



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**FACTORES LABORALES RELACIONADO AL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL  
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS  
INTENSIVOS NEONATALES DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN**

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

**AUTOR: MANRIQUE QUISPE, MARLENE ELIZABETH**

**ASESOR: Dr. GÓMEZ GONZALES, WALTER**

**LIMA- PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis a mi familia, quienes fueron mi sustento, motivación y signo de apoyo, ya que pusieron fe y esperanza en la culminación de este objetivo en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la salud y guía en una vocación de servicio.

Al Dr. Walter Gómez, por su constante apoyo, guía y motivación.

A la Dra. María Elena Aguilar del Águila, directora del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, por su colaboración en la ejecución del presente estudio.

A la Jefa de enfermeras Lic. María Elena Lazón Sifuentes y todo el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, por su colaboración y apoyo incondicional en la presente investigación.

Y a mis amistades Lucero Robles y Jorge Ramos, por brindarme su ayuda y apoyo.

**ASESOR DE TESIS: Dr. Gómez Gonzales, Walter**

## **JURADO**

Presidente: Mg. Julio Mendigure

Secretaria: Mg. Reyda Canales.

Vocal: Dr. Sherin Krederth.

## INDICE

	<b>pág.</b>
Resumen.....	x
Summary.....	xii
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1.    Objetivos Generales.....	17
1.4.2.    Objetivos Específicos.....	17
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Base Teórica.....	27
2.3. Terminología de términos.....	35
2.4. Hipotesis.....	35
2.5. Variables.....	36
<b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>40</b>
3.1. Tipo y método de Investigación.....	40
3.2. Población.....	40
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	41
3.4. Procesamiento de datos y análisis estadístico.....	42
3.5. Aspectos éticos.....	42

<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Resultados.....	44
4.2. Discusión.....	50
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
5.1 Conclusiones.....	53
5.2 Recomendaciones.....	54
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1 Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2016.	49



## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Factores laborales relacionados al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides- Callao, 2016.	45
Tabla 2 Factor presión y exigencia relacionado al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2016.	46
Tabla 3 Factor organizativo y burocrático relacionado al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2016.	47
Tabla 4 Factor ambiental relacionado al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2016.	48
Tabla 5 Predominancia de los factores laborales (presión y exigencia, organizativo y burocrático y ambiental) en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2016.	50

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre factores laborales y nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. **Materiales y Métodos:** Investigación de tipo cuantitativo, correlacional y transversal; la población estuvo constituida por 30 profesional de enfermería que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, los instrumentos utilizados fueron Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario “Respuesta emocional al estrés emocional modificado” y el análisis estadístico se realizó en el programa SPSS 20. **Resultados:** Existe una relación muy baja entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral, se halló una relación una relación muy baja entre el factor presión y exigencia con el nivel de estrés laboral y una relación nula con los factores organizativo y burocrático y ambiental, el profesional de enfermería presento un nivel de estrés laboral bajo en un 63,3%(19) y un predominio en los factores laborales organizativo y burocrático y ambiental con 46,7%(14) respectivamente. **Conclusiones:** Existe una relación muy baja entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral, factores organizativo y burocrático, presión y exigencia y ambiental.

## SUMMARY

**Objective:** Determine the relationship between occupational factors and level of work stress in nursing professionals of the Neonatal Intensive Care Unit of Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016 National Hospital. **Materials and methods:** Investigation of quantitative, correlational and transversal; the population consisted of 30 registered nurses working in the neonatal intensive care unit, the instruments used were inventory of Maslach Burnout Inventory (MBI) and the 'Emotional response to emotional stress modified' questionnaire and statistical analysis was performed in the program SPSS 20. **Results:** A very low relation exists between the factors and the level of labor stress, pressure and demand found a very low relation between the factors at the level of labor stress and a void relation with the organizational and bureaucratic and environmental factors, the professionals of infirmary presented a level of labor stress low in 63, 3%(19) and a predominance in the labor organizational and bureaucratic and environmental factors with 46, 7%(14) respectively. **Conclusion:** A very low relation exists between labor factors and level of labor stress.

**Key words:** Stress work, factors organizational and bureaucratic, pressure and demand and environmental.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales causantes de enfermedades que afectan la salud de los empleadores y así mismo provoca la disminución de la productividad, ya que un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que labore tendrá peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo (1).

La Organización Internacional del Trabajo, define que el estrés es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (2).

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo o grupo de individuos ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, sometiéndolo a pruebas de sus propias capacidades para afrontar dicha situación (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que el 85% del personal de salud a nivel mundial presentan síntomas de estrés asociados a las condiciones de trabajo y que a lo largo de la vida el 68% de la población desarrolla algún trastorno relacionado al estrés (4).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año 2002, reportó que el 28% de los trabajadores de la Unión Europea padecieron de estrés laboral y más del 50% de ausentismo se relaciona a ello, y en Estados Unidos, según la revista Economía, el 50% a 60% de jornadas laborales se pierde a causa del estrés (5).

Así mismo la Organización No Gubernamental (ONG) trabajando.com, reportó que el 78% de una muestra de cuatro mil trabajadores encuestados en Perú dijo haber sufrido estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, reuniones y obligaciones propias de la función que desempeñan (6).

De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a preocupaciones por las condiciones laborales.

Así mismo, una encuesta de 2009 realizada en Argentina mostró que un 26,7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales, revelando que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y en Chile, en el año 2011, se encontró que el 27,9% de los trabajadores reportó estrés y depresión por sus empresas (7).

En el año 2009, se realizó un estudio sobre la prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud Lima Este, encontrando incidencia de casos de estrés laboral en un 31,4% en general, siendo el género femenino el más afectado (79,3%) y con respecto al perfil de los grupos ocupacionales se ubicó en segundo lugar a las enfermeras (19,5%), considerando que el personal contratado con 68,3% y que tienen un tiempo laboral de 1 a 5 años con 57,7%, son los que mayormente presentan incidencia de estrés laboral (8).

En el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, se realizó un estudio sobre el nivel de estrés laboral en 42 enfermeros en los servicios de medicina y áreas críticas, obteniendo un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización, quedando como recomendación realizar estudios de investigación en aspectos que contribuyan mejorar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería que se encuentra en estados de estrés y a su vez promover el desarrollo de estrategias que permitan fortalecer la capacidad de afronte del personal enfermero hacia el estrés laboral (9).

Según el Plan Operativo Anual del año 2011 de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de la Provincia Constitucional del Callao, manifiesta que el estrés laboral influye sobre la cultura organizacional. En la Unidad de Cuidados Intensivos, ingresan recién nacidos con alto grado de complejidad, los cuales siendo lábiles pueden adquirir otras enfermedades, por ello la UCI está dividido en 3 unidades y cuenta con 17 incubadoras y 4 cunas térmicas, sin embargo la demanda de ingresos de recién nacidos excede al total de unidades de la UCI de

Neonatología, ya que los pacientes requieren un arduo monitoreo y valorización para sus cuidados, actualmente la UCI cuenta con 30 profesionales de enfermería especializados, y la distribución se realiza por el grado de dependencia, sin embargo debido a las ausencias de personal en otros servicios, la jefatura de enfermería opta por retirar enfermeras de la UCI para poder cubrir otros servicios hospitalarios. También el profesional de enfermería refirió:

Lic. 1" Siento que trabajo bajo presión".

Lic. 2" Nunca reconocen el esfuerzo de mi trabajo y de otras licenciadas".

Lic. 3" Realizo trabajos de otros colegas, los cuales toman hasta 3 horas de mi turno".

Lic. 4" No almorzamos a la hora que deberíamos".

Lic. 5" Hice saber mis inquietudes y disconformidad, sin embargo, al mes siguiente me rotaron de otro servicio, haciendo saber que ello era la solución".

Por lo expresado, se formula la siguiente interrogante:

### **1.2 Formulación del problema**

¿Existe relación entre los factores laborales y nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, ¿Callao, 2016?

### **1.3 Justificación**

En la actualidad, se reconoce que el estrés laboral es un problema de salud pública presente, que afecta al trabajador e incide en la satisfacción laboral del mismo, el Ministerio de Salud (MINSa) a través de la Dirección General de Salud (DIGESA) recomienda realizar a nivel institucional una auditoría del

estrés, a fin de llegar a un diagnóstico completo para su prevención oportuna (5).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 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 (10).

Así mismo, las leyes vigentes en Perú reconocen la importancia de la adecuada salud integral del trabajador para su adecuado desempeño, como la Ley N° 29783 (de seguridad y salud en el trabajo) en el principio N° IX de protección de los trabajadores, señala *“tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que le garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente en forma continua, así como proponer a que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable y que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales”*(11), y la Ley del Trabajo del Enfermero Peruano N° 27669, que manifiesta un conjunto de disposiciones que reconocen la necesidad de salvaguardar la salud física y mental de estos profesionales, siendo algunas de ellas: *“La enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud tiene derecho a contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y, asimismo, contar con condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora”*, el empleador en todas las instituciones de salud a través de la Oficina de Salud Ocupacional deber realizar exámenes



médicos de salud preventiva cada seis meses orientado por el tipo de riesgo laboral: clínico, de salud mental y otros que se estimen convenientes (12).

En la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, el personal de enfermería reveló que asume trabajos de otro personal de salud, en otras circunstancias trabajan jornadas dobles o triples, no valorizan el desempeño laboral, laboran bajo presión con bajos salarios y trabajan sin haber ingerido alimento, lo cual repercute en la salud y existe deficiencia de materiales tangibles para el desempeño de sus labores.

La importancia de realizar la presente investigación radica en determinar los factores laborales que se relacionen al nivel de estrés, al cual el personal de enfermería es sometido.

#### **1.4 Objetivos**

##### **1.4.1 Objetivo general**

- Determinar la relación entre factores laborales y nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre los factores presión y exigencia, ambientales y organizativos y burocráticos con el nivel de estrés en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.
- Establecer el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

- Identificar su predominancia de los factores laborales (presión y exigencia, ambientales y organizativos y burocráticos), en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Castillo Ávila I. Y, Torres Llanos N, Ahumada Gómez A, Cárdenas Tapias K. y Licon Castro S. (2014) “Estrés laboral en enfermería y factores asociados”, Colombia (13), estudio analítico de corte transversal, tuvo como objetivo determinar los factores asociados al estrés laboral, la muestra estuvo constituida de 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, se utilizó el instrumento “The Nursing Stress Scale”. En los resultados se encontró una prevalencia alta de estrés con un 33,9% (53), y las variables asociadas al estrés fueron ser menores de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en 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. Su conclusión fue que la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales.

Alvarado Yanybis L. (2014), “Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Centro Médico Valle de San Diego”, Venezuela (14), estudio descriptivo y de corte transversal, tuvo como objetivo

determinar el nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas en sus factores físicos, psicológicos y sociales, la población de estudio fue de 25 enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos, para evaluar se utilizó el instrumento OIT (Organización Internacional del Trabajo). En los resultados se halló que el 52% de enfermeras presenta un nivel alto de factores estresantes, y que el 76% presenta un nivel medio en manifestaciones biológicas del estrés. Concluyendo que el personal de enfermería presenta un nivel alto de estrés laboral relacionado a las manifestaciones biológicas.

Campero L, De Montis J. y Gonzales R. (2012) “Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo”, Argentina (15), estudio cuantitativo y transversal, tuvo como objetivo determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes, la muestra estuvo compuesta de 27 enfermeros, la recolección de datos se adquirió de entrevistas semi-estructuradas con preguntas de tipo cerradas. Los resultados mostraron que el 30% no percibió estrés laboral, mientras el 70% del personal lo percibió frecuentemente o muy frecuentemente, la sobre carga de trabajo y la mala distribución de personal son factores que se asocian. En conclusión, obtuvieron que una administración adecuada del equipo de trabajo podría ser la solución al estrés laboral y a la exposición de factores desencadenantes del fenómeno.

Garza H. R, Meléndez M. M, Castañeda H. H, Aguilera P. A, Acevedo P. G, et al. (2011) “Nivel de estrés en enfermeras que laboran en áreas de

hospitalización”, México (16), estudio descriptivo y transversal, con el objetivo de 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 muestra fue conformada por 148 enfermeras, se utilizó la Nursing Stress Scale como instrumento de obtención de datos. Los resultados evidenciaron que el nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado, la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre a los tratamientos y la falta de apoyo de los superiores, son los factores que generan mayor estrés, y entre los agentes estresores se encuentra la falta de personal, sufrimiento del paciente, realizar tareas que no le competen, la ausencia del médico en urgencias. En conclusión, la muerte, sufrimiento y sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés laboral.

Carrero García I.J y Hernández Rojas C. M. (2011) “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería”, Venezuela(17), estudio descriptivo con diseño no experimental de campo, con el objetivo de determinar el impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el ambulatorio Dr. “Luis Guada Lacau”, la muestra fue conformada por 20 enfermeras, para la obtención de datos se aplicó un cuestionario de 18 preguntas de tipo dicotómicas cerradas, del cual se halló que el estrés afecta al 90% de los profesionales de enfermería de la institución, y el 60% refiere que influye negativamente al desempeño laboral, y un 50% afecta a su salud, por ello el estrés es un factor

determinante en el desempeño laboral y afecta de manera negativa la salud del personal de enfermería.

Andrade Espino Cruz A. (2011), "Factores que condicionan estrés en el personal de enfermería" México (18), estudio descriptivo y transversal, con el objetivo de identificar los factores que condicionan estrés en el personal de enfermería, la muestra fue de 141 sujetos de ambos sexos, el instrumento utilizado fue la Escala de Rangos de Reajuste social, adaptándolo tanto al modelo de sistema de Betty Neuman, con la escala de Likert. Los resultados mostraron que los estresores intra- personales presentan valores altos de estrés, debido a una alta frecuencia de conflictos entre compañeros y para los inter- personales, lo calificaron como extremadamente estresante, ya que su ambiente laboral es conflictivo. En conclusión, las enfermeras manifiestan que la experiencia laboral hospitalaria es moderadamente estresante, y reduciendo los estresores intra e inter personales reducirían el estrés laboral.

Barrios Lamar H.G. y Carolina Carvajal D.(2010), "Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el "Hospital Ruiz y Paez", Ciudad Bolívar", Venezuela(19), estudio descriptivo y transversal, con el objetivo de determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisio-psicologicas del personal de enfermería que labora en el área de emergencias de adultos, la población fue de 44 enfermeros (as), para obtener la información se aplicó el cuestionario "Nivel de estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos del hospital

Ruiz y Paez”, diseñado por Ascano y Coronado. Entre los resultados más significativos, se encontró que el (100%) del personal de enfermería presentan algún grado de estrés; que el (63.64%) se encuentran en un nivel bajo, 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 por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etéreo predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%), 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 significativas es la ansiedad (54.54%).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Sánchez Vera K.M, Loli Ponce R.A y Sandoval Vega H. (2015), “Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias-Instituto de Gestión de servicios de salud”, Perú(20), estudio descriptivo y de corte transversal, con el objetivo de determinar la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias, la población estuvo conformada por 158 personal asistencial, se empleó dos instrumentos un cuestionario y un inventario de Maslachburnout Inventory, del cual el 67% de estrés laboral sin diferencia estadística entre ellos; existe diferencia estadística significativa de la mayor frecuencia de estrés laboral (77,3%) en el grupo de 27 a 30 años de edad

que en los mayores de 30 años (65,2%); estrés laboral no se presentó estadísticamente diferente entre los solteros (70,4%), casados (71,4%) o divorciados (80,0%) en conclusión la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre-hospitalario es alto en un 67.7%.

Correa Cruzado W, (2013) “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el hospital María Auxiliadora” Perú (21), estudio descriptivo y corte transversal, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeros del Servicio de Emergencia, la población estuvo conformada por 42 enfermeros, la técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory, los resultados el 72% (30) tienen medio, 14% (06) alto y 14% (06) bajo. En agotamiento emocional, 62% (26) es medio, 21% (09) alto y 17% (07) bajo. En la despersonalización 62% (26) tiene medio, 19% (08) alto y 19% (08) bajo, en realización personal 79% (33) es medio, 14% (06) bajo y 07% (03) alto. En conclusión, el nivel de estrés laboral en enfermeros en el servicio de emergencia es de medio a bajo ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo.

Curiñaupa Guzmán L. (2013) “Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho”, Perú (22), el estudio es descriptivo y de corte transversal, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia, La población estuvo conformada por 16 enfermeros, la técnica fue la encuesta y el instrumento de Maslach Burnout Inventory, en los resultados se halló que el 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3)



alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto, en conclusión, el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia es medio por que se sienten cansado al final de su jornada de trabajo.

Taípe Peña N.(2013), “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP”, Perú(23), el estudio es descriptivo y de corte transversal, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de Neonatología, la muestra estuvo conformada por 42 enfermeras, la técnica fue la encuesta y el inventario de Maslach, en los resultados se evidencio que el 55%(23) tienen nivel de estrés medio, 24%(10) alto y 21%(9) bajo. En la satisfacción laboral 45%(19) tienen satisfacción media, 29%(12) baja y 26%(11) alta, en conclusión, el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo.

Marchena Ciudad E y Medina Tuesta I. (2013), “Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo”, Perú (24), el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, el objetivo fue comparar los niveles de estrés psicológico de enfermeras de

la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Belén de Trujillo con las enfermeras del hospital regional docente, la muestra estuvo constituida por 20 enfermeras, el instrumento utilizado fue “the Nursing Stress Scale” de Pamela Gray-Toft y Jaimes Anderson, en los resultados se evidenciaron que el 70% de las enfermeras del HRDT y el 60% del HBT, presentaron nivel de estrés psicológico bajo; en tanto que el 40% restante del HBT y 30% del HRDT, presentaron alto nivel de estrés psicológico, en conclusión no existe diferencias significativas en los niveles de estrés psicológico presentados en las enfermeras del HRDT y HBT.

Coronado Luna L. (2006) “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, Perú(25), estudio de tipo aplicativo, cuantitativo, método descriptivo, transversal y retrospectivo, tuvo como objetivo determinar el nivel del estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de áreas críticas y medicina, la población fue de 42 enfermeros asistenciales, los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joana Fornes. Se obtuvo que del 100%(42) de los profesionales de enfermería, el 64,29%(27) presentó un nivel medio de estrés, el 21.43%(9) un nivel bajo y 14.29%(6) un nivel alto, llegando a la conclusión que las enfermeras presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

## **2.2 Base teórica**

### **2.2.1 Definición del estrés:**

Hans Selye, el primero en definir el término estrés, lo manifestó como un síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta del organismo ante los diferentes estímulos (23).

Así mismos autores como Tomas Holmes, se refiere al estrés como un acontecimiento que requiere adaptación por parte del individuo. Así, el estímulo de estrés es una circunstancia inusual o extraordinaria que se presentan en las rutinas de vida (26), también Gómez Ortiz, refiere que el estrés es una experiencia de sufrimiento que se da en la vida rutinaria del hombre que le hace conocer la realidad del mundo y la suya propia, lo que favorece a su adaptación (27), así como Lazarus y Folkman, que afirman que el estrés no siempre constituye un proceso negativo en la vida, pues dependerá de la perspectiva del hombre, para afrontar el proceso de las consecuencias(28).

Y sin dejar de mencionar la Organización Mundial de la Salud (O.M.S) refiere, que el estrés, es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción (29).

#### **2.2.1.1 Fases del estrés**

Selye, manifiesta que existe el síndrome general de adaptación en el cuerpo, presentándose en las siguientes fases:

- Fase de reacción de alarma: ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico (sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de la frecuencia respiratoria aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de y la secreción de la adrenalina y noradrenalina) y se genera también una activación psicológica (ansiedad, inquietud y aumentando la capacidad de atención y concentración); que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante.
- Fase de resistencia: fases que se conforma por un conjunto de estímulos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamientos destinados a enfrentar la situación de sufrimiento de la manera menos lesiva, ya que alcanza un alto nivel de resistencia, para presentar una capacidad de esfuerzo frente a la situación de estrés.
- Fase de agotamiento: Si la fase de resistencia fracasa y los mecanismos de adaptación no son eficientes, se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos y sociales, se vuelven crónicos e irreversibles, lo que puede conllevar a la adquisición de una enfermedad o la muerte (23).

### **2.2.2 Estrés laboral**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiere que, el estrés laboral es la reacción del individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud, define al estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los empleados confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a sus destrezas y habilidades y asumen el reto de enfrentar la situación (10).

Otros autores, manifiestan que hacer referencias al estrés en el ámbito laboral, abarca en la existencia del desequilibrio entre la demanda de profesionales y las capacidades para llevar a cabo las actividades encomendadas(30), y que múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada a factores psicosociales presentes en el trabajo, ya que contribuyen a dañar y agravar una enfermedad e influir resultados en las medidas de curación o rehabilitación ante un estrés laboral(31).

En resumen, podemos definir al estrés laboral como las nocivas reacciones físicas, psicológicas y sociales que ocurren en un ambiente laboral, debido a las exigencias que no igualan las capacidades, conocimientos y habilidades del trabajador, volviéndolo así más vulnerable.

#### **2.2.2.1 Manifestaciones del Estrés Laboral:**

- Cognitivas: Producen sensación de preocupación, indecisión, falta de concentración, desorientación, elocuencia, mal humor, hipersensibilidad, sentimientos de descontrol, etc.
- Motoras: Se evidencia con taquialia, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, hiporexia o hiperexia, conductas impulsivas, manías, risas nerviosas, bostezos, etc.

- Fisiológicas: Alteraciones al nivel cardiovascular, respiratorio, endocrinológico, musculoesquelético, inmunológico, entre otras (32).

#### **2.2.2.2 Tipos de Estrés Laboral:** existen dos tipos

- Episódico: Este tipo de episodio o escena tiene una aparición imprevista de gran intensidad, pero de corta duración.
- Crónico: Se presenta cuando el empleado es sometido frecuentemente a situaciones de ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteraciones de ritmos biológicos, responsabilidades y toma de decisiones, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas.

#### **2.2.2.3 Fuentes de Estrés Laboral**

El núcleo del estrés, se clasifica en diferentes sucesos al que se expone un trabajador, que son:

- Sucesos vitales intensos y extraordinarios: Aparece cuando se producen situaciones de cambio en el área laboral, entre ellos despido, cambio de servicio o área sin concordancia a las habilidades o capacidades del empleado, etc.
- Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: Son sucesos que provocan efectos psicológicos y biológicos más importantes que los acontecimientos vitales intensos, debido a que son procesos internos y externos que rodean al empleado, causando estrés, como, por ejemplo, el insuficiente abastecimiento de materiales para un procedimiento, materiales de bioseguridad, etc.

- Sucesos de tensión crónica mantenida: Acontecimientos que generan estrés mantenido durante periodos prolongados, que supone tener una asociación a un problema intrapersonal o externo a su campo laboral que influye en su labor (33).

#### **2.2.2.4 Consecuencias del Estrés Laboral:**

El estrés laboral presenta diferentes consecuencias y efectos negativos, debido a factores externos e internos del empleador, que afectan su desenvolvimiento en su labor, volviéndolo vulnerable, estos pueden ser:

- Consecuencias sociales: Se basa es factores que se encuentran en relación al entorno del trabajador, lo que es difícil de modificar debido a que el empleado se vuelve vulnerables en la adquisición de hábitos nocivos como el consumo de alcohol y cigarros o sustancias psicoactivas, provocando cambios en su conducta, sueño humor y agravando el estrés con conflictos conyugales, interpersonales, adquiriendo así el aumento de factores de riesgo.
- Consecuencias económicas: Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro incesante y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que sí bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, etc, son en realidad invalorable, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al 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”* (34).

- Consecuencias en la salud: Investigaciones demuestran que existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades, ya que se da una reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores, produciendo activación de respuestas hormonales y neurovegetativas que se traduce en: taquicardia, aumento de la presión arterial, diaforesis, hiporexia, hiperexia, dilatación de pupilas, náuseas, vómitos, inhibición del sistema inmunológico, aumento del metabolismo basal, etc. (35).

#### **2.2.2.5 El profesional de enfermería y el estrés laboral.**

La profesión de enfermería se caracteriza por el manejo de situaciones críticas, y un desempeño eficiente y efectivo, ya que su tarea requiere el cumplimiento de diferentes objetivos, con el hecho de satisfacer las necesidades del paciente, sin embargo, en la actualidad la enfermera ha tenido que sobrellevar la carga laboral con deficiencias en su entorno, dificultades personales y tener la responsabilidad de brindar un cuidado integral para evitar el aumento de tasas de mortalidad, es por ello que el personal enfermero debe contar con una alta concentración, responsabilidad, disciplina y exigencia para mantener una alta calidad en su trabajo.

Debido a lo mencionado anteriormente, un estudio realizado en la Universidad de Manchester, dedujo que la vocación de ser personal



enfermero se considera como una ocupación muy estresante, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional y por lo tanto experimenta altas prevalencias de trastorno psicológicos, enfermedades crónicas prevenibles, entre otras (36), ya que se concluye que la sobrecarga de trabajo, la demanda de pacientes, tiempo extraordinario, entre otros factores contribuyen las principales fuentes de estrés laboral en esta población, sin embargo, la incertidumbre por el trabajo y el temor de ser acusadas por mala praxis, van conformando una nueva escala de estresores (37).

#### **2.2.2.6 Factores relacionados al estrés laboral en enfermería.**

- Factores Personales: Son aquellas condiciones propias de cada individuo, que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad debido a que desconoce la habilidad de poder separar lo personal con lo laboral, y que es que a menudo estos factores se ven presentes en la familia, pareja el hogar deberes del hogar, poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones, así mismo se auto culpan, frustran y se siente impotentes en no poder absolver problemas como la mejoría del paciente y en los cuidados enfermeros que les brinda, también problemas en el trabajo de equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones, otros factores que se pueden asociar son la edad, sexo y estado civil.
- Factores Ambientales: Condiciones ambientales externas o del servicio, llamados estresores del ambiente físico, que ponen en riesgo la labor óptima del personal enfermero asistencial.

- La iluminación: Los turnos nocturnos no son iguales a los diurnos, pues existe un cambio total de luz y se vuelve se fuerza la visión.
  - El ruido: Trabajar con alarma continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.).
  - Vibraciones.
  - Ambientes contaminados: la percepción del riesgo biológico, mal desecho y clasificación del mismo son un factor de alto riesgo de adquirir enfermedades infecciosas, lo que repercute en el rendimiento y bienestar psicológico del personal, por el miedo de adquirir una enfermedad como SIDA o hepatitis.
  - La temperatura: A veces trabajar en un ambiente caluroso genera discomfort, así como los cambios bruscos de temperatura podrían traer enfermedades respiratorias o musculares.
- Factores relacionados con presión y exigencia o contenido del trabajo: Factores relacionados a las características del ejercicio profesional o actividades que son independientemente del lugar de trabajo, va en función al acoplamiento o el gusto de desarrollar una actividad que le compete como función de su profesión. Los estresores pueden ser: poco/ demasiado trabajo, ritmo de trabajo elevado, supervisión escasa/ elevada, falta de participación en la toma de decisiones, la carga mental de trabajo, el control sobre la tarea, estimulación lenta y monótona.

- Factores Organizativos: Factores inherentes a la institución donde se realiza la labor profesional, relacionándose a la disposición de personal , turnos laborables como mañana, tarde, noches, días festivos, y sin dejar de lado la presencia de eventos fortuitos que el profesional de enfermería de enfrentar con una inseguridad laboral, los estresores importantes que aparecen son: sobrecarga de trabajo, clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseños y características de los puestos, metas inalcanzables en cortos tiempos prefijados, conflicto de roles (objetivo o subjetivo), ambigüedad de roles, jornada de trabajo excesiva, responsabilidades y toma de decisiones, malas relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional, discrepancias con las metas de la carrera laboral, entre otras (38).

### **2.3 Terminología de términos**

- Nivel de estrés laboral: Son las respuestas que refiere el personal de enfermería que cumplen la labor asistencial en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en relación al desgaste emocional, físico, y profesional que experimentan como consecuencia de las jornadas laborales hospitalarias.
- Factores laborales: Son aquellos elementos en el ámbito laboral del personal de enfermería que genera estrés laboral, considerando a los factores relacionados con la presión y la exigencia, factores organizativos, burocráticos, factores ambientales.

### **2.4 Hipótesis:**

- **Ha:** Existe relación entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral en las licenciadas en enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Bellavista- Callao, 2016.
- **Ho:** No existe relación entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral en las licenciadas en enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Bellavista- Callao, 2016.

## 2.5 Variables

Dependiente: Nivel de estrés laboral.

Independiente: Factores laborales.

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	VALOR
Nivel de estrés laboral (Es el grado de desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad para llevar a cabo sus objetivos)	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento.</li> <li>- Despersonalización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento agotado.</li> <li>• Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.</li> <li>• Siento que mi trabajo me está desgastando.</li> <li>• Me siento enérgico en mi trabajo.</li> <li>• Siento que trabajar en contacto directo con la gente todo el día me cansa.</li> <li>• Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</li> <li>• Siento que estoy tratando a los pacientes, como si fueran objetos.</li> </ul>	Ordinal	<p><b>1. Agotamiento emocional:</b> Bajo puntaje: 0- 7. Medio puntaje: 8- 16. Alto puntaje: 17- 54.</p> <p><b>2. Despersonalización</b> Bajo puntaje: 0- 2. Medio puntaje: 3- 8. Alto puntaje: 9- 30.</p> <p><b>3. Realización personal en el trabajo:</b> Bajo puntaje: 0- 37. Medio puntaje: 38- 44. Alto puntaje: 45- 48.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estrés laboral</b> Nivel bajo: 0- 50. Nivel medio: 50- 63.</li> </ul>

		- Realización personal en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.</li> <li>• Me parece que los pacientes me culpan de algunas cosas.</li> <li>• Siento que puedo atender de manera adecuada a los pacientes.</li> <li>• Siento que trato con efectividad los problemas de los pacientes.</li> <li>• Me siento frustrado por mi trabajo.</li> <li>• Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</li> <li>• Me siento estimulado tras haber trabajado estrechamente con mis pacientes.</li> <li>• Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi trabajo.</li> <li>• Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</li> </ul>		Nivel alto: 64- 132.
Factores laborales (Estímulos o	Cualitativa	- Factores relacionados con la presión y la	• Escasez de personal.Ser requeridos en varios sitios a	Ordinal	<b>1. Factores relacionados con la presión y la</b>

<p>situaciones que originan una respuesta de estrés en el personal asistencial, que influyen en su labor)</p>		<p>exigencia.</p> <p>- Factores organizativos, burocráticos.</p>	<p>la vez.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imposición de plazos por parte de otra persona.</li> <li>• Poco tiempo para realizar sus actividades.</li> <li>• Cumplir órdenes de más de una persona a la vez.</li> <li>• Presiones y exigencias de los familiares.</li> <li>• Asignación forzosa a los servicios.</li> <li>• Paciente con larga estancia hospitalaria.</li> <li>• Falta de experiencia.</li> <li>• Toma de decisiones urgentes.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de trabajo.</li> <li>• Mala organización y distribución de funciones.</li> <li>• Excesivo papeleo.</li> <li>• Horario inflexible y sobrecargado.</li> <li>• Aumento de la responsabilidad administrativa.</li> <li>• Mala relación con superiores, subordinados y compañeros.</li> </ul>		<p><b>exigencia.</b> Bajo puntaje: 12- 19. Medio puntaje: 20- 26. Alto puntaje: 27- 36.</p> <p><b>2. Factores organizativos, burocráticos.</b> Bajo puntaje: 12- 18. Medio puntaje: 19- 26. Alto puntaje: 27- 36.</p> <p><b>3. Factores ambientales</b> Bajo puntaje: 12- 17. Medio puntaje: 18- 25. Alto puntaje: 26- 36.</p>
---	--	--	--	--	--

		<p>- Factores ambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir órdenes contradictorias.</li> <li>• Falta de confianza y restricciones de la autoridad.</li> <li>• Falta de información médica.</li>   <li>• Tipo de servicio (condiciones físicas).</li> <li>• Estado de los pacientes y tipo de cuidado.</li> <li>• Sometimiento de personal a peligros físicos.</li> <li>• Exigencia de preparación/especialización.</li> <li>• Escaso de recursos materiales.</li> <li>• Ruidos ambientales.</li> </ul>		
--	--	--------------------------------	--	--	--



## CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Tipo y método de investigación

El presente estudio será de tipo cuantitativo, correlacional, transversal, según Hernández Sampieri (39), los define como:

- Cuantitativo: Estudio con unidades de diferente naturaleza, que son de calculable valor, con el objetivo de obtener datos para a posterior analizarlos y comprenderlos, para generar nuevos conocimientos.
- Correlacional: Estudio que tiene como objetivo asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, ya que, su propósito es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables, ya que se cuantifican y vinculan más conceptos.
- Transversal: Se define como la realización del estudio en un momento determinado.

### 3.2 Población

La población estará constituida por un total de 30 profesionales en enfermería que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Bellavista- Callao. Por lo tanto, no es pertinente calcular tamaño muestral.

Población profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	
Nº total de licenciadas en enfermería	30

### 3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos.

- **Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI):** En su adaptación española, este cuestionario lo componen 22 ítems, que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres dimensiones han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables (0.90 para el agotamiento emocional, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la realización personal en el trabajo). Para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleó la fórmula de Stanones y se obtuvieron los siguientes rangos:

- Nivel de estrés (global): nivel bajo (0-50), medio (51-63) y alto (64-132).

Dimensiones que se evaluaron para obtener el nivel de estrés:

- Agotamiento emocional: bajo puntaje (0-7), medio (8-16) y alto (17-54).
- Despersonalización: bajo puntaje (0-2), medio (3-8) y alto (9-30).
- Realización personal: bajo puntaje (0-37), medio (38-44) y alto (45-48).

Para el inventario de Maslach Burnout Inventory, que existe en al menos diecinueve denominaciones diferentes en español para el fenómeno de Burnout, a lo que se recurrió a una clasificación de tres categorías basadas, en su traducción original anglosajón, que mide el nivel de estrés laboral; permitiendo concluir que el instrumento puede usarse en diferentes escenarios.

- **Cuestionario “Respuesta emocional al estrés laboral”:** Cuestionario modificado creado por Joana Fornes Vives en 1994, que permite identificar los factores laborales institucionales generadores de estrés laboral, en tres dimensiones:

- Factores relacionados con la presión y exigencia: bajo puntaje (12-19), medio (20-26) y alto (27-36).
- Factores organizativos y relaciones humanas: bajo puntaje (12-18), medio (21-26) y alto (27-36).
- Factores ambientales: bajo puntaje (12-17), medio (18-25) y alto (26-36).

Conteniendo 12 ítems para cada tipo de factor, obteniendo un total de 36 ítems para todo el instrumento, se aplicó el coeficiente de alpha de Crombach siendo estos aceptables (0.78 para el factor de presión y exigencias, 0.76 para el factor organizativos/ RR. HH y finalmente 0.86 para los factores ambientales).

### **3.4 Procesamiento de datos y análisis estadístico**

Los resultados fueron procesados en el paquete estadístico SPSS versión 20 y analizados a través de la estadística descriptiva y pruebas no paramétricas. Para la presentación de los resultados se elaboró tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación de acuerdo al marco teórico.

Para la prueba de hipótesis se utilizó pruebas NO paramétricas siendo correlación de Spearman

### **3.5 Aspectos éticos**

El estudio se realizó previa ejecución de los trámites administrativos a fin de obtener la respectiva autorización, mediante una carta de presentación dirigida a la Dra. María Elena Aguilar Del Águila, directora del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, quien autorizó que las licenciadas en enfermería en coordinación con la jefa de servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, participará en la recolección de datos mediante la aplicación de los instrumentos de manera anónima durante 2 semanas consecutivas en el mes de Agosto del

año 2016, el llenado de los instrumentos está previsto para un lapso de 20 minutos por cada instrumento.

Así mismo se tuvo en cuenta los aspectos éticos de:

- Beneficencia: No se afecta ni daña la moral del personal enfermero asistencial mediante la relación del instrumento.
- No maleficencia: No se divulga las respuestas, ni confidencias brindadas por el personal de enfermería, así mismo se debe actuar evitando cualquier daño físico, emocional y/o moral al personal enfermero que será entrevistado y se respetará sus ideales, aun cuando se consideren inapropiados, teniendo un enfoque individual.
- Autonomía: Se permite la posibilidad de la participación del trabajador, protegiendo la confidencialidad, al ser encuestas anónimas.
- Justicia: A todos los entrevistados se les considera un ser individual, brindándoles orientación única, personalizada, con buen trato y respeto antes durante y al finalizar la encuesta, así mismo se descarta la práctica de discriminación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultado

Tabla 1: Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

Factores laborales	Nivel de estrés laboral			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	33,3% (10)	20% (6)	0% (0)	53,3% (16)
Medio	13,3% (4)	3,3% (1)	0% (0)	16,5% (5)
Alto	16,7% (5)	10% (3)	3,3% (1)	30% (9)
Total	63,3% (19)	33,3% (10)	3,3% (1)	100% (30)

Rho de Spearman: 0,063

P valor: 0,739

Se observa que los factores labores en relación al nivel de estrés laboral, se halló que el 33,3% (10) con un factor laboral bajo presenta un nivel de estrés laboral bajo, el 13,3% (4) con un factor laboral medio presenta un nivel de estrés laboral bajo y el 16,7% (5) con un factor laboral baja presenta un estrés laboral bajo.

Estadísticamente no son significativos ( $p: 0,739$ ), y presenta una relación muy baja (Rho de Spearman: 0,063) entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

Tabla 2: Factor presión y exigencia relacionado al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

Factor presión y exigencia	Nivel de estrés laboral			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	30% (9)	20% (6)	0% (0)	50% (15)
Medio	33,3% (10)	10% (3)	0% (0)	43,3% (13)
Alto	0% (0)	3,3% (1)	3,3% (1)	6,7% (2)
Total	63,3% (19)	33,3% (10)	3,3% (1)	100% (30)

Rho de Spearman: 0,067

P valor: 0,725

En el factor presión y exigencia, se halló que el 33,3% (10) presenta factor presión y exigencia medio con nivel de estrés laboral bajo, el 30% (9) presenta factor presión y exigencia bajo con un nivel de estrés laboral bajo y el 3,3% (1) en el factor presión y exigencia alto presentaron nivel de estrés laboral medio a alto. Estadísticamente no son significativos ( $p: 0,725$ ), y presenta una relación muy baja (Rho de Spearman: 0,067) entre el factor presión y exigencia y el nivel de

estrés laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

Tabla 3: Factor organizativo y burocrático relacionado al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

Factor organizativo y burocrático	Nivel de estrés laboral			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	13,3% (4)	16,7% (5)	0% (0)	30% (9)
Medio	40% (12)	6,7% (2)	0% (0)	46,7% (14)
Alto	10% (3)	10% (3)	3,3% (1)	23,3% (7)
Total	63,3% (19)	33,3% (10)	3,3% (1)	100% (30)

Rho de Spearman: -0,001

P valor: 0,995

En el factor organizativo y burocrático, se halló que el 40% (12) presentó factor organizativo y burocrático medio con nivel de estrés laboral bajo, el 16,7% (5) presentó factor organizativo y burocrático bajo con un nivel de estrés laboral medio y el 10% (3) en el factor organizativo y burocrático alto presentaron nivel de estrés laboral de bajo a medio. Estadísticamente no son significativos (p: 0,995), y presenta una relación nula (Rho de Spearman: -0,001) entre el factor presión y exigencia y el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.

Tabla 4: Factor ambiental relacionado al nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

Factor ambiental	Nivel de estrés laboral			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	6,7% (2)	10% (3)	0% (0)	16,7% (5)
Medio	33,3% (10)	13,3% (4)	0% (0)	46,7% (14)
Alto	23,3% (7)	10% (3)	3,3% (1)	36,7% (11)
Total	63,3% (19)	33,3% (10)	3,3% (1)	100% (30)

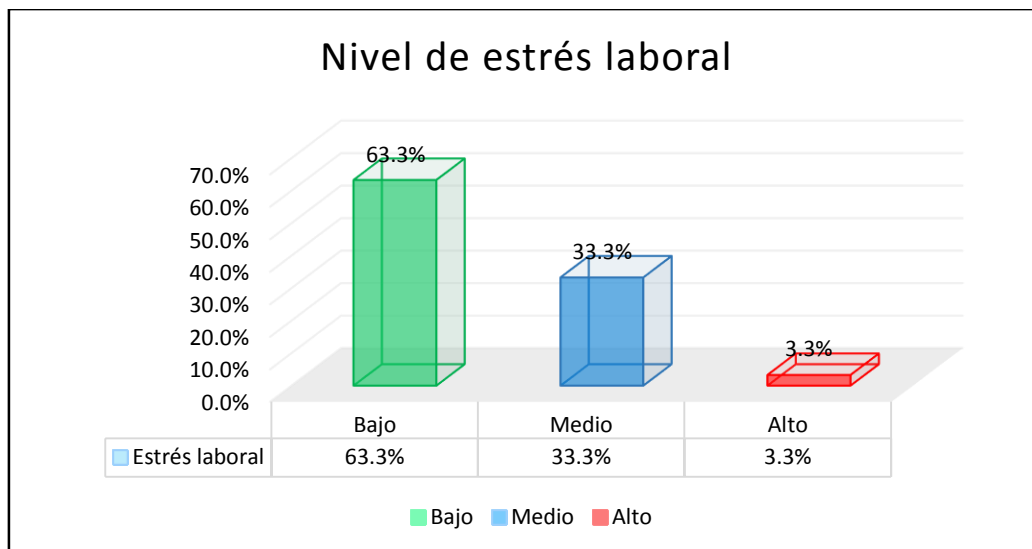
Rho de Spearman: -0,066

P valor: 0,730

En cuanto al factor ambiental se halló que el 33,3% (10) con un factor ambiental medio presenta un nivel de estrés laboral bajo, el 23,3% (7) con un factor alto, presenta un nivel de estrés laboral bajo y el 10% (3) con un factor ambiental bajo presenta un nivel de estrés laboral medio. Estadísticamente no son significativos (p: 0,730), y presenta una relación nula (Rho de Spearman: -0,066) entre el factor ambiental y el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.



Gráfico 1: Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.



En relación al nivel de estrés laboral, de un total de 30 (100%) enfermeras, el 63,3% (19) presentó un nivel de estrés laboral bajo, el 33,3% (10) medio y un 3,3% (1) alto.

Tabla 5: Predominancia de los factores laborales (presión y exigencia, organizativo y burocrático y ambiental) en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016.

Factores laborales	Predominancia			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Presión y exigencia	50% (15)	43,3% (13)	6,7% (2)	100% (30)
Organizativo y Burocrático	30% (9)	46,7% (14)	23,3% (7)	
Ambiental	16,7% (5)	46,7% (14)	36,7% (11)	

En relación a los factores laborales, se observa que en el factor presión y exigencia el 50% (15) presentó una predominancia baja, el 43,3% (13) media y el 6,7% (2) alta; en el factor organizativo y burocrático el 46,7% (14) presentó una predominancia media, el 30% (9) baja y 23,3% (7) alta y en el factor ambiental el 46,7% (14) presentó una predominancia media, el 36,7% (11) alta y el 16,7% (5) baja.

## 4.2 Discusión

El estrés laboral se considera actualmente un problema de salud pública, debido a que afecta al trabajador e incide negativamente en la satisfacción laboral del mismo, y este se puede deber a los diferentes factores ambientales, organizativos y burocráticos, presión y exigencia, de los cuales son los más comunes que influyen en el desempeño laboral si estos no son controlados o estructurados adecuadamente, ya que el individuo puede ser sometido a labores que no cumplen con capacidades o conocimientos para el desempeño de dicha labor, lo que causaría una frustración o estrés laboral, ya que al no cumplir con las obligaciones otorgadas, produciría a futuro la adquisición de enfermedades o accidentes en el trabajo.

En la investigación, se determinó que existe una relación muy baja entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral (Rho de Spearman: 0,063), y que el 33,3%(10) con un factor laboral bajo presento un nivel de estrés laboral bajo, el 13,3(4) con un factor laboral medio presento un nivel de estrés bajo y el 16,7%(5) con un factor laboral bajo presento un estrés laboral bajo en el factor presión y exigencia con el nivel de estrés laboral presento una relación muy baja (Rho de Spearman:0,067) y se halló que el 33,3%(10) presento factor presión y exigencia medio con nivel de estrés laboral bajo, el 30%(9)presento factor presión exigencia bajo con un nivel de estrés laboral medio a alto; en el factor organizativo y burocrático con el nivel de estrés medio a alto; en el factor organizativo y burocrático con el nivel de estrés laboral se halló una relación nula (Rho de Spearman:-0,001), y que el 40%(12) presento factor organizativo y

burocrático medio con el nivel de estrés laboral bajo, el 16,7%(5) presento un factor bajo con el nivel de estrés laboral medio, y el 10%(3) presento un factor alto con un nivel bajo y medio respectivamente; en el factor ambiental se halló una relación nula con el estrés laboral (Rhode Spearman:-0,066), el 33,3%(10) con un factor ambiental medio presento un nivel de estrés laboral bajo, el 23,3%(7) con un factor alto presento un nivel bajo y el 10%(3) con un factor bajo presentó un nivel medio, por ello estos resultados son discordantes con Irma y Colaboradores, ya que en su estudio de estrés laboral en enfermería y factores asociados, existe la prevalencia de nivel alto de estrés en un 33,9%(53), con una relación elevada a factores laborales y personales como el tiempo en que labora, su tipo de trabajo y el tipo de contrato, también no concuerda con Coronado, puesto que en su estudio manifestó que el nivel de estrés laboral provocado por los factores relacionados con la presión, exigencia, organizativo y ambientales presentan un nivel medio; y los generadores de estrés más frecuentes son el “déficit de personal de enfermería”, “sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, entre otros; y el estudio de Andrade refiere que existe otros factores de estudio que condicionan estrés laboral en enfermería como el factor interpersonal.

En relación al nivel de estrés laboral, de un total de 30 (100%) profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, el 63,3%(19) presento un nivel de estrés laboral bajo y que los factores organizativos y burocráticos y ambiental con 46,7%(14) respectivamente tuvieron una predominancia media, los resultados son discordantes con los estudios de Hernández y Colaboradores, ya que en su estudio manifestó que el nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reporto un

estrés moderado, y los factores más relacionados son la carga de trabajo, preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes, la falta de apoyo de los superiores de enfermería, ver sufrir a un pacientes y realizar tarea que no son de enfermería; también es discordante con Sánchez y Colaboradores, los cuales manifiestan una prevalencia alta de estrés laboral con 67,7% en su personal asistencial, así como Barrios y Carvajal, quienes manifestaron de su población de 44 enfermeros, revelo que el 100% presentan un grado de estrés y el 63.64% presentan un nivel bajo con predisposición en el sexo femenino con un 70,45%, y que la sobrecarga de trajo, la inseguridad y el miedo a cometer errores son los estresores externos predominantes; también Campero y Colaboradores, revelo que las tareas de los cuidados Intensivos son espacio donde se requiere personal de enfermería calificado para el manejo de pacientes críticos, por la gran responsabilidad que asume, y que del total del personal encuestado solo el 30% manifestó no auto percibir estrés laboral, mientras el resto lo percibió de manera frecuente y muy frecuente, sin embargo nuestro estudio solo concuerda con Taipe, debido a que se rebeló que del total de 42(100%) profesionales de enfermería, 55%(23) tiene nivel de estrés medio, 24%(10)alto y 21%(9)bajo.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- Existe una relación muy baja entre factores laborales y niveles de estrés en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Existe una relación muy baja entre el factor presión y exigencia con el nivel de estrés laboral, y una relación nula entre los factores organizativos y burocráticos y ambiental con el nivel de estrés laboral.
- La población de 30 profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales presenta un nivel de estrés laboral bajo.
- En la población de 30 profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, existe un predominio medio en los factores organizativos burocrático y ambiental y un predominio bajo en el factor presión y exigencia.

### **Recomendaciones**

- Realizar otros estudios similares en diferentes áreas hospitalarias o comunitarias con muestra de todo el equipo multidisciplinario de salud.
- Identificar otros tipos de factores influyentes en el estrés laboral.
- Seguir promoviendo la buena gestión para mantener un profesional de enfermería libre de estrés laboral.
- Realizar investigaciones relacionadas al nivel de estrés y clima organizacional, laboral o gestión.

## REFERENCIAS

1. International Labour Organization. 1992. Preventing Stress at Work. Conditions of Work Digest, 11, International Labour Office, Geneva. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf). Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
2. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf). Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
3. Institute of Owirk, Health and Organisations. La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf). Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
4. Díaz Reátegui I y Gaviria Torres K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II- 2 Tarapoto. Abril – Julio. 2013. Disponible en:



<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/517>. Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.

5. OPS/ MINS DIGESA. Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Manual de salud ocupacional. Editorial Perú Graf impresiones, Lima, Perú. 2005. Disponible en: <http://www.digesa,sld.pe/publicaciones/saludocupacionalasp>. Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
6. Trabajando.com. Estudio sobre estrés laboral en trabajadores en Lima- Perú. Diaria Perú 21. Disponible en: [http://www.peru21/.../estrés\\_laboral-78-trabajadores\\_peruanos-lo-sufrió](http://www.peru21/.../estrés_laboral-78-trabajadores_peruanos-lo-sufrió). Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
7. Organización Panamericana de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Wasington, D.C. 28 de abril de 2016. Disponible en: [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). Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
8. Rivero Contreras Edgar. Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este. Trabajo de investigación, MINSA Salud ocupacional, Lima- Perú. 2009. Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/.../estres-laboral-en-trabajador-de-salud-MINSA>. Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
9. Coronado Luna L K. Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima- Perú. 2006. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado\\_II.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf). Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.

10. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un trabajo tradicional. Serie N°6. Protección de la salud de los trabajadores. Suiza. 2008. Disponible en: [http://www.who.int/occupacional\\_heat](http://www.who.int/occupacional_heat). Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
11. Gobierno del Perú. Ley N° 29783 “Ley de seguridad y salud en el trabajo”. Publicado en diario El Peruano, Lima 20 de agosto de 2011.
12. Gobierno del Perú. Ley N° 27669 “Ley del trabajo del enfermero peruano” Decreto Supremo N° 004- 2002- SA. Publicado en diario El Peruano, 22 de junio del 2002.
13. Licona Castro S, Cárdenas Tapias K, Torres Llanos N, Ahumada Gomez A, Castillo Avila I, Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). Salud Uninorte 20143034-43. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>. Fecha de consulta: 9 de agosto de 2016.
14. Crespo de Hernández O. B y Alvarado Porras Y. Y, Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del centro médico Valle de San Diego. Trabajo de Postgrado. Marzo-2015. Disponible en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2495/1/yalvarado.pdf>. Fecha de consulta: 9 de agosto de 2016.
15. Campero L, De Montis J, González R, Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. MENDOZA, febrero, 2013. Disponible en: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5761/campero-lourdes.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf). Fecha de consulta: 9 de agosto de 2016.

16. Garza H. R, Meléndez M. M, Castañeda H. H, Aguilera P. A, Acevedo P. G, et al. Nivel de estrés en enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. *Desarrollo Cientif Enferm.* Vol. 19 N° 1 enero- febrero, 2011. Disponible en: <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>. Fecha de consulta: 9 de agosto de 2016.
17. Carrero García I. J y Hernández Rojas C. M, Impacto del estrés en el desempeño laboral profesional de Enfermería. 16-12-2011. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3851/1/Impacto-del-estres-en-el-desempeno-laboral-del-profesional-de-Enfermeria.html>. Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.
18. Andrade Espino C. A, Factores que condicionan estrés en el personal de enfermería. Santiago de Querétaro, Qro. Febrero 2011. Disponible en: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1029/1/RI000545.pdf>. Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.
19. Barrios Lamar H. G y Carvajal D. C, Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, Ciudad Bolívar- Edo Bolívar. Agosto 2010. Disponible en: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2223/1/20%20Tesis.%20WM9%20B275.pdf>. Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.
20. Sanchez Vera K. M, Loli Ponce R. A y Sandoval Vegas M. H, Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias- Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU- IGSS). *Rev. Enfermería Herediana*, Vol.8, núm. 2 (2015). Disponible en:

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/view/269>

1. Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.

21. Correa Cruzado W. M, Nivel de estrés laboral en enfermeros del Servicio de Emergencia en el Hospital Maria Auxiliadora 2013. Lima; s.n; 2013. 58 p. tab, graf. Disponible en: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-713889>. Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.

22. Curiñaupa Guzman L. C, Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. Lima- Perú. 2014. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4439/1/Curinaupa\\_Guzman\\_Liliana\\_Cristina\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4439/1/Curinaupa_Guzman_Liliana_Cristina_2014.pdf). Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.

23. Taipe Peña N. S, Nivel estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013. Lima- Perú, 2014. Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4210>. Fecha de consulta. 10 de agosto de 2016.

24. Marchena Ciudad C. E y Medina Tuesta I. I, Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III, Trujillo 2013. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/265>. Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.

25. Coronado Luna L. K, Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, Lima- Perú, 2006. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado\\_II.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf).

Fecha de consulta: 10 de agosto de 2016.

26. Mailxmail.com. Curso de bienestar y salud. "Concepto de estrés y enfermedad". Editorial Mac Graw\_ Hill. 2011. Disponible en: [www.maixmail.com/curso\\_estres\\_enfermedad](http://www.maixmail.com/curso_estres_enfermedad). Fecha de consulta\_ 11 de agosto de 2016.
27. Gómez Ortiz V. "Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles", Revista Científica de América Latina y el Caribe. Bogotá, Colombia. 2002. Disponible en: <http://redalyc.ugemex.mx>. Fecha de consulta: 15 de agosto de 2016.
28. Valera Sergi, Pol Eric. "El estrés modelo de Lazarus y colaboradores". Universidad de Barcelona. España. 2010. Disponible en: [www./ub.edu/dppss/psicamb/uni4/4822htm](http://www.ub.edu/dppss/psicamb/uni4/4822htm). Fecha de consulta: 15 de agosto de 2016.
29. Slipak O. E, Historia y concepto del estrés. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica. Fundación Argwentina de Clínica Neuropsiquiátrica. 1ra Parte. Disponible en: [http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03\\_08.htm](http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm). Fecha de consulta: 15 de agosto de 2016.
30. SATSE Salud LABORAL. "La enfermería está enferma", 1997. ERspaña. Págs. 1-2.
31. Organización Internacional del Trabajo "Factores Psicosociales del trabajo", España-1996. Págs. 1-81.
32. Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana "Salud Ocupacional para todos" España. Vol. 119 N°5. Pgs. 442- 450. 1995.

33. Marl Angeles del Hoyo Delgado C.N.NT. "Estrés laboral". Madrid Edlt. INSHT. 1997.
34. Organización Internacional del Trabajo. El trabajo en el mundo, Cáp. 5, Ginebra, OIT, España. 1993.
35. Lorenzo Mediano Ortiga. Burnout y los médicos "Un peligro desconocido", ed, España. Edit: Gráficas Rimont S.A. 2011, Págs. 29- 37.
36. Mosby "Blanco en Enfermería" España. Revista de Enfermería Nursing VOL. 36, España. 1999.
37. Meza Benaidés María de los Ángeles. Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. Universidad de Costa Rica. Sección de Salud Mental y Psiquiatría. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>. Fecha consulta: 20 de agosto del 2016.
38. A Marriner- Torney. Empleados Problemáticos. Tratamiento del estrés. Marriner- Torney A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ª edición. Ed. Mosby Madrid- 1996. Págs. 415-443.
39. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 5ª edición. Mac Grall Hill. México. 2010. Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf). Fecha de consulta: 20 de agosto de 2016.
40. Gil- Monte P. R. Burnout syndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197. Madrid, España

## ANEXOS

### INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Buenos días, soy bachiller de enfermería de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener. Estoy encuestando al personal de enfermería asistencial de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, con el objetivo de determinar la relación entre los factores laborales y el nivel de estrés, por ello se les pido que participen de esta encuesta anónima y contesten con veracidad, y así agradeciéndoles anticipadamente por su participación.

Datos generales:

1. Rol que desempeña: Lic. Enfermería:..... Técnico en Enfermería.....
2. Edad:.....
3. Estado civil:.....

#### **Instrucciones:**

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. Deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud, suele tener dichas manifestaciones, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Me agrada interactuar con los pacientes 0 1 2 3 4 5 6

**0 = nunca.**

**1 = pocas veces al año o menos.**

**2 = una vez al mes o menos.**

**3 = unas pocas veces al mes.**

**4 = una vez a la semana.**

**5 = pocas veces a la semana.**

**6 = todos los días.**

**Contenido:**

<b>Preguntas/ Alternativas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1) Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.							
2) Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.							
3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.							
4) Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
5) Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6) Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8) Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10) Siento que me he vuelto más duro con la gente.							
11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							
13) Me siento frustrado por mi trabajo.							



14) Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.							
15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22) Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.							

**Muchas gracias**

## CUESTIONARIO DE RESPUESTA EMOCIONAL AL ESTRÉS LABORAL MODIFICADO

### Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre los principales factores de riesgo de estrés laboral que percibe en su ámbito de trabajo donde Usted labora. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

### Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. Deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa según su opinión que elementos o situaciones dentro de su entorno laboral que le generan estrés. Para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa

Por ejemplo: 1) Déficit del personal de Enfermería capacitado: 1    2    3

**1 = Me ocurre, pero es poco estresante.**

**2 = Medianamente estresante.**

**3 = Me resulta altamente estresante.**

### Contenido:

Preguntas/ Alternativas	1	2	3
1) Déficit del personal de enfermería capacitado.			
2) Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad.			
3) Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo.			
4) Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente.			
5) Exigencia laboral por necesidades del servicio.			

6) Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente.			
7) Paciente inestable con larga estancia en la unidad.			
8) Inseguridad ante procedimiento no conocido.			
9) Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas.			
10) Personal con escasa experiencia, en proceso de capacitación.			
11) Sentirse evaluada durante el turno.			
12) Control estricto de medicinas y materiales.			
13) No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio.			
14) Relación Enfermera- paciente disminuida por sobrecarga laboral.			
15) Registrar datos extensos a la brevedad posible.			
16) Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato.			
17) Profesionales de salud autoritarios y agresivos.			
18) Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud.			
19) Recibir indicaciones contradictorias.			
20) Escasa confianza, restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable.			
21) Demora en el traslado del paciente por otro servicio.			
22) Protocolos establecidos sin validar en el servicio.			
23) Visitas de los familiares en horarios no establecidos.			
24) Personal inflexible ante situaciones imprevistas.			
25) Tipo y unidad de servicio.			
26) Exposición del personal del personal a peligros físicos.			
27) Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio.			
28) Operatividad y no disponibilidad de los equipos existentes en el servicio.			
29) Inadecuada iluminación respecto al área de trabajo.			
30) Sustancia biológica peligrosas.			
31) Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación al ambiente del paciente.			
32) Mobiliario incómodo e inadecuado.			
33) Servicios con malas condiciones higiénicas.			

34) Inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos.			
35) Reducido ambiente de trabajo.			
36) Inadecuados lugares de refrigerio.			

**Muchas Gracias**