado en la calidad de cuidado de enfermería en (0.001), de acuerdo con la prueba estadística de Correlación de Pearson con un nivel de confianza de 0,05.

**Sauñe (2012)**, La investigación “Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital Público Peruano 2012”. Basado como objetivo determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los enfermeros de un hospital público peruano en el año 2012. Material y métodos: Se realizó un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra está constituida por 44 enfermeros que se dedican a la labor asistencial, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados hacen referencia a las condiciones laborales son consideradas desfavorables en un 70% y favorables en un 30%. Respecto del nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio,

el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Podemos concluir que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano.

**Morales (2007)**, “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño 2007”. El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que se dan en la actualidad, muchos especialistas estudian, clasifican y además recomiendan acciones o respuestas para evitar un nivel de estrés elevado, sin embargo; esto no se puede evitar ya que el origen y consecuencias de este estrés varía mucho de un individuo a otro, este riesgo laboral también lo presenta el profesional de enfermería, teniendo en cuenta a los estresores que se enfrentan en cada jornada laboral. Es por ello que el presente trabajo “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas críticas del instituto Nacional de Salud del Niño. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47

(61,8%)enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%)enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%)enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%) enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11)enfermeras presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario.

**Dávalos (2005)**, “Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa 2005”. Los objetivos fueron determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Emergencia José Casimiro Ulloa, también determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de cansancio, despersonalización y autorrealización emocional en las enfermeras del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. El método que utilizó fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 92 enfermeras. El instrumento que utilizó fue el Inventario de Maslach. Las conclusiones fueron entre otras: “El 56.25% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa” poseen un nivel de estrés laboral moderado. El 60.4% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa”; presentan un cansancio emocional moderado.

## **2.2 Bases teóricas**

Pérez (2005) sostiene que las ciencias del hombre han dado en los últimos tiempos un papel creciente al estudio e investigación de lo que acontece al hombre en su experiencia laboral, ya que el mundo del trabajo ha cobrado una importancia capital a nivel mundial, al punto de definirse el valor de una persona por su profesión o empleo, por su ubicación en la estructura formal de una organización o empresa, o por los títulos y honores logrados. Es frecuente observar en interacciones vinculadas con la presentación de personas, el dar como señales de identidad su profesión, estudios, empleos, nombre del lugar en que se trabaja, su importancia local y externa, etcétera, ignorando otras cuestiones, tales como sus aficiones, gustos, rasgos personales, etcétera\_ "¿Quién eres?", se traduce y significa como "¿Qué haces o de qué trabajas?".

### **2.2.1 Antecedentes históricos del estrés:**

Seyle (2001) manifestó que este concepto surge hacia 1930, cuando un estudiante austriaco de la carrera de medicina de la Universidad de Praga observó que todos los enfermos, independientemente de la enfermedad que sufrían, presentaban síntomas comunes y generales. Este joven, llamado Hans Selye (1907-1983), lo denominó “síndrome de estar enfermo” o “síndrome general de adaptación”. Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del Individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. A partir de ahí el estrés ha involucrado en su



estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

### **2.2.2 Definición de estrés según la OMS:**

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior".

OMS (2004) También el estrés es considerado como un conjunto de reacciones que el individuo desarrolla frente a una situación, estímulo que exige un esfuerzo de adaptación, de modo que un factor estresante es aquel estímulo que va a provocar un estado de cambio en el individuo, entre estos factores tenemos: factor biológico, psicológico y sociocultural.

Díaz y Gaviara (2013) sostienen que el estrés es un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

El estrés es como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. En esta definición se sintetizan en las dimensiones interrelacionadas: demandas ambientales, una respuesta de adaptación influida por diferencias individuales.

El estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Según Kalimo, “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general.

### 2.2.3 Clasificación del Estrés

- **Según sus efectos.**

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

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

- **Según el tiempo de duración**

**A. Estrés agudo:** Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.

**B. Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las

posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes.

#### **2.2.4 El estrés laboral:**

Pérez (2005) sustenta que es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad actual. Es un fenómeno que se manifiesta tanto a nivel individual, grupal como organizacional. Es la respuesta física y emocional negativa, displacentera, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Es un trastorno de "adaptación" entre el trabajador y la situación estresora. La exposición a largo plazo al estrés laboral se ve correlacionada con problemas funcionales y/o lesiones del organismo, cursando con altos montos de ansiedad que se acompaña progresivamente de depresión. Se observa en los últimos años un aumento de las enfermedades por falta de adaptación en los individuos que conforman las comunidades de trabajo.

Los trabajadores presentan como causas de estrés las preocupaciones económicas, la situación laboral, el temor e inseguridad -cuando no una expectativa desesperanzada- respecto del futuro, situaciones afectivas y familiares, problemas de salud propios o de algún familiar, sobre todo si ese familiar está a su cargo.

Kalimo (1995) conceptualizó el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos de puestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. Los signos e indicadores del estrés están dado por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicósomáticas.

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

- 1) **Reacción de alarma:** El organismo cuando es amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.
- 2) **Estado de resistencia:** Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, sean físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo tiende a utilizar mecanismos de adaptación a dichas demandas de manera progresiva, a fin de que pueda ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio interno y externo del individuo.

**3) Fase de agotamiento:** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas. En la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reduce al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

**Vera (1995)** informa que el personal de enfermería “está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha de realizar, éstas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión”.

#### **2.2.5 Factores que generan estrés en las enfermeras:**

**a) Factores Biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.

**b) Factores Psicológicos:** Se refiere a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés ocasionarán también daño psicológico. Se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, impulsivos tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuesta al estrés; que se caracterizan por ser pasivas, resignadas y apacibles, extremadamente cooperadoras, sumisas y conformistas, siempre

controlando las experiencias de hostilidad y deseos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales.

- c) **Factor Género:** Se caracterizan por que la mujer presenta más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características: Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual; a diferencia que piensan que puede apoyarse en patrones culturales.
- d) **Factores Socioculturales:** Esta dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros.

### 2.2.6 Tipos de estrés laboral

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 más 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 sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultaneas, 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 metabólico. 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.



### 2.2.7 Causas de estrés laboral

Es indudable que tanto los estresores que se presentan dentro del ámbito laboral como los relacionados al individuo y a su entorno están estrechamente interconectados. Una inadecuada interconexión trabajo – hogar genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar.

Levy (1980) de manera general define que el estrés laboral “se puede presentar cuando el trabajador encuentra discrepancias entre él y su medio laboral, considerándose por un lado sus capacidades, necesidades y expectativas, y por otro las exigencias ocupacionales, oportunidades y logros”.

Entre los estresores extra organizacionales e intra organizacionales tenemos los siguientes:

**A) Estresores extraorganizacionales:** factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

**B) Estresores intraorganizacionales:**

- **Sobrecarga de trabajo:** La sobrecarga o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y

aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia.

- **Conflicto de roles:** El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. El objetivo está dado cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo.
- **Ambigüedad de roles:** Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.
- **Discrepancias con las metas de la carrera laboral:** Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la

depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros. Dentro de los estresores de nivel grupal se incluyen: Falta de cohesión grupal; conflictos intragrupal; conflictos intergrupales; apoyo inadecuado del grupo. Las consecuencias habituales del estrés laboral generan alteraciones como trastornos psicósomáticos (úlceras pépticas o colon irritable), alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedades coronarias), trastornos sexuales (impotencia, vaginismo), alteraciones dermatológicas (prurito, alopecia, dermatitis), cefaleas, insomnio, enfermedades infecciosas, entre otros. En el aspecto psicológico se manifiesta como una mayor inseguridad, trastornos de ansiedad, depresión, mayor dificultad en la concentración y memoria, deterioro en la capacidad de juicio y razonamiento, mayor agresividad, incremento en el enfrentamiento con compañeros o superiores, ausentismo laboral, desmotivación y falta de participación, aislamiento, abuso de alcohol y drogas entre otros.

### **2.2.8 Consecuencias del estrés:**

#### **A) Consecuencias en el aspecto individual**

##### **1. Efectos psicológicos y Conductuales**

- La desmotivación, insatisfacción, caída en la producción, licencias y bajas por enfermedad, agresividad y hostilidad en las interacciones son fenómenos que los grupos laborales manifiestan y urgen adoptarse iniciativas para su encauzamiento.

- El estrés deprime el sistema inmunitario lo cual explica los efectos del estrés sobre una gran diversidad de afecciones que van desde el resfriado común hasta el cáncer.
- Trastornos mentales: El más frecuente la depresión, también insomnio, abuso del alcohol, tabaco y medicamentos, cefaleas y lumbalgias.

## **2. Efectos fisiológicos**

- Enfermedades cardiovasculares: Cardiopatía isquémica, HTA, arterioesclerosis. Sobre todo, el estrés tipo laboral y sobre todo en la personalidad tipo A.
- Enfermedades metabólicas: Obesidad (comer en exceso de forma desequilibrada y falta de ejercicio), diabetes (aumento de la glucemia y la adrenalina antagonizan la insulina).
- Afecciones cutáneas: El 40% de las enfermedades de la piel están asociadas al estrés, bien como factor causal directo o como factor agravante.
- Úlcera péptica: Conexión compleja pero indudable.

## **3. Efectos sociales**

- En este sentido se definirá el funcionamiento social en dos planos.
- La forma en que el individuo lleva a cabo sus distintos roles sociales.
- La satisfacción obtenida a partir de las relaciones interpersonales

## **B) Consecuencias en el aspecto organizacional**

El estrés laboral, una vez presente en los interiores de una organización, tendrá consecuencias que afectaran negativamente a la misma. El resultado de las exigencias y condiciones negativas en el ambiente laboral aunadas a las características de cada trabajador provocará síntomas o consecuencias en la efectividad organizacional, tales como:

- Disminución en el rendimiento en el trabajo tanto en cantidad como en calidad (menor productividad).
- Índices elevados de ausentismo laboral.
- Mayor número de accidentes de trabajo.
- Relaciones laborales pobres.
- Alto índice de rotación personal.
- Mal clima en la organización.
- Antagonismo en el trabajo.
- Falta de satisfacción relacionada con el desempeño, las remuneraciones y el reconocimiento en el empleo.
- Aumento de huelgas y protestas.
- Aumento de tardanzas y retrasos en el trabajo.
- Poca participación y escasa motivación hacia el trabajo.

### **2.2.9 Estrés laboral en los profesionales de salud en ámbitos hospitalarios.**

Los servicios de salud tienen encomendada una importante labor que solo puede ser alcanzada a través del quehacer responsable y competente de los equipos de cada Sistema de Atención, que utilizan los indispensables

desarrollos tecnológicos generados constantemente para asegurar la salud de los ciudadanos. Durante el transcurso de la jornada laboral, el personal hospitalario esta cotidianamente expuesto a múltiples presiones, originadas por las funciones propias de esas organizaciones. Entre ellas se encuentra la apremiante de atención médica de algunos pacientes, la carga de trabajo asignada a los diferentes médicos y enfermeras y laboratoristas y en general, al personal de apoyo y limpieza que es requerido para el oportuno y acertado tratamiento de los pacientes. En el ámbito personal, las frustraciones frecuentes percibidas y sentidas, la insatisfacción profesional, el ausentismo repetitivo, a una baja moral y a un desempeño y eficacia reducidos, lo que en última instancia, conduce a enfermedad física (gripes, dolor de espalda, diabetes, cardiopatías, etc.), y mental, que incluiría problemas de relación personal, depresión y hasta el llamado “Burnout” (agotamiento emocional), dicho personal representa conductas de inhibición e indiferencia a grado tal.

#### **2.2.10 Rol de las enfermeras y el manejo del estrés laboral**

El profesional de enfermería en las áreas críticas cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función de la enfermera profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligran vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud. La enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o

aquella que puede producir daño invalidez permanente. La atención del enfermero en situaciones de urgencia constituye un reto.

La American Association of CriticalCareNursing (AACCN) define la atención de enfermería en cuidados intensivos como el diagnóstico y tratamiento en la respuesta humana a los problemas de salud, actuales o potenciales. Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer 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 y 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. La enfermera con formación específica en áreas de pediatría, debe tener buena capacidad de comunicación, tacto, paciencia, capacidad de comprensión y discreción. Gran capacidad de organización y resolución en situaciones difíciles, transmitir seguridad y control, informar de lo que ocurre y anticiparse a los procedimientos que van a seguir, utilizar un lenguaje comprensible, dar sensación de control de la situación y apoyo emocional. Los niños presentan problemas de riesgo vital con menos frecuencia que los adultos, pero tienen más riesgo de presentar signos o síntomas de enfermedad grave de forma sutil, o deterioro rápido.

La competencia de la enfermera es valorar inicialmente al niño que acude al servicio, así como clasificarlo y distribuirlo en base a su patología y necesidades asistenciales. Aplicar y/o realizar si procede técnicas y cuidados de enfermería y garantizar el confort tanto del niño como de sus acompañantes. La base sobre la que se sustenta la labor del profesional 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 los 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. La enfermera que se sienta bien hacia sí misma como persona tiene más probabilidades de afrontar los riesgos de forma responsable, lo que contribuye a un concepto profesional de uno mismo positivo y productivo. De modo que la enfermera debe poseer un equilibrio psicoemocional y/o control psicodinámico sobre sus emociones utilizando para ello mecanismos de defensa y/o mecanismos de afrontamiento que le permitan enfrentar con cierta facilidad las situaciones de conflicto que enfrenta durante su quehacer profesional de modo que no repercuta en la calidad de servicio que brinda al usuario. Para ello puede utilizar ejercicios de relajación, meditación, biodanza, taichi.



### **2.2.11 Ambiente psicológico**

La sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos, son aspectos primordiales a los cuales se exponen los trabajadores poniendo en riesgo la salud psicológica. Las percepciones y experiencias negativas del trabajador en estos aspectos desencadenan problemas de estrés en el grupo en el cual se desarrollan los trabajadores, llegando a niveles que afectan en la producción y/o calidad de atención al paciente.

Un ambiente psicológico no adecuado por todo lo expuesto tiene repercusiones negativas en el aspecto organizacional en su centro de trabajo.

La organización laboral debe contribuir en un ambiente psicológico adecuado, absolviendo la demanda de los requerimientos que determinan el riesgo al cual están expuestos los trabajadores. Así mismo están obligados a no causar lesiones en la salud del trabajador.

Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables.

### **2.2.12 Relaciones interpersonales**

Los vínculos y las relaciones interpersonales son fuentes de satisfacción cuando esta es bien llevada en el marco laboral de un trabajo en equipo, para el caso nos referimos al grupo asistencial de profesionales de enfermería.

El contar con un buen equipo de trabajo nos brinda la posibilidad de comunicarnos y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan nuestro desarrollo.

Sin embargo, el equipo de trabajo en el grupo asistencial conformado por médicos, profesionales de enfermería y técnicos en enfermería, en muchas ocasiones, frente a la atención hospitalizada de un paciente pediátrico las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y se convierten en sí mismas en fuentes de stress. Hoy asistimos a nuevas génesis de síntomas: la diferencia de intereses y valores profesionales, los malos entendidos en la comunicación, la falta de compromiso, la palabra que no se sostiene a través del tiempo.

Como profesionales de los recursos humanos, y frente a posibles intervenciones organizacionales, no podemos dejar de analizar estas variables que influyen en el accionar de los trabajadores y que muchas veces están tan enquistados que se transforman en una modalidad laboral habitual.

### **2.2.13 Estructura y clima laboral**

El clima laboral se encuentra influenciado por causas, con una repercusión e impacto sobre el mismo y que a su vez son resultado de los procesos internos a la propia organización.

Un elemento básico para el clima laboral son los fines que la organización percibe. La toma de decisiones tiene como resultado la elección de la tecnología, la creación de unidades funcionales y establecimiento de normas. Como consecuencia emerge una estructura de status de carácter

jerárquico y asignación de roles. Ese rol sitúa a los diferentes miembros de la organización en una red de relaciones con otros miembros que ejercen influencia sobre el desempeño del trabajador. El reconocimiento y/o recompensas deben ser proporcionales al nivel de desempeño del trabajador. Este proceso de evaluación da como resultado la configuración del clima organizacional percibida. Esa percepción influye sobre el desempeño organizacional y determina la consecución de los fines organizacionales, que nuevamente inician el ciclo.

#### **2.2.14 El Síndrome de burnout:**

También llamado simplemente “Burnout” o “síndrome del trabajador quemado”, es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

El síndrome de Burnout (del inglés “burn-out”: consumirse o agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falla de motivación absoluta por las tareas realizadas y en especial, por importantes cambios de comportamientos en quienes lo padecen. Este cambio de actitud, relacionado generalmente con “malos modales” hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan con atención al cliente y pueden llegar a ser

motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

### 2.3 Definición de términos básicos:

**Enfermería:** Es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano, es la profesión que se dedica al cuidado de los individuos, familia y la comunidad en todas las etapas del ciclo vital y en sus procesos de desarrollo.

**Estresores:** El estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

**Estrés negativo o DISTRESS:** Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

**Estrés "bueno" o EUSTRESS:** Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

**Estrés Laboral:** El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas.

**Adaptación:** Es la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.

**Identidad de sí:** Aspecto más internalizado, vivencial, oculto ante la mirada de los otros, lo que la persona siente y percibe que es.

**Identidad de rol:** Aspecto más externalizado, comportamental, lo que los demás pueden ver y conocer fácilmente acerca de una persona.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Formulación de hipótesis principal y las derivadas**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe nivel elevado de estrés laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

##### **3.1.2 Hipótesis derivadas**

Existe nivel elevado de estrés laboral en la dimensión ambiente psicológico en los profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Existe nivel elevado de estrés laboral en la dimensión relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Existe nivel elevado de estrés laboral en la dimensión estructura y clima laboral en los profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

## **3.2 Variables**

### **3.2.1 Definición conceptual**

**Variable: Estrés laboral:** El estrés laboral es la reacción que tiene la profesional en enfermería en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su desempeño para afrontar la situación.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

### **3.2.2 Definición operacional**

Es una variable cualitativa que se medirá utilizando la escala de estrés de enfermeras (The Nursing Stress Scale) el cual servirá para la recolección de datos tomando en cuenta los diferentes aspectos, basado en tres dimensiones: Ambiente Psicológico, Relaciones interpersonales, Estructura y Clima laboral.

### 3.3 Operacionalización de la variable, dimensiones e indicadores

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVELES</b>
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Ambiente Psicológico	2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 23, 26, 31	Bajo Medio Alto
	Relaciones Interpersonales	5, 11, 16, 22, 24, 29	
	Estructura y Clima Laboral	1, 9, 25, 27, 28, 30, 32, 33, 34	



## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Diseño metodológico**

El presente trabajo es de método cuantitativo tipo descriptivo porque se descubrirán las características del estrés laboral, de tipo transversal porque la investigación se efectúa a manera de un corte en el momento dado.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) refieren en su libro “Metodología de la investigación” que el método cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, en el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. También refieren que, el tipo de investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Se ha previsto trabajar con el diseño No experimental, debido a que no se manipularán las variables, y porque implica la obtención de datos en un tiempo y espacio determinado.

## 4.2 Diseño muestral

La población total de 433 profesionales de enfermería del Hospital de Salud del Niño – Breña - Lima.

### **Criterios de selección:**

#### **a. Inclusión:**

- Profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de hospitalización de: Emergencia y Áreas críticas (Emergencia y UCI), Medicina, Cirugía.
- Profesionales de enfermería que acepten participar en el estudio, sobre todo por la dinámica del tiempo en el tipo de pacientes de hospitalización.
- Tener una experiencia mayor a un mes en el servicio.

#### **b. Exclusión:**

- Profesionales de enfermería diagnosticadas con problemas de salud mental.
- Profesionales de enfermería con discapacidad física que no le permita realizar sus actividades laborales normalmente.
- Profesionales de enfermería jefas o coordinadoras.
- Profesionales de enfermería que no acepten participar en el estudio.
- Tener experiencia menor de un mes en el servicio.

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico del tipo estratificado, con una confiabilidad de 95% y con un error muestral de 5 %, quedando conformado por 100 profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

### Selección o muestreo:

Formula del tamaño de la muestra para población finita:

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

$$n: \frac{433 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (433-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 100$$

Dónde:

n: es el tamaño de la población

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: Es la variabilidad positiva: 50%

q: Es la variabilidad negativa: 50%

N: Es el tamaño de la muestra

d: Es la precisión o error: 5%

### 4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 4.3.1 Técnicas de recolección de datos:

El cuestionario es una escala “The Nursing Stress Scale” los datos son obtenidos mediante la aplicación de esta escala, la cual permitirá conocer el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña.

**Ficha Técnica:**

<b>Nombre:</b>	“The Nursing Stress Scale”
<b>Autor:</b>	Pamela Gray-Toft y Anderson
<b>Adaptación al castellano:</b>	Escribá V. y R
<b>Forma de aplicación:</b>	Individual.
<b>Tiempo de duración:</b>	Aproximadamente 10 minutos.
<b>Informantes:</b>	Profesionales en Enfermería de los Servicios de hospitalización.

A continuación, se describe detalladamente el instrumento de medición.

**Descripción del test**

El test está compuesto de 34 preguntas frente a los cuales los profesionales de enfermería tienen las siguientes alternativas para contestar: nunca, a veces, frecuentemente, muy frecuentemente. Escala de estresores laborales en personal de Enfermería “The Nursing Stress Scale (NSS)” que consta de 34 ítems, fue diseñada por Gray-Toft y Col. Aceptada el 9 de setiembre de 1998. Consta de tres dimensiones, las cuales son: ambiente psicológico, relaciones interpersonales y estructura y clima laboral.

**Criterios de evaluación:**

Se otorgará por cada pregunta entre 0 a 3 puntos, considerando que de 30 a 38 estrés bajo, de 39 a 61 estrés medio y mayor de 61 el estrés será alto.

#### **4.3.2 Instrumento de recolección de datos:**

El instrumento de medición que se utilizó es el cuestionario de “TheNursing Stress Scale” (NSS) en una adaptación al castellano por Escribá V. y R. Más. Es una escala auto administrada cuya cumplimentación se realiza aproximadamente en 10 minutos, compuesta por 34 ítems el cual presenta cuatro respuestas tipo Likert

0 Puntos	Nunca
1 Puntos	A veces
2 Puntos	Frecuentemente
3 Puntos	Muy frecuentemente.

#### **4.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento:**

##### **Validez:**

Tiene una alta consistencia interna y validez, el cuestionario ha sido utilizado en investigaciones en Perú por Díaz Ivonne y Gaviria Karin para su investigación para obtener el título de licenciada en enfermería en el año 2013.

##### **Confiabilidad**

El cuestionario TheNursing Stress Scale tiene un valor de alpha de Cronbach de 0.92

#### **4.3.4 Procedimiento de recolección de datos:**

Para desarrollar el estudio, se realiza el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña, con el fin

de obtener la autorización respectiva. Luego se realizará la coordinación con la jefa del Departamento de Enfermería para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos. Se invitará verbalmente a cada uno de los profesionales enfermería en los servicios de estudio, explicando los objetivos del estudio a realizar y garantizándoles la confidencialidad de los datos. Si aceptaba participar en el estudio, se entregaba el cuestionario en un sobre cerrado al iniciar la jornada laboral y se recogerá la encuesta al término del mismo.

#### **4.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Una vez recolectada la información de datos, de acuerdo con los ítems planteados según objetivos trazados en la presente investigación, se pasará a sistematizar haciendo uso del software estadístico SPSS Vs 22,0. Las variables serán sistematizadas en forma numérica, para la agilidad durante el procesamiento estadístico (salida y/o corrida). Asimismo, serán codificadas y etiquetadas.

En la primera parte de la aplicación de las técnicas estadísticas planteadas a fin de demostrar los objetivos planteados en la siguiente investigación se hará uso del enfoque de tablas descriptivas de una entrada y de doble entrada.

#### **4.5 Aspectos éticos contemplados**

El diseño del estudio requiere de la participación de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, es por ello que con la finalidad de respetar la autonomía de los profesionales se elaboró un consentimiento informado. Asimismo, se utilizará un código para evitar la

identificación de los profesionales. Si el estudio llegara a ser publicado no se revelará la identidad de los participantes, ya que, nadie ajeno a la investigación tendrá acceso a la información. Estas especificaciones se realizarán con el propósito de cumplir los principios éticos, los mismos que están alineados al Código de ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Análisis Descriptivo

A continuación, los resultados descriptivos del estudio

Según los objetivos de investigación se evaluó los niveles de estrés laboral de los profesionales en enfermería frente a los factores estresores: Relaciones interpersonales (Factor Social), Ambiente psicológico (Factor Psicológico) y Estructura y Clima Organizacional (Factor Físico).

#### 5.2 Análisis

**Tabla N° 1**

*Datos Demográficos del Profesional de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña, Lima 2017*

DATOS DEMOGRAFICOS	CATEGORIA	N	100 %
	<i>22 -35 años</i>	25	25 %
<i>EDAD</i>	<i>36 – 50 años</i>	33	33 %
	<i>51 – 65 años</i>	42	42 %
<i>TOTAL</i>		<i>100</i>	<i>100%</i>
<i>SEXO</i>	<i>Masculino</i>	8	8 %



	<i>Femenino</i>	92	92 %
<i>TOTAL</i>		100	100%
<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>Casada</i>	52	52 %
	<i>Soltera</i>	28	28 %
	<i>Divorciada</i>	15	15 %
	<i>Conviviente</i>	3	3 %
	<i>Viuda</i>	2	2 %
<i>TOTAL</i>		100	100%

En la Tabla N°1 se observa que del 100% de los profesionales de enfermería encuestados, el 92% (92) pertenece al sexo femenino y el 8%(8) al sexo masculino. Respecto a la edad, la mayoría corresponde al grupo de edad comprendido entre 51 y 65 años con 42%(42). El 52%(52) registran una condición de estado civil “casado”, el 28%(28) “soltero”, el 15%(15) son “divorciados”, el 3%(3) conviviente y el 2%(2) son viudos

**Tabla N° 2**

*Aspecto laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña, 2017*

ASPECTO LABORAL	CATEGORIA	N	100%
<i>GRADO</i>	<i>Con Especialidad</i>	67	67%
	<i>Licenciada</i>	33	33%
<i>TOTAL</i>		100	100 %
<i>AREA DE TRABAJO</i>	<i>Medicina</i>	38	38%
	<i>Emergencia</i>	28	28%
	<i>UCI</i>	20	20%
	<i>Cirugía</i>	14	14%
<i>TOTAL</i>		100	100 %
<i>TURNO</i>	<i>Mañana</i>	4	4%
	<i>Mañana / Tarde</i>	6	6%

	<i>Mañana / Tarde / Noche</i>	81	81%
	<i>Rotativo</i>	9	9%
<i>TOTAL</i>		100	100 %
	<i>1 a 6 meses</i>	3	3%
	<i>6 meses a 5 años</i>	15	15%
<i>TIEMPO QUE LABORA</i>	<i>5 a 10 años</i>	22	22%
	<i>10 a 20 años</i>	41	41%
	<i>Más de 20 años</i>	19	19%
<i>TOTAL</i>		100	100 %
	<i>Si</i>	39	39%
<i>MÁS DE UN TRABAJO</i>	<i>No</i>	61	61%
<i>TOTAL</i>		100	100 %

En la Tabla N°2 se observa que el 67% de los profesionales de enfermería cuentan con una especialidad. La mayoría de ellos (38%) trabaja en los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina. El 81% trabaja en turnos mañana – tarde - noche. El 41% tiene una antigüedad laboral entre 10 a 20 años en la institución y el 61% cuenta con más de un trabajo.

### **Tabla N° 3**

*Profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de hospitalización y padecen algún tipo de enfermedad, Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña, 2017*

ENFERMEDAD	CATEGORIA	N	100%
<i>PADECE ENFERMEDAD</i>	<i>Si</i>	16	16%
	<i>No</i>	84	84%
<i>TOTAL</i>		100	100 %

En la tabla N°3 se observa que el 16% de los profesionales de enfermería padecen de algún tipo de enfermedad. El 84% de los profesionales en enfermería no padece ninguna enfermedad.

**Tabla N° 4**

*Nivel de estrés laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Hospitalización, desde el aspecto de Ambiente Psicológico, Relaciones Interpersonal, Estructura y Clima Laboral, Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima 2017*

DIMENSIONES	NIVEL DE ESTRES	N	100 %
<i>AMBIENTE PSICOLÓGICO</i>	<i>Bajo</i>	<i>39</i>	<i>39 %</i>
	<i>Medio</i>	<i>61</i>	<i>61 %</i>
	<i>Alto</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
<i>TOTAL</i>		<i>100</i>	<i>100 %</i>
<i>RELACIONES INTERPERSONALES</i>	<i>Bajo</i>	<i>100</i>	<i>100 %</i>
	<i>Medio</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
	<i>Alto</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
<i>TOTAL</i>		<i>100</i>	<i>100 %</i>
<i>ESTRUCTURA Y CLIMA LABORAL</i>	<i>Bajo</i>	<i>100</i>	<i>100 %</i>
	<i>Medio</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
	<i>Alto</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
<i>TOTAL</i>		<i>100</i>	<i>100 %</i>

En la Tabla N°4 se observa los niveles de estrés laboral, en los profesionales de enfermería, en relación a los factores estresores como el Ambiente Psicológico, Relación Interpersonal, Estructura y Clima Laboral. Es así que se detectó que el ambiente o factor psicológico generan mayor estrés en los profesionales en comparación con los otros dos aspectos antes mencionados. En la presente investigación, el factor psicológico juega un rol muy importante en los niveles de estrés laboral, registrando un nivel de estrés medio con el 61% y 39% en el nivel bajo en este grupo ocupacional.

**Tabla N° 5**

*Nivel de Estrés laboral según aspecto demográfico, en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, Lima 2017*

		n = 100					
		100                      100.0					
		Nivel de Estrés					
		Bajo      Medio      Alto					
ESTADO CIVIL	<i>Casada</i>	Casos	5	47	0	52	
		% Col	41.7	53.4	0.0	52.0	
	<i>Conviviente</i>	Casos	1	2	0	3	
		% Col	8.3	2.3	0.0	3.0	
	<i>Divorciada</i>	Casos	3	12	0	15	
		% Col	25.0	3.6	0.0	15.0	
	<i>Soltera</i>	Casos	2	26	0	28	
		% Col	16.7	9.5	0.0	28.0	
	<i>Viuda</i>	Casos	1	1	0	2	
		% Col	8.3	1.1	0.0	2.0	
	EDAD	<i>De 22 a 35 años</i>	Casos	3	22	0	25
			% Col	25	25.0	0.0	25.0
<i>De 36 a 50 años</i>		Casos	6	27	0	33	
		% Col	50	30.7	0.0	33.0	
<i>De 51 a 65 años</i>		Casos	3	39	0	42	
		% Col	25	44.3	0.0	42.0	

En la Tabla N°5 se observa el registro de los niveles de estrés, tomando en cuenta el estado civil y la edad de los profesionales de enfermería.

Del 100% de los casos con nivel de estrés bajo, evaluando el estado civil, el 41.7% registró una condición civil casada. El 50% pertenecen al grupo etario de 36 a 50 años.

Del 100% de los casos con nivel medio de estrés, evaluando el estado civil, el 53.4% registró estar en condición civil casada. El 44.3% pertenecen al grupo atareo de 36 a 65 años.

**TABLA N° 6**

*Nivel de Estrés laboral según aspecto laboral, en el Profesional de Enfermería que laboran en los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, Lima 2017*

		n = 100					
		12	88	0	100.0		
		Nivel de Estrés					
		Bajo	Medio	Alto			
AREA TRABAJO	<i>Cirugía</i>	Casos	1	13	0	14	
		% Col	8.3	4.8	0.0	14.0	
	<i>Emergencia</i>	Casos	3	25	0	28	
		% Col	25.0	28.4	0.0	28.0	
	<i>Medicina</i>	Casos	6	32	0	38	
		% Col	50.0	36.4	0.0	38.0	
	<i>UCI</i>	Casos	2	18	0	20	
		% Col	10.0	90.0	0.0	20.0	
	ESPECIALIDAD	<i>Especialidad</i>	Casos	5	62	0	67
			% Col	41.7	70.5	0.0	67.0
<i>Licenciada</i>		Casos	7	26	0	33	
		% Col	58.3	29.5	0.0	33.0	
TURNO	<i>Mañana</i>	Casos	0	4	0	4	
		% Col	0.0	4.5	.0	4.0	
	<i>Mañana / Tarde</i>	Casos	3	3	0	6	
		% Col	25.0	3.4	0.0	6.0	
	<i>Mañana / Tarde / Noche</i>	Casos	8	73	0	81	
		% Col	66.7	83.0	0.0	81.0	
<i>Rotativo</i>	Casos	1	8	0	9		

		% Col	8.3	9.1	0.0	9.0
	<i>1 a 6 Meses</i>	Casos	0	3	0	3
		% Col	0.0	3.4	0.0	3.0
	<i>6 Meses a 5 Años</i>	Casos	1	14	0	15
		% Col	8.3	15.9	0.0	15.0
TIEMPO	<i>5 Años a 10 Años</i>	Casos	4	18	0	22
LABORAL		% Col	33.3	20.5	0.0	22.0
	<i>10 Años a 20 Años</i>	Casos	6	35	0	41
		% Col	50.0	39.8	0.0	41.0
	<i>Más de 20 Años</i>	Casos	1	18	0	19
		% Col	8.3	20.5	0.0	19.0
	<i>Si</i>	Casos	5	56	0	61
MÁS DE UN		% Col	41.7	63.6	0.0	1.0
TRABAJO	<i>No</i>	Casos	7	32	0	39
		% Col	58.3	36.4	0.0	39.0

En la Tabla N°6 se observa el registro de los niveles de estrés, tomando en cuenta el aspecto laboral (área de trabajo, turno, tiempo laboral, tener más de un trabajo) de los profesionales de enfermería.

Del 100% de los casos con nivel de estrés bajo, en el área de trabajo: el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que laboran en el Departamento de Medicina con el 50%.

En el aspecto de Especialidad, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que cuentan solo con licenciatura sin especialidad con el 58.3%.

Respecto al Turno en que laboran, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que laboran los tres turnos con el 66.7%.

Respecto al Tiempo laboral, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que tienen una antigüedad de 10 a 20 años laborando en la institución, con el 50%.

En el aspecto de contar con más de un trabajo, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que no tienen otro trabajo y solo cuentan con el que desempeñan como enfermeras en la institución, con el 58.3%.

**Del 100% de los casos con nivel de estrés MEDIO:**

En el área de trabajo: el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que laboran en Unidad de Cuidados Intensivos, con el 90%.

En el aspecto de Especialidad, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que cuentan además con una especialidad, con el 70.5%.

Respecto al Turno en que laboran, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que laboran en los tres turnos con el 83%.

Respecto al Tiempo laboral, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que tienen una antigüedad de 10 a 20 años laborando en la institución, con el 39.8%.

En el aspecto de contar con más de un trabajo, el grupo de mayor porcentaje se registró en los profesionales que SI tienen otro trabajo, con el 63.6%.

### **5.3 Comprobación de hipótesis**

#### **5.3.1 Hipótesis general**

**H<sub>a</sub>:** Existen niveles elevados de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en los Servicios de Hospitalización, del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existen niveles elevados de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en los Servicios de Hospitalización, del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima, 2017

Se rechaza  $H_a$ , y se acepta  $H_0$

**Tabla N° 7**

*Nivel de estrés laboral en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño Breña, Lima 2017*

VARIABLE	PROFESIONALES EN ENFERMERÍA	NIVELES DE ESTRÉS	100%
	12	Bajo	12%
ESTRÉS LABORAL	88	Medio	82%
	0	Alto	0
TOTAL	100		100 %

En la Tabla N°7, se puede observar que del 100% (n=100) de los profesionales de enfermería encuestados, el 88%(88) presenta un nivel medio de estrés, el 12% (12) bajo nivel de estrés y ninguno de los profesionales presenta nivel de estrés alto. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado, sin embargo, desarrollan estrés medio y bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%.

Es importante resaltar que los niveles de estrés pueden variar al realizar la evaluación por dimensiones o factor estresores Psicológicos, Físicos y Sociales, tal y como se podrá observar a continuación.

### 5.3.2 Hipótesis específicas

**$H_{a1}$ :** Existen niveles elevados de estrés laboral en la dimensión ambiente psicológico en las profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.



**H<sub>0</sub>:** No existen niveles elevados de estrés laboral en la dimensión ambiente psicológico en las profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Se rechaza H<sub>a1</sub>, y se acepta H<sub>0</sub>

**Tabla N° 8**

*Nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería según el ambiente psicológico de los Servicios de Hospitalización, Instituto Nacional de Salud del Niño Breña, Lima 2017*

DIMENSION	NIVEL DE ESTRES	N	100%
<i>AMBIENTE PSICOLOGICO</i>	<i>Bajo</i>	<i>39</i>	<i>39 %</i>
	<i>Medio</i>	<i>61</i>	<i>61 %</i>
	<i>Alto</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
<i>TOTAL</i>		<i>100</i>	<i>100 %</i>

En la Tabla N°8 se observa que al evaluar el ambiente psicológico (Factor Psicológico) en los profesionales de enfermería, según el test realizado; ellas desarrollan mayores niveles de estrés laboral en comparación con el factor social y factor físico.

Del 100% de los profesionales encuestados un mayor porcentaje de 61%(61) desarrollan un nivel medio de estrés, seguido de 39%(39) por el nivel bajo y ningún profesional 0%(0) registra un nivel alto de estrés. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado, sin embargo, desarrollan estrés medio y bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%.

Es importante resaltar que desarrollar niveles de estrés en este factor puede afectar en su trabajo o su relación con el paciente, ya que es afectado su estado emocional desarrollando una resistencia emocional esto no le permitirá dar soporte emocional, espiritual en los momentos que más lo requiere los pacientes

pediátricos y familiares.

**H<sub>a2</sub>:** Existen niveles elevados de estrés laboral en la dimensión Relaciones Interpersonales, en las profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existen niveles elevados de estrés laboral en la dimensión Relaciones Interpersonales, en las profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Se rechaza H<sub>a2</sub>, y se acepta H<sub>0</sub>

**Tabla N° 9**

*Nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería según las Relaciones Interpersonales (Factor Social), servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima 2017.*

DIMENSION	NIVEL DE ESTRES	N	100%
<i>RELACIONES INTERPERSONALES</i>	<i>Bajo</i>	<i>100</i>	<i>100 %</i>
	<i>Medio</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
	<i>Alto</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
<i>TOTAL</i>		<i>100</i>	<i>100 %</i>

En cuanto a la evaluación del estrés producido por las relaciones interpersonales (Factor social), el 100%(100) de los encuestados presentan un nivel bajo de estrés y el 0%, es decir ninguno registró un nivel de estrés medio o alto. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado ni medio, sin embargo, desarrollan estrés un nivel de estrés bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%.

Según esta dimensión los profesionales pueden desarrollar las actividades sin estresarse mucho desarrollando un buen clima laboral ya que

esto ayuda a la productividad y por ende existirá una satisfacción durante y después de realizar cualquier actividad, obteniendo grandes logros y buenos resultados.

**H<sub>a3</sub>:** Existen niveles elevados de estrés laboral en la dimensión Estructura y Clima Laboral, en las profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existen niveles elevados de estrés laboral en la dimensión Estructura y Clima Laboral, en las profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017.

Se rechaza H<sub>a3</sub>, y se acepta H<sub>0</sub>

**Tabla N° 10**

*Nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería según Estructura y Clima laboral (Factor físico), servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña Lima 2017.*

DIMENSION	NIVEL DE ESTRES	N	100%
<i>ESTRUCTURA Y CLIMA LABORAL</i>	<i>Bajo</i>	<i>100</i>	<i>100 %</i>
	<i>Medio</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
	<i>Alto</i>	<i>0</i>	<i>0 %</i>
<i>TOTAL</i>		<i>100</i>	<i>100 %</i>

En lo que respecta a la dimensión Estructura y Clima laboral (Factor físico), el 100% de los profesionales de salud encuestados presentan un nivel de estrés bajo, y el 0%, es decir ninguno registró un nivel de estrés medio o alto. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado ni medio, sin embargo,

desarrollan un nivel de estrés bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%.

El nivel de estrés bajo en el ambiente físico estaría indicando que las profesionales en enfermería pueden desarrollar sus actividades sin estresarse mucho, en un ambiente aceptable de clima laboral, estructura y trabajo en equipo.

#### **5.4 Discusión**

El personal de enfermería constantemente está expuesto a situaciones estresantes por el tipo de trabajo que se ejerce, y depende de cada persona la manera en que lo enfrenta, por ello no todas presentan el mismo nivel de estrés.

El ambiente de trabajo de las profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del INSN, frente a la atención especializada de pacientes pediátricos, es de suma importancia dado que trasciende en el cumplimiento eficiente de la atención al paciente neonato, niño y adolescente, siendo este un grupo colectivo de mayor riesgo o vulnerabilidad. Un adecuado ambiente psicológico, buenas relaciones interpersonales, estructura y clima laboral disminuyen el estrés laboral permitiendo manejar con efectividad la demanda de atención de la salud pediátrica.

Existen pocos estudios que miden el nivel de estrés de las profesionales de enfermería especializadas en la atención de pacientes pediátricos de la muestra (n=100) en estudio, se registra que existen un mayor número de casos de profesionales de Enfermería del sexo femenino (92%) y un menor número de casos del sexo masculino (8%). Respecto a la edad, la mayoría corresponde al grupo de edad comprendido entre 51 a 65 años con 42% (42). El 52% (52) registran una condición de

estado civil “casada” y el 20% (20) son” divorciadas, convivientes y viudas”. El 67% de las enfermeras cuentan con una especialidad. La mayoría de ellas (38%) trabajan en los servicios de hospitalización del Departamento de Medicina. El 81% trabajan en turnos mañana-tarde - noche. El 41% tienen una antigüedad laboral entre 10 a 20 años en la institución y el 61% cuentan con más de un trabajo.

Según el estudio de la presente investigación, del 100% de los Profesionales de Enfermería encuestados, que laboran en los servicios de hospitalización del INSN, el 88%(88) presentan un nivel medio de estrés, el 12%(12) bajo nivel de estrés y ninguno de los profesionales presenta nivel de estrés alto. Es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado, sin embargo desarrollan estrés medio y bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%. Resultados similares se presenta en el estudio realizado por Velázquez Coyoy L. Quetzaltenango – Guatemala 2015, quien manifiesta que el profesional de enfermería del Hospital Regional de Occidente, en su mayoría demuestra un nivel bajo de estrés, esto hace referencia a que debido a situaciones pasadas tienen habilidades para afrontar dichos contextos estresantes. Pero existen algunas enfermeras que se encuentran dentro de un nivel medio y alto, esto significa que se encuentran en un estado de resistencia y agotamiento, si no llega a ser tratado pueden caer en ansiedad e irritabilidad la mayor parte del tiempo.

Según la presente investigación al evaluar los factores estresores, en el profesional de enfermería que labora en los servicios de hospitalización del INSN; como son el Ambiente Psicológico, Relación Interpersonal, Estructura y Clima Laboral, se detectó que el factor psicológico genera mayor estrés en comparación con

los otros dos aspectos antes mencionados. Al evaluar el nivel de estrés a causa del ambiente psicológico se encontró que el 61% desarrolla un nivel medio de estrés, seguido de 39% con nivel bajo de estrés y ningún profesional 0%(0) registra un nivel alto de estrés. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado, sin embargo, desarrollan estrés medio y bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%. Existen estudios similares como el enfocado por el investigador Arévalo Gózales M. – Loja-Ecuador 2012, quien manifiesta que los factores psicológicos son los desencadenantes de estrés laboral en enfermería, debido al número de pacientes atendidos diariamente en cada uno de los turnos, generando estrés por sobre carga laboral. Agregarle a ello las tareas realizadas como una atención integral como de atención integral de 31.7%, complementándose a esto la administración de medicación, el atender a los familiares, el mantener en orden la unidad y el realizar procedimientos especiales a los pacientes, hacen que los esfuerzos laborales más predominantes sea la sobrecarga mental predominando en porcentaje del 50%.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, en la dimensión de Relaciones interpersonales, el 100%(100) de las encuestadas presentan un nivel bajo de estrés y el 0%, es decir ninguno registró un nivel de estrés medio o alto. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado ni medio, sin embargo, desarrollan estrés un nivel de estrés bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%. Según esta dimensión los profesionales pueden desarrollar las actividades sin estresarse mucho desarrollando un buen clima laboral y por tanto una buena productividad, obteniendo grandes logros y buenos resultados. Existen estudios similares como el enfocado por el investigador

Velazquez Coyoy L. Quetzaltenango – Guatemala 2015, quien manifiesta en sus resultados que a pesar de que la mayoría de la población estudiada presenta bajos niveles de estrés, el 17% presenta altos niveles de estrés y es por ello que es necesario prestar atención y tomar medidas preventivas para que no presente síntomas que afecte el diario vivir del personal de enfermería. Es importante resaltar que desarrollar niveles de estrés en este factor puede afectar en su trabajo o su relación con el paciente, ya que es afectado su estado emocional desarrollando una resistencia emocional esto no le permitirá dar soporte emocional, espiritual en los momentos que más lo requiere los pacientes pediátricos y familiares.

En la dimensión Estructura y Clima laboral (Factor físico), el 100% de los profesionales de salud encuestados presentan un nivel de estrés bajo, y el 0%, es decir ninguno registró un nivel de estrés medio o alto. Es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, dado que si bien es cierto no presentan un nivel de estrés elevado ni medio, sin embargo, desarrollan un nivel de estrés bajo, a un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%. El nivel de estrés bajo en el ambiente físico estaría indicando que las profesionales en enfermería pueden desarrollar sus actividades sin estresarse mucho, en un ambiente aceptable de clima laboral, estructura y trabajo en equipo. En el estudio realizado por Rojas (2012) hace mención a un tipo de estrés llamado eustres que es el lado positivo del estrés, pues hace referencia a que depende de la persona en sí y como tome cada situación, esto determina si logra una buena adaptación. El eustres hace que en este caso las enfermeras que presentaron un nivel bajo de estrés, tengan una respuesta creativa y positiva a situaciones o eventualidades que generen estrés y así desarrollar capacidades y tomar experiencia para futuras situaciones

Según los resultados de la presente investigación, se encontró que de todas las características sociodemográficas y laborales que presenta este grupo ocupacional; la variable o el hecho de trabajar en turnos mañana-tarde –noche, genera o guarda relación con el nivel de estrés medio que desarrollan, según el Test de prueba estadística Chi cuadrado (Test Chi cuadrado-valor = 7.144,  $gl=3$ ; sig. = 0.03 < P (value=0.05) con un nivel de confianza del 95%.) El 81% de este grupo ocupacional, trabajan en turnos mañana-tarde –noche. Resultados similares se presenta en el estudio realizado por Arévalo Gonzales M. - Ecuador 2012, quien manifiesta que dar una atención integral al paciente durante 8 horas continuas en un promedio de 186 horas mensuales laboradas realizando similares procedimientos a cada paciente, agudiza la sobrecarga emocional y física.

## **5.5 Conclusiones**

El nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña 2017, fue un nivel bajo y medio.

El nivel de estrés laboral en la dimensión ambiente psicológico de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña 2017, fue un nivel bajo y medio.

El nivel de estrés laboral en la dimensión relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña 2017, fue un nivel bajo.



El nivel de estrés en la dimensión estructura y clima laboral en los profesionales de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño Breña 2017, fue un nivel bajo.

## **5.6 Recomendaciones**

Investigar la variable con los profesionales de enfermería del hospital del niño de sede San Borja.

Comparar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización considerando sede Breña y sede San Borja.

Realizar terapias psicológicas para mejorar el control de emociones en los profesionales de enfermería, teniendo en cuenta los servicios de hospitalización y la cantidad de pacientes atendidos.

Programar talleres psicológicos donde los profesionales de enfermería puedan reconocer las cosas que no pueden cambiar, realicen ejercicios físicos, aprendan nuevas maneras de relajarse y sientan confianza a decir no cuando la sobre carga de trabajo es notoria, con la finalidad de presentar técnicas para evitar el estrés.

## REFERENCIAS

- AACCN: *American Association of Critical Care Nurses. Clumbia*, (2014). Recuperado el 27-05-18  
[https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/253926/Llu%C3%ADs\\_G%C3%B3mez\\_G%C3%B3mez.pdf?sequence=1](https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/253926/Llu%C3%ADs_G%C3%B3mez_G%C3%B3mez.pdf?sequence=1)
- Cabrera Forneiro, J. Fuertes Rocañin, J., Plumed Moreno, C, (1994) *Enfermería Legal, Madrid; pág.*, 175. Recuperado el 15-04-18  
<https://books.google.com.pe/books?id=QCrTVGT000YC&pg=PA15&dq=enfermeria+legal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigLLb5IzNAhVKTCYKHTggD7YQ6AEIGjAA#v=onepage&q=enfermeria%20legal&f=false>
- Campanario R. (2011). *Situaciones estresantes para el personal de enfermería. Hospital Universitario Virgen del Rocío*. Recuperado el 03-03-18  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1264/ITEM%4011458-517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado el 25-08-18  
[https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Carranza chungu Liz, (2014) *Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Portal Regional BVS*. Recuperado el 09-03-18  
<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-737417>
- Carrillo Torres F. (2010) *Síndrome de Desgaste Profesional en Enfermeras que Trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos*. México. Recuperado el 08-02-17

<http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/EDGARCARRILLOTORRES.pdf>

Castillo Ávila, Irma Y. (2014) *Estrés laboral en enfermería factores asociados: Cartagena (Colombia)*. *Salud, Barranquilla*, vol.30, n.1, pp.34-43. ISSN 2011-7531

Castillo-Ávila A. Torres-Llanos N. (2014) *Factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos Hospitales de la ciudad de Cartagena*. *Rev. Científica Salud Colombia*. 30(1) Recuperado el 23-07-18

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5333/5590>

Cortázar Ramírez L, Mauricio-Domingo F. (2014) *Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz*. *Rev. Aladefe*. Recuperado el 19-02-18

<http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>

Dávalos J. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa*. Recuperado el 18-06-18

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1264/ITEM%4011458-517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz Reátegui, L. Gaviria-Torres, K. (2013) *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto* Recuperado el 30-10-18

<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/517>

Escriba V, Mas R, Cárdenas M, Pérez S. (1998) *Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: "The Nursing stress Scale"* Pág. 198. Recuperado el 01-05-18

<http://www.gacetasanitaria.org/index.php?p=watermark&idApp=WGSE&piiItem=S0213911199713506&origen=gacetasanitaria&web=gacetasanitaria&urlApp=http://www.gacetasanitaria.org&estadoItem=S300&idiomaItem=es>

Garza Hernández M, Meléndez Méndez C, (2011) *Nivel de estrés de enfermeras que laboran en áreas de hospitalización*. Rev. Enferm. 19(1) Recuperado el 16-04-18  
<http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>

Gómez M. (2006) *Introducción A La Metodología De La Investigación Científica*. Pág. 102. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA102&dq=estudio+transversal+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj4s6aJ15XNAhUIjz4KHTPDDt4Q6AEIGjAA#v=onepage&q=estudio%20transversal%20no%20experimental&f=false>

Gray-Toft P. Y James Anderson. "*The Nursing Stress Scale*" (NSS). Revista Española de Salud Pública versión impresa ISSN.

Gutiérrez Martínez, R., Contreras-Ibáñez, C. *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de salud*. Pág. 11 Recuperado el 04-03-18

<https://books.google.com.pe/books?id=pf9jHlSnn5oC&printsec=frontcover&dq=salud+mental,+estr%C3%A9s+y+trabajo+en+profesionales+de+salud&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrl5WX5YzNAhVLKiYKHVYPCw4Q6AEIGjAA#v=onepage&q=salud%20mental%20estr%C3%A9s%20y%20trabajo%20en%20profesionales%20de%20salud&f=true>

Gutiérrez-Martínez, R., Contreras-Ibáñez, C. *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de salud*. Pág. 27 Recuperado el 04-03-18

<https://books.google.com.pe/books?id=pf9jHlSnn5oC&printsec=frontcover&dq=salud+mental,+estr%C3%A9s+y+trabajo+en+profesionales+de+salud&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrl5WX5YzNAhVLKiYKHVYPCw4Q6AEIGjAA#v=onepage&q=salud%20mental%20estr%C3%A9s%20y%20trabajo%20en%20profesionales%20de%20salud&f=true>

- Hall J. (1999). *La calidad de las relaciones interpersonales relacionado al estrés*
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México. Recuperado 22-09-18  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_M\\_AI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_M_AI_UC0584_2018.pdf)
- Hoyo Delgado, M. (2004) “*Estrés laboral*”. Pág. 5 Recuperado el 12-01-18  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVO/S/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Jara Díaz E. (2015) *Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Recuperado el 09-02-18  
[http://200.62.146.130/bitstream/cybertesis/4634/3/Jara\\_de.pdf](http://200.62.146.130/bitstream/cybertesis/4634/3/Jara_de.pdf)
- Kalimo, R., Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud. *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Suiza – 1988. Recuperado el 15-02-18  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1011/Coronado\\_II.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1011/Coronado_II.pdf?sequence=1)
- Levy L, Anderson L. (1980) *La tensión psicosocial, población, ambiente y calidad de vida*. Editorial. Recuperado el 29-04-18  
<http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2746/600.100.TE.0000005.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Mamani A, Obando R, Uribe AM, Vivanco M. (2007) *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencias*. Rev Per Obst Enf 2007; 3(1):50-57.

- Marrero Santos, M., Grau Abalo, J.; *Síndrome de Burnout en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos neonatales*, Revista psicología y salud, 2005; 15 (1) 26-28
- Medwave (2004). “*Factores estresantes en personal de enfermería en unidad de atención de salud. La Habana. Cuba*”.
- Meza Chávez E., Pinedo Tello V. y Sinti Hernández S. (2014) *Estresores y Estrés percibido en las prácticas clínicas en estudiantes de enfermería de la universidad nacional de la amazonia peruana*. Recuperado el 16-12-17  
<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/311/1/TESIS%20ESTRESO%20RES%20FINAL.pdf>
- Moleiro, O. Y Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*.
- Montejano L, Castilla R, Romero M, Rodríguez B, Pérez L. Cebria J, (2008). *La experiencia como protección del estrés en los profesionales de enfermería*. Recuperado el 17-03-18  
<https://www.enfermeria21.com/revistas/educare/articulo/50021/>
- Morales Lindo C. (2007) *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Recuperado 06-08-18  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1899/TITULO%20-%20Tanco%20Cirilo%2C%20Yovana%20Martina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz AI, Velásquez MS. (2016) *Síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería de los servicios de urgencias y de unidad de cuidado intensivo de tres hospitales de Bogotá*. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2016; 34(2): 202-211.  
DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v34n2a09

- Novoa M, Nieto C, Forero C, Caycedo C, Palma M, Montealegre M, (2005) *Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería*. Univ Psychol 2005; 4(1).
- Núñez A. (2015) *Prevalencia de estrés y Burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer - Uruguay*. Rev. Uru. De Enf. (RUE) 2015, 2 (10): 63 – 74.  
Recuperado el 12-01-18  
<http://rue.fenf.edu.uy/rue/index.php/rue/article/view/167/164>
- Pérez I. (2005). *Estrés laboral y síndrome del burn-out, sufrimiento y sinsentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos*. Recuperado el 19-07-18  
[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- OMS (2005) *Considera que el estrés laboral es una epidemia*. Recuperado el 18-01-18  
<http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>.
- OMS. (2013) *Salud mental un estado de bienestar*. Recuperado el 05-05-18  
[http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)
- OPS/OMS. (2016) *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado el 21-05-18  
[http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) *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  
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2004). *Organización Del Trabajo Y El Estrés*.

Recuperado el 13-04-18

[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Orlandini, A. (2018) *Estrés que es y cómo evitarlo* Recuperado el 26-06-18

[https://books.google.com.pe/books?id=d8KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCgcXK0IzNAhVC5yYKHZl\\_CysQ6AEIMTAE#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=d8KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCgcXK0IzNAhVC5yYKHZl_CysQ6AEIMTAE#v=onepage&q&f=true)

Peiro, J.M., Salvador, A., (1992), *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Editorial UDEMA S.A, España

Ramírez-Elizondo Noé., Paravic-Klijn, Tatiana, & Valenzuela-Suazo, Sandra. (2013).

*Riesgo de los turnos nocturnos en la salud integral del profesional de enfermería.*

Index de Enfermería, 22(3), 152-155. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000200008>

Rodríguez L. (2011). *Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería*. Recuperado el 22-02-18

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1264/ITEM%4011458-517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saune-Oscoco. W. (2012) *Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital Público Peruano*. Rev 2(1). Recuperado el 02-06-18

<http://www.revpanacea.pe/index.php/RMP/article/view/42>

Selye H. (2001). *Trabajo y Estrés*. España, Editorial Karpos

Tamayo y Tamayo M. (2004) *El proceso de la investigación científica*. Pág. 46. Cuarta edición. México. Recuperado el 02-07-18

<https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkJwC&pg=PA46&dq=segun+tamayo+y+tamayo+sobre+investigacion+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi>



[z0K24xJLNAhWB7SYKHXRIDzoQ6AEIGjAA#v=onepage&q=segun%20tamayo%20y%20tamayo%20sobre%20investigacion%20descriptiva&f=true](#)

Universidad del Norte, *Investigación y Desarrollo*. Vol. 9. Pág. 390. 27 [En línea]

Colombia, 2001. Recuperado el 21-04-18

<http://www.redalyc.org/pdf/268/26890102.pdf>

Vizcarra Villanueva, J. (2012) *Estrés laboral y su relación con la calidad de cuidado que*

*brinda el profesional de enfermería en la Micro Red de Salud Cono Sur.,*

Recuperado el 23-05-28

[http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/195/80\\_2013\\_Vizcarra\\_Villanueva\\_JC\\_FACS\\_Enfermeria\\_2013.pdf?sequence=1.](http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/195/80_2013_Vizcarra_Villanueva_JC_FACS_Enfermeria_2013.pdf?sequence=1)

# **ANEXOS**

**MATRÍZ DE CONSISTENCIA. ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, BREÑA 2017.**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>
¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017?	Determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017.	<p><b>H<sub>1</sub></b> El nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería de los Servicios de Hospitalización, es alto en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017</p> <p><b>H<sub>0</sub></b>El nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización, no es alto, en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2017</p>	<p><b>Variable (x)</b></p> <p>Estrés Laboral del Profesional de Enfermería.</p>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO</b></p> <p>Descriptivo, transversal.</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO</b></p> <p>Diseño No Experimental con corte Transversal (Observacional)</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>100 Profesionales de enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES Y DIMENCIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión ambiente psicológico de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017?</p>	<p>Determinar cuál es el nivel de estrés en la dimensión ambiente psicológico de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017.</p>	<p><b>H<sub>1</sub></b> El nivel de estrés en la dimensión ambiente psicológico es alto en los profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño.</p>	<p><b>1. Dimensión:</b> Ambiente Psicológico</p>	<p>Formulario de 34 ítems de la escala de Estresores Laborales en Enfermería.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017?</p>	<p>Determinar el nivel de estrés en la dimensión ambiente relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017.</p>	<p><b>H<sub>2</sub></b> El nivel de estrés en la dimensión relaciones interpersonales es alto en los profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño.</p>	<p><b>2. Dimensión:</b> Relaciones Interpersonales</p>	<p><b>ANÁLISIS DE DATOS</b> Tablas descriptivas de una entrada y de doble entrada.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión estructura y clima laboral de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017?</p>	<p>Conocer el nivel de estrés en la dimensión estructura y clima laboral de los profesionales de enfermería, en los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017.</p>	<p><b>H<sub>3</sub></b> El nivel de estrés en la dimensión estructura y clima laboral es alto en los profesionales de enfermería, de los Servicios de Hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño.</p>	<p><b>3. Dimensión:</b> Estructura y Clima Laboral</p>	

## BASE DE DATOS

N°	EDAD	SEXO	EST. CIVIL	HIJO	CUANTOS HIJOS	CAR.	AREA_TRA	TURNO	TIEM_LAB	MAS_UNTRAB	PORQUE	ALG_ENFR	P_GLOBAL	NIVEL_GLO	P_PSICO	PUNTAJ_1	RELAC_I NTER	PUNTAJ_2	P_ESTRUC	PUNTAJ_3	EDAD 1
1	56	F	D	SI	1	E	M	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	SI	47	2	41	2	1	1	5	1	3
2	42	F	D	SI	4	E	M	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	35	1	20	1	6	1	9	1	2
3	55	F	D	SI	2	E	M	MT	10 A 20A	NO	STRESS	NO	37	1	23	1	5	1	9	1	3
4	61	M	C	SI	4	E	E	MT	10 A 20A	SI	ECONOMICO	SI	57	2	39	2	3	1	15	1	3
5	60	M	C	SI	3	E	E	MTN	10 A 20A	SI	DOC	NO	54	2	39	2	4	1	11	1	3
6	63	F	V	NO	0	E	C	M	MAS 20 A	NO	CUIDADO PADRES	NO	47	2	25	1	7	1	15	1	3
7	45	F	D	SI	1	E	C	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	59	2	40	2	6	1	13	1	2
8	51	F	C	NO	0	E	C	MTN	10 A 20A	SI	NECESIDAD	NO	46	2	29	1	7	1	10	1	3
9	59	F	C	NO	0	E	E	MT	10 A 20A	NO	FAMILIA	NO	59	2	41	2	6	1	12	1	3
10	62	F	S	NO	0	L	E	MTN	MAS 20 A	NO		NO	58	2	33	1	10	1	15	1	3
11	58	F	C	SI	1	E	E	MTN	MAS 20 A	NO	ENFERMEDAD	SI	61	2	39	2	11	1	11	1	3
12	36	F	C	SI	3	L	E	MTN	5 A 10A	SI	ECONOMICO	NO	52	2	40	2	2	1	10	1	2
13	53	M	C	SI	4	E	E	MTN	10 A 20A	SI	DOC	NO	41	2	25	1	5	1	11	1	3
14	24	M	S	SI	1	L	E	MTN	1 A 6 M	SI	ECONOMICO	NO	49	2	29	1	7	1	13	1	1
15	28	F	CON	NO	0	E	E	MTN	6M A 5 A	NO	TIEMPO	NO	60	2	39	2	5	1	16	1	1
16	38	F	C	SI	2	E	M	MTN	5 A 10A	NO		NO	57	2	40	2	6	1	11	1	2
17	50	F	C	SI	2	E	E	MTN	MAS 20 A	NO	FAMILIA	SI	49	2	30	1	6	1	13	1	2
18	58	F	C	NO	0	E	E	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	54	2	33	1	7	1	14	1	3
19	56	F	C	SI	5	E	M	MTN	5 A 10A	NO	NO	SI	60	2	39	2	7	1	14	1	3
20	62	F	D	SI	4	E	M	M	10 A 20A	NO	NO	NO	43	2	24	1	6	1	13	1	3
21	59	F	C	SI	3	L	M	MTN	10 A 20A	NO	TIEMPO	NO	55	2	39	2	5	1	11	1	3
22	29	F	S	NO	0	E	E	MTN	6M A 5 A	NO	ESTUDIO	NO	49	2	39	2	2	1	8	1	1
23	57	F	C	NO	0	E	E	MTN	MAS 20 A	SI	ECONOMICO	NO	52	2	32	1	6	1	14	1	3
24	63	F	S	NO	0	E	E	MTN	MAS 20 A	NO	NC	NO	58	2	40	2	7	1	11	1	3
25	31	F	S	NO	0	L	E	MTN	6M A 5 A	NO	NC	NO	54	2	32	1	8	1	14	1	1
26	51	F	S	NO	0	L	E	MTN	MAS 20 A	NO	NC	NO	61	2	39	2	8	1	14	1	3
27	56	F	C	NO	0	L	E	MTN	MAS 20 A	NO	NC	NO	61	2	39	2	10	1	12	1	3
28	58	F	C	SI	3	E	E	M	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	51	2	40	2	4	1	7	1	3
29	55	F	C	NO	0	L	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	NO	32	1	18	1	5	1	9	1	3
30	60	F	D	SI	2	L	E	MTN	10 A 20A	SI	ENFERMEDAD	NO	56	2	35	1	6	1	15	1	3
31	46	F	S	NO	0	E	C	MTN	10 A 20A	NO	TIEMPO	NO	61	2	39	2	8	1	14	1	2
32	64	F	D	SI	3	E	C	MTN	MAS 20 A	NO	NC	NO	54	2	34	1	7	1	13	1	3
33	54	F	D	SI	4	L	M	MTN	10 A 20A	NO	FAMILIA	NO	54	2	39	2	5	1	10	1	3
34	60	F	C	SI	1	L	C	R	MAS 20 A	NO	NC	SI	61	2	40	2	10	1	11	1	3

35	36	F	C	NO	0	E	M	MTN	5 A 10A	NO	NC	NO	59	2	41	2	6	1	12	1	2
36	25	F	C	NO	0	L	C	R	6MA 5A	NO	NC	NO	38	1	26	1	3	1	9	1	1
37	32	F	C	NO	0	E	C	R	6MA 5A	NO	ECONOMICO	NO	61	2	39	2	9	1	13	1	1
38	47	F	C	NO	0	E	C	MTN	6MA 5A	NO	TIEMPO	NO	58	2	39	2	6	1	13	1	2
39	35	F	C	NO	0	E	M	MTN	6MA 5A	NO	ESTUDIO	NO	40	2	21	1	8	1	11	1	1
40	28	F	S	SI	1	L	M	MTN	6MA 5A	SI	ECONOMICO	NO	61	2	39	2	10	1	12	1	1
41	44	F	D	SI	4	E	U	MTN	5 A 10A	SI	NECESIDAD	NO	37	1	23	1	4	1	10	1	2
42	56	F	C	NO	0	E	U	MTN	MAS 20 A	NO	ENFERMEDAD	SI	61	2	39	2	11	1	11	1	3
43	45	F	S	SI	4	L	M	MTN	10 A 20A	SI	NECESIDAD	NO	34	1	19	1	5	1	10	1	2
44	54	F	D	NO	0	E	U	MTN	5 A 10A	NO	ESTUDIO	NO	57	2	42	2	6	1	9	1	3
45	44	F	D	NO	0	E	U	MTN	5 A 10A	NO	NC	NO	60	2	40	2	10	1	10	1	2
46	58	F	C	SI	2	E	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	SI	39	2	26	1	7	1	6	1	3
47	47	F	C	SI	3	E	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	NO	58	2	40	2	5	1	13	1	2
48	41	F	C	SI	1	E	U	MTN	6MA 5A	NO	TIEMPO	NO	61	2	31	1	9	1	21	1	2
49	32	F	C	SI	4	L	M	MTN	5 A 10A	NO	TIEMPO	NO	58	2	41	2	6	1	11	1	1
50	31	F	S	SI	1	L	U	MTN	6MA 5A	SI	ECONOMICO	NO	61	2	39	2	10	1	12	1	1
51	37	F	C	SI	2	E	U	MTN	5 A 10A	NO	FAMILIA	NO	57	2	41	2	4	1	12	1	2
52	63	F	C	NO	0	E	U	MTN	MAS 20 A	NO	NC	NO	60	2	40	2	6	1	14	1	3
53	39	F	C	NO	0	E	U	MTN	MAS 20 A	NO	ESTUDIO	NO	51	2	31	1	6	1	14	1	2
54	34	F	C	SI	2	E	M	MTN	5 A 10A	NO	NC	NO	61	2	41	2	7	1	13	1	1
55	59	F	S	NO	0	E	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	NO	61	2	44	2	8	1	9	1	3
56	61	F	C	NO	0	E	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	NO	60	2	41	2	5	1	14	1	3
57	36	F	S	NO	0	E	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	NO	48	2	26	1	7	1	15	1	2
58	53	F	S	SI	1	E	U	MTN	10 A 20A	NO	STRESS	NO	61	2	40	2	7	1	14	1	3
59	60	F	C	NO	0	E	M	MTN	MAS 20 A	NO	TIEMPO	NO	50	2	29	1	7	1	14	1	3
60	48	F	S	NO	0	E	U	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	61	2	40	2	6	1	15	1	2
61	25	F	S	NO	0	L	U	R	1 A 6 M	SI	ESTUDIO	NO	57	2	32	1	9	1	16	1	1
62	49	F	D	SI	5	E	U	MTN	MAS 20 A	SI	ECONOMICO	NO	60	2	40	2	7	1	13	1	2
63	42	F	C	NO	0	E	U	MTN	10 A 20A	NO	ESTUDIO	NO	53	2	30	1	6	1	17	1	2
64	38	M	C	SI	1	E	M	R	10 A 20A	NO	TIEMPO	NO	61	2	39	2	11	1	11	1	2
65	62	F	D	SI	3	E	M	R	10 A 20A	NO	NC	NO	61	2	34	1	9	1	18	1	3
66	22	F	S	NO	0	L	M	R	1 A 6 M	SI	EXPERIENCIA	NO	61	2	40	2	9	1	12	1	1
67	42	F	D	NO	0	E	M	R	5 A 10A	NO	ESTUDIO	NO	52	2	28	1	8	1	16	1	2
68	33	F	S	NO	0	E	M	R	6MA 5A	NO	ESTUDIO	NO	61	2	45	2	7	1	9	1	1
69	60	F	S	NO	0	L	M	M	10 A 20A	NO	EL ESTADO NO AYUDA	NO	42	2	29	1	5	1	8	1	3

70	42	F	D	SI	4	E	M	MTN	10 A 20A	NO	TIEMPO	NO	50	2	29	1	9	1	12	1	2
71	27	F	CON	NO	0	L	UCI	MTN	5 A 10A	SI	EXPERIENCIA	NO	58	2	40	2	6	1	12	1	1
72	34	F	C	SI	4	L	UCI	MTN	5 A 10A	NO	FALTA TIEMPO	NO	46	2	30	1	6	1	10	1	1
73	55	F	C	SI	2	E	E	MTN	MAS 20 A	NO	ACUERDO FAMILIAR	NO	54	2	40	2	5	1	9	1	3
74	29	F	C	SI	3	E	M	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	SI	56	2	41	2	4	1	11	1	1
75	35	F	V	NO	0	L	M	MTN	5 A 10A	SI	DOCENCIA	NO	36	1	20	1	5	1	11	1	1
76	61	F	S	SI	1	L	UCI	MTN	MAS 20 A	NO	FALTA TIEMPO	NO	54	2	42	2	4	1	8	1	3
77	33	F	S	SI	2	E	M	MTN	10 A 20A	NO	ESTUDIOS	NO	55	2	40	2	4	1	11	1	1
78	51	F	C	SI	1	E	C	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	61	2	39	2	7	1	15	1	3
79	60	F	C	NO	0	E	C	MTN	MAS 20 A	SI	ECONOMICO	NO	58	2	41	2	6	1	11	1	3
80	58	F	S	SI	2	L	C	MTN	10 A 20A	SI	EXPERIENCIA	SI	61	2	40	2	5	1	16	1	3
81	33	M	C	SI	1	L	E	MT	5 A 10A	SI	GANAR EXPERIENCIA	NO	31	1	17	1	6	1	8	1	1
82	42	F	S	SI	1	E	E	MTN	10 A 20A	NO	SALUD	SI	49	2	39	2	4	1	6	1	2
83	49	F	C	SI	1	L	M	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	30	1	19	1	5	1	6	1	2
84	38	F	S	NO	0	E	E	MTN	6MA 5 A	SI	GANAR EXPERIENCIA	NO	55	2	39	2	5	1	11	1	2
85	59	M	CON	NO	0	L	UCI	MTN	MAS 20 A	NO	NO DESEO	NO	35	1	21	1	3	1	11	1	3
86	34	F	S	SI	1	L	UCI	MTN	5 A 10A	SI	ECONOMICO	NO	51	2	39	2	2	1	10	1	1
87	35	F	S	NO	0	E	E	MTN	6MA 5 A	SI	ECONOMICO	SI	61	2	41	2	8	1	12	1	1
88	40	F	C	SI	2	E	E	MTN	5 A 10A	SI	DOCENCIA	NO	56	2	40	2	6	1	10	1	2
89	47	F	C	SI	3	E	E	MT	5 A 10A	SI	EXPERIENCIA	NO	37	1	20	1	8	1	9	1	2
90	42	F	S	NO	0	E	M	MTN	6MA 5 A	NO	NO DESEO	NO	55	2	41	2	5	1	9	1	2
91	35	F	C	NO	0	L	M	MTN	5 A 10A	SI	NECESIDAD	SI	61	2	39	2	8	1	14	1	1
92	36	F	C	SI	1	E	C	MTN	5 A 10A	SI	NECESIDAD	NO	53	2	39	2	4	1	10	1	2
93	58	F	C	SI	2	E	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	SI	39	2	26	1	7	1	6	1	3
94	47	F	C	SI	3	E	M	MTN	10 A 20A	NO	NC	NO	58	2	40	2	5	1	13	1	2
95	41	F	C	SI	1	E	U	MTN	6MA 5 A	NO	TIEMPO	NO	61	2	31	1	9	1	21	1	2
96	32	F	C	SI	4	L	M	MTN	5 A 10A	NO	TIEMPO	NO	58	2	41	2	6	1	11	1	1
97	58	F	S	SI	2	L	C	MTN	10 A 20A	SI	EXPERIENCIA	SI	56	2	41	2	5	1	10	1	3
98	33	M	C	SI	1	L	E	MT	5 A 10A	SI	GANAR EXPERIENCIA	NO	53	2	39	2	6	1	8	1	1
99	42	F	S	SI	1	E	E	MTN	10 A 20A	NO	SALUD	SI	31	1	21	1	4	1	6	1	2
100	49	F	C	SI	1	L	M	MTN	10 A 20A	SI	ECONOMICO	NO	51	2	40	2	5	1	6	1	2

**CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES  
DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO BREÑA, 2017**

**Instrucciones:** De manera sincera responda las siguientes preguntas

1. **Edad Actual** \_\_\_\_\_
2. **Sexo:**  
Femenino \_\_\_\_\_  
Masculino \_\_\_\_\_
3. **Estado Civil:**  
Soltera (o) \_\_\_\_\_  
Casada (o) \_\_\_\_\_  
Divorciada (o) \_\_\_\_\_  
Conviviente \_\_\_\_\_  
Viuda (o) \_\_\_\_\_
4. **Tiene hijos** \_\_\_\_\_
5. **Si en caso la respuesta anterior fuera afirmativa, cuántos hijos tiene**  
\_\_\_\_\_
6. **Grado de:**  
Especialista \_\_\_\_\_  
Licenciada (o) \_\_\_\_\_
7. **¿En qué servicio labora actualmente? Si en caso estuviera en más de uno, marque los que correspondan:**  
Emergencia \_\_\_\_\_  
Medicina \_\_\_\_\_  
Cirugía \_\_\_\_\_  
UCI \_\_\_\_\_
8. **Turno:**  
Mañana \_\_\_\_\_  
Tarde \_\_\_\_\_  
Noche \_\_\_\_\_
9. **¿Cuánto tiempo labora en la institución?**  
De 1 a 6 meses \_\_\_\_\_  
De 6 meses a 5 años \_\_\_\_\_  
De 6 años a 10 años \_\_\_\_\_



De 10 años a 20 años \_\_\_\_\_

Más de 20 años \_\_\_\_\_

**10. ¿Actualmente tiene más de un trabajo?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**11. Puede comentar porque la necesidad de otro trabajo, si en caso la respuesta anterior fuera afirmativa:**

---

---

**12. ¿Padece de alguna enfermedad o incapacidad?**

---

---

### THE NURSING STRESS SCALE

A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio del hospital. Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio.

	Nunca	Algún a Vez	Frecuentement e	Muy Frecuentemente
1. Interrupciones frecuentes en la realización de tareas	0	1	2	3
2. Recibir críticas de un médico	0	1	2	3
3. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	0	1	2	3
4. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	0	1	2	3
5. Problemas con un supervisor	0	1	2	3
6. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	0	1	2	3
7. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras /os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio	0	1	2	3
8. La muerte de un paciente	0	1	2	3
9. Problemas con uno o varios médicos	0	1	2	3
10. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	0	1	2	3
11. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	0	1	2	3
12. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una	0	1	2	3

relación estrecha				
<b>13.</b> El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	0	1	2	3
<b>14.</b> Estar en desacuerdo con el tratamiento del paciente	0	1	2	3
<b>15.</b> Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	0	1	2	3
<b>16.</b> No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes, conflictos, hostilidad, etc.)	0	1	2	3
<b>17.</b> Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínica de un paciente	0	1	2	3
<b>18.</b> No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	0	1	2	3
<b>19.</b> Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	0	1	2	3
<b>20.</b> Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	0	1	2	3
<b>21.</b> Ver sufrir a un paciente	0	1	2	3
<b>22.</b> Dificultades para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	0	1	2	3
<b>23.</b> Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	0	1	2	3
<b>24.</b> Recibir críticas de un superior	0	1	2	3
<b>25.</b> Personal y turno imprevisible	0	1	2	3
<b>26.</b> El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	0	1	2	3
<b>27.</b> Realizar demasiadas tareas	0	1	2	3

que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)				
<b>28.</b> No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	0	1	2	3
<b>29.</b> Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	0	1	2	3
<b>30.</b> No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	0	1	2	3
<b>31.</b> El médico no está presente en una urgencia medica	0	1	2	3
<b>32.</b> No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	0	1	2	3
<b>33.</b> No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	0	1	2	3
<b>34.</b> Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	0	1	2	3