

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia

Adulto de una clínica privada de Lima, 2017

Por:

Vanessa Veronica Yaya Garcia

Liseth Cristina Jurado Castillo

Eduardo Genaro Serrano Zegarra

Asesora:

Dr. María Teresa Cabanillas Chavez

Lima, febrero 2018

DECLARACIÓN JURADA

DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

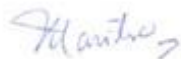
Yo MARÍA TERESA CABANILLAS CHAVEZ, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico titulado: *"Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Adulto de una clínica privada de Lima, 2017"* constituye la memoria que presentan las licenciadas VANESSA VERONICA YAYA GARCÍA, LISSETH CRISTINA JURADO CASTILLO y EDUARDO GENARO SERRANO ZEGARRA para aspirar al título de especialista en enfermería en Emergencias y Desastres, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintiún días del mes de febrero de 2018.



Dra. María Teresa Cabanillas Chavez

Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Adulto
de una clínica privada de Lima, 2017

TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el título profesional de especialista en enfermería en Emergencias y
Desastres

JURADO CALIFICADOR


Dra. María Angela Paredes Aguirre
Presidente


Mg. Rocío Suarez Rodríguez
Secretario


Dra. María Teresa Cabanillas Chavez
Asesor

Lima, 21 de febrero de 2018

Índice

RESUMEN.....	vii
Capítulo I.....	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del Problema.....	8
Formulación del Problema.....	10
Problema general.	10
Problemas específicos.....	10
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación.....	12
Justificación teórica.	12
Justificación metodológica.....	12
Justificación práctica y social.	12
Presuposición filosófica.....	13
Capítulo II.....	15
Desarrollo de las perspectivas teóricas.....	15

Antecedentes de la investigación.....	15
Base Teóricas	20
Estrés.....	20
Tipos de Estrés	21
Fases del estrés.....	22
El profesional enfermero.....	24
Estrés laboral.....	25
Modelos Teóricos de Estrés	35
Variable A.	37
Definición conceptual de variable	37
Capítulo III	38
Metodología	38
Descripción del lugar de ejecución	38
Población y muestra.....	39
Población.....	39
Muestra.	39
Criterios de inclusión.	39
Criterios de exclusión.	39
Tipo y diseño de investigación	39

Operacionalización de variables	41
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	45
Proceso de recolección de datos	46
Procesamiento de datos	46
Consideraciones éticas.....	47
Capítulo IV	49
Administración del proyecto de investigación	49
Cronograma de ejecución	49
Presupuesto.....	50
Referencias	52
Apéndices	59
Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos.....	59
Apéndice B. Validez de los instrumentos.	63
Apéndice C. Confiabilidad de los instrumentos	64
Apéndice D. Consentimiento informado.....	65
Apéndice E. Matriz de consistencia	68
Apéndice F. Base de datos de la prueba piloto	68
Apéndice G. Otros.....	70

Resumen

El personal de enfermería se muestra en múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como en su propia labor al realizarlas, esta característica hace que tenga una incidencia relativamente alta en su profesión. Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de la la Clinica Internacional. Estudio de enfoque cuantitativo de corte transversal. En el estudio participarán los profesionales de enfermería que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, la recolección de datos para la variable en estudio. El instrumento que se empleará es el Inventario de wolfgang, es un cuestionario en versión mexicana compuesta de 30 ítems, validado en el año 2015, que tiene validez casi perfecta con una fiabilidad cercana al 0.98, dando afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, se valora en escala tipo Likert que va de 0 a 4 puntos (nunca, rara vez, ocasionalmente, frecuentemente y muy frecuentemente), con sus variables que son reconocimiento personal (nueve ítems), responsabilidad por el cuidado de los pacientes, (siete ítems), conflictos en el trabajo (siete ítems), e incertidumbre profesional (siete ítems). Los resultados del estudio permitirán proveer, herramientas necesarias para ayudar a prevenir las consecuencias que se relacionan con los factores predisponentes que están expuestos los profesionales de salud como el personal de enfermería del servicio de emergencia. La relevancia social es fundamental en los resultados que permitan recomendar la necesidad de promover la salud ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en las enfermeras mediante la identificación de los factores de riesgo, que garantizaría un mejor desempeño profesional.

Palabras clave: Estrés, Desempeño laboral, Profesional de enfermería.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

De López, Zegarra, & Cuba (2006) nos dice que los cambios sociales, las nuevas demandas laborales, el aumento de la competencia y las relaciones sociales son inestables en el trabajo afectan la salud de los profesionales en distintos ámbitos laborales, logra constituir uno de los principales problemas el estrés laboral el cual ha ido incrementando durante los últimos veinticinco años.

Arce, Masgo, & Vasquez (2012) comenta que consecuencias del estrés laboral se evidencian día a día en el ámbito personal del trabajador, lo cual podría disminuir la calidad del desempeño laboral que ejecute en su centro de labores. El impacto negativo a la salud que sufren los profesionales diariamente generalmente son explicados por el estrés, repercutiendo con un inadecuado clima laboral y el agotamiento emocional.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) describe sobre el estrés en el aspecto laboral que es un conjunto de reacciones psicofisiológicas que preparan al humano para la ejecución de una reacción de defensa o ataque. Sin embargo, hoy en día, el estrés laboral es una de las dolencias más graves, y los grupos más afectados son los profesionales de la salud y hace referencia específicamente al personal de enfermería, evidenciando irritabilidad, agotamiento profundo y tensión.

Por su parte, Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas, & Licona (2014) manifiestan que las enfermeras viven en un constante estrés multifactorial, donde el horario de turnos, el exceso de

trabajo, la alta demanda de pacientes y la situación contextual tienen una gran influencia en el desempeño laboral, que a su vez, cronifica el estrés en el organismo de las enfermeras como un ciclo repetitivo. (Dávalos, 2006) coincide al mencionar que atender a los pacientes en los servicios asistenciales aumenta el estrés, sobre todo al momento de enfrentar emergencias para estabilizar al paciente crítico. Últimamente, se ha desarrollado y aumentado el interés para realizar estudios sobre el estrés, como también de los factores que pueden predisponer a la aparición de dicho síndrome, debido a que esto repercute en el desempeño de los diferentes trabajadores, afectando su salud y sobre todo en trabajadores en el área de salud.

La sobrecarga de responsabilidades en el trabajo, el esfuerzo físico e intelectual que realizan los profesionales de enfermería para lograr acciones creativas y productivas al momento de prestar sus servicios con profesionalismo, acarrear consecuencias desgastantes para el organismo (Soledad, 2008); siendo este en la actualidad el problema de salud muy importante por su panorama de gravedad que se presenta afectado a muchos profesionales de la salud.

Uno de los grupos principalmente afectados, son los profesionales de enfermería de emergencias, por la responsabilidad en la atención de los pacientes críticos. Unas de las causas de su estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario, que merma en el desempeño laboral y la productividad.

La situación permanente del estrés si no es controlada puede llevar al síndrome de Burnout; ésta situación es común en la mayoría del personal de enfermería que trabaja en los servicios críticos del área clínica: Emergencia, Sala de Operaciones y Unidad de Terapia

Intensiva en comparación al personal de otros servicios; desencadenándose un severo embotamiento emocional y despersonalización (Ayala, 2013).

En el área de Emergencias de la la Clinica Internacional, los investigadores en calidad de personal que laboran en el servicio podemos observar que hay algunas manifestaciones de estrés en el profesional de enfermería tales como: irritabilidad al momento de brindar la atención directa al paciente lo cual es evidenciado en el tono de voz, en la forma de brindar información; por otro lado, muchas manifiestan sentirse agotadas por el trabajo, además es evidente la evasión de funciones, en algunos de los casos el incumplimiento de los protocolos de atención, entre otras. Toda esta realidad despertó el interés de los investigadores a llevar a cabo esta investigación. Por lo que se plantea la siguiente pregunta.

Formulación del Problema

Problema general.

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto de la la Clinica Internacional? 2018?

Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión reconocimiento profesional del Servicio de Emergencia Adulto de la la Clinica Internacional 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión responsabilidad del Servicio de Emergencia Adulto de la la Clinica Internacional 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión conflicto en el trabajo del servicio de emergencia adulto de la la Clínica Internacional 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión incertidumbre profesional del Servicio de Emergencia Adulto de la la Clínica Internacional 2018?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto de la la Clínica Internacional.

Objetivos Específicos.

Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión reconocimiento personal, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la la Clínica Internacional.

Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión responsabilidad, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional.

Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión conflicto en el trabajo, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional.

Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión incertidumbre profesional, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional.

Justificación

Justificación teórica.

El presente trabajo es importante porque nos dará aportes ayudará estadísticamente mediante una base de datos reales, para que las autoridades de la institución tomen estrategias para mejorar este problema de salud que es estrés laboral del personal de salud.

Justificación metodológica.

Al llevar a cabo este aporte tendrá como propósito medir la variable estrés en las enfermeras, que se aplicara un instrumento adaptado y validado, el mismo que se pondrá a disposición de otros profesionales de la salud investigadores, para que sea utilizado en posteriores investigaciones relacionados con la variable de estudio, en contextos similares.

Justificación práctica y social.

Esta investigación será beneficioso para el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Internacional, pues facilitará una conducta reflexiva acerca de su desarrollo que desempeña en su área. Asimismo, los resultados del estudio se pondrán estar a disposición de las autoridades del servicio de emergencia adulto de la Clínica Internacional, para que a partir de la realidad encontrada se puedan diseñar e implementar planes de mejora con el propósito de generar un ambiente propicio para el buen desempeño de la enfermera que

permita tener un alto nivel de calidad en el cumplimiento de sus funciones que requieran de mucha precisión.

Presuposición filosófica

Dios crea esta tierra y su cielo y todas las formas de vida en seis días, se describen los hechos de cada día de la Creación, Dios crea al hombre, varón y hembra, a su propia imagen, se da dominio al hombre sobre todas las cosas, se le manda multiplicarse y henchir la tierra (Génesis 1:1-15) " examinó, evaluó y determino que había hecho un buen trabajo, complacido con el resultado "con esta enseñanza es claro que el trabajo debe ser productivo realizarse de manera que produzca resultados de calidad más alto siendo la recompensa el honor y la satisfacción que provienen de un trabajo bien hecho (Génesis 1:31).

Cuando llegue el momento, la única manera de saber si ha descubierto su lugar es hacer lo que le parece correcto, y aprender de sus errores y sus éxitos. Cuando descubra para qué fue hecho, su corazón dirá: ¡En ninguna otra parte podré encontrar un lugar como este, de modo que este tiene que ser el lugar!

El profesional de enfermería a través de su trabajo se asemeja a la labor del creador teniendo múltiples funciones durante su desempeño y que merece un tiempo de descanso y alto para mejoras de su salud y también para la excelencia de su resultado de atención con calidad y calidez. El estrés que no puede ser evitado, pero puede ayudarnos a crecer en fe y en carácter.

Podemos aprender a enfrentar la vida de la manera que Dios nos enseña para que este mundo no nos dañe (El cuerpo físico se va desgastando pero lo que nos debe importar es que el interior se renueve cada día) 2Corintios 4:16 Por tanto no desfallecemos, antes bien, aunque

nuestro hombre exterior va decayendo, sin embargo nuestro hombre interior se renueva de día en día.

Hoy veras que, si piensas bien, humanamente es imposible enfrentar una vida abrumadora, estresante. Dios nos enseña en este versículo como enfrentar: Juan 16:33. Estas cosas os he hablado, para que en mí tengáis paz. En el mundo tendréis aflicción: más confianza, yo he vencido al mundo.

Romanos 5:3-4, "Y no sólo esto, sino que también nos gloriamos en las tribulaciones, sabiendo que la tribulación produce paciencia; y la paciencia, prueba; y la prueba, esperanza". Creando un profesional de enfermería con fuerza y temple en las adversidades de sus funciones evitando daño personal y madurando un ser de excelente bondad y amor.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Garavito (2014) Realiza un estudio titulada “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital maría auxiliadora” en Perú, teniendo como objetivo: “Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera en el centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora”, e identificar el nivel de estrés laboral en las dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Material y método. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras. Resultados. 2En relación al nivel de estrés laboral del 100% (30) enfermeras; 50% (15) tienen un nivel medio; 33.3% (10) alto y 16.7% (5) bajo. En cuanto al nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional; 60% (18) presenta nivel medio, 23.3% (7) alto y 16.7% (5) bajo. En relación a la despersonalización; 40% (12) presentan nivel medio, 46.7% (14) alto y 13.3% (4) bajo. Acerca de la realización personal, 43.3% (13) presentan nivel medio, 16.7% (5) alto y 40% (12) bajo”. Conclusiones: El gran número de las enfermeras presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; que manifiesta con el cansancio, horario y sobrecarga laboral, entender su sentir y tratar eficazmente sus problemas, tener que crear una atmósfera relajada e influir positivamente con su trabajo por la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo nos presenta sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales.

Rodríguez & Bazán (2015) Realizaron un estudio titulada “ Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia Hospital Regional Docente Trujillo – 2015 , teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral de la enfermera y la calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2015, el estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, transversal, tuvo por La información fue recolectada en 25 enfermeras del servicio de emergencia constituida por 25 enfermeras y una muestra probabilística de 207 pacientes adultos. El instrumento utilizado fue “The Nursing Stress Scale” de Pamela Gray-Toft y James G. Anderson”, y el cuestionario que midió la calidad de cuidado de la enfermera percibido por el adulto de Liliam Romero Ameri. Los resultados encontrados fueron que el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo fue bajo en el 47%, mientras que el 53% mostro nivel alto. Con respecto a la calidad de cuidado percibido por el adulto, los resultados hallados muestran que el 45% perciben calidad de cuidado inadecuada y el 55% perciben calidad de cuidado adecuada. Finalmente se encontró asociación estadística entre el nivel alto de estrés y la calidad de cuidado percibido con un 95% de confiabilidad. ($p < 0.05$), y un nivel de asociación medio ($Y = 0.517$, $p = 0.000 < 0.05$).

Laguna (2014) realiza un estudio titulado “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”, teniendo como objetivo “determinar el nivel de estrés del profesional de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2013”. Material y Método. Este estudio es de nivel aplicativo tipo

cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras. Resultados. “Del 100% (30), 64% (19) tienen medio, 23% (07) bajo y 13% (04) alto. Según la dimensión de Agotamiento Emocional 60% (18) tienen medio, 23% (07) alto y 17% (05) bajo, en la dimensión Despersonalización 70% (21) tiene medio, 17% (05) alto y 13% (04) bajo, y en la dimensión Realización Personal 67% (20) es medio, 20% (06) bajo y 13% (04) alto”. Conclusiones. El nivel de estrés de las enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos del HNGAI en su mayoría es de medio a alto, ya que se muestran fatigados en levantarse por la mañana y tener que ir al trabajo, sienten que han conseguido buenas cosas en su centro laboral, también se han sentido preocupados porque el trabajo que realizan les está cambiando emocionalmente.

Suarez (2012) realizó un estudio titulado “Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias”, teniendo como objetivo “determinar las situaciones que con mayor frecuencia producen estrés en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de cuidados intensivos”. El estudio fue cuantitativo descriptivo y de corte transversal e incluyó una muestra de 196 profesionales de enfermería que cumplieron con los criterios de inclusión de los cuales el 24.8% fueron auxiliares de enfermería y un 75.2% licenciados en enfermería, la edad media se situó en los 43 años, el 86.2% de los encuestados fue del sexo femenino y tan solo el 11.9% del sexo masculino. El 85% de los encuestados presentó un estrés constante afectando su desempeño laboral y tan solo el 15% evidenció estrés ocasional. Concluyendo que las tres cuartas partes de la muestra en estudio evidencia estrés constante que afecta en el desempeño laboral en la institución.

Souza, Costa, & Hoffmeister (2011) realizaron un estudio de investigación con el título “Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale”. El estudio tuvo el objetivo “identificar el estrés en el trabajo aplicando la Job Stress Scale y relacionándolos con aspectos sociodemográficos y laborales de trabajadores de enfermería de un hospital de emergencia”. El tipo de estudio es transversal incluyó a 388 profesionales de enfermería. “Los resultados indicaron que los sectores que más concentraron trabajadores con altas escalas de estrés fueron las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) con un 39.4%, el Centro Quirúrgico con 14.4%, las Unidades de Hospitalización con 23,5% y Unidades de Emergencia con 22.7%. La mayoría de los profesionales, 51,5%, indicaron trabajar en el turno nocturno con una carga horaria de 12 horas por turno. Sobre el tiempo de servicio, la amplitud de variación estuvo entre 1 y 37 años, con una media de 15,9 años, siendo que 54,6% de los encuestados contaban con 16 o más años en el cargo. Los trabajadores con más de 15 años también presentan mayor riesgo de estrés laboral. Asimismo, el 82.9% de los trabajadores no tenían otro empleo. Respecto a la demanda psicológica, la puntuación de las preguntas presentó un promedio de 14.6 puntos con una amplitud de variación entre 7 y 19 puntos de los profesionales clasificados en el nivel de baja demanda psicológica. En la dimensión control sobre el trabajo, la puntuación de las preguntas presentó un promedio de 16.9 puntos”. De la cual el estudio demostró que los aspectos relacionados al ambiente de trabajo deben ser acompañados por los órganos competentes con la finalidad de invertir recursos en la calidad de vida en el trabajo de la enfermería.

Ramos (2014) realizó un estudio titulado Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal, que tiene como objetivo

“determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2011”. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 enfermeras. La muestra conformado por 37 enfermeras. Resultados. “Del 100%(37), el 90% (33) tienen medio, 5% (02) alto y 5% (02) bajo”. Conclusiones, “la mayoría de los profesionales de enfermería, presenta un nivel de estrés laboral medio, ya que sienten emocionalmente agotados en su trabajo, creen que en ocasiones tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal”.

Barrios & Carvajal (2010) realizaron un estudio titulado “Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar – Venezuela.” El objetivo fue “determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisio-psicológicas del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencias de Adultos”. El estudio fue descriptivo, prospectivo y transversal contó con una población de 44 profesionales entre enfermeros y enfermeras. Los resultados indicaron que el “63,64% se encuentra en un nivel bajo de estrés, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y el miedo a equivocarse. Está en relación con las respuestas fisiológicas encontradas, la más común es el dolor con rigidez en la espalda 54,54%; y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad con un 54 %”. Concluyendo que aun cuando los trabajadores de la Unidad de Emergencia de adultos se hallan trabajando con un estrés constante en un nivel bajo y moderado, estos manejan de forma adecuada su labor.

Morales (2006) realizó un estudio titulado “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”. El objetivo fue “determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas”. El estudio fue cuantitativo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Los resultados indicaron que el “63.2 % de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado y el 36.8 % de los profesionales evidencia estrés laboral leve”. Concluyendo que el mayor porcentaje de enfermeras de los servicios críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño presenta un nivel de estrés laboral moderado.

Base Teóricas

Estrés

Lopategui (2014) nos dice “que el estrés es una respuesta que nuestro organismo no especifica ante cualquier demanda que se le imponga, ya sea un factor que actúe internamente o externamente, se hace difícil adaptar e inducir un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. Así mismo, refiere que el estrés se manifiesta por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo, el estado mental interno de tensión o excitación con el proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que ocurre dentro de la persona”. De forma que para controlar de una manera eficiente los problemas de salud derivados por el estrés recurrente, es de suma importancia saber donde inicia y cuales son las causas, el estímulo externo que

induce el estado de estrés se conoce como estresantes. Sin embargo, comenta que el estrés no siempre es malo de hecho la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión.

Tipos de Estrés

Eutrés (Estrés Positivo)

Lopategui (2014) Fundamenta como aquel “estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero permite mantener su mente abierta y creativa, prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, felicidad, bienestar y equilibrio, experiencias gratas y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando”. En esta etapa la persona presenta y expresa sus talentos especiales y mediante la imaginación y su iniciativa única y que es original se enfrentan y resuelven los problemas que se presentan en el momento específico.

En síntesis se puede presumir que la presencia del eutrés es de suma importancia para la salud del individuo, por los beneficios que presenta durante su aparición, esto puede ayudar a aumentar los niveles de conocimiento en niveles altos, en cuanto a lo cognitivo y de comportamiento son sumamente superiores a cuando el individuo no presente niveles de estrés, “Es un estrés para ser buscado con avidez y utilizado como auxiliador para el crecimiento personal y profesional”. Por lo tanto, el estrés positivo indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. No es posible concebir la vida sin estímulos externos; la ausencia del estrés positivo es la muerte. Selye señala que "la completa libertad del estrés es la muerte" (Lopategui, 2014)

Distrés (Estrés Negativo)

Lapategui (2013) comenta que el “distrés ocasiona una sobrecarga de trabajo no asumible, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en la disminución de productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable”.

Cruz & Vargas (2008) indicaron que el estrés es una conducta heredada, defensiva y/o adaptiva, que enfrenta a un estresor que amenaza el cuerpo, responde con una activación específica neuro-endocrina. Pero según Fontana (1992) el estrés es exigir las habilidades de adaptación de la mente y el cuerpo.

Zaldívar (1996) sostuvo que el estrés es un momento vivencial no placentero sostenido en un momento, acompañados de diferentes medidas de trastornos psíquicos y fisiológicos, estos trastornos surgen como consecuencia de la alteración de su relación con el ambiente en el que se desenvuelve e imponen al individuo demandas objetivas o que resultan amenazantes y cree no poder controlar.

Flores (2000) “El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que llevan a las personas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo y que perciben las necesidades de satisfacerla”. Se produce entonces un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles.

Fases del estrés.

Flores (2000) refieren que la enfermedad es un proceso que se basa de las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

Reacción de Alarma:

Flores (2000) El cuerpo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro, al detectar el riesgo y amenaza, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico viajando por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

Estado de Resistencia:

(Hoyo, 2004) dicen que cuando un "individuo está sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo".

Fase de Agotamiento:

(Camargo, 2014) menciona que es una “disminución progresiva del organismo frente a un evento de estrés prolongado conlleva a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y por ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales”.

El profesional enfermero.

La OMS (2015) señala que la enfermería es una profesión de carácter holístico y autónomo que brinda cuidados al individuo, familia y comunidad a través del enfoque en el primer, segundo y tercer nivel de atención. Es decir, trabaja en la promoción y prevención de la salud, realiza procesos de tratamiento en la enfermedad y apoya en la rehabilitación y reinserción a la sociedad de los pacientes.

La OPS (2015) indica que para lograr un excelente trabajo de salud se requiere que un 60% del equipo se componga de personal de enfermería, lo que sobrepasa al índice de médicos y otros profesionales de la salud necesarios en la atención al paciente. Además, revela que, de los 20 millones de enfermeros (as) en el mundo, más de 5 millones se hallan en el continente americano. Se calcula que se necesita de 23 trabajadores de salud por 10.000 habitantes como mínimo para brindar servicios básicos de salud. Lamentablemente, existen 6 países que tienen menos de 10 enfermeras (os) por cada 10.000 habitantes, por lo que el índice de estrés se eleva

dentro del personal de enfermería a causa de la sobrecarga laboral y cantidad insuficiente de personal para cubrir las necesidades de los usuarios.

En el Perú, el Congreso de la Republica (2002) promulgó la ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669 donde describe las áreas que el personal de enfermería está en la obligación de ejecutar. El capítulo I artículo 3 menciona que la enfermera (o), debe velar por el bienestar bio-psico-social de los individuos bajo su cuidado mediante el desenvolvimiento asistencial, docente, administrativo e investigador. A pesar que el capítulo 3 artículo 9 inciso C indica que la enfermera (o) tiene derecho a contar con saludable ambiente de trabajo que proteja su integridad física, mental y personal, se aprecia en diversas instituciones la ausencia de instrumentos de evaluación del clima interno y un plan de mejora para reducir el nivel de saturación mental por estrés.

Estrés laboral.

Palacios & Montes (2017) sustentan que el estrés laboral es un conjunto de respuestas físicas y emocionales nocivas, que se presentan cuando las características del trabajo no corresponden a la capacidad, recursos y necesidades de los trabajadores. Es producto de una interacción entre factores del ambiente físico, los ambientes biológicos individuales, el contenido y la organización del trabajo, así como de componentes psicosociales intra y extra laborales. Así mismo, argumenta que cuando el estrés continuo, repetido y durante largos periodos, favorece el decremento de la salud generando un efecto desencadenante de síntomas, desgaste e incremento en la frecuencia de enfermedades cardiovasculares, mentales, depresión y Burnout. Considerando especialmente que el 50% de trabajadores de países industrializados consideran su trabajo como mentalmente demandante.

Por otra parte, la OPS (2016) sustenta que el estrés laboral es común en la sociedad de estos tiempos. Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales imponen retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de las habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducir a disfunciones físicas, mentales y sociales, incluso dañar la salud, mermar la productividad y afectar el círculo familiar y social.

Del mismo modo la (OMS, 2010) refiere que el estrés laboral del individuo puede reaccionar ante exigencias y presiones laborales que no ajustan a sus conocimientos y capacidades, ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés se puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado percibe que no hay suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (2016) refiere que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

Por otra parte, Ribera et al (2015) argumentan que los profesionales de enfermería, su principal fuerza es la vocación de servicio de ayuda y del cuidado, esto genera niveles altos de

responsabilidad en las relaciones interpersonales y sobre todo en las exigencias sociales, lo que predispone a estos profesionales sean mas vulnerables para la presencia del estrés laboral.

Así mismo, sostienen que el “estrés laboral del que es víctima el profesional de enfermería, se evidencia en su esfera físico-psico-conductual y profesional. Abocando en repercusiones para sí mismo y para otros, a quienes está dirigida esta profesión de ayuda y cuidados”.

Estrés laboral en el profesional de Enfermería

Campero & Gonzales (2013) Es una situación que en la actualidad padece mucho estrés debido a la sobrecarga de trabajo, relación ineficaz con los pacientes, familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, falta de autonomía para tomar decisiones, etc. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral menciona, que hay una responsabilidad ineludible que reside en el propio profesional quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, requiriendo un esfuerzo y perseverancia personal, ya que no solo se experimenta daño personal si no incluye también una amenaza colectiva en la empresa y por ende a la salud de las organizaciones.

Factores estresantes para el profesional de enfermería.

Reconocimiento personal

El Instituto de Ingenieria del Conocimiento (2013) sostiene que el reconocimiento profesional se enfatiza en la dimensión humana. Más allá de su valor instrumental para mejorar el desempeño organizativo existe una razón de base para resaltar su importancia, las personas

necesitan ser reconocidas porque aporta al incremento de la autoestima y fortaleza mental del profesional, para lidiar con un entorno de elevada complejidad, además ayuda a identificar las fortalezas para generar el estilo personal de cada profesional. Los estudios indican que los profesionales expresan con claridad ser reconocidos, siendo una de las necesidades más importantes en el contexto laboral.

Por su parte, Nájera (2012) sustenta que el reconocimiento social y político frente al profesional de enfermería se manifiesta en mejores condiciones laborales, oportunidades y remuneraciones para el gremio. La calidad en los procesos de Enfermería, son estímulos a los históricos resultados y esfuerzos del trabajo que desarrolla la profesión, estos requieren que todos los profesionales tengan la suficiente experiencia y madurez, que les permitan enfrentarse a la toma de decisiones difíciles, de las que se derivan frecuentemente con implicaciones éticas y morales, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y disminuir los niveles de estrés que presenta el profesional de enfermería. Así mismo, mencionan que los profesionales están en el deber de entender cuáles son los valores, las necesidades y las expectativas de la sociedad para poder proporcionar cuidado experto y de óptima calidad, se tiene un rol fundamental que da cercanía a la gente y esto permite destacar y actuar de manera directa a un bienestar y problema de salud. De esta manera el reconocimiento se incrementara en gran medida frente a los cuidados que brinda la enfermera a los pacientes.

Responsabilidad

Nájera (2012) refieren que “enfermería es la profesión que tiene dentro de su actuar el acogimiento del sufrimiento del paciente a través del cuidado y la mitigación de dolores, que proporciona una relación de ayuda, siendo un momento único donde se comparte la existencia

humana, es una herramienta fundamental para el desarrollo del cuidado por que provee las pautas a seguir y organizar el cuidado que se brinda, lo que con lleva que la Enfermería desarrolle la práctica de forma aislada y supliendo las necesidades”.

Del mismo modo Ribera et al. (2015) sostienen que el cuidar es una interacción humana de carácter interpersonal, intencional, única que sucede en un contexto sociocultural, pues tiene un fin determinado y refuerza la dignidad humana, es decir, es un proceso intersubjetivo simétrico, de la cual debe ser cuidada, su cuidador establece una relación que parte del reconocimiento del otro como ser humano e implica estar con la persona a quien se cuida, basándose en la dignidad del ser humano, así mismo aporta a la conservación, el mantenimiento de la vida y la restauración de la salud dejando de lado lo que hasta ahora ha sido visto como el eje de trabajo del profesional enfermero(a) .

Campero & Gonzales (2013) “El cuidado está atento a los procesos vitales y se preocupa de todos los seres para que puedan continuar participando en la vida de tal manera que nadie este excluido ni abandonado en su sufrimiento. Además, brinda apoyo emocional y social a la persona sana o enferma, contribuyendo a su bienestar emocional, físico y mental de manera tan global que se sienta conforme y satisfecha consigo misma”.

Nájera (2012) así mismo, sostienen que “todos los profesionales de Enfermería tienen la responsabilidad de proporcionar de forma individual o coordinada dentro de un equipo de salud, los cuidados propios de su competencia de modo directo, continuo, integral e individualizado, mediante una formación y una práctica basada en principio de equidad, accesibilidad, cobertura y sostenibilidad de la atención”. También fundamentan que la profesión de Enfermería tiene como propósito general promover la salud, prevenir las enfermedades, intervenir en el

tratamiento, rehabilitación y recuperación de la salud, aliviar el dolor, proporcionar medidas de bienestar y contribuir a una vida digna.

Campero & Gonzales (2013) nos dice que el “paciente es aquel que intenta colocar su problema de salud bajo el cuidado del profesional de Enfermería en busca de mejores soluciones y aliviar sus molestias, espera ser escuchado, comprendido u orientado. Además requiere asistencia para alcanzar la satisfacción de sus necesidades y la recuperación de su salud mediante los cuidados que brindan los profesionales de Enfermería, asociado a esto que también se involucra afectos, emociones, experiencias pasivas por tanto el ambiente proporciona al individuo nuevas experiencias de vida que aumentan o conservan su salud”. Sin embargo los profesionales que se encuentran al cuidado de la salud de las personas, muestran índices elevados de estrés porque tienen que realizar demasiadas actividades durante la jornada laboral ya sea administrativa o asistencial.

Conflictos en el trabajo.

Según Quiroga (2015) sustenta que la “satisfacción laboral influye en gran medida la permanencia en el trabajo, motivación y productividad laboral. Sin embargo, el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería está disminuyendo en todo el mundo. Las principales fuentes de insatisfacción de enfermería incluyen la falta de personal, elevada presión asistencial, escaso reconocimiento profesional y conflictos entre colegas”.

Asimismo, sostiene que en la actualidad se observa el incremento de insatisfacción laboral entre el personal de enfermería de los hospitales, causados por la inadecuada organización del trabajo, la colocación de funciones según turnos y la comunicación conflictiva entre colegas. La carencia de estas habilidades ayuda al incremento de los problemas durante el

tiempo laboral de los profesionales que trabajan a diario en los hospitales. La comunicación de las enfermeras con sus colegas es considerada junto a las buenas relaciones interpersonales y la interacción social, como condicionantes indispensables para estar a gusto en el trabajo (Quiroga, 2015) “Es importante que las coordinadoras de los servicios del personal de enfermería, valoren las necesidades de crear entornos de trabajo saludables donde el apoyo social a los profesionales (oportunidades de formación y desarrollo) un buen clima laboral sean los puntos principales, puesto que ayudara a mejorar el rendimiento en el trabajo y reduce el nivel de estrés. Además, es importante el desarrollo de fórmulas organizativas propuestas por los trabajadores que permiten disminuir la carga laboral. Un correcto uso de las actitudes y habilidades sociales, ayudara a los profesionales enfermeros a transmitir dichos problemas a la institución, en buscar soluciones entre los compañeros, a mejorar su satisfacción laboral y a disminuir sus vivencias de estrés laboral”.

Asimismo Guerra, Prochnow, Trevizan, & Guido (2011) manifiestan que la mayoría de los enfermeros conocen y se han formado en determinadas habilidades sociales, como la empatía, asertividad y escucha activa, sin embargo, se observa que los profesionales evidencian dificultades para relacionarse con sus colegas o superiores. Desbloquear los problemas de comunicación que se dan entre los profesionales de enfermería para la mejoría del clima laboral. La falta de organización en el trabajo, produce un mal clima laboral, esto afecta en una gran medida al desarrollo de unas relaciones laborales cordiales y produce una sobrecarga de trabajo adicional que revertirá en la desmotivación y falta de iniciativa por parte de los profesionales para conseguir los objetivos propuestos por la institución.

Es preciso velar por la creación y sostenibilidad de entornos con un clima psicológico favorable de seguridad, confianzas, positividad y empatía, donde las coordinadoras del servicio se comuniquen con los trabajadores con mayor eficacia y permitan relaciones laborales cordiales donde resulte fácil y cómodo transmitir los problemas organizativos para mejorar la convivencia. Una comunicación interpersonal incorrecta tiene repercusiones negativas tanto para el paciente como para los profesionales. A pesar de evidenciar alto conocimiento, se encuentra que la mayoría de los enfermeros presentan deficiencias para desarrollar relaciones comunicativas eficaces y estrategias para resolver problemas de comunicación.

También, Campero & Gonzales (2013) menciona que la práctica de enfermería basada en el cuidado se concibe como un campo de experiencia, en donde los aspectos cognitivos, comportamiento, integración de habilidades, valores y creencias son aplicados al cuidado del individuo, la familia y la comunidad.

Por otra parte Quiroga (2015) indica que las relaciones interpersonales hacen referencia a la esencia misma del ser humano, las relaciones interpersonales son la base para el buen funcionamiento de la sociedad, a partir de la convivencia armónica entre las personas y el fortalecimiento de la concordia social. El ser humano no puede vivir en soledad, al menos no puede hacerlo humanamente. En todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, esto le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.

Incertidumbre profesional.

Ribera et al. (2015) infieren que los “profesionales de enfermería exigen de forma continua estar preparados técnica, científica y psicológica, para dar la respuesta adecuada en el momento preciso. Un estado de alerta en conocimientos científicos y técnicos motivados por la

necesidad de asumir de inmediato determinadas decisiones, informaciones complejas y diferentes, sin patrón de respuesta porque cada paciente es un mundo diferente con evolución distinta ayuda a la disminución del estrés de los profesionales de enfermería”.

Torrents et al. (2013) definen que “la incertidumbre provoca la ansiedad, ya que puede producir baja capacidad de afrontamiento y adaptación del individuo. Tiene como finalidad el interés en contribuir a la diseminación de los modelos de enfermería y aportar elementos para la reflexión crítica, los objetivos de la presente: Teorización que se centran en la conceptualización de los términos abordados y en el análisis de la práctica evidenciada en la literatura acercando el conocimiento de las fuentes teóricas a la práctica enfermera para que ésta pueda desarrollarse bajo unas relaciones éticas, teóricas y filosóficas donde los cuidados pongan énfasis en la totalidad de la persona”.

Incertidumbre y ansiedad. Teoría de Mishel : Como herramienta para cuidar:

Mishel (1988) “la perspectiva del modelo de Incertidumbre frente a la Enfermedad, aporta una mirada de la enfermera que es importante y adecuada para ella en toda decisión, sin embargo, debe poder tomarse en condiciones de conocimiento y comprensión del contexto y de los elementos actuales o futuros que lo componen. En su teorización, define Incertidumbre como la incapacidad para determinar el significado de los hechos que tienen relación con la enfermedad, y aparece cuando la persona no es capaz de darles valores definidos, o no es capaz de predecir con precisión qué resultados se conseguirán, debido a la falta de claves suficientes. El sujeto no puede prever lo que pasará; hay una interpretación subjetiva de su enfermedad, tratamiento, hospitalización y del contexto de salud al cual se encuentra inmerso. Una situación de incertidumbre puede ser generadora de estrés por la elevada demanda del ambiente y puede

limitar la capacidad de afrontamiento del individuo provocando reactividad fisiológica y generando niveles altos de ansiedad”.

Efectos del estrés laboral en enfermería:

OMS (2010) Los efectos se manifiestan en: Salud física: “Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc”. Salud Mental (emocional/cognitivo): “Frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental”. Aspectos Conductuales: “Irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía. Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo”. Ámbito organizativo: “Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes”. A todos estos efectos se e incluye el acoso moral y violencia en el trabajo; puede ser frecuente y producir agotamiento laboral lo que origina fatigas fisiológicas y patológicas, ocasionando en el profesional de salud envejecimiento prematuro, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego).

Modelos Teóricos de Estrés

Ilúta (2013) nadie puede con todo, todo el tiempo. Los gerentes deben ser proactivos y en tiempo de estrés severo, saber cuándo hay que sacar a la gente fuera de la línea por lo menos hasta que la persona estresada pueda buscar ayuda profesional y encontrar maneras saludables de lidiar con la presión.

Teoría de enfermería - Betty Newman

Neuman (2002) Menciona que la enfermera es la responsable de reducir los factores que alteran el equilibrio entre el individuo y su entorno. Cada ser humano es un ente con la capacidad de absorber y conjugar su homeostasis integral de acuerdo a las circunstancias de su habitud. El entorno incluye su propia percepción y salud mental o física, la familia y la comunidad. Cuando se suscita una alteración, el óptimo funcionamiento del individuo se deteriora, arrastrando consigo al medio ambiente.

Esta intervención de enfermería se debe realizar en los tres niveles de atención. En el nivel primario, el objetivo es prevenir que el factor negativo cruce la línea normal de defensa o disminuya el grado de reacción reduciendo la posibilidad de hacer frente al productor de tensión, debilitando su fuerza. La prevención secundaria es aplicable luego de que el factor negativo altera el equilibrio del paciente, por lo tanto es necesario planificar cuidados y acciones que enfrenten el problema o sus síntomas y lo erradiquen. La atención terciaria permite el regreso del equilibrio y apoya al individuo afectado en la reinserción a su medio ambiente.

Teoría del sistema conductual

Jhonson (1990) Aquí se considera a la persona como un sistema conductual compuesto de subsistemas que se complementan entre sí. Por ende, el individuo siempre está en

la búsqueda del equilibrio mediante las adaptaciones que va realizando, con el fin de lograr ser eficaz y eficiente. Cada subsistema conductual tiene requisitos estructurales y funcionales.

La teórica argumenta que existen siete sub sistemas.

De dependencia: promueve la simbiosis persona - entorno. Puede presentarse consecuencias como la aprobación, la atención y la asistencia física. La conducta dependiente evoluciona desde un grado total de dependencia de los demás hasta un mayor grado de dependencia de uno mismo.

De ingestión: tiene que ver con cómo, cuándo, qué y cuanto y en qué condiciones nos alimentamos para nutrirnos y satisfacer el apetito. Se encuentra estrechamente relacionado con factores ecológicos, sociales además de biológicos. Influye el tipo de dieta aceptado por el entorno.

De eliminación: se relaciona con cuando, como y en qué condiciones se produce la eliminación, y en los factores influyentes de la comunidad, salud, ideología, medio ambiente, etc.

Sexual: cubre la función procreativa y la satisfacción sexual. Aparecen comportamientos como el galanteo, la elección de pareja y la autopercepción de género. De igual forma influye la percepción del género opuesto así como las parafilias que podría permitir la sociedad en la que vive.

De agresividad: es la manera que el entorno capacita y autoriza al individuo para proteger y conservar su núcleo interactivo principal, aunque para ello deba dañar a los demás. Obedece al instinto de supervivencia natural desencadenado por un juego de hormonas y neurotransmisores pre programados para ello.

De realización: consiste en controlar y desarrollar una habilidad característica propia hasta alcanzar un grado de superación aceptable o solicitada por el entorno en el que vive. Se relacionan estrechamente las cualidades intelectuales, físicas, mecánicas y sociales.

De afiliación: Brinda la seguridad. Sus consecuencias son inclusión, intimidad y formación y mantenimiento sociales de un enlace social fuerte con grupos sociales como la familia, la comunidad y el mundo en general.

Variable A.

Definición conceptual de variable

Blanco (2003) estrés se concentra en la atención de la persona, considerando que el término se refiere a las respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que experimenta la persona ante determinadas situaciones que desencadenan tensión.

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

La Clínica Internacional está ubicada en Av. Guardia Civil 421 – 433 San Borja, Lima, dispone de 172 camas en 12 zonas hospitalarias, cada una de ellas cuenta con un equipo de enfermería y médico de piso cuya función principal es cuidar al paciente durante su estadía y hacer de ella la más cómoda y segura posible. Contamos también, en nuestro Edificio de Hospitalización, con pisos exclusivos dedicados al cuidado de pacientes pediátricos y gineco-obstétricos

El Departamento de Enfermería está conformado por más de 400 profesionales que representan los valores e ideales de la Clínica Internacional y cuyo trabajo es esencial para brindar un cuidado integral de la más alta calidad a cada uno de nuestros pacientes.

Asimismo, la Clínica Internacional es la primera institución de salud del Perú en contar con enfermeras certificadas por competencias profesionales reconocidas por el SINEACE Ley N° 28740 y el Colegio de Enfermeros del Perú dispone de un servicio integral de Emergencia que atiende un promedio de 280 personas diarias en nuestros 38 tópicos de atención, con un equipo de médicos y enfermeras especialistas altamente capacitados en detectar rápida y eficientemente las situaciones de emergencia que se pueden presentar.

Población y muestra

Población.

La población estará conformada por todas los profesionales de enfermería que laboran en el Emergencia Adulto de la Clinica Internacional , haciendo un total de 30.

Muestra.

La muestra será no pro balística por conveniencia de acuerdo a criterio de los investigadores. Será 30 personas encuestas y la selección se realizará teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

Personal que este laborando más de 6 meses en el servicio

Personal que labora en el servicio de emergencia

Personal que firme el consentimiento informado

Criterios de exclusión.

Jefas de servicio

Personal de enfermería que realiza pasantía,

Personal que este de vacaciones

Personal de reten

Tipo y diseño de investigación

Es una investigación con enfoque cuantitativo porque recoge y analiza datos cuantitativos sobre las variables: Nivel de estrés. En función a los objetivos es una investigación del tipo básica porque se orienta a ampliar el conocimiento teórico existente respecto a las

variables en estudio, en función a la fuente de recolección de los datos es una investigación de campo porque los datos serán obtenidos del mismo individuo donde se presentan las variables. El diseño de la investigación es no experimental por que no existirá manipulación de variables, de corte transversal por que la recolección de los datos se realizará en un solo momento y descriptiva porque se realizará una descripción de las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Operacionalización de variables

Definición Conceptual	Referencia Operacional	Dimensiones	Escalas	Niveles
<p>Mario B. (2003), estrés se concentra en la atención de la persona, considerando que el término se refiere a las respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que experimenta la persona ante determinadas situaciones que desencadenan tensión.</p>	<p>El estrés laboral no siempre es percibido por quienes lo padecen, pueden causar alteraciones físicas, emocionales y mentales generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.</p> <p>La variable contempla las dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conflictos en el trabajo -Incertidumbre profesional -Insatisfacción de 	<p>Reconocimiento personal</p>	<p>Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.</p> <p>No saber que se espera del desempeño de su trabajo.</p> <p>Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.</p> <p>Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo</p> <p>No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.</p> <p>Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.</p>	<p>Escala tipo Likert que va de 0 a 4 puntos (nunca, rara vez, ocasionalmente, frecuentemente y muy frecuentemente).</p>

	<p>reconocimiento -Responsabilidad. Sus variables son reconocimiento Personal (nueve ítems), responsabilidad por el cuidado de los pacientes, (siete ítems), conflictos en el trabajo (siete ítems), e incertidumbre profesional (siete ítems).</p>			
	<p>Responsabilidad por el cuidado de los pacientes</p>	<p>Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes. Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos. Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo. Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes. Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente. Preocuparse por las necesidades emocionales de</p>		

		<p>los pacientes.</p> <p>No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general</p> <p>Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes</p> <p>Sentir que no hay desafíos en su trabajo.</p>	
	Conflictos en el trabajo	<p>Tener tanto trabajo que no todo puede estar bien hecho.</p> <p>Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.</p> <p>No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.</p> <p>Tener conflictos con los compañeros</p> <p>Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.</p> <p>Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.</p> <p>Tener conflictos con supervisores y/o administradores.</p>	
	Incertidumbre profesional	<p>Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.</p>	

		<p>Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.</p> <p>No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.</p> <p>No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.</p> <p>Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres</p> <p>No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.</p>	
--	--	--	--

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se utilizará un cuestionario para determinar el Estrés Laboral, el cual se usará el “Inventario de Wolfgang”, que fue elaborado por Moran y Paz (2014), es un inventario de estrés para profesionales de la salud, incluye aquellas que son específicas del trabajo de los médicos, por ello fue validado y aplicado en 724 residentes y adscritos de siete hospitales en la ciudad de México, mostrando validez de contenido, constructo y una alta consistencia interna, el alfa de Cronbach fue de 0.915.

El instrumento consta de 4 dimensiones: Reconocimiento profesional (IEPS-RP), 9 ítems, uno de ellos “ser poco respetado o reconocido por las personas que atiende”; responsabilidad por el cuidado de los pacientes (IEPS-RC), con 7 ítems, entre ellos “cuidar las necesidades emocionales de los pacientes”; conflictos en el trabajo (IEPS-CT, consta de 8 ítems, entre ellos “tener conflictos con los superiores”; e incertidumbre profesional (IEPS-IP), con 7 ítems, que incluyen el “disponer de inadecuada o insuficiente información acerca de la condición de salud del paciente”. El nivel de calificación será por medio de una escala tipo Likert que va de 0 a 4 puntos (nunca, rara vez, ocasionalmente, frecuentemente y muy frecuentemente).

Las investigadoras sometieron el instrumento a juicio de 5 expertos (magisteres en enfermería) debido a la diferencia de población y características propias del área de estudio. El grado de concordancia entre jueces fue calculado a través de la “V de Aiken”, obteniéndose un valor de 1, es decir que el instrumento tiene una validez casi perfecta (Apéndice G). Adicional a

ello las investigadoras realizaron una prueba piloto a 20 enfermeras de la Clínica Ricardo Palma, se calculó el valor de alfa de Crombach obteniendo como resultado un valor 0.7 demostrando así que el instrumento es confiable estadísticamente.

Proceso de recolección de datos

Para la recolección de los datos los investigadores solicitaran el permiso respectivo a la dirección de la Clínica Internacional y se realizaran las coordinaciones con el personal de salud del área: Enfermeras jefes del departamento de enfermería y de los Servicios de Emergencia Adulto se procederá a informar a la oficina de apoyo a la docencia e Investigación. Previo a la recolección de datos se solicitará el consentimiento informado de los profesionales de enfermería sobre su participación en el estudio, también se solicitara que firmaran un acta de compromiso. La recolección de datos se realizará individualmente a los profesionales de enfermería en cada turno, de lunes a viernes en los horarios de 9am a 12 am y de 6pm a 9pm. A cada uno de los participantes se le explicara el motivo del estudio y se les proporcionara un tiempo de 20 minutos para que pueda responder a las preguntas planteadas, posteriormente se recogerán los instrumentos validando que cada uno de las preguntas hayan sido respondidas.

Procesamiento de datos

Terminada la recolección de datos se procederá al ingreso de los datos en el software IBM SPSS Statistics Versión 22, donde se realizará la depuración de los datos; es decir, el control de calidad que se tendrá como criterio de eliminación a los casos que presenten más del 10% de los ítems perdidos, luego se procederá a la preparación de los datos, para lo cual, se realizara la sumatoria de los valores obtenidos para cada ítems, los datos serán preparados

teniendo en cuenta los valores establecidos en el cuadro de operacionalización de variables. Se graficará las dimensiones de las puntuaciones de la variable, y posteriormente se generarán las tablas respectivas para cada objetivo, se utilizará la estadística descriptiva para el procesamiento de datos.

Consideraciones éticas

Para la recolección de la información se utilizará el consentimiento informando, la cual servirá como documento legal que acredita la participación voluntaria de las personas que pertenecen a la muestra del estudio.

Los permisos se realizarán explicando los objetivos de la investigación en dirección general y jefatura del área respectivamente, teniendo en cuenta los principios éticos. Se solicitará la firma del consentimiento informado del personal de estudio respetando la confidencialidad de la información y utilizándolo únicamente para fines del estudio (apéndice). Los datos serán presentados respetando las propiedades métricas de cada instrumento y siguiendo el procedimiento adecuado que sugieren los autores para evitar presentar resultados erróneos.

Las consideraciones éticas se basan en sus valores como:

El respeto por las personas abarca por lo menos dos consideraciones éticas fundamentales: respeto por la autonomía de las personas y protección de las personas con deficiencias o disminución de su autonomía (personas dependientes o vulnerables).

La beneficencia se basa a la obligación ética de aumentar al máximo los beneficios y reducir al mínimo los daños y perjuicios, es decir que los riesgos de la investigación deben ser razonables teniendo en cuenta los beneficios esperados.

La justicia se refiere a la obligación ética de dar a cada persona lo que le corresponde moralmente, es decir que las cargas y los beneficios de participar en la investigación deben estar distribuidos equitativamente.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del proyecto a la Escuela de Posgrado de Ciencias de la Salud.	x															
Gestión de autorización ante los administradores de la Clínica Internacional.					x											
Identificación del personal de salud							x	x								
Aplicación del cuestionario.									x	x	x					
Tabulación de datos.									x					x		
Análisis e interpretación de resultados.														x	x	
Presentación Final																x

Presupuesto.

Detalle	Unidad de Medida	Costo Unitario	Cantidad	Costo
Recursos Humanos				
Asesor	Asesor	300.00	1	700.00
Asesor estadístico	Asesor	300.00	1	500.00
Equipos				
Alquiler de laptop	laptop	300.00	1	300.00
Infraestructura				
Alquiler de un aula (salón)	Local	200.00	1	200.00
Materiales				
Fotocopias / Impresiones	Impresión	0.50	60	30.00
Lapiceros	Unidad	1.00	10	10.00
Papel bond	ciento	30.00	1	30.00
USB 8 GB	Unidad	16.50	1	16.50
Lápiz	Unidad	0.47	10	4.70
Tajador	Unidad	2.60	3	7.80
Corrector	Unidad	2.9	3	8.70
Resaltador	Unidad	2.60	3	7.80
Borrador	Unidad	1.50	5	7.50
Viáticos y movilidad local				

Pasajes	Unidad	10.00	50	500.00
Refrigerio	Unidad	10.00	50	500.00
Total				2823.00

Referencias

- Arce, G., Masgo, L., & Vasquez, J. (2012). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de a unidad de cuidados críticos del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *Revista de ciencias*, 30 - 35.
- Ayala, elizabeth. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011*. Universidad Nacional de San Marcos. Retrieved from http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabet_h_2013.pdf
- Barrios, H., & Carvajal, D. (2010). *Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el "Hospital Ruíz y Páez", Ciudad Bolívar - EDO Bolivar*. Universidad de Oriente Núcleo de Bolívar. Retrieved from <http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1223/2/20 Tesis. WM9 B275.pdf>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 12(12), 71–78. Retrieved from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Camargo, B. (2014). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma stress, general adaptation syndrome or general alarm. *Revista Medico Científica* , 10, 78–86. Retrieved from <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>

- Campero, L., & Gonzales, R. (2013). *Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo*. Universidad Nacional de Cuyo. Retrieved from http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., & Licon, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(0120-5552), 34–43. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/817/81730850005.pdf>
- Congreso de la Republica. Ley del Trabajo de la enfermera (o), Pub. L. No. 27669, essalud 5 (2002). 004-2002-SA . Retrieved from http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf
- Cruz, C., & Vargas, L. (2008). *Estrés : entenderlo y manejarlo*. Santiago: Eds. Universidad Católica de Chile. Retrieved from <https://www.casadellibro.com/libro-estres-entenderlo-y-manejarlo/9789561405196/952148>
- Dávalos, H. (2006). Nivel de estrés laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa” . *Revista médica*, 35 - 40.
- De López, C., Zegarra, A., & Cuba, V. (2006). Factores asociados al Síndrome de Burnout en enfermeras de emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *Revista de ciencias de la salud*, 55 – 63.
- Flores, L. (2000). Estrés y Afrontamiento | Blog de M. Cassaretto, C. Chau, H. Oblitas y N. Valdez. Retrieved April 3, 2018, from <http://blog.pucp.edu.pe/blog/estres/>
- Garavito, Y. (2014). Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014. Retrieved April 3, 2018, from

<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4982>

Guerra, S., Prochnow, A., Trevizan, M., & Guido, L. (2011). El conflicto en el ejercicio gerencial del enfermero en el ámbito hospitalario. *Latino-Am. Enfermagem*, 19, 10–20.

Retrieved from www.eerp.usp.br/rlae

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación* (4th ed.).

Mexico: McGraw-Hill. Retrieved from

https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo,

Ed.). Madrid: I.N.S.H.T. Madrid. Retrieved from

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO/DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero pdf/Estres laboral.pdf>

Ilíuta, O. (2013). Employee motivation and organizational performance. *Review of Applied*

Socio- Economic Research , 5(1), 53–60. Retrieved from

ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/rse/wpaper/R5_5_DobreOvidiuIliuta_p53_60.pdf

Instituto de Ingenieria del Conocimiento. (2013). Motivación y Reconocimiento - IIC.

Retrieved April 24, 2018, from <http://www.iic.uam.es/rr-hh/motivacion-y-reconocimiento/>

Jhonson, D. (1990). El Cuidado: DOROTHY JHONSON. Retrieved April 24, 2018, from

<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/dorothy-jhonson.html>

Laguna, J. (2014). *Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad*

- de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013*. Universidad Nacional de San Marcos. Retrieved from http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4526/1/Laguna_Bocanegra_Jhaydy_2014.pdf
- Lopategui, E. (2014). Estrés. Retrieved April 24, 2018, from <http://www.saludmed.com/Bienestar/Cap4/Estres-D.html>
- Mishel, M. (1988). Teoría de la incertidumbre frente a la enfermedad. Retrieved April 24, 2018, from <https://es.slideshare.net/javipintol/teora-de-la-incertidumbre-frente-a-la-enfermedad>
- Morales, C. (2006). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Universidad Nacional de San Marcos. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/546/Morales_lc.pdf;jsessionid=0FAE7276A495244B077FFF826BBCF646?sequence=1
- Nájera, S. (2012). Revista electrónica de . *Portales Medicos.Com*, 20, 5. Retrieved from <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/4984/1/Reconocimiento-del-trabajo-de-Enfermeria-como-profesion>
- Neuman, B. (2002). Modelo de sistemas. Retrieved April 24, 2018, from https://nanopdf.com/download/betty-neuman-4_pdf
- OMS. (2010). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido . Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- OMS, O. M. de la S. (2015). OMS | Enfermería. Retrieved April 24, 2018, from

<http://www.who.int/topics/nursing/es/>

OPS. (2016). OPS OMS | Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Retrieved April 24, 2018, from 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

OPS, O. P. de la S. (2015). Enfermería en las Américas - Datos. Retrieved April 3, 2018, from http://www.paho.org/hq/index.php?id=10948&lang=es&option=com_content&Itemid=192

6

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés Laboral*. Ginebra. Retrieved from http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Palacios, M., & Montes, V. (2017). Condiciones de Trabajo y Estrés en Académicos Universitarios. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 49–53. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100049>

Quiroga, A. (2015). El manejo profesional de los conflictos: estrategias para mejorar los ambientes de trabajo. *Revista de Enfermería*, 12, 20–23. Retrieved from [http://www.fundasamin.org.ar/archivos/El manejo profesional - Quiroga.pdf](http://www.fundasamin.org.ar/archivos/El%20manejo%20profesional%20-%20Quiroga.pdf)

Ramos, E. (2014). *Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal -2011*. Universidad Nacional de San Marcos. Retrieved from http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4527/1/Ramos_Tipian_Elizabeth

_Giovanna_2014.pdf

Ribera, D., Cartagena, E., Reig, A., Romá, M., Sans, I., & Catuana, A. (2015). *Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería*. (Universidad de Alicante, Ed.). Madrid: Espagráfic.

Retrieved from

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig_Ferrer_Estrés_laboral.pdf

Rodríguez, M., & Bazán, C. (2015). *Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente Trujillo - 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego. Retrieved from

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1695/1/RE_ENFER_ESTRES-LABORAL.ENFER-CALID.CUIDAD-ADULTO_TESIS.pdf

Soledad, M. (2008). Estudio preliminar sobre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras de unidades de terapia intensiva (UTI). *Scielo*, 25(1), 5–27.

Retrieved from http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272008000100001

Souza, J., Costa, P., & Hoffmeister, E. (2011). Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale. *Latino-Am. Enfermagem*, 19(90619–900), 20–25. Retrieved from www.eerp.usp.br/rlae

Suarez, S. (2012). *Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de asturias*. Universidad de Oviedo. Retrieved from http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/4064/3/TFM_Silvia_Suárez_Díaz.pdf

Torrents, R., Ricart, M., Ferreiro, M., López, A., Renedo, L., Lleixà, M., & Ferré, C. (2013).

Ansiedad en los cuidados: una mirada desde el modelo de Mishel. *Index de Enfermería*, 22(1-2), 60-64. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962013000100013>

Zaldívar, D. (1996). *Conocimiento y dominio del estrés*. España: Editorial Científico-Técnica.

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Evaluación del estrés laboral

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer con qué frecuencia estas situaciones han producido tensiones o estrés en su unidad. Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas han sido estresantes para Ud., en los últimos 6 meses. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la frecuencia con que Ud. cree que cada situación ha sido estresante para Ud.

Datos generales.

Edad:

Servicio de hospitalización.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

Especialidad: Si () No () especifique.....

Estado civil: Soltera(o) () Casada(o) () Conviviente () Viuda(o) ()

¿Con qué frecuencia usted siente que estas situaciones son estresantes?

0 = Nunca 1 = Rara Vez 2 = Ocasionalmente 3 = Muy frecuentemente

	0	1	2	3	4
Tener tanto trabajo que no todo puede estar bien hecho.					
Tener conflictos con supervisores y/o administradores.					
Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.					
No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.					

Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.					
Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.					
Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.					
No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.					
Tener conflictos con compañeros.					
Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.					
Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.					
Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.					
Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres.					
Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos.					

Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.					
Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes.					
No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.					
Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes.					
Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente.					
No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.					
No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.					
Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.					
No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.					
Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.					
Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.					

Sentir que no hay desafíos en su trabajo.					
Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.					
Preocuparse por los pacientes terminales.					
No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.					
Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes					

Apéndice C. Confiabilidad de los instrumentos**Confiabilidad Alpha de Conbrach****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.700	0.782	30

Apéndice D Consentimiento informado**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN UNIDAD DE POSGRADO CIENCIAS DE LA SALUD****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estrés laboral en el personal de enfermería en el servicio de Emergencia Adulto

Estimado Sr. (a): El presente cuestionario es parte de un estudio de investigación, a través del cual se pretende recolectar información confiable y clara. Toda información que usted brinde será recolectada y procesada en forma anónima, lo cual será utilizada de manera confidencial por el equipo de investigadores responsables del estudio. En ningún momento se difundirá la información individual; si tiene alguna duda puede solicitar su aclaración, su aporte es muy valioso. Le agradecemos nos brinde información verdadera. Muchas Gracias.

Cuento con su participación: SI () NO ()

Nombre del investigador..... Fecha: San Isidro 2018

Título: Estrés laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Ricardo Palma

Autores : Lic. Vanessa Verónica, Yaya García, Lic.Lisseth Cristina, Jurado Castillo, Lic.Eduardo Genaro, Serrano Zegarra

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGI
				A
<p>Principal:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional ? 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional .</p>	<p>La variable no está sujeta a comprobación ya que no permite explicar los hechos del estudio.</p>	<p>Variable</p> <p>Principal</p> <p>Estrés.</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo: básico</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 30 enfermeras</p>
<p>Específico:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión conflicto en trabajo del Servicio de Emergencia</p>	<p>Específico:</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional 2018?</p>	<p>El nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la</p>	<p>Variables</p> <p>Secundarios</p> <p>Edad</p> <p>Sexo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Instrumento inventario De</p>

<p>Adulto de la Clínica Internacional 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión incertidumbre profesional del Servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión insatisfacción de reconocimiento del servicio de emergencia adulto de la Clínica Internacional 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión responsabilidad del Servicio de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional 2018?</p>	<p>Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión conflicto en el trabajo, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión incertidumbre profesional, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión insatisfacción de reconocimiento, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral según su dimensión responsabilidad, que experimentan los enfermeros de los Servicios de Emergencia Adulto de la Clínica Internacional?</p>	<p>Clínica Internacional.</p>	<p>Estado Civil</p> <p>Experiencia laboral</p> <p>Trabaja en otros lugares</p>	<p>Wofgang</p>
---	--	-------------------------------	--	----------------

Apéndice E. Matriz de consistencia

Apéndice F. Base de datos de la prueba piloto

	P1	P2	P3	P4	P8	P9	P10	P11	P16	P18	P24	P27	P28	p12R	p13R	p14R	p15R	p20R	p21R	p22R	p23R	p26R	P29
P1	1	0.041	0.302	0.423	0.011	0.179	0.058	0.082	0.533	0.483	0.06	0.268	0.044	0.364	0.532	0.424	0.4	0.123	0.351	0.168	0.152	0.404	0.032
P2	0.041	1	0.862	0.489	0.749	0.699	0.641	0.298	-	-0.05	-	0.114	0.822	0.531	-	-0.64	-	0.52	0.663	0.247	0.655	0.286	-
P3	0.302	0.862	1	0.587	0.814	0.754	0.673	0.341	-	0.116	-	-	0.65	0.659	0.039	-0.44	-	0.499	0.636	0.051	0.433	0.274	-
P4	0.423	0.489	0.587	1	0.635	0.843	0.604	0.284	0.487	-	-0.53	-	0.581	0.452	-	-	0.212	0.425	0.407	-	0.284	0	-
P8	0.011	0.749	0.814	0.635	1	0.916	0.601	0.499	-	-	-	-	0.64	0.505	-	-	-	0.459	0.413	-	0.324	-	-
P9	0.179	0.699	0.754	0.843	0.916	1	0.615	0.399	0.136	0.265	0.483	0.325	0.742	0.541	-	-	-	0.504	0.473	-	0.409	-	-
P10	0.058	0.641	0.673	0.604	0.601	0.615	1	0.541	0.067	0.316	0.435	0.292	0.366	0.248	-	-	0.024	0.291	0.139	-	0.014	-0.24	-0.74
P11	0.082	0.298	0.341	0.284	0.499	0.399	0.541	1	0.497	0.316	0.042	0.438	0.063	0.224	-	-0.27	0.075	0.264	-	-	-	-	-
P16	0.533	-	-	0.487	-	0.158	-	-	1	0.125	-	0.205	0.051	0.03	0.408	0.596	0.553	-	0.045	0.064	0.094	0.019	0.085
P18	0.483	-0.05	0.116	-	-	-	-	-	0.125	1	0.275	0.117	-	0.484	0.729	0.114	0.003	0.322	0.568	0.249	0.033	0.858	0.286
P24	0.06	-	-	-0.53	-	-	-	-	-	0.275	1	0.047	-	-	0.226	0.152	0.073	-	-	0.032	-	0.102	0.438
P27	0.268	0.114	-	-	-	-	-	-	0.229	0.117	0.047	1	0.201	-	0.088	0.237	-	-	0.107	0.767	0.651	0.277	0.203
P28	0.044	0.822	0.65	0.581	0.64	0.742	0.366	0.063	0.205	0.117	0.047	1	0.201	-	0.088	0.237	-	-	0.107	0.767	0.651	0.277	0.203
p12R	0.364	0.531	0.659	0.452	0.505	0.541	0.248	0.224	0.03	0.484	-	-	0.563	1	0.034	-	-	0.85	0.875	0	0.274	0.647	-
p13R	0.532	-	0.039	-	-	-	-	-	0.408	0.729	0.226	0.088	-	0.034	1	0.606	0.457	-	0.052	0	-	0.356	0.376
p14R	0.424	-0.64	-0.44	-	-	-	-	-	0.596	0.114	0.152	0.237	-	-	0.606	1	0.798	-	-0.49	-	-	-	0.55
p15R	0.4	-	-	0.212	-	-	0.024	0.075	0.553	0.003	0.073	-	-	-	0.457	0.798	1	-	-	-	-	-	0.402
		0.656	0.349	0.332	0.167							0.291	0.599	0.246				0.289	0.477	0.482	0.658	0.346	

p20R	0.123	0.52	0.499	0.425	0.459	0.504	0.291	0.264	-	0.322	-	-	0.552	0.85	-	-	-	1	0.784	-0.14	0.176	0.55	-
									0.141		0.221	0.336			0.162	0.532	0.289						0.504
p21R	0.351	0.663	0.636	0.407	0.413	0.473	0.139	-	0.045	0.568	-	0.107	0.704	0.875	0.052	-0.49	-	0.784	1	0.358	0.598	0.836	-
									0.037		0.207						0.477						0.473
p22R	0.168	0.247	0.051	-	-	-	-	-	0.064	0.249	0.032	0.767	0.343	0	0	-	-	-0.14	0.358	1	0.83	0.463	0.073
				0.117	0.123	0.073	0.332	0.401									0.108	0.482					
p23R	0.152	0.655	0.433	0.284	0.324	0.409	0.014	-	0.094	0.033	-	0.651	0.779	0.274	-	-	-	0.176	0.598	0.83	1	0.419	-
									0.218		0.268				0.278	0.406	0.658						0.409
p26R	0.404	0.286	0.274	0	-	-	-0.24	-	0.019	0.858	0.102	0.277	0.304	0.647	0.356	-	-	0.55	0.836	0.463	0.419	1	0.015
					0.045	0.015		0.258								0.211	0.346						
P29	0.032	-	-	-	-	-	-0.74	-	0.085	0.286	0.438	0.203	-	-	0.376	0.55	0.402	-	-	0.073	-	0.015	1
		0.843	0.818	0.623	0.823	0.817		0.399					0.819	0.541				0.504	0.473		0.409		
p5R	0.011	0.201	0.003	0.037	0.1	0.126	-	-	-	0.126	0.19	0.364	0.446	0.161	-	-	-	0.189	0.413	0.518	0.581	0.401	-
							0.422	0.273	0.012						0.298	0.436	0.481						0.033
r6R	0.244	-	-	-	-	-	-	0.099	-	0.205	0.068	0.275	-	-	0.174	0.163	0.193	-	-0.09	0.216	-	0.156	0.48
		0.224	0.266	0.065	0.224	0.236	0.313		0.065				0.305	0.261				0.189			0.009		
p7R	0.107	-	0.032	0.124	0.205	0.171	-	-	0.288	0.101	-	-	-	0.268	-	-	0.07	0.09	0.115	-	-	0.049	0.14
		0.183					0.383	0.154			0.075	0.295	0.065		0.024	0.208				0.082	0.017		
p25R	0.039	0.841	0.675	0.628	0.71	0.799	0.42	0.207	-	-	-0.47	0.036	0.95	0.671	-	-	-	0.691	0.755	0.234	0.696	0.326	-
									0.045						0.519	0.683	0.579						0.799
										0.111													
p30R	0.09	-	-	-	-	-	-	-	-	0.036	0.359	0.247	-	-	0.119	0.174	0.075	-	-	0.041	-	0	0.351
		0.276	0.299	0.313	0.278	0.351	0.322	0.043	0.104				0.293	0.385				0.453	0.289		0.129		
p19R	0	0.757	0.555	0.673	0.64	0.796	0.576	0.324	0	-	-	0.089	0.874	0.413	-0.64	-	-	0.487	0.465	0.133	0.603	0	-
										0.431	0.533						0.467	0.404					0.796
p17R	0.064	-	-	-	-	-	-	-	0.11	0.103	0.429	0.044	-0.92	-	0.547	0.8	0.647	-	-0.74	-	-	-	0.772
		0.813	0.654	0.554	0.745	0.772	0.322	0.168						0.663				0.681		0.219	0.671	0.319	

Apéndice G. Otros

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la validez del cuestionario del proyecto de investigación:

Estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de la clínica Ricardo Palma.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

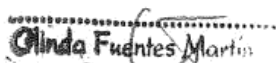
Juez N°: 2

Fecha actual: 14-02-18

Nombres y Apellidos de Juez: Olivia Rosa Franco Martínez

Institución donde labora: Clinica Ricardo Palma.

Años de experiencia profesional o científica: 17a


Olinda Fuentes Martín
ENFERMERA
C.E.P. 001

Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la validez del cuestionario del proyecto de investigación:

Estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de la clínica Ricardo Palma.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

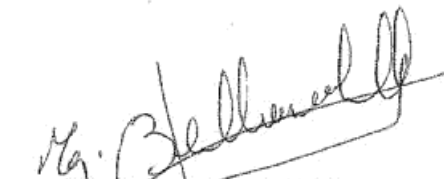
Juez N°: _____

Fecha actual: 14-02-18

Nombres y Apellidos de Juez: Jose Luis Salazar Huero

Institución donde labora: Hospital Camión

Años de experiencia profesional o científica: 10 años


Firma y Sello
CEP: 41600