



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE POST-GRADO

**Factores de estrés laboral en el personal de enfermería en
consulta externa Hospital Emergencias Grau 2014**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública

AUTOR

Carmen Rosa Reyna Alvarado

LIMA – PERÚ
2015

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
DE ENFERMERIA EN CONSULTA EXTERNA
HOSPITAL EMERGENCIAS GRAU
2014**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Mi eterno agradecimiento a la Lic. Juana Elena Duran Barreto por el apoyo y la dedicación para la culminación del presente trabajo de investigación.

INDICE

	Pág.
INDICE DE GRAFICOS	vi
RESUMEN	vi
PRESENTACIÓN	1
CAPITULO I. INTRODUCCION	
1.1 Situación Problemática.	3
1.2. Formulación del Problema.	5
1.3. Justificación.	5
1.4. Objetivos.	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Propósito.	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes.	7
2.2. Base Teórica.	10
2.3. Definición Operacional de Términos.	43
CAPITULO III. METODOLOGIA.	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.	44
3.2. Lugar de Estudio.	44
3.3. Población de Estudio.	44
3.4. Unidad de Análisis.	45
3.5. Criterios de Selección.	45
3.6. Técnica e Instrumento.	45
3.7. Procedimiento de Análisis e Interpretación de la Información.	45
3.8. Consideraciones Éticas	46
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION.	
4.1. Resultados.	47
4.2. Discusión.	52
CAPITULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.	62
5.2. Limitaciones.	63
5.3. Recomendaciones.	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
BIBLIOGRAFIA	68
ANEXOS	

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N°		Pág.
1.	Factores de Stress Laboral en el personal de Enfermería en Consulta Externa. Hospital de Emergencias Grau. Lima – Perú. 2014.	48
2.	Factores de estrés laboral en la dimensión personal según ítems en el personal de Enfermería en Consulta Externa Hospital Emergencias Grau. Lima-Perú 2014.	49
3.	Factores de estrés laboral en la dimensión organizacional según ítems en el personal de Enfermería en Consulta Externa Hospital Emergencias Grau. Lima-Perú 2014.	50
4.	Factores de estrés laboral en la dimensión ambiental según ítems en el personal de Enfermería en Consulta Externa Hospital Emergencias Grau. Lima-Perú 2014.	51

RESUMEN

AUTOR : CARMEN ROSA REYNA ALVARADO

ASESOR : JUANA ELENA DURAND BARRETO

El **objetivo** fue determinar los factores de estrés laboral en el personal de Enfermería en Consulta Externa, Hospital de Emergencias Grau.

Material y método. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 50. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario aplicado previo consentimiento informado.

Resultados. Los factores de estrés laboral, del 100% (50), 54% (27) refieren que están presentes y 46% (23) ausentes. En la dimensión personal 54% (27) manifiestan que están presentes y 46% (23) ausente; en la dimensión organizacional 68% (34) expresa que está presente y 32% (16) ausente; y en la dimensión ambiental 72% (38) presente y 28% (16) ausente.

Conclusiones. Los factores de estrés laboral en el personal de enfermería de consulta externa, el mayor porcentaje expresa que está presente el estado civil, la disponibilidad de los recursos materiales en su servicio, la facilidad para cambiar los turnos, el clima laboral, los ambientes donde realizan la atención están libres de contaminación, están alejados de ruidos y condiciones físicas externas; seguido de un porcentaje considerable que refiere que está ausente el número de hijos, los turnos que realiza y trabaja en otra institución.

PALABRAS CLAVES: Factores de estrés laboral en personal de Enfermería. Factor Personal. Factor Organizacional. Factor Ambiental. Enfermería en Consulta Externa.

SUMMARY

AUTHOR: CARMEN ROSA REYNA ALVARADO

ADVISER: JUANA ELENA DURAND BARRETO

The **Objective** was to determine the factors of occupational stress in nurses working in external consultation. Emergency Hospital Grau. **Material and Method.** The study is application level, quantitative, descriptive cross-sectional method. The population was formed by 50. The technique was the survey and the instrument a form type questionnaire applied prior informed consent. **Results.** . Factors of occupational stress, of 100% (50), 54% (27) refer that they are present and 46% (23) absent. In the dimension personal 54% (27) manifest are present and 46% (23) away; in the dimension organizational 68% (34) expressed that they are present and 32% (16) away; and in the environmental dimension 72% (38) present and 28% (16) away. **Conclusions.** Factors of occupational stress in nurses of outpatient, the highest percentage expressed that marital status, availability of material resources at your service, the ease of changing shifts, work climate are present, environments where do care are free from contamination, are far from noise and external physical conditions; followed by a considerable percentage refer to the number of children, shifts that are absent and working at another institution.

KEYWORDS: Factors of occupational stress in nurses. Factor staff. Organizational factor. Environmental factor. Outpatient nursing.

PRESENTACION

El mundo actual vive una época de grandes cambios, el cual genera nuevos retos y por ende, mayores exigencias en cuanto a las competencias que debe ostentar derivado de la formación profesional a nivel pre y post grado; lo que conlleva a que demuestre a los usuarios mayor autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en si mismo y capacidad para tomar decisiones y adaptarse a situaciones nuevas.

Toda vez que los profesionales de enfermería enfrentan durante su diario quehacer serias contrariedades que propician u ocasiona situaciones de estrés.

El presente estudio “Factores de Estrés Laboral en el personal de Enfermería en consulta externa Hospital Emergencias Grau”, tuvo como objetivo determinar los factores de estrés laboral en el personal de Enfermería en Consulta Externa. Hospital de Emergencias Grau. Con el propósito de que los resultados proporcionen información actualizada a las autoridades orientadas a formular estrategias y/o programas de educación continua dirigida al personal profesional de Enfermería destinada a mejorar la calidad de atención al usuario.

El estudio consta de; Capítulo I. Introducción, en la cual se expone la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que incluye antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología, que comprende el nivel y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de análisis e interpretación de la

información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y discusión. Capítulo V. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones, finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La sociedad moderna vive en forma acelerada, enfrentándose cada día a serias demandas impuestas por el medio, provenientes del consumismo y del proceso de globalización, las cuales traen consigo cambios en el estilo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas. En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone. Así también las condiciones inadecuadas de trabajo, puede ocasionar alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, produciéndose efectos en el aspecto psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana de nuestros países. (1).

Actualmente el Ministerio de Salud cuenta con un programa de salud mental, cuya finalidad es la prevención de trastornos y/o enfermedades

que afectan el orden psico mental de las personas, asimismo, existe una institución privada Eco médica, dedicada a estudiar y brindar tratamiento del estrés y la conducta del ejecutivo dentro del mundo empresarial moderno.” (2). El personal de enfermería durante la actividad que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se puede exacerbar por el trabajo en turnos y como, la responsabilidad que tiene es alta en el manejo de los diferentes equipos y procedimientos así como recursos humanos pueden traer consigo el desarrollo de determinadas conductas y respuestas emocionales que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” (3). Los actuales conocimientos médicos nos conducen a expresar que el estrés se ha convertido, junto con la hostilidad y la ira, en uno de los responsables directos de algunas de las enfermedades psíquicas y físicas más comunes y más mortales que afectan a la humanidad. (4).

Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el ausentismo, la tardanza, lo cual tiene un efecto negativo en el desempeño y calidad de atención al paciente, trayendo como consecuencia un detrimento en el desarrollo profesional, personal y social del Enfermero desencadenándose en problemas como baja autoestima, bajo rendimiento, falta de realización personal, entre otros.(5).

En el Hospital de Emergencias Grau, el profesional de Enfermería que labora en consulta externa; enfrenta en algunas ocasiones situaciones estresantes que propician el menor riesgo para el paciente, familiares y equipo multidisciplinario con el cual trabajan, observándose con frecuencia el incremento del ausentismo, descansos médicos, tardanzas, enfermeras que en algunas ocasiones levantan la voz, conflictos laborales, problemas de salud, tales como, gastritis, úlceras, migraña y dorsalgias, entre otras enfermedades crónico degenerativas. Al interactuar con el personal profesional de enfermería expresan; “a veces hay tantos pacientes que ya quiero que se acabe mi turno...”, “me siento cansada...”, “cuando llego a mi casa solo quiero descansar, dormir y que nadie me moleste...”, “... algunas de mis compañeras se molestan fácilmente cuando no les hago caso...”, “a veces falta material y hace mucho calor...”, entre otras expresiones.

1.2.-FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuales son los factores de Estrés laboral en el personal de enfermería en consultas externas Hospital Emergencia Grau?

1.3.- JUSTIFICACIÓN

Dado el incremento de la demanda de las atenciones de los usuarios en consulta externa y ante las quejas, exigencias de una atención oportuna, ocasiona enfrentamientos entre el personal de enfermería por lo que la enfermera debe utilizar los conocimientos sobre el manejo del control del stress contribuyendo, así en evitar el riesgo de enfermedad ocupacional que puede repercutir en la calidad de atención al usuario

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Determinar los factores de stress laboral en el personal de Enfermería en Consulta Externa. Hospital de Emergencias Grau Lima – Perú. 2014.

1.4.1. Objetivos Específicos

- Identificar los factores de estrés laboral en la dimensión personal según ítems en el personal de Enfermería en Consulta Externa Hospital Emergencias Grau. Lima-Perú 2014.
- Identificar los factores de estrés laboral en la dimensión organizacional según ítems en el personal de Enfermería en Consulta Externa Hospital Emergencias Grau. Lima-Perú 2014.
- Identificar los factores de estrés laboral en la dimensión ambiental según ítems en el personal de Enfermería en Consulta Externa Hospital Emergencias Grau. Lima-Perú 2014.

1.5. PROPÓSITO

Los resultados del estudio esta orientado a proporcionar información actualizada a la institución y al servicio de enfermería a fin de que sirva de base para la formular estrategias destinadas a controlar el estrés laboral relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto intimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vinculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo una mejor calidad de vida.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

A Nivel Internacional

Monge Carmona Javier Francisco, Rodríguez Javier Luis, y colb, en Colombia, el 2000, realizaron un estudio sobre “Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables socio demográficos y el Síndrome de Burnout. El método fue cuasi experimental ex post facto retrospectivo. La población estuvo constituido por 30. El instrumento fue un formulario *tipo cuestionario*. Las conclusiones fueron las siguientes:

“.....las variables de corte socio demográficos tienen un efecto modulador muy pequeño sobre el Síndrome de Burnout. Probablemente variables de tipo motivacional o factores como el ambiente laboral inciden de una manera más directa sobre el estrés laboral asistencial. La repercusión que tiene el Síndrome de Burnout sobre los profesionales sanitarios es algo que debe ser tenido en consideración ya que es un factor que puede predisponer a un gran deterioro tanto en la atención a los pacientes como en las relaciones laborales y extra laborales de los sujetos”. (6)

Torres Francisco Domingo Mauricio, el 2011, en Veracruz – México, llevo a cabo un estudio titulado “Estresores Laborales en Enfermería”; cuyo objetivo fue identificar los principales estresores que afectan al personal de enfermería de una institución de salud en Minatitlán, Veracruz. El método fue descriptivo de corte transversal; la muestra fue de 41 enfermeros. El instrumento fue la Escala Nursing Stress Scale (N.S.S.). La conclusión entre otros fue:

“el grupo de edad que predominó fue de 31 a 40 años (34.1%), prevaleció la población femenina (84.5%), el 53.7% fueron técnicas de enfermería, el 46.3% refirieron tener más de 15 años laborando. Los resultados mostraron que la carga de trabajo es el estresor que más afecta al personal de enfermería (50%), seguido de la muerte y el sufrimiento (30%) así como la incertidumbre en el tratamiento (30%)”.(7)

A Nivel Nacional

Valdivia Quiroz Rodolfo, Méndez Saco Santiago; en 1999, en Cusco-Perú, realizaron un estudio sobre “Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de Es Salud del Cusco”; el cual tuvo como objetivo determinar la prevalencia del Síndrome Burnout. El método fue descriptivo de corte transversal, la población fue de 64 médicos y 73 enfermeras, la técnica fue una encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario. La conclusión fue entre otros.

“existe correlación inversa con situación laboral, motivación para el trabajo, auto percepción laboral, satisfacción laboral e insatisfacción laboral. No se encuentra asociación estadísticamente significativa con el número de horas de trabajo diario, ni con quien vive”.
(8)

Anyosa Navarro Esther Gladis y Velásquez Liendo Elena y Colben; en Lima - Perú, en 1996, llevaron a cabo un estudio titulado “Conocimientos y Manejo del estrés en Enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo”. El objetivo fue identificar el nivel de conocimiento y las técnicas de manejo que tiene la enfermera asistencial acerca del estrés. El método fue el descriptivo de corte transversal retrospectivo. La población estuvo conformado por 45 enfermeras asistenciales de los servicios de Medicina General de ambos nosocomios. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Entre algunas de las conclusiones tenemos:

“..... las enfermeras asistenciales en su mayoría (53.125%) tienen un nivel de conocimientos sobre el estrés y su manejo comprendido el mínimamente y medianamente adecuado”. “..... Las enfermeras practican técnicas de manejo de estrés considerándolas como hábitos y costumbres tales como: paseos, apoyo psicoemocional, ejercicios, deportes, entre otros”. (9)

Coronado Luna Karina Liz; en Lima-Perú, el 2006, realizó un estudio sobre “Factores Laborales y Niveles de estrés laboral en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 42 enfermeros, los instrumentos fueron el inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joana Fornes. La conclusión entre otros fue:

“que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés Medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel Medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “Deficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia”, “Sentirse evaluada durante el turno”, “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias”, “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”.(10)

Por lo expuesto en los antecedentes, se puede evidenciar que si bien existen estudios relacionados al tema, los cuales ha permitido diseñar la base teórica y la metodología; es importante llevar a cabo el estudio

a fin de que a partir de sus resultados permita elaborar un plan de mejora sobre las condiciones laborales y/o diseñar estrategias dirigida al personal profesional de enfermería que contribuyan a mejorar las condiciones de trabajo y disminuya el riesgo a adquirir una enfermedad ocupacional de tipo stress laboral a través del uso de mecanismos de afronte y manejo del estrés, contribuyendo en la mejora de la calidad de la atención.

2.2. BASE TEORICA

GENERALIDADES SOBRE SALUD LABORAL

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. ⁽¹¹⁾ En 1992 un investigador agregó a la definición de la OMS: "y en armonía con el medio ambiente", ampliando así el concepto. ⁽¹²⁾

En base a ello se desprende diversas definiciones de la cuales destacan las siguientes:

- La salud puede considerarse en términos de capacidad y posibilidades de satisfacer las necesidades vitales, entre los cuales se incluye la alegría misma.
- La salud implica lucha y negociación con la realidad del medio ambiente, en su concepción más amplia.
- La salud guarda relación con las condiciones de trabajo.

En referencia a ésta última, se debe señalar que el estado de salud de un trabajador depende enormemente de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella

impone. La salud no es un don, es cosa propia y, por tanto, la reserva más importante que tienen los trabajadores. Sin salud no se puede trabajar y sin ello los trabajadores, no solamente son condenados a la miseria, sino que se les quita su propia identidad y posibilidad de desarrollo humano. Por ello, el derecho a la salud es un derecho individual que debe ser ejercido en primera persona ⁽¹³⁾. En consecuencia, podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones de trabajo inadecuadas, situaciones que han sido denunciadas desde hace siglos ⁽¹⁴⁾. En tal sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a la salud laboral como: "La actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y no al hombre a su trabajo"⁽¹⁵⁾. Las alteraciones psicológicas y dentro de ellas el estrés, constituyen una de las principales causas de incapacidad laboral.

ESTRÉS Y ESTRÉS LABORAL

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstresse". (Melgosa, 1999). ⁽¹⁶⁾.

En la época contemporánea el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por el fisiólogo Hans Selye definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante

cualquier estímulo estresor o situación estresante, es decir, viene a ser la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" (17). Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste. (18).

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld, comienzan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

En la actualidad la biología y la medicina han incorporado el término "stress" como "el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". (19).

En 1992 Oscar Eduardo Slipak, manifestó que el estrés involucra "la interacción del organismo con el medio" (20), lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo:

- Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.
- Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan en estos planos a través del sistema

psiconeuroendocrinológico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"⁽²¹⁾.

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como eutrés". Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación, (teoría de SEYLE) hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento ⁽²²⁾.

Se describen tres fases sucesivas del Síndrome General de Adaptación del organismo:

Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria,

aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

Fase de resistencia: En esta fase el cuerpo trata de afrontar los factores estresantes y limitar los efectos a la menor zona del cuerpo para poderles hacer frente, esto se da cuando el individuo es 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 a nivel de la glándulas relacionadas a la regulación del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente externo e interno del individuo. Si el organismo tiene la capacidad de resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación sin duda avanzara a la siguiente fase.

Fase de agotamiento: Durante esta fase, la adaptación que realizo el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida. Esto quiere decir que los métodos utilizados para enfrentar al agente estresante, están agotados, trayendo como consecuencia que los efectos del mismo se pueden extender a todo el cuerpo, favoreciendo la aparición de alteraciones psicosomáticas. Al final de esta etapa el cuerpo puede o bien descansar o volver a la normalidad, o la muerte puede ser la última consecuencia. El final de esta etapa depende, en gran medida, de los recursos de energía adaptativa del individuo, de la gravedad del factor

estresante y de los recursos adaptativos externos que se proporcionen, como el oxígeno.

Esta adaptación del individuo a las exigencias del medio, su éxito o fracaso nos lleva a considerar el concepto de "inadecuación" entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no se corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés.

Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo"⁽²³⁾, pero además de ello el estrés laboral comprende también la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a la importancia de las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo. Según una corriente de opinión, las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés, es decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser un problema para otra.

Entonces el estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producidos por factores psico-sociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras

reacciones emocionales, que también podemos reconocer, finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

CLASIFICACION DE ESTRÉS SEGÚN SU TIPO

Estrés físico las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

Estrés psíquico es aquel causado por las exigencias que se hace la persona a cumplir en un lapso de un tiempo determinado para el cumplimiento de horarios, tareas o oficios.

CARACTERÍSTICAS DE LA SITUACIONES DEL ESTRÉS

En toda situación de estrés, existen una serie de características comunes:

- Se genera un cambio o una situación nueva.
- Suele haber falta de información.
- Incertidumbre. No se puede predecir lo que va a ocurrir.
- Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.
- La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones.

- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.
- Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

El estrés puede conducir a la enfermedad cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo, cuando el apoyo social de la dirección o de los colegas es insuficiente, cuando la recompensa que recibe en cuanto a remuneración, estima o control de la situación no corresponde al trabajo realizado. También, de modo más general, cuando todas estas situaciones son intensas, crónicas o se repiten a menudo. El resultado de ellas es una amplia gama de enfermedades corporales, mentales, e incluso la muerte.

LA SALUD Y EL ESTRÉS EN EL TRABAJO

La salud y el bienestar pueden verse influidos por el trabajo, positiva y negativamente. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida. Puede brindar una estructura y un contenido a nuestro día, semana, año, vida entera. Puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales. Todo esto puede suceder cuando las exigencias laborales son óptimas, cuando a los trabajadores se les permite un grado razonable de autonomía, y cuando el ambiente en el trabajo es amistoso y solidario. De ser así, el trabajo puede ser uno de los factores favorecedores de la salud más importantes de nuestra vida. Por el contrario, si las condiciones de trabajo presentan los atributos opuestos, pueden al menos, a largo plazo producir enfermedad,

acelerar su curso o desencadenar sus síntomas. Al vernos expuestos a dichos estresores u otros similares, la mayor parte de nosotros experimenta reacciones emocionales como ansiedad, depresión, malestar, desasosiego o fatiga.

El estrés en el trabajo también puede modificar nuestros comportamientos, lo que llevará a algunos a fumar más, comer en exceso, refugiarse en el alcohol o correr riesgos innecesarios en el trabajo. Muchos de estos comportamientos pueden llevar a la enfermedad y a la muerte prematura. También se producen reacciones fisiológicas en nuestros órganos internos. Si nos sentimos injustamente criticados por nuestro superior, puede que aumente nuestra tensión arterial; la frecuencia cardiaca puede aumentar o hacerse irregular; podemos experimentar tensión muscular con rigidez de la nuca, dolor de cabeza y de hombros; garganta y boca secas, o hiperacidez gástrica.

Todas estas reacciones de estrés pueden hacernos sufrir, enfermar e incluso morir de alguna enfermedad cardiovascular, o de cáncer (exceso de tabaco, de grasas, carencia de sustancias nutritivas). Todo ello puede conducir a una amplia gama de trastornos, enfermedades, malestares y a una pérdida de la productividad.

ESTRÉS LABORAL

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del ministerio de trabajo y asuntos sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece

cuando se presenta un desajuste entre la persona y el puesto de trabajo y la propia organización (24)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento "La Organización del trabajo y el estrés" define el estrés laboral como "*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*". (25).

En 1997, la Organismo Internacional del Trabajo (O.I.T.) desde una perspectiva integradora, define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas", por lo tanto "el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (26).

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, González & Morera, 1997). Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente".

Lazarus y Folkman (1986) definen el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada por la persona como algo que grava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar personal. Es una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno. Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta

emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002).

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión. En este sentido, es importante diferenciar entre el estrés saludable o “eutrés” (eu, bueno en griego) y el estrés patológico o “distrés” (dis, malo en griego). En el eutrés, la discrepancia entre lo que se exige y la capacidad de superación del individuo, puede ser controlada, lo cual conlleva un fenómeno cognitivo positivo y unas emociones positivas. Si, por el contrario, ante un estresor se produce un gasto continuado de recursos sin que la situación sea controlada y sin que la capacidad de superación tenga éxito, hablamos de una reacción de distrés crónico, que conlleva cogniciones y sentimientos negativos

Por tanto, muchas experiencias vividas en el trabajo son consideradas estresores y van acompañadas de las consiguientes reacciones crónicas de distrés. Pero dentro de estas vivencias del trabajo existen una serie de condiciones laborales que aumentan de manera efectiva el riesgo de enfermar para los trabajadores

Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. Y hay una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente.

La vida laboral moderna también cambia constantemente, debido a los rápidos avances científicos y tecnológicos. Como consecuencia, se producen cambios rápidos en los sistemas de producción. Esto significa que los trabajadores deben enfrentarse a:

- El aumento de los requisitos de aprendizaje de nuevas destrezas
- La necesidad de adoptar nuevas formas de trabajar
- La presión por una mayor productividad
- Las presiones por un aumento en la calidad del trabajo
- Un aumento de la presión de tiempo y trabajos agitados
- Mayor competencia por los trabajos
- Mayor inseguridad laboral y menos beneficios
- Menos tiempo para los compañeros de trabajo y para socializar

Es por ello que el estrés laboral se ha intentado estudiar con diferentes modelos tomando diferentes factores etiológicos:

Así, McLean hace referencia al contexto, la vulnerabilidad y el factor estresante, que al concurrir o superponerse, generarán un grado mayor de estrés.

Modelo de ajuste ambiental de Pearson, otorgan una importancia mayor a las percepciones objetivas y/o subjetivas del yo y el ambiente.

Modelo de Baker, plantea su modelo "sobre el ambiente de trabajo y hasta qué grado permite a las personas modificar las respuestas al estrés". (27)

El "modelo de control de decisiones de trabajo" sostiene que "el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias impuestas a un

trabajador y su capacidad para modificarlas”, dependiendo de la capacitación y/o el equilibrio entre la demanda y la respuesta adaptativa, que permiten al trabajador responder adecuadamente a la exigencia, darán el grado de estrés. A mayor control sobre la demanda, menor estrés, por el contrario, un menor control en la decisión laboral, con exigencias crecientes en el trabajo, generará un alto grado de estrés, ante el elevado nivel de indefensión y menor capacidad para hacer frente y controlar la situación estresante. (28).

ESTRESORES LABORALES

Es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico:

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminado

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- Carga mental
- Control sobre la tarea

Estresores relativos a la organización:

- Conflicto y ambigüedad del rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

ESTRESORES DEL AMBIENTE FISICO

Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos que ideales. (Kalimo, 1988).

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y los errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. Además las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido pero aún así, esta adaptación es una respuesta al estrés y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración.

La temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. (Kalimo, 1988).

El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes, debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado por un lado, que se tomen medidas de prevención y por otro, que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido.

La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

Aunque la percepción de los riesgos en un principio sea capaz de generar estrés, no quiere decir que no se deba informar y formar, muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar dichos riesgos.

Estresores de la tarea las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante.

Si existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.

La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea. Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga).

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la

especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida, y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

ESTRESORES ORGANIZACIONALES

La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias, o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajo.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad del rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información, y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general. Además otros hechos inherentes a la vida organizacional, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción, pueden ser fuentes de estrés.

Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización.

French y Caplan (1973) señalan que la sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionados con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y el tabaquismo

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

- **El episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.
- **El crónico,** que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
 - a) Ambiente laboral inadecuado.
 - b) Sobrecarga de trabajo.
 - c) Alteración de ritmos biológicos.
 - d) Responsabilidades y decisiones muy importantes
 - e) Estimulación lenta y monótona
 - f) Condiciones laborales inadecuadas

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

Consecuencias sociales: La imposibilidad de modificar el factor estresor, y a veces a enorme presión psicológica a la que se ve sometida la persona, lleva a menudo a salidas como, por ejemplo, incremento en el consumo de cigarrillo, alcohol, psicofármacos, drogas (Raphael, 1981), alteraciones de humor y de sueño, relaciones alteradas y conflictivas a nivel conyugal, familiar y con los amigos (Jagaranet, 1986), y la obesidad entre otros, que terminan agravando el distrés y sumando 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 si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, etcétera, son en realidad invaluable, 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". (29)

Consecuencias en la salud: Desde hace 20 años, muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de enfermedades, tales como: alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza son señales tempranas del estrés relacionado al trabajo, usualmente son fáciles de reconocer. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver, puesto que en estas, necesitan de mucho tiempo para desarrollarse y pueden ser influidos por muchos factores aparte del estrés. Sin embargo, la evidencia rápidamente está acumulando y sugiere que el estrés tiene un papel importante en varios tipos de problemas crónicos de la salud particularmente la enfermedad cardiovascular, las afecciones músculos esqueléticos y las afecciones psicológicas. En resumen podría concluirse que como consecuencia, el estrés puede desarrollar diferentes patologías: ansiedad, depresión, neurosis, enfermedad cardíaca y cerebro vascular, hipertensión. etc. (30).

El envejecimiento precoz: Es consecuencia de la acción conjunta de diversos agentes ambientales agresivos y se mide según la aparición de patologías no propias de la edad.

El desgaste: Se define como la pérdida de capacidad efectiva y/o potencial, biológica y psíquica. Los indicadores de desgaste más utilizados son los signos y síntomas inespecíficos, el perfil patológico, los años de vida útil perdidos, el envejecimiento precoz y la muerte prematura. Asimismo, este tipo de procesos se producen en condiciones sociales y relaciones de producción determinadas. El ausentismo: Es un indicador de las malas condiciones y medio ambiente de trabajo, a pesar de que no suponga un daño a la salud de los trabajadores.

EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DESENCADENANTE

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos como psicológicos en los individuos.

El estrés de trabajo se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. El concepto del estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío, pero ambos conceptos son diferentes. El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, y nos

motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces, dicen los expertos, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo ⁽³¹⁾

ENFERMEDADES Y ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral también involucra el desarrollo de ciertas enfermedades, donde la causa indirecta o directa lo constituye el ejercicio laboral como lo veremos a continuación.

El término enfermedades del trabajo hace referencia a dos concepciones:

Enfermedades vinculadas o relacionadas con el trabajo: Comprende a aquellas en las cuales las condiciones de trabajo son un elemento entre otros en la etiopatogénesis de una enfermedad multifactorial. Es decir, son inespecíficas que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador y el trabajo puede causarlas en parte, agravarlas o acelerar su evolución entre ellas tenemos:

- Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea.
- Trastornos cardiovasculares: Ej. Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.
- Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, Diabetes, etc.

- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atípica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.
- Las afecciones músculo esqueléticas: El estrés de trabajo aumenta el riesgo del desarrollo de estas afecciones a nivel de la espalda y de las extremidades inferiores.
- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.
- Las afecciones psicológicas: Como la depresión, ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, agotamiento entre otros.
- El suicidio, el homicidio, el cáncer, las úlceras: Sin embargo se necesitan más investigaciones antes de que se pueda sacar conclusiones firmes. ⁽³²⁾

Enfermedades profesionales: Son aquellas causadas directa y exclusivamente por un agente de riesgo propio del medio ambiente de trabajo. Se trata de un concepto legal, ligado a la indemnización que implica causalidad directa entre actividad laboral y patología. Los gastos de asistencia médica son casi 50% más para trabajadores que reportan niveles altos de estrés. ⁽³³⁾

Este nivel también comprende los accidentes laborales. El término accidentes de trabajo, desde su concepción legislativa, hace referencia a aquellos que se producen bajo una relación laboral asalariada (trabajo por cuenta ajena) y originan lesiones corporales en el trabajador. De hecho, según las cifras propuestas por la OIT mueren 200,000 trabajadores en el mundo cada año por esta causa. ⁽³⁴⁾

En la actualidad el problema de salud relacionado directamente al estrés laboral y que en estos últimos años ha cobrado gran importancia debido

a su expansión y gravedad, y que suele aquejar casi de manera exclusiva a los trabajadores de salud y en especial al profesional de Enfermería es el “síndrome de Burnout”, se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y EL ESTRÉS LABORAL

Según un estudio elaborado por la Universidad de Manchester podemos decir que la Enfermería se considera habitualmente como una ocupación muy estresante, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional y por lo tanto experimenta altas prevalencias trastornos psicológicos ⁽³⁵⁾. Constituyendo a los enfermeros como uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés laboral, puesto que se encuentra expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) por lo que es de vital importancia determinar las causas del mismo, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional constituyéndose este (estrés laboral) en uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

FACTORES RELACIONADOS AL ESTRÉS LABORAL

El profesional de Enfermería de enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que el estrés relacionado al trabajo tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor

indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería ⁽³⁶⁾.

Dentro de los factores que intervienen en el estrés laboral en el profesional de Enfermería tenemos ⁽³⁷⁾

Personales: Son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad, en general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones, personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente, inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

Factores Ambientales: condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del personal en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas): entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio

inadecuado e insuficiente para realizar labores específicas de enfermería y presencia en el sitio de trabajo de personal ajeno al servicio (38)

Factores Organizativos: Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional (39). Aquí entran a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, y de tarde. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima

condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc.

Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

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

Metas inalcanzables en cortos tiempos prefijados para ello

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

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.

Factores relacionados con presión y exigencia o contenido del trabajo: Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando. La generación de estrés varía de una persona a otra, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad de la persona, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación

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

Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

Promoción y desarrollo profesional. Sí las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etc. (40).

Estimulación lenta y monótona: Es el estrés por sub estimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente.

FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

Las fuentes de estrés, se clasifican en:

- **Sucesos vitales intensos y extraordinarios:** Aparece cuando se producen situaciones de cambio como el despido del trabajo, etc.

- Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos vitales intensos

Ej. Escaso material para realizar procedimientos.

- Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc.

CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, la falta de reconocimiento por un buen rendimiento laboral, e insatisfacción laboral, tener superiores, colegas o subordinados que no Cooperan, ni apoyan; influyen asimismo las condiciones personales y el entorno.

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente.

González Cabanach (1998) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca:

Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros.

Factores relacionados con el desempeño de roles

Por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.

Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral.

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.

Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía.

Brien (1998) nos muestra una lista de los principales determinantes del estrés laboral, con las siguientes categorías:

- Contenido del trabajo
- Estructura y política organizacional
- Ambiente laboral
- Factores no relacionados con el trabajo
- Personalidad

EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

Consecuencias sociales: La imposibilidad de modificar el factor estresor, y a veces a enorme presión psicológica a la que se ve sometida la persona, lleva a menudo a salidas como, por ejemplo, incremento en el consumo de cigarrillo, alcohol, psicofármacos, drogas (Raphael, 1981), alteraciones de humor y de sueño, relaciones alteradas y conflictivas a nivel conyugal, familiar y con los amigos (Jagaranet, 1986), y la obesidad entre otros, que terminan agravando el estrés y sumando 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 si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, 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".

Consecuencias en la salud: Desde hace 20 años, muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de

enfermedades, tales como: alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza son señales tempranas del estrés relacionado al trabajo, usualmente son fáciles de reconocer. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver, puesto que en estas, necesitan de mucho tiempo para desarrollarse y pueden ser influidos por muchos factores aparte del estrés. Sin embargo, la evidencia rápidamente está acumulando y sugiere que el estrés tiene un papel importante en varios tipos de problemas crónicos de la salud particularmente la enfermedad cardiovascular, las afecciones músculos esqueléticos y las afecciones psicológicas.

El desgaste: Se define como la pérdida de capacidad efectiva y/o potencial, biológica y psíquica. Los indicadores de desgaste más utilizados son los signos y síntomas inespecíficos, el perfil patológico, los años de vida útil perdidos, el envejecimiento precoz y la muerte prematura. Asimismo, este tipo de procesos se producen en condiciones sociales y relaciones de producción determinadas.

El ausentismo: Es un indicador de las malas condiciones y medio ambiente de trabajo, a pesar de que no suponga un daño a la salud de los trabajadores.

El personal de Enfermería puede prevenir y controlar sus situaciones de estrés, y esta última es la clave para poder hacer frente adecuadamente a dicha situación; para ello es necesario practicar hábitos saludables, técnicas de relajación, es decir, obtener habilidades en el manejo del estrés las cuales se definen como el conjunto de procedimientos y recursos de que se vale un individuo para manejar las situaciones estresantes.

La enfermera como persona es responsable de mantener todos los aspectos de su vida en equilibrio, saber dar de si misma tanto para su trabajo como para su vida personal y social controlando aquellas situaciones que puedan alterar su estado emocional, esto implica utilizar adecuadas técnicas de manejo de estrés

2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Factores del estrés laboral: Es la respuesta expresada por el profesional de Enfermería acerca de las condiciones, circunstancias y/o situaciones que se presentan en el entorno laboral sobre lo personal, organizacional y ambiental y que pueden intervenir en la aparición del estrés. El cual fue obtenido a través de un formulario tipo cuestionario y valorado en presente y ausente.

Estrés laboral: Esta dada por toda aquella circunstancia o situación que se suscita en el ambiente laboral y que puede desencadenar o liberar efectos físicos, psicológicos y ambientales u organizacionales en el individuo o profesional de salud.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. NIVEL, TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El presente estudio es de nivel aplicativo, en razón a que se originó en la realidad para modificarlo, tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a los hallazgos, método descriptivo de corte transversal ya que permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

3.2. LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Hospital de Emergencia Grau Es Salud situado en Av. Grau 351 de nivel III, el cual brinda atención durante las 24 horas y cuenta con los servicios de emergencia, cirugía, traumatología, trauma shock, pediatría, ginecología, y medicina interna tiene aéreas de hospitalización, Uci, Sala de Operaciones ,Tomografías, Rx, Ecografías entre otros.

Los servicios de consulta externas está conformado por especialidades que son atendidos por personal de enfermería conformados por personal técnico en enfermería y Lic. en enfermería haciendo un total de 50 personas, laborando en dos turnos de 6 horas cada turno, sumando las 150 horas mensuales, también hay personal que laboran 12 horas diarias sumando 200 horas mensuales

3.3. POBLACION DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por el personal de enfermería que laboran en la Consulta Externa y que son aproximadamente 50.

3.4. UNIDAD DE ANALISIS

Profesional de Enfermería que labora en el servicio de Consulta Externa

3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.5.1. Criterios de inclusión:

- Enfermeras que laboran en el servicio de Consulta Externa
- Enfermeras que acepten participar en el estudio previo consentimiento informado.

3.5.2. Criterios de exclusión:

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia
- Enfermeras jefas o coordinadoras.

3.6. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario; el cual consta de presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos. (Anexo B). El mismo que fue sometido a juicio de expertos, siendo procesada la información en la Tabla de Concordancia y Prueba Binomial (Anexo D). Posterior a ello se llevó a cabo la prueba piloto a fin de determinar la validez estadística mediante la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson (Anexo G), y para la confiabilidad estadística aplico la prueba de Kuder de Richardson (Anexo H).

3.7. PROCEDIMIENTO DE ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Para implementar el estudio se realizó el trámite administrativo a través de un oficio dirigido al Gerente General de la Red Asistencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, a fin de obtener la autorización respectiva

para ejecutar el estudio en el Hospital de Emergencias Grau. Luego de ello se llevó a cabo la coordinación con el departamento de enfermería y el servicio de Consulta Externa a fin de establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos; considerando aproximadamente de 15 a 20 minutos para su aplicación previo consentimiento informado.

Después de la recolección de datos, éstos fueron procesados mediante la aplicación del paquete estadístico de Excel 2010 previa elaboración de la Tabla de Códigos (Anexo E) y la Tabla Matriz de Datos (Anexo F).

Los resultados fueron presentados en gráficos y/o tablas estadísticas para realizar el análisis e interpretación de datos considerando el marco teórico.

Para la medición de la variable se utilizó la estadística descriptiva, el promedio aritmético, los porcentajes y frecuencias absolutas, valorando la variable de estudio en presente y ausente. (Anexo I).

3.8. CONSIDERACIONES ETICAS

Para ejecutar el estudio se tomó en cuenta contar con la autorización respectiva de la institución y el consentimiento informado de los sujetos de estudio, es decir los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Consulta Externa, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial. (Anexo C).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de la recolección de datos, estos fueron procesados y presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para el análisis e interpretación considerando el marco teórico. Así tenemos:

4.1. RESULTADOS

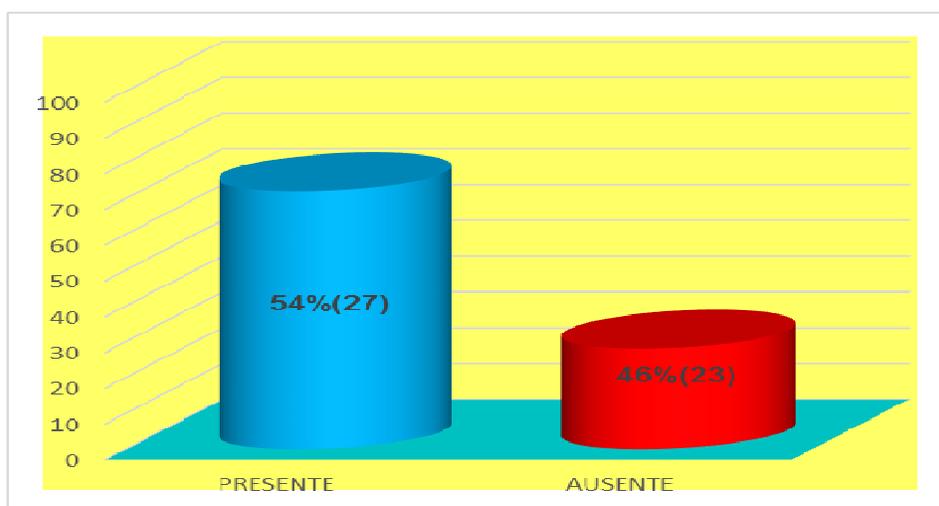
En cuanto a los datos generales del 100% (50), 44% (22) tienen de 36 a 45 años, 40% (20) más de 46 años, y 16% (8) de 25 a 35 años; 92% (46) son de sexo femenino y 8% (4) masculino; 46% (23) no tienen estudios de post grado, 38% (19) tienen especialidad, y 16% (8) tienen estudios de maestría; 62% (31) son contratados CAS y 38% (19) nombrados. (Anexo J).

Por lo que se puede expresar que el mayor porcentaje de los profesionales de enfermería son adultos jóvenes y adultos maduros ya que tienen entre 25 a 45 años, la mayoría son de sexo femenino, el mayor porcentaje tienen estudios de especialidad y maestría y son contratados en la modalidad CAS.

Respecto a los factores de estrés laboral en el personal de enfermería de consulta externa del 100% (50), 54% (27) manifiestan que están presentes y 46% (23) ausentes. (Grafico N° 1). Los aspectos presentes está referido a que 70% (35) el estado civil, 68% (34) la disponibilidad de los recursos materiales en su servicio, 72% (36) la facilidad para cambiar los turnos, 64% (32) el clima laboral, 58% (29) los ambientes donde realizan la atención están libres de contaminación, 54% (27) los

GRAFICO N° 1

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA
HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU
LIMA – PERÚ
2014**



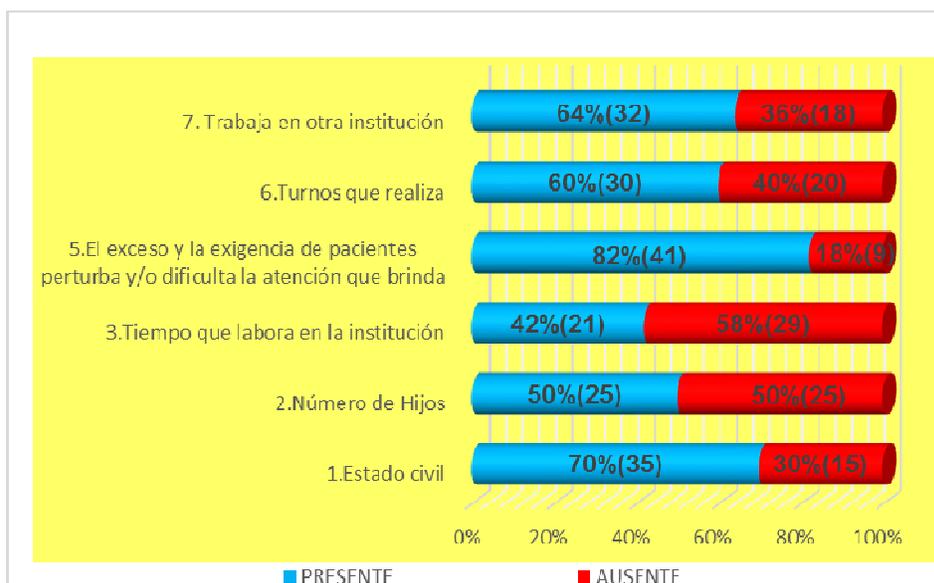
Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

ambientes donde realizan la atención están alejados de ruidos y condiciones físicas externas; sin embargo los aspectos ausentes están dados por que 58% (29) manifiestan el número de hijos, 40% (20) los turnos que realiza y 36% (18) trabajan en otra institución. (Anexo K).

Acerca de los factores de estrés laboral en la dimensión personal en el personal de Enfermería de consulta externa, del 100% (50), 54% (27) presente y 46% (23) ausente. (Anexo L). Los ítems que están presentes 82% (41) refieren que el exceso y la exigencia del paciente perturba y dificulta la atención que brinda, 64% (32) trabajan en otra institución y

GRAFICO N° 2

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN PERSONAL,
SEGÚN ÍTEMS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL
DE EMERGENCIAS GRAU
LIMA – PERÚ
2014**



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

60% (30) los turnos que realiza; mientras los ítems ausentes está dado por qué 58% (29) el tiempo que labora en la institución, 58% (29) el tiempo que labora en el servicio y 50% (25) el número de hijos. (Grafico N° 2).

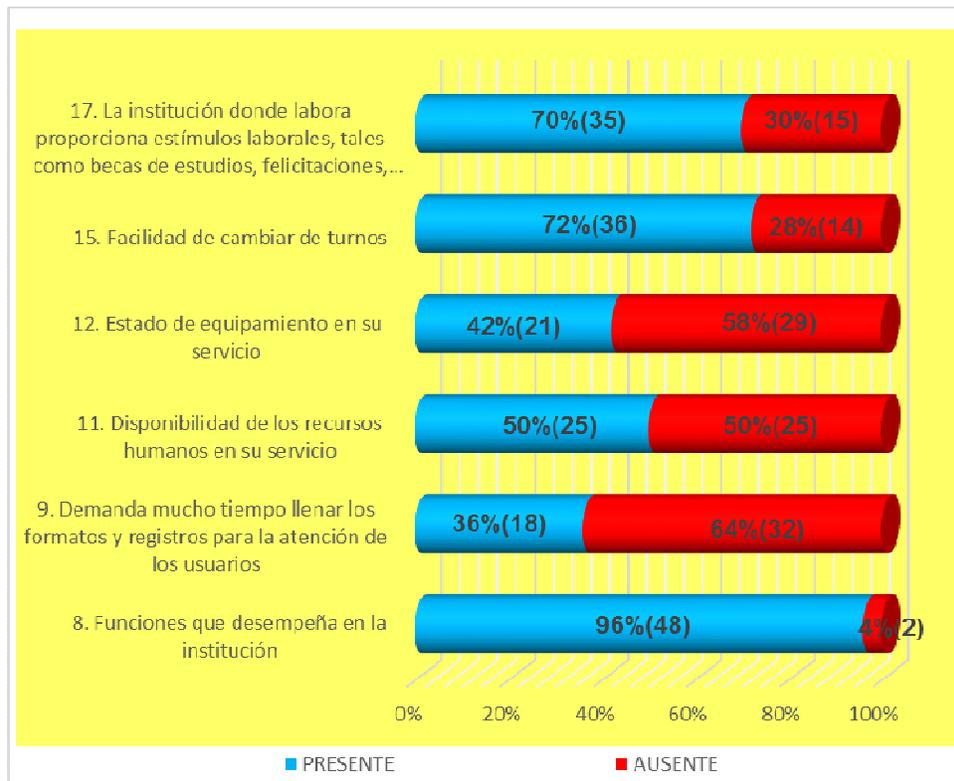
Sobre los factores de estrés laboral en la dimensión organizacional en el personal de Enfermería de consulta externa, del 100% (50), 68% (34) presente y 32% (16) ausente. (Anexo M). Los ítems que están presentes

GRAFICO N° 3

FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL, SEGÚN ÍTEMS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU.

LIMA – PERÚ

2014

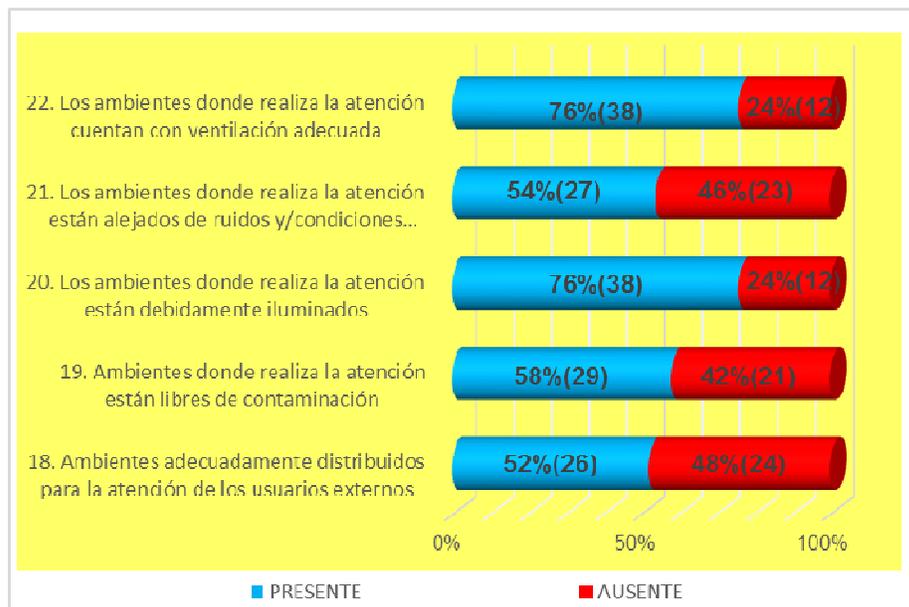


Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

96% (48) manifiestan las funciones que desempeña en la institución, 72% (36) la facilidad para cambiar de turnos, 70% (35) la institución proporciona estímulos laborales, tales como becas de estudio y

GRAFICO N° 4

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN AMBIENTAL,
SEGÚN ÍTEMS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL DE
EMERGENCIAS GRAU.
LIMA – PERÚ
2014**



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

felicitaciones; sin embargo los factores que están ausentes 64% (32) expresan que demandan mucho tiempo llenar los formatos y registros para la atención de los usuarios, 58% (29) el estado de equipamiento en el servicio y 50% (25) la disponibilidad de los recursos humanos en el servicio. (Grafico N° 3).

En cuanto a los factores de estrés laboral en la dimensión ambiental en el personal de Enfermería de consulta externa, del 100% (50), 72% (38) presente y 28% (16) ausente. (Anexo N). Los ítems que están presentes

76% (38) expresan que los ambientes donde realizan la atención cuentan con ventilación adecuada, 76% (38) los ambientes donde realizan la atención están debidamente iluminados y 58% (29) los ambientes donde realizan la atención están libres de contaminación, mientras que los ítems ausentes están referidos a que 46% (23) refieren que los ambientes donde realizan la atención están alejados de ruidos y condiciones físicas externas, 48% (24) los ambientes están adecuadamente distribuidos para la atención de los usuarios externos, y 42% (21) los ambientes donde realiza la atención están libres de contaminación. (Grafico N° 4).

4.2. DISCUSION

En los últimos años el incremento de las enfermedades ocupacionales en el personal de salud, derivado de las situaciones que confronta en su diario quehacer profesional, el estrés laboral constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, entre otras, difíciles de abordar si es que éste no cuenta con un apoyo en la aplicación de las diferentes técnicas el manejo del stress y mecanismos de afronte para que no afecte ello en su desempeño laboral. Tal es así que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a la salud laboral como: "la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerlos contra los riesgos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un ambiente acorde a las aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y no al hombre a su trabajo".

Por lo que las diferentes situaciones que afronta el profesional de salud ocasiona diferentes respuestas, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, respuestas del organismo que se realizan a través del sistema psiconeuroendocrinológico, previa evaluación de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas.

Al respecto Richard Lazarus define al estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, se puede considerar al estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo", pero además comprende la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a la importancia de las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo. Según una corriente de opinión, las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés, es decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser un problema para otra.

Entonces el estrés es un desequilibrio, generalmente producido por diferentes factores, dentro del cual el factor psico-social, incide sobre todos en los seres humanos, los cuales día a día enfrentan crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones

emocionales, que también podemos reconocer, finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, el cual puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

De ahí que el estrés en el trabajo, puede modificar nuestros comportamientos, lo que conlleva a que algunos adquieran el hábito de fumar más, comer en exceso, refugiarse en el alcohol o correr riesgos innecesarios en el trabajo. También se producen reacciones fisiológicas en nuestros órganos internos; puede que aumente la tensión arterial, la frecuencia cardíaca, tensión muscular con rigidez de la nuca, dolor de cabeza y de hombros; garganta y boca secas, o hiperacidez gástrica. Todas estas reacciones de estrés pueden hacer sufrir, enfermar e incluso morir de alguna enfermedad cardiovascular, o de cáncer (exceso de tabaco, de grasas, carencia de sustancias nutritivas); así como también conducir a una amplia gama de trastornos, enfermedades, malestares y a una pérdida de la productividad.

Por lo que los profesionales de Enfermería que laboran en una institución de salud en sus diferentes servicios, deben estar preparados e identificar precozmente las diferentes circunstancias o condiciones que encuentran en su entorno laboral y que puede predisponerlo a adquirir y/o presentar estrés laboral.

En ese sentido Torres Francisco Domingo Mauricio, (2011), concluyo que *“los resultados mostraron que la carga de trabajo es el estresor que más afecta al personal de enfermería (50%), seguido de la muerte y el sufrimiento (30%) así como la incertidumbre en el tratamiento (30%)”*.

Por lo que según los resultados del estudio se puede concluir que los factores de estrés laboral en el personal de enfermería de consulta externa, el mayor porcentaje manifiestan que están presentes el estado civil, la disponibilidad de los recursos materiales en su servicio, la facilidad para cambiar los turnos, el clima laboral, los ambientes donde realizan la atención están libres de contaminación, están alejados de ruidos y condiciones físicas externas; sin embargo un porcentaje considerable expresan que están ausentes lo referido al número de hijos, los turnos que realiza y que trabajan en otra institución; por lo que puede predisponer al personal a que las condiciones existentes en el entorno laboral puede repercutir de alguna manera en su desempeño laboral y estabilidad emocional que le puede conllevar a estrés laboral; e interferir en la calidad de atención que brinda al usuario.

El profesional de Enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, ambiental como personal, que hacen que el estrés relacionado al trabajo tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. Tal es así que el factor personal está dado por todas aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad, en general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones, personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente, inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e

intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

Al respecto Coronado Luna Karina Liz, (2006), presento entre sus conclusiones que *“en cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “déficit del personal de Enfermería”, “mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “personal con escasa experiencia”, “sentirse evaluada durante el turno”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “recibir indicaciones contradictorias”, “relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “inadecuados lugares de refrigerio”.*

De modo que por los datos obtenidos en el estudio, se puede concluir que dentro de los factores de estrés laboral en la dimensión personal en el personal de Enfermería de consulta externa, el mayor porcentaje refieren que está presente el exceso y la exigencia del paciente que perturba y dificulta la atención que brinda, trabajan en otra institución y los turnos que realiza; seguido de un porcentaje considerable que expresan que está ausente el tiempo que labora en la institución, el tiempo que labora en el servicio y el número de hijos; lo cual podría predisponerlo a que adquiera y/o presente estrés laboral el personal de enfermería ya que en su entorno laboral confronta situaciones contradictorias y/o conflictivas que puede traer consigo inestabilidad emocional que puede repercutir en la calidad de atención que brinda al

usuario, en su desempeño profesional; así como en el logro de objetivos institucionales, profesionales y personales.

Los factores organizacionales están dados; por la combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización, los cuales dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Tal es así que la ambigüedad del rol es otro aspecto generador de estrés en las organizaciones; es decir la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

De modo que la incertidumbre es el resultado de la falta de información, y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general. Además otros hechos inherentes a la vida organizacional, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción, pueden ser fuentes de estrés.

Así también, las órdenes contradictorias o subjetivas, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo. La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajo.

Asimismo las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo

de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización.

French y Caplan (1973) señalan que la sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionados con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y el tabaquismo

Coronado Luna Karina Liz, (2006), dentro de sus conclusiones señala que *“en cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “déficit del personal de Enfermería”, “mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “personal con escasa experiencia”, “sentirse evaluada durante el turno”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “recibir indicaciones contradictorias”, “relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “inadecuados lugares de refrigerio”.*

De ahí que por los resultados obtenidos en el estudio acerca de los factores de estrés laboral en la dimensión organizacional en el personal de Enfermería de consulta externa, se puede concluir que el mayor porcentaje manifiestan que está presente las funciones que desempeña en la institución, la facilidad para cambiar de turnos, y que la institución proporciona estímulos laborales, tales como becas de estudio y

felicitaciones; seguido de un menor porcentaje considerable que los factores que están ausentes está dado por que expresan que demanda mucho tiempo llenar los formatos y registros para la atención de los usuarios, el estado de equipamiento en el servicio y la disponibilidad de los recursos humanos en el servicio; por lo que de alguna manera puede repercutir negativamente en el desempeño laboral y conllevarle a que presente a mediano o corto plazo estrés laboral ya que la demanda de tiempo y las exigencias en el cumplimiento de sus funciones, así como la disponibilidad de recursos humanos le puede generar situaciones conflictivas que afectan su desempeño laboral y en consecuencia con la calidad de atención al usuario predisponiéndole a que influya en la satisfacción del usuario.

Dentro de los factores de estrés laboral en la dimensión ambiental que pueden estar presentes en determinados ambientes y repercutir en la homeostasia del profesional de salud, constituyendo en factores estresores tenemos; el ruido, las vibraciones, la iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada no permite percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos. El ruido, puede producir daños auditivos y otra serie de problemas; así también puede incidir sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno. Así también la influencia de la temperatura sobre el bienestar y el confort de la persona; un exceso puede producir somnolencia, aumentar el esfuerzo para mantener la vigilancia.

La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

Coronado Luna Karina Liz, (2006), presento entre sus conclusiones *“en cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral tenemos; “déficit del personal de Enfermería”, “mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “personal con escasa experiencia”, “sentirse evaluada durante el turno”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “recibir indicaciones contradictorias”, “relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “inadecuados lugares de refrigerio”.*

Por lo expuesto en los resultados obtenidos en el estudio, en cuanto a los factores de estrés laboral en la dimensión ambiental en el personal de Enfermería de consulta externa, se puede concluir que la mayoría refieren que está presente la ventilación adecuada de los ambientes donde realizan la atención, los ambientes están debidamente iluminados y los ambientes donde realizan la atención están libres de contaminación, mientras que un porcentaje menor significativo expresan que los factores que están ausentes están referidos a que los ambientes donde realizan la atención están alejados de ruidos y condiciones físicas externas, están adecuadamente distribuidos para la atención de los usuarios externos, y donde realiza la atención están libres de contaminación; lo cual le puede conllevar al profesional de enfermería a que de alguna manera pueda presentar estrés laboral ya que el entorno

laboral puede interferir con el desempeño profesional y repercutir en la calidad de atención al usuario de los servicios de consulta externa. De ahí que el profesional de Enfermería debe estar preparada para identificar precozmente y enfrentar mejor las diferentes situaciones o condiciones que pueden interferir con el cumplimiento de sus competencias a través de la aplicación de las técnicas de manejo de control del estrés y mecanismos de afronte.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ Los factores de estrés laboral en el personal de enfermería de consulta externa, el mayor porcentaje expresan que están presentes el estado civil, la disponibilidad de los recursos materiales en su servicio, la facilidad para cambiar los turnos, el clima laboral, los ambientes donde realizan la atención están libres de contaminación, los ambientes donde realizan la atención están alejados de ruidos y condiciones físicas externas; seguido de un porcentaje considerable que están ausentes ya que manifiestan el número de hijos, los turnos que realiza y trabajan en otra institución.

- ❖ Respecto a los factores de estrés laboral en la dimensión personal según ítems en el personal de Enfermería de consulta externa, el mayor porcentaje refiere que están presentes el exceso y la exigencia del paciente, ya que les perturba y dificulta la atención que brinda, trabajan en otra institución y los turnos que realiza; seguido de un porcentaje considerable que expresan que los ítems ausentes está dado por el tiempo que labora en la institución, el tiempo que labora en el servicio y el número de hijos.

- ❖ Acerca de los factores de estrés laboral en la dimensión organizacional según ítems en el personal de Enfermería de consulta externa, el mayor porcentaje manifiestan que los ítems

que están presentes está dado por las funciones que desempeña en la institución, la facilidad para cambiar de turnos, y que la institución proporciona estímulos laborales, tales como becas de estudio y felicitaciones; seguido de un menor porcentaje menor significativo que refieren que los factores que están ausentes está dado por qué manifiestan que demanda mucho tiempo llenar los formatos y registros para la atención de los usuarios, el estado de equipamiento en el servicio y la disponibilidad de los recursos humanos en el servicio.

- ❖ En cuanto a los factores de estrés laboral en la dimensión ambiental según ítems en el personal de Enfermería de consulta externa, la mayoría expresan que los ambientes donde realizan la atención cuentan con ventilación adecuada, están debidamente iluminados y libres de contaminación, seguido de un menor porcentaje significativo que refieren que están ausentes los ruidos y condiciones físicas externas, en los ambientes donde realizan la atención y/o están alejados, los ambientes están adecuadamente distribuidos para la atención de los usuarios externos, y están libres de contaminación.

5.2. LIMITACIONES

Los resultados y conclusiones obtenidas en el estudio solo es válido y generalizable para la población en estudio.

5.3. RECOMENDACIONES

- Realizar estudios de investigación similares en otras instituciones de salud. (EsSalud, MINSA, Clínicas, FF.AA, EPS).

- Realizar estudios de tipo cualitativo respecto al tema.
- Que el Departamento de Enfermería y el servicio de Consulta Externa elaboren e implementen un Plan de Mejora en el cual las condiciones laborales en las que desarrolla su labor ofrezcan la mayor seguridad para el desempeño de sus competencias.
- Que el servicio de Consulta Externa elabore un Programa de Educación Continua dirigida al personal de salud sobre temas orientadas a fortalecer los mecanismo de afronte y el manejo del estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) (4) (15) (18) (34) Bromley Coloma Carlos. “Los Trastornos de Ansiedad a inicios del Nuevo Siglo Trastornos Relacionados con el Estrés”. En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (Enero-Junio) 2000. VOL. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.
- (2) Teobaldo Llosa. “Guía del estrés ejecutivo”. 2da Ed. Perú. Edit. DESA, 1999. Págs. 145 – 154.
- (3) (26) SATSE Salud Laboral. “La Enfermería está enferma”, España. 1997. Págs. 1-2.
- (5) (10) Coronado Luna Karina Liz. “Factores Laborales y Niveles de estrés laboral en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería] Lima – Perú. UNMSM. 2006.
- (6) Carmona Monge Francisco Javier, Rodríguez Javier Luis y Colb. “Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos”. Colombia. 2000. Pág. 95.
- (7) Torres Francisco Domingo Mauricio, “Estresores Laborales en Enfermería”. Veracruz – México. 2011.
- (8) Valdivia Quiroz Rodolfo, Méndez Saco Santiago, “Factores asociados al Síndrome Burnout en médicos y enfermeras del hospital nacional Sur Este de Es Salud”. Cusco – Perú. 1999.
- (9) Anyosa Navarro Esther Gladis y Velásquez Liendo Elena y Colb. “Conocimientos y Manejo del estrés en Enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo”. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. 1996.

- (11) Organización Mundial De La Salud “Factores de riesgo en el medio laboral”: Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra.1993.
- (12) Psicología.www.maestriasymba.com/Maestrías 2013
- (13) (16) Organización Internacional Del Trabajo “Factores Psicosociales del trabajo”, España .1996. Págs. 1- 81.
- (14) García Martínez Alfonso. "Estrés laboral y educacional para la salud", Cáp.10 de Estrés laboral y Salud, Madrid. Edit.: Biblioteca Nueva. 1998.
- (17) (20) (21) Slipak Oscar. “Estrés laboral”. España. 1992. ALCMEON 19 N° 4.
- (19) Lazarus, R.S. Folkmans: Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez Roca. Barcelona. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. 1986.
- (22) Organización Mundial de la Salud “La salud ocupacional, requisitos para el desarrollo”: En Revista Internacional de Desarrollo Sanitario, Suiza – 1998. VOL. 19 Págs. 636-669.
- (23) (24) Universidad de La Habana – Cuba y Universidad de San Agustín De Arequipa Curso de Post grado “Estrés, Adicciones Y Terapia Infantil y del Adolescente” Perú – 1995. Págs. 63 – 70.
- (25) Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). DHHS (NIOSH) Publicación N° 99 – 101. 1999.
- (27) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, & Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. “El estrés físico y psicológico en el trabajo”. Madrid. 1987. VOL. 14. Págs. 254 - 264.
- (28)(29) Oficina Sanitaria Panamericana. “Salud Ocupacional para todos” España – 1995. Vol. 119 N° 5 (Noviembre) Págs. 442 – 450.
- (30) Almirall Hernández, Pedro. “Salud y Trabajo. Un enfoque histórico”. Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. Cuba. 1993. Págs. 2 – 18.
- (31) Organización Internacional del Trabajo, El trabajo en el mundo, Ginebra, OIT, España. 1993. Cap. 5.

- (32) (35) Mediano Ortega, Lorenzo. "Burnout y los médicos Un peligro desconocido", España. Edit: Graficas Rimont S.A. 2001, Págs. 29-37.
- (33) (36) R Kalimo, Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud". Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Suiza. 1988.
- (37) Mosby "Blanco en Enfermería" España. Revista de Enfermería Nursing.1999. VOL. 36.
- (38) Chacón Roger, Margarita y colb. "Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos" En Rev. Cubana Ñoclo. Cuba. 1997. Págs. 118-125.
- (39) J. Fornes Vives. Estrés laboral y personal de enfermería: causas, emociones y posibles pre doctores [Tesis Doctoral]. Palma: Universidad de les Illes Balears, 1998
- (40) Núñez, Ricardo. MEMORIAS DEL VI SIMPOSIO: ACTUALIZACIONES EN ENFERMERÍA, Fundación Santa Fe de Bogotá.

BIBLIOGRAFÍA

Lazarus, R.S. Folkmans: Estrés y proceso cognitivo. ed, Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona – 1986.

Mediano Ortiga, Lorenzo. “Burnout y los médicos Un peligro desconocido”. España. Edit. Graficas Rimont S.A. 2001.

Ministerio de trabajo y Seguridad Social & Fundación Europea para la mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo. “El estrés Físico y Psicológico en el Trabajo”. Madrid. VOL. 14. España – 1987.

Moreno B, Oliver C, Aragonese A. “El burnout: una forma específica de Estrés Laboral”. En: Buena-Casall, Caballo. Edit. Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, España – 1991.

Moreno B. “Variables implicadas en el Burnout de Enfermería: un modelo estructural de diagnosis”. Madrid: UAM: 1995. En: Buena-Casall, Caballo Edit. Manual de Psicología Clínica Aplicada: España – 1991.

Mosby “Blanco en Enfermería” España. Revista de Enfermería Nursing VOL. 36, España – 1999.

Núñez Ricardo, Vera MEMORIAS DEL VI SIMPOSIO: ACTUALIZACIONES EN ENFERMERÍA, Fundación Santa Fe de Bogotá.

Organización Mundial de la Salud “La salud ocupacional, requisitos para el desarrollo”: Revista internacional de desarrollo sanitario Suiza, VOL. 19. Suiza – 1998

Organización Mundial de la Salud “Factores de riesgo en el medio laboral”: Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra.1993.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO	Pág.
A. Operacionalización de la Variable	I
B. Instrumento	III
C. Consentimiento informado	VII
D. Tabla de Concordancia – Prueba Binomial	VIII
E. Tabla de Códigos	IX
F. Tabla Matriz de Datos	XI
G. Validez del instrumento	XIII
H. Confiabilidad del instrumento	XV
I. Medición de la variable	XVI
J. Datos generales del personal enfermería de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. Lima Perú.2014.	XVIII
K. Factores de estrés laboral, según ítems, en el personal de enfermería de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. Lima – Perú.2014	XIX
L. Factores de estrés laboral, en la dimensión personal, en el personal de enfermería de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. Lima – Perú.2014	XXI
M. Factores de estrés laboral, en la dimensión organizacional en el personal de enfermería de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. Lima – Perú.2014	XXII
N. Factores de estrés laboral, en la dimensión ambiental en el personal de enfermería de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. Lima – Perú.2014	XXVI

		Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> *Disponibilidad de recursos humanos *Disponibilidad de Ambientes *Ambientes contaminados *Iluminación *Ruidos ambientales *Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor. 	
--	--	-----------	---	--

ANEXO B



UNMSM-FM-UPG
PSEE-2014

INSTRUMENTO

I. PRESENTACION

Buenos días, mi estimado (a) colega cumpla con expresarle que en esta oportunidad estoy realizando un trabajo de investigación en coordinación con la institución. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces; expresándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco de antemano su valiosa participación.

II. INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y luego marque con un aspa (x) la respuesta que estime conveniente.

III. DATOS GENERALES

1. EDAD:

- 25 – 35 años
36 – 45 años
>46 años

2. SEXO:

- Masculino Femenino

3. ESTUDIOS DE POSTGRADO.

- Especialidad
Maestría
Doctorado

4. CONDICIÓN LABORAL.

- Nombrado ()
Contratado (CAS) ()
Servicio por terceros ()

DATOS ESPECIFICOS

1. Estado civil
 - a. Soltera(o) ()
 - b. Conviviente ()
 - c. Casada(o) ()
 - d. Separada(o)/ Viuda(o) ()
2. Número de Hijos
 - a. No tiene ()
 - b. Un hijo ()
 - c. Dos Hijos ()
 - d. Más de dos hijos ()
3. Tiempo que labora en la institución
 - a. Menos de un año ()
 - b. De 1 a 3 años ()
 - c. De 4 a 10 años ()
 - d. Más de 10 años ()
4. Tiempo que labora en el servicio
 - a. Menos de un año ()
 - b. De 1 a 3 años ()
 - c. De 4 a 10 años ()
 - d. Más de 10 años ()
5. ¿Usted considera que el exceso y la exigencia de pacientes que atiende perturba y/o dificulta la atención que brinda?
 - a. Siempre ()
 - b. Frecuentemente ()
 - c. A veces ()
 - d. Nunca ()
6. Turnos que realiza
 - a. Rotativos ()
 - b. Fijos ()
7. Trabaja en otra institución
 - a. Si ()
 - b. No ()
8. Funciones que desempeña en la institución
 - a. Asistencial () Administrativo ()
 - b. Docencia ()

9. ¿Considera usted que demanda mucho tiempo llenar los formatos y registros para la atención de los usuarios externos?
- a. Siempre ()
 - b. Frecuentemente ()
 - c. A veces ()
 - d. Nunca ()
10. Considera usted que la disponibilidad de los recursos materiales en su servicio es :
- a. Suficiente ()
 - b. Insuficiente ()
11. Considera usted que la disponibilidad de los recursos humanos en su servicio es :
- a. Suficiente ()
 - b. Insuficiente ()
12. Considera usted que el equipamiento su servicio es :
- a. Adecuado ()
 - b. Deficiente ()
13. Usted considera que el clima laboral es:
- a. Bueno ()
 - b. Malo ()
 - c. Regular ()
14. ¿Usted tiene la facilidad de escoger sus turnos en la institución?
- a. Siempre ()
 - b. Frecuentemente ()
 - c. A veces ()
 - d. Nunca ()
15. ¿Usted tiene la facilidad de cambiar de turno en la institución?
- a. Siempre ()
 - b. Frecuentemente ()
 - c. A veces ()
 - d. Nunca ()
16. ¿Usted considera que le brindan las facilidades por estudios en la institución?
- a. Siempre ()
 - b. Frecuentemente ()
 - c. A veces ()
 - d. Nunca ()

17. ¿La institución donde labora proporciona estímulos laborales, tales como becas de estudios, felicitaciones, reconocimientos o premiaciones?
- a. Si ()
 - b. No ()
18. ¿La institución donde labora tiene los ambientes adecuadamente distribuidos para la atención de los usuarios externos?
- a. Si ()
 - b. No ()
19. ¿Los ambientes donde realiza la atención de los usuarios externos están libres de contaminación?
- a. Si ()
 - b. No ()
20. ¿Los ambientes donde realiza la atención de los usuarios externos están debidamente iluminados?
- a. Si ()
 - b. No ()
21. ¿Los ambientes donde realiza la atención de los usuarios externos están alejados de ruidos y/condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor?
- a. Si ()
 - b. No ()
22. ¿Los ambientes donde realiza la atención de los usuarios externos cuentan con ventilación adecuada?
- a. Si ()
 - b. No ()

Gracias por su participación

ANEXO C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Factores de estrés laboral en el personal de enfermería de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau.Lima.2014”.

Habiendo sido informado(a) de la misma, así como los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente de la investigación en mención, además confié en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurando máxima confidencialidad.

.....

FIRMA

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado(a) enfermero:

El investigador de estudio para lo cual usted ha manifestado deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad, de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicaran en lo absoluto

ATENTAMENTE

ANEXO D

TABLA DE CONCORDANCIA – PRUEBA BINOMINAL

JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	NUMERO DE JUECES								Puntaje
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	0	1	0.035
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	0	1	1	1	0.035

Leyenda

Si (1) No (0)

Si $p < 0.05$ la concordancia es significativa.

ANEXO E

TABLA DE CODIGOS

DATOS GENERALES

1. EDAD

25 – 35 años	(1)
36 – 45 años	(2)
>46 años	(3)

2. SEXO

Masculino	(1)
Femenino	(2)

3. ESTUDIOS DE POSTGRADO

No tiene	(0)
Especialidad	(1)
Maestría	(2)
Doctorado	(3)

4. CONDICIÓN LABORAL

Nombrado	(1)
Contratado (CAS)	(2)
Servicio por terceros	(3)

DATOS ESPECIFICOS

ITEM	RIESGO PRESENTE	RIESGO AUSENTE
	(1)	(0)
1	B,C,D	A
2	B,C,D	A
3	C,D	A,B
4	C,D	A,B
5	A,B	C,D
6	B	A
7	A	B
8	A	B,C
9	A,B	C,D
10	B	A
11	B	A
12	B	A
13	B,C	A
14	C,D	A,B
15	C,D	A,B
16	C,D	A,B
17	B	A
18	B	A
19	B	A
20	B	A
21	B	A
22	B	A

ANEXO F

TABLA MATRIZ DE DATOS

Nº	DATOS GENERALES							DATOS ESPECIFICOS																	SUB TOTAL	TOTAL	
	PERSONAL							ORGANIZACIONAL							SUB TOTAL			AMBIENTAL									SUB TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22					
1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	8	1	1	1	0	1	4	17		
2	2	0	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	6	1	1	1	0	1	4	15			
3	2	1	0	2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	4	4	0	1	1	0	1	3	10			
4	1	2	0	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	5	5	0	1	0	1	0	2	10			
5	2	2	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	4	4	0	1	0	1	1	3	10			
6	2	2	1	2	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	4	0	1	0	1	0	2	9			
7	3	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	6	6	1	0	1	1	1	4	14			
8	1	2	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	10	1	1	1	1	1	5	22			
9	3	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	9	0	1	1	1	1	4	18			
10	2	2	0	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	6	6	0	1	1	0	1	3	14			
11	1	2	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	5	5	0	0	1	1	0	2	10			
12	3	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	5	5	0	0	1	0	1	2	10			
13	2	2	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	5	5	0	0	1	1	0	2	10			
14	3	2	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	3	3	1	0	1	0	0	2	8			
15	1	2	0	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	5	5	1	0	0	1	0	2	11			
16	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	7	7	1	1	0	1	1	4	18			
17	3	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	9	1	1	1	1	1	5	19			
18	2	1	2	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	6	6	1	0	1	0	1	3	13			
19	1	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	4	4	1	0	1	0	1	3	10			
20	2	2	1	2	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	6	6	0	0	1	0	1	2	11			
21	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	5	5	1	0	0	1	1	3	11			

22	3	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	3	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	5	0	0	0	1	1	2	10	
23	1	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	4	4	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	6	1	1	0	1	1	4	14
24	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	0	1	1	1	1	4	20	
25	3	2	0	1	1	1	0	1	1	0	1	5	5	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	8	0	1	1	1	1	4	17		
26	3	2	2	1	0	1	0	1	1	0	4	4	4	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	6	1	0	1	0	1	3	13		
27	1	2	0	2	1	0	0	0	1	0	3	3	3	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	1	0	1	0	1	3	10		
28	2	2	0	2	0	1	0	0	1	0	3	3	3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	0	1	0	0	2	14		
29	3	2	1	1	1	0	0	1	0	1	3	3	3	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	1	0	1	1	0	3	14		
30	2	2	0	2	0	0	1	0	1	0	3	3	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	7	1	1	1	1	0	4	14		
31	3	2	2	1	1	0	1	0	1	1	4	4	4	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	6	0	1	1	0	1	3	13		
32	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	7	0	1	1	0	1	3	17		
33	2	2	0	2	1	1	1	1	1	0	6	6	6	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	1	1	1	0	1	4	16		
34	2	2	1	2	0	1	0	1	0	1	3	3	3	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	3	1	1	0	1	1	4	10		
35	2	2	2	2	1	0	1	0	1	1	4	4	4	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	7	1	0	1	1	1	4	15		
36	3	2	0	1	0	1	0	1	0	1	3	3	3	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	7	1	0	1	1	0	3	13		
37	3	2	1	1	1	0	0	1	0	1	3	3	3	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	1	0	1	1	0	3	14		
38	2	2	0	2	0	1	0	0	1	0	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	5	0	1	1	0	0	2	9		
39	3	2	1	1	1	0	1	0	1	1	5	5	5	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	6	1	1	1	0	1	4	15		
40	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8	0	1	1	1	1	4	19		
41	2	2	0	2	1	0	1	1	0	1	5	5	5	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	6	0	1	1	0	1	3	14		
42	3	2	2	1	0	1	1	1	0	1	5	5	5	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	6	0	1	1	0	1	3	14		
43	2	2	1	2	1	0	0	0	1	0	3	3	3	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1	0	1	1	3	13		
44	3	2	0	2	0	1	0	0	1	0	3	3	3	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	1	1	0	1	1	4	14		
45	3	2	1	1	1	0	0	0	0	1	2	2	2	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	6	0	0	0	0	1	1	9		
46	2	2	0	2	1	0	1	0	1	0	4	4	4	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	6	0	1	1	1	1	4	14		
47	2	2	0	2	1	0	1	0	0	1	4	4	4	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	6	1	0	1	1	1	4	14		
48	2	2	0	2	1	1	1	1	1	1	7	7	7	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	6	0	1	1	0	1	3	16		
49	3	2	0	1	1	0	1	1	0	1	5	5	5	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	7	1	0	1	0	1	3	15		
50	3	2	2	1	1	0	0	1	0	0	4	4	4	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	4	0	1	1	0	1	3	11		

ANEXO G

VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Para la validez estadística del instrumento, se aplicó la fórmula de R Pearson a cada uno de los ítems:

$$r = \frac{N \cdot \sum X \cdot Y - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{N(\sum x^2) - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{N(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

X = Puntajes obtenidos para cada una de las preguntas en los “n”

Y = Puntaje total del individuo

“n” = Números de individuos

Obteniéndose los siguientes resultados:

N° ITEMS	PEARSON
1	0.40
2	0.60
3	0.20
4	0.60
5	0.20
6	0.50

7	-0.1(*)
8	0.10(*)
9	0.50
10	0.40
11	0.30
12	0.2
13	0.5
14	0.20
15	0.20
16	0.20
17	0.30
18	0.20
19	0.40
20	0.30
21	0.20
22	0.30

Si $r > 0,20$ el ítems es válido, por lo tanto el instrumento es válido en cada ítems. En este caso no fueron validos los ítems (*) 7 y 8.

ANEXO H

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar el instrumento a 50 profesionales de enfermería, a los resultados se aplicó la fórmula de Kuder de Richardson.

$$K - R = \frac{K}{K - 1} \left[\frac{1 - P \cdot Q}{S_x^2} \right]$$

Reemplazando los datos se obtiene:

K = Número de ítems (válidos)

Sx2 = Varianza de la prueba (totales)

p = Porción de éxito

q = Proporción donde no se identifica al atributo

Reemplazando los datos se obtiene:

$$K - R = \frac{20 \left(1 - \frac{4,5}{10,6} \right)}{19}$$

$$K - R = 1,05(1 - 0,42)$$

$$K - R = 1,05 \times 0,58$$

$$K - R = 0,60$$

Para que exista confiabilidad $K - R > 0,5$, por lo tanto este instrumento es **CONFIABLE**.

ANEXO I

MEDICION DE LA VARIABLE

En la medición de la variable, se utilizó el promedio.

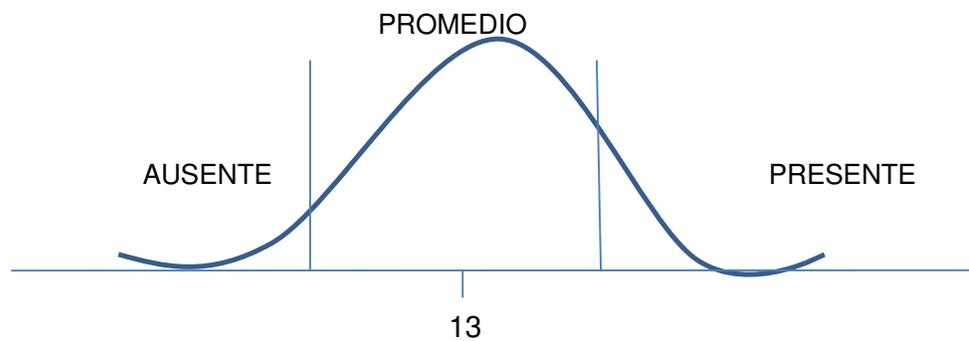
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL

1. Se determinó el promedio (\bar{x})

$$\bar{x} = 13,4$$

Puntaje: Presente: Más de 13 puntos

Ausente: De 0 a 13 puntos



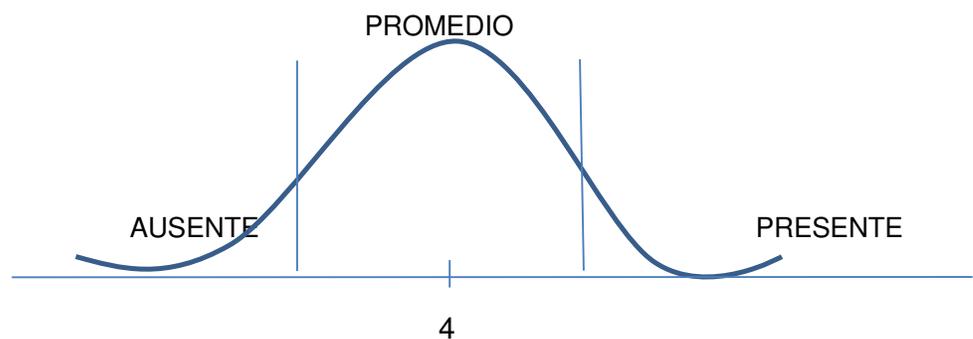
DIMENSIÓN PERSONAL

Se determinó el promedio (\bar{x})

$$\bar{x} = 4,1$$

Puntaje: Presente: Más de 4 puntos

Ausente: De 0 a 4 puntos



DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL

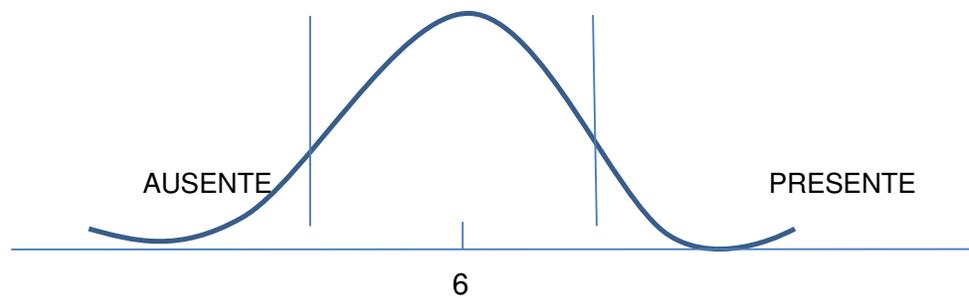
1. Se determinó el promedio (\bar{x})

$$\bar{x} = 6,2$$

Puntaje: Presente: Más de 6 puntos

Ausente: De 0 a 6 puntos

PROMEDIO



DIMENSIÓN AMBIENTAL

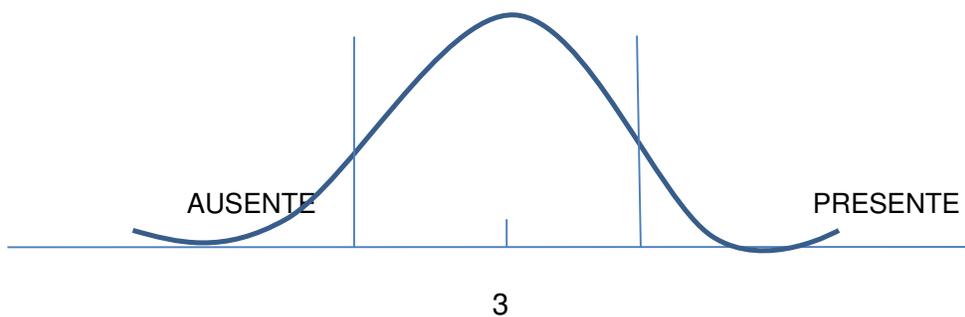
1. Se determinó el promedio (\bar{x})

$$\bar{x} = 3,2$$

Puntaje: Presente: Más de 3 puntos

Ausente: De 0 a 3 puntos

PROMEDIO



ANEXO J

DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU. LIMA PERÚ 2014

DATOS	N	%
EDAD		
25 – 35 años	8	16
36 – 45 años	22	44
>46 años	20	40
TOTAL	50	100
SEXO		
Masculino	4	8
Femenino	46	92
TOTAL	50	100
ESTUDIOS DE POSTGRADO		
No tiene	23	46
Especialidad	19	38
Maestría	8	16
Doctorado	0	0
TOTAL	50	100
CONDICIÓN LABORAL		
Nombrado	19	38
Contratado (CAS)	31	62
Servicio por terceros	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

ANEXO K

FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, SEGÚN ÍTEMS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU.

LIMA – PERÚ

2014

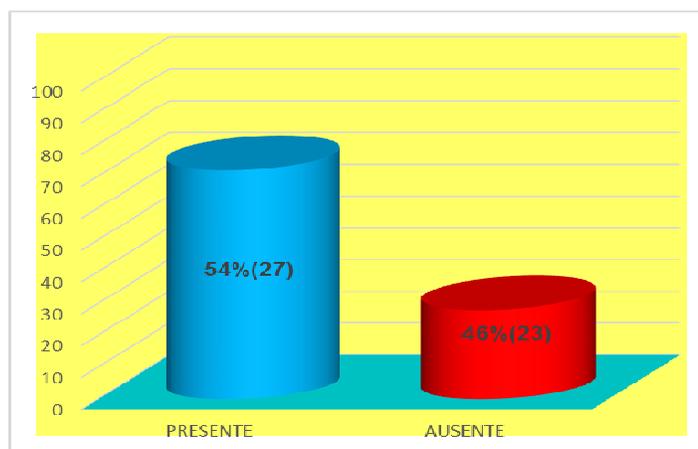
DIMENSION	ITEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
PERSONAL	1.Estado civil	35	70	15	30	50	100
	2.Número de Hijos	25	50	25	50	50	100
	3.Tiempo que labora en la institución	21	42	29	58	50	100
	4.Tiempo que labora en el servicio	21	42	29	58	50	100
	5.El exceso y la exigencia de pacientes perturba y/o dificulta la atención que brinda	41	82	9	18	50	100
	6.Turnos que realiza	30	60	20	40	50	100
	7. Trabaja en otra institución	32	64	18	36	50	100
	8. Funciones que desempeña en la institución	48	96	2	4	50	100
	9. Demanda mucho tiempo llenar los formatos y registros para la atención de los usuarios	18	36	32	64	50	100
	10. Disponibilidad de los recursos materiales en su servicio	34	68	16	32	50	100
	11. Disponibilidad de los recursos humanos en su servicio	25	50	25	50	50	100
	12. Estado de equipamiento en su servicio	21	42	29	58	50	100
ORGANIZACIONAL							

	13. Clima laboral	32	64	18	36	50	100
	14. Facilidad para escoger sus turnos	33	66	17	34	50	100
	15. Facilidad de cambiar de turnos	36	72	14	28	50	100
	16. Facilidades que brinda la institución para estudiar	26	52	24	48	50	100
	17. La institución donde labora proporciona estímulos laborales, tales como becas de estudios, felicitaciones reconocimientos o premiaciones	35	70	15	30	50	100
	18. Ambientes adecuadamente distribuidos para la atención de los usuarios externos	26	52	24	48	50	100
	19. Ambientes donde realiza la atención están libres de contaminación	29	58	21	42	50	100
AMBIENTAL	20. Los ambientes donde realiza la atención están debidamente iluminados	38	76	12	24	50	100
	21. Los ambientes donde realiza la atención están alejados de ruidos y/condiciones físicas externas	27	54	23	46	50	100
	22. Los ambientes donde realiza la atención cuentan con ventilación adecuada	38	76	12	24	50	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

ANEXO L

FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN PERSONAL, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU. LIMA – PERÚ 2014



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

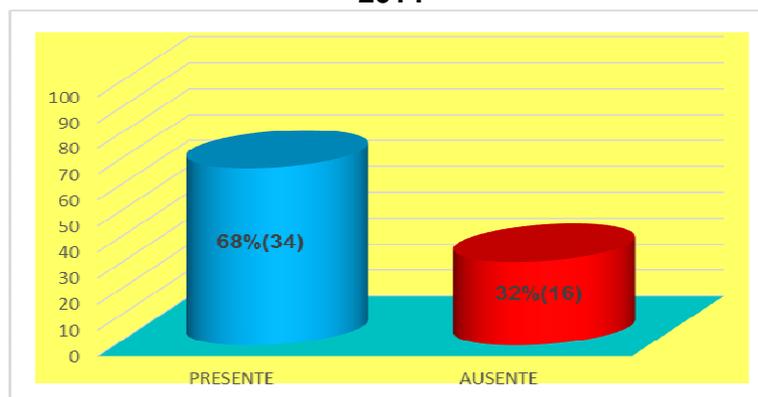
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN PERSONAL SEGÚN ÍTEMS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU. LIMA – PERÚ 2014

ITEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
1.Estado civil	35	70	15	30	50	100
2.Número de Hijos	25	50	25	50	50	100
3.Tiempo que labora en la institución	21	42	29	58	50	100
4.Tiempo que labora en el servicio	21	42	29	58	50	100
5.El exceso y la exigencia de pacientes perturba y/o dificulta la atención que brinda	41	82	9	18	50	100
6.Turnos que realiza	30	60	20	40	50	100
7. Trabaja en otra institución	32	64	18	36	50	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

ANEXO M

FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU. LIMA – PERÚ 2014



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

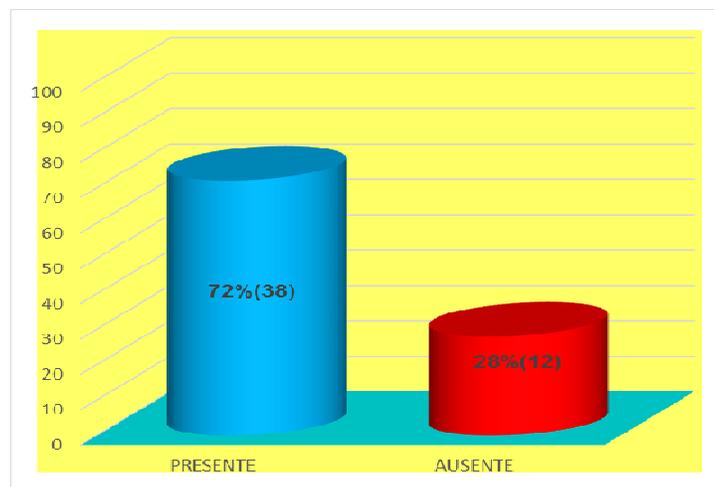
FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL, SEGÚN ÍTEMS, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU. LIMA – PERÚ 2014

ITEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
8. Funciones que desempeña en la institución	48	96	2	4	50	100
9. Demanda mucho tiempo llenar los formatos y registros para la atención de los usuarios	18	36	32	64	50	100
10. Disponibilidad de los recursos materiales en su servicio	34	68	16	32	50	100
11. Disponibilidad de los recursos humanos en su servicio	25	50	25	50	50	100
12. Estado de equipamiento en su servicio	21	42	29	58	50	100
13. Clima laboral	32	64	18	36	50	100
14. Facilidad para escoger sus turnos	33	66	17	34	50	100
15. Facilidad de cambiar de turnos	36	72	14	28	50	100
16. Facilidades que brinda la institución para estudiar	26	52	24	48	50	100
17. La institución donde labora proporciona estímulos laborales, tales como becas de estudios, felicitaciones, reconocimientos o premiaciones	35	70	15	30	50	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

ANEXO N

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN AMBIENTAL
EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE CONSULTA EXTERNA
HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU
LIMA – PERÚ
2014**



Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014

**FACTORES DE ESTRÉS LABORAL, EN LA DIMENSIÓN AMBIENTAL
SEGÚN ÍTEMS, EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA DEL
HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU.
LIMA – PERÚ
2014**

ÍTEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
18. Ambientes adecuadamente distribuidos para la atención de los usuarios externos	26	52	24	48	50	100
19. Ambientes donde realiza la atención están libres de contaminación	29	58	21	42	50	100
20. Los ambientes donde realiza la atención están debidamente iluminados	38	76	12	24	50	100
21. Los ambientes donde realiza la atención están alejados de ruidos y/condiciones físicas externas	27	54	23	46	50	100
22. Los ambientes donde realiza la atención cuentan con ventilación adecuada	38	76	12	24	50	100

Fuente: Instrumento aplicado al profesional de enfermería de Consulta Externa Hospital de Emergencias Grau.2014