

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



## TESIS

**Condiciones de trabajo y estrés laboral, de enfermeras  
servicio de emergencia del Hospital de Huancavelica –  
setiembre 2014 - octubre 2016**

**Para optar** : Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Ciencias de la Salud. Mención:  
Gestión en Servicios de Salud

**Autor** : Bach. Mabel Yanina Ospina Gonzales

**Asesor** : Mg. Soledad Victoria Casallo Veliz

**línea de Investigación  
Institucional** : Salud y Gestión de la Salud

**Fecha de inicio  
y culminación** : Setiembre 2014 – octubre 2016

HUANCAYO – PERÚ

2021

## JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Eutimio Catalino Jara Rodriguez  
Presidente



Dr. Raul Arturo Tafur Portilla  
Miembro



Dr. Felix Valenzuela Ore  
Miembro



Dr. Rodomiro Ladislao Pajuelo Alba  
Miembro



Dra. Melva Isabel Torres Donayre  
Secretaria Académica

**Asesora:**  
**Mg. Soledad Victoria Casallo Veliz**

## **Dedicatoria**

A mis queridas hijas por ser motor y  
motivo en mi vida

Autora

### **Agradecimiento**

A Dios por permitirme llegar en esta vida a cumplir mis sueños.

Mabel

## **CONTENIDO**

	Pág.
CARATULA	i
MIEMBROS DEL JURADO	ii
ASESOR DE LA TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema	18
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema General	19
1.3.2. Problemas Específicos	19
1.4. Justificación	19
1.4.1 Social	19
1.4.2 Teórica	20
1.4.3 Metodológica	21

1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo General	22
1.5.2. Objetivos Específicos	22

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio	24
2.2. Bases teóricas científicas	29
2.2.1. Condiciones laborales de enfermería	29
2.2.2. La salud ocupacional y el estrés laboral	38
2.2.3. Factores del estrés	41
2.3. Marco conceptual	46

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

3.1. Hipótesis general	48
3.2. Hipótesis específicas	48
3.3. Variables	48

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

4.1. Métodos de la investigación	49
4.2. Tipo de investigación	49
4.3. Nivel de investigación	49

4.4. Diseño de la investigación	49
4.5. Población y muestra	50
4.5.1. Población	50
4.5.2. Muestra	50
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
4.6.1 Técnica	51
4.6.2 Instrumento	51
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
4.8. Aspectos éticos de la investigación	52
4.9 Validación de los instrumentos y recolección de datos	53
4.10 Análisis estadístico	53

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

5.1. Descripción de los resultados	55
5.2. Contrastación de hipótesis	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	
ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA	72
ANEXO 2 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	74
ANEXO 3 - CUESTIONARIO	77
ANEXO 4 - CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	78

ANEXO 5 - DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS	84
ANEXO 6 - CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN	85

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Estrés Laboral .....	56
<b>Tabla 2:</b> Dimensiones del estrés laboral .....	57
<b>Tabla 3:</b> Condiciones laborales .....	57
<b>Tabla 4:</b> Dimensiones de las consiciones laborales .....	59

## RESUMEN

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que se dan en la actualidad, muchas especialistas estudian clasifican y dan sus recomendaciones para evitar un nivel de estrés elevado, sin embargo, no se puede evitar ya que el origen y consecuencias del estrés varía mucho de un individuo a otro, este riesgo laboral también lo presenta el profesional de enfermería teniendo en cuenta a los estresores que enfrentan en cada jornada laboral. El Objetivo del estudio es determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica-2016. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que se formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. La investigación es de tipo transversal descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 30 enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Departamental de Huancavelica, la muestra fue elegida por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos. Resultando que la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias es significativa, directa y alta. Las condiciones de trabajo de las enfermeras son buenas en 80%, nivel regular 20%. En conclusión, el nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencias no es alto.

**Palabras clave:** Estrés laboral, condiciones de trabajo., enfermeras, emergencia.

## ABSTRACT

Occupational stress is one of the most frequent problems that exist today, many specialists study classify and give their recommendations to avoid a high level of stress, however, it cannot be avoided since the origin and consequences of stress varies greatly From one individual to another, this occupational risk is also presented by the nursing professional, taking into account the stressors they face in each working day. The objective of the study is to determine the relationship between working conditions and the level of work stress of nurses in the emergency department of the Departmental Hospital of Huancavelica-2016. The purpose was oriented to provide updated and relevant information to the institution in order to formulate strategies aimed at strengthening the management and coping with such stress. The research is cross-sectional descriptive correlational. The population was made up of 30 nurses working in the Emergency Department of the Departmental Hospital of Huancavelica, the sample was chosen for convenience. The data collection technique was the survey, and two data collection instruments were applied. As it turns out, the relationship between working conditions and the level of work stress of nurses in the emergency department is significant, direct and high. Nurses' working conditions are good at 80%, regular level 20%. In conclusion, the level of work stress of the nurses of the emergency service is not high.

**Keywords:** Work stress, working conditions, nurses, emergency.

## INTRODUCCIÓN

En la era actual, se están produciendo cambios, especialmente en las condiciones de vida y el trabajo. Esto ejerce presión sobre las personas, nadie está libre del estrés. Esto conducirá a cambios en el comportamiento de las personas, que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente.

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y pueden afectar la salud física y mental de las personas, y en especial en el personal de enfermería que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario que puede llegar a alterar su equilibrio biopsicosocial por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante, lleno de factores estresantes.

La presente investigación expone la problemática actual generada por el estrés laboral centrándose en un grupo de trabajadores de salud específicamente de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Huancavelica, esto debido a que la situación laboral actual del personal de salud incide directa y significativamente en su desempeño y por ende en la calidad de atención a los usuarios.

Actualmente se observa con mucha preocupación indicadores de estrés en los trabajadores de Salud, lo que se pretende en la investigación es relacionar dicho nivel de estrés con las condiciones de trabajo que se presentan en las instituciones públicas, y más aún de un servicio de alta demanda e importancia como es el servicio de emergencia en un hospital nacional de una ciudad importante como la de Huancavelica.

La investigación está dividida en 5 capítulos, el capítulo I con el problema de la investigación donde se planteó la problemática a estudiar, así como los objetivos y la justificación del estudio. En el capítulo II se expone el marco teórico en el cual se basó el estudio tanto los antecedentes, así como la base teórica. En el capítulo II se muestra la metodología empleada tipo, diseño de la investigación, la población y muestra, así como los instrumentos de recolección de datos. En el capítulo IV se exponen los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos ya señalados. Y por último en el capítulo V se presenta la discusión de los resultados obtenidos en función de los antecedentes que precedieron este estudio.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “a nivel Internacional el estrés laboral afecta la salud física y mental de los trabajadores por ello es considerado como es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción”. (1)

Actualmente las entidades consideran que el trabajador estresado, es uno de los principales problemas, ya que perjudican el buen funcionamiento y la productividad, por ello debe plantear una buena gestión y organizar el trabajo para poder prevenir el estrés en sus trabajadores. (2)

La mayoría de autores conceptualizan al estrés laboral en una persona, cuando presentan reacciones fisiológicas, conductuales, emocionales y cognitivas que sufre el trabajador y esta se caracteriza por agotamiento mental y físico, sensación de impotencia, angustia a veces llegan a la frustración ante la incapacidad del individuo para enfrentar estas situaciones que finalmente terminan generando el estrés, llegando en muchas ocasiones por continua exposición a factores estresantes o estresores a sufrir el Síndrome de Burnout o Síndrome del trabajador quemado, conduciendo al trabajador a perder la motivación por su desempeño laboral, convirtiéndose en un ente negativo para la organización que en vez de sumar resta a la organización.

Estudios realizados en la Unión Europea (UE) llegan a la conclusión de que “el estrés laboral es una problemática actual muy importante ya que trasciende a costos económicos y sociales, que la organización debe considerar prioritariamente ya que el estrés laboral en este mundo globalizado ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud informados por los trabajadores de la UE. Un 22,3% de los trabajadores manifestaron que lo sufrían”. (3)

A nivel nacional, el Instituto Integración en su última encuesta, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, llegó a la siguiente conclusión en referencia al estrés: a) De cada 10 peruanos, seis aceptan que el ritmo de vida que tienen les ha causado estrés. b) las mujeres reportan mayor nivel de estrés 64% en comparación con los hombres 51%. c) El estrés es beneficioso en sus primeras etapas ya que las personas que las sienten se motivan y estimulan hacia la mayor productividad, pero si la persona se expone continuamente llega a afectar su salud mental y física ocasionándole problemas imposibles de controlar. d) Todos nos hemos estresado alguna vez, pero depende del manejo personalizado el sobrellevar al estrés como un estímulo y no como un impedimento para nuestro desarrollo. (4)

Los Hospitales son entidades públicas o privadas con entornos laborales estresantes y la Enfermería es una profesión de servicio, que obviamente viene a ser una ocupación agobiante y agotadora, el Hospital de Huancavelica, no es ajeno a esta realidad, por la demanda de pacientes, personal insuficiente para la cantidad de atenciones realizadas, la falta de insumos y materiales, ambientes inadecuados, la contaminación y exposición

de adquirir enfermedades infectocontagiosas por la situación propia de los pacientes; idiosincrasia de la población sumado a ello; en el servicio de emergencia se tiende a dar importancia a una actuación rápida y eficaz, en la mayoría de los casos este servicio se suele saturar, tanto así que el Enfermero tiende a sobrellevar una sobrecarga laboral que finalmente desencadena en estrés, los trabajadores de salud son expuestos constantemente a estos factores estresantes sobre todo los que por sus amplias actividades asignadas en harán de cumplir su responsabilidad en cada turno.

Este servicio está formado por personal de salud profesional y no profesional en el cual brinda atención de salud a la población que acude a solicitar atención por emergencia y urgencia., cumpliendo con un horario de 24 horas diarias de lunes a domingo de 07:00am a 07:00pm en turno diurno y el nocturno 07:00pm a 07:00am. En este servicio rotan 30 enfermeros en promedio las cuales están programadas y tienen que cumplir 12 horas de trabajo, en la labor asistencial de los servicios críticos observamos con frecuencia que hay quejas continuas por parte del personal de Enfermería refieren "Me siento muy agotada" "He tenido muchos pacientes que he atendido" "ojala acabe mi turno pronto", "no tengo ganas para trabajar", "estoy cansada", "cuando llego a casa solo quiero dormir" ,"no me alcanza el tiempo ni para ir al baño", "que mala suerte tengo, siempre en mi ambiente se llenan los pacientes", "no puedo ni sentarme un ratito", "soy la única enfermera para tantos pacientes", "un ratito ahorita le atiendo", "quéjese acaso es mi culpa que demore mucho", estoy trabajando no me ve", "estoy cansada de este hospital", generando a su vez incremento de las quejas de los usuarios

externos que muestran discomfort e insatisfacción de la atención recibida a veces desconfían de la atención que se les brinda, verbalizando testimonios de los pacientes como “las enfermeras son muy renegonas..., las enfermeras no me respetan..., “no me quiere atender rápido”..., “no quiere informarme de mi salud”, entre otras expresiones.

Ante la problemática se originan las siguientes preguntas ¿Cómo se sienten los enfermeros? ¿Por qué refieren estar muy cansados? ¿Por qué no tienen ganas de trabajar? ¿Por qué las enfermeras se muestran tan reactivas ante los reclamos de los pacientes y familiares?, ¿Cuáles deben ser las cualidades de la enfermera en un servicio de urgencia y emergencia? Por lo consiguiente, nace el interés de realizar esta investigación en el profesional de enfermería en el Hospital de Huancavelica y se plantea el siguiente problema de Investigación.

## **1.2. Delimitación del problema**

Horizonte proyectado de setiembre del 2014 a octubre del 2016, en el Hospital Departamental de Huancavelica en el Servicio de Emergencias.

### **Limitaciones del estudio:**

No se puede hacer inferencia con los resultados del presente estudio de investigación en razón a que la población de enfermeras que laboran en el servicio de emergencias es reducida.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Departamental de Huancavelica-2016?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuáles es la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo individual de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica?
- b) ¿Cuáles es la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo organizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica
- c) ¿Cuáles es la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo extraorganizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1 Social**

Las condiciones para que ocurra estrés pueden venir de diferentes ámbitos, entre otros podemos mencionar la relación con la institución es decir empleado – Institución, la relación con los compañeros de trabajo sean enfermeras u otros profesionales, las condiciones económicas de

trabajo como es la escasez de material y de personal, bajos salarios, etc.; otra causa de estrés son las responsabilidades en el centro de estudios, trabajo u hogar. Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es uno de los principales problemas tanto para la salud de los trabajadores como para las entidades en las que trabajan.

En consecuencia a un entorno laboral adverso estresante y poco gratificante fomenta la aparición de estrés, que contribuye un riesgo ocupacional que afecta a un buen porcentaje de enfermeros generando así alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad, el rendimiento individual, aumento de enfermedades, rotación y accidentes laborales, afectando no solo al enfermero sino también a la organización que representa porque merma su productividad y causan daños y perjuicios

La presentación de esta investigación tiene por finalidad de ayudar al personal de enfermería profesional a reconocer que niveles de estrés manejan, para luego poder brindar herramientas para enfrentarlo y así brindar un mejor servicio a los pacientes orientados a disminuir estrés laboral en personal de salud con el que se vigilará la salud pública de los trabajadores

#### **1.4.2 Teórica**

La esencia de la profesión de enfermería es el cuidado, al cual podemos definir como las acciones que realizan los enfermeros con la finalidad de resolver problemas emocionales, físicos y sociales que influyen en el entorno de la persona y que a su vez interfieren en su calidad

de vida, el cuidado es la razón de la profesión de enfermería y la persona constituye el motor de las funciones y actividades que realizamos

El propósito de la presente investigación está enfocado a determinar las condiciones de trabajo que le brinda la institución empleadora a la enfermera asistencial que trabaja en el servicio de emergencia y, en qué medida estas condiciones de labores no son las ideales para el desempeño apropiado de su función están provocando el Estrés de los profesionales antes mencionados, a la variable será abordada desde la teoría de Burnout. Ya que el servicio o unida de emergencia como su nombre lo indica presenta características particulares por el tipo de pacientes que allí se atienden, se establece un enfrentamiento diario con el sufrimiento, la frustración y la muerte estos factores influyen en el propio estado psíquico del personal. De esta manera implementar estrategias para el afrontamiento oportuno del profesional frente al estrés.

El aporte teórico científico que la tesis va a dejar a los investigadores es la generación de evidencias en un centro particular como Huancavelica.

### **1.4.3 Metodológica**

La metodología que se elabora en el presente trabajo es describir una realidad dentro del servicio de emergencias, y determinar el nivel de estrés de los enfermeros, lo que es particular para un escenario especial como es el Hospital de Huancavelica.

Se utilizó dos instrumentos, uno para ver las condiciones de trabajo y otro instrumento para medir el estrés laboral del trabajador.

La metodología empleada en el presente estudio por su carácter particular será de utilidad a otros investigadores y a la Comunidad Científica que generan evidencias en escenarios similares.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica-2016.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Describir la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo individual de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica-2016.
- b) Describir la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo organizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica-2016.
- c) Describir la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo extraorganizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica-2016.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### Antecedentes nacionales

**Taboada Pesantes Roxana (2015)**, la investigación titulada “Nivel de calidad del cuidado del profesional de Enfermería relacionado con nivel de estrés laboral, Clínica Robles. Chimbote – 2015”. “Estudio tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 14 profesionales de enfermería. El instrumento que se aplicó a la muestra fue un cuestionario. En los resultados de la investigación se aprecia que El 64,3% del profesional de enfermería presentó buen nivel de calidad de cuidado y 35,7% de los mismos regulares niveles de calidad de cuidado, no se observó un deficiente nivel de calidad de cuidado. El 50% del profesional de enfermería presentó moderado estrés laboral, 28,6% bajo estrés laboral, y 21,4% alto estrés laboral. En conclusión, demostraron que si existe relación estadística significativa entre el nivel de calidad de cuidado del profesional de enfermería y estrés laboral en la Clínica Robles”.

**Cargua J. (2015)**, en su tesis “Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana”. Año 2013-2014, establece como “Objetivo de reconocer los efectos de estrés laboral en los Enfermeros. Esta investigación fue de tipo: fijo trasversal, descriptivo y bibliográfico. Para la obtención de datos se utiliza la encuesta y como

instrumento se aplica dos cuestionarios a una muestra de 25 enfermeras de sexo femenino, demostrando que la mayoría de las enfermeras sufren haber experimentado estrés laboral en un bajo nivel representado por un 60% originada por un 80% de inestabilidad laboral y la sobrecarga de trabajo, con tensión laboral con un 60% y agotamiento físico con un 56%. Llegando a la conclusión, que las Enfermeras son susceptibles en alto grado a desarrollar estrés sea las presiones laborales”. (5)

**Bellón et al. (2014)**, en su estudio Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: “diferencias entre atención primaria y hospitalaria, este trabajo se realiza con los objetivos de dar a conocer el entorno psicosocial de trabajadores sanitarios públicos en la Atención Primaria y hospitalaria, para luego realizar una comparación con la población asalariada española y analizar efecto de los factores de riesgos psicosociales en los síntomas con el estrés percibido , el muestreo fue estratificado, el diseño fue observacional transversal , cuyos resultados mostraron que todos los grupos mostraran niveles elevados de síntomas de estrés pero el personal facultativo de atención primaria es el que desarrolla un ambiente psicosocial más desfavorable. El resultado mostro que el 67.5% de la población laboral española, muestra altos niveles de exigencia psicológica, cognitivas, emocionales y sensoriales, posibilidad de desarrollo personal y sentido de su trabajo, llegando a la conclusión que el ambiente psicosocial de trabajadores sanitarios es más desfavorable en el Colectivo de facultativas de Atención primaria en comparación de la población asalariada española”. (6)

**De la Cruz Ramírez Yuliana (2016)** realizó la investigación titulada “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz”. “Fue un estudio tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación. La población estuvo conformada por 92 trabajadores de salud. El instrumento que se aplicó a la muestra fue un cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI). En los resultados de la investigación se aprecia que la mayoría de los trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ( $p < 0,05$ ). En conclusión, demostraron que el estrés laboral en los trabajadores de salud tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz”.

#### **Antecedentes internacionales**

**Sarsosa K, Charria V (2017)**, realizó la investigación titulada “Estrés Laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”, el cual fue un estudio tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 595 participantes. El instrumento que se aplicó a la muestra fue un cuestionario. En los resultados de la investigación se aprecia que el personal presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos e intelectuales y laborales. En conclusión, demostraron que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las

características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

**Campero et al. (2013)**, En su investigación titulada Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo, con el objetivo “determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan a los enfermeros de alto riesgo del Hospital Humberto Noti , este trabajo fue aplicado a una muestra de 27 enfermeros con diferentes niveles de formación académica, para la obtención de datos se utilizó entrevistas semiestructuradas anónimas, el diseño de la investigación fue Transversal con un enfoque analítico. Llegando a la conclusión de que el grado de responsabilidad, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario, sobrecarga de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de roles, el contacto con la muerte, el sufrimiento, etc; estos factores de riesgo pueden causar estrés y afecta en la calidad de vida del personal de enfermería y sus entornos, disminuyendo el desempeño laboral por ende de la calidad de los cuidados, impidiendo el desarrollo de un sistema de salud de alta calidad. Estadísticamente el 30% de los encuestados manifiestan no percibir estrés laboral mientras que el resto lo ha percibido frecuentemente y muy frecuentemente”. (7)

**López M. (2009)**, En su tesis doctoral “Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos” cuyo objetivo es conocer los niveles de satisfacción laboral, síntomas psicosomáticos, nivel de bienestar psicológico en profesionales de enfermería, problemas de insomnio, burnout, que afecta al personal de enfermería al desempeñar sus actividades en

los Hospitales de la Comunidad Autónoma de Murcia, para lo cual se extrajo una muestra incidental de 457 personas. Llegando a las conclusiones que poco porcentaje de la muestra presenta alto riesgo de problemas psicológicos en el trabajo, pero si presenta cansancio físico y emocional pudiendo llegar al agotamiento extremo. (11)

**Mercado G. (2008)**, Título a su estudio Niveles de estrés en enfermeras en el Hospital Dos de mayo cuyo objetivo es “determinar el nivel de estrés laboral del Hospital Dos de Mayo en el servicio de emergencias, el estudio es de nivel aplicativo tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal de corte transversal , la muestra fue obtenida a muestreo probabilístico aleatorio simple, la técnica la encuesta auto administrado y el instrumento el inventario de Malach Burnout Inventory (MBI), concluyendo que el 56.5% tiene un nivel de estrés medio, 24.2% nivel bajo y 19.7% alto, los profesionales encuestados refieren ser afectados en la dimensión de realización personal ya que la dimensión de cansancio emocional y despersonalización no signifiquen problema”. (12)

**Chiarelli et al. (2008)**, En su estudio “Factores que contribuyen al estrés laboral del personal de enfermería que se encuentra en contacto con el RN crítico en el servicio de cuidado intensivo neonatal”, cuyo objetivo general es “conocer cuáles son los factores que favorecen al estrés laboral del personal de enfermería que está en contacto con el Recién Nacido en el servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela. A través de la medición de una serie de variables tales como edad, factores extrínsecos, factores intrínsecos y profesión. La muestra estuvo conformada por 25

enfermeras (licenciadas en enfermería y auxiliares). El método utilizado es descriptivo, cuantitativo, prospectivo y transversal, se utiliza como instrumento un formulario de preguntas estructuradas cerradas donde se estudia 4 variables, factores intrínsecos, extrínsecos edad y profesión. Los resultados que se obtuvieron En un 22% influyen en alta medida los factores intrínsecos; y en un 54% influyen los factores extrínsecos. La conclusión obtenida permitió destacar que la existencia de determinados factores influye en forma negativa en el proceso de salud enfermedad del profesional de Enfermería”. (13)

## **2.2. Bases teórica o científicas**

### **2.2.1. Condiciones laborales de enfermería**

Los servicios de emergencia son ambientes para pacientes que necesiten ser atendidos rápidamente y sin previa cita, ofrecen un tratamiento inicial de pacientes que presentan enfermedades y lesiones que pueda ser potencialmente mortales y necesitan atención inmediata estadísticamente cubre la décima parte del total de atenciones de un sistema de salud, el 20% como máximo requiere atención inmediata; el 80% restantes de distintas situaciones derivadas de la aprensión de ciertos individuos. Los pacientes pasan una evaluación previa triaje donde de acuerdo a su resultado son derivados para su atención, siendo derivados a los diferentes consultorios de acuerdo a la patología presentada. (16)

Cuenta con las siguientes secciones:

Sala de triaje o puesto de control, tópico de atención A y B, tópico de cirugía, lugar de aislamiento para hombres y mujeres, observación 1, observación 2, Neurotrauma, traumashock departamento médico y de Enfermería; lugar para guardar el aparato portátil de rayos X (con cuarto oscuro) laboratorio de emergencias, reporte de chóferes y camilleros de las ambulancias.

En conclusión, los servicios de emergencias pueden definirse como unidades que prestan atención inmediata a la población frente a los riesgos graves, peligros de muerte o incapacidad.

Estos servicios tienen desde luego diferente amplitud y capacidad según se trate de sistemas integrantes de atención médica, de unidades médicas aisladas o de locales para primeros auxilios e internación transitoria.

La organización de los servicios de emergencias puede llegar a un perfeccionamiento en cuanto a coordinación de los recursos humanos, materiales, de transporte y de comunicación.

Las salas de tratamiento en los servicios de Emergencias pueden disponer del equipo que se recomienda para salas de operación, incluyendo el de anestesia general. Se recomienda tener instalaciones luminosas, negatoscopios, relojes eléctricos señales luminosas y sistemas de aire acondicionado, además equipo e instalaciones para realizar suturas o para reducir luxaciones y fracturas simples o no expuestas,

junto con aparatos como resucitadores, cardiovectores, electrocardiógrafos, desfibriladores, etc. (17)

### **Condiciones de trabajo del personal de Enfermería (18)**

La Exacerbación, la descolocación y la globalización de la economía afectan al mercado laboral a nivel universal, echando al piso los salarios reales y las condiciones de trabajo, en nuestro País el problema es aún mayor porque hay persistencia del subempleo es decir no hay acceso al “empleo decente”.

Sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo, considera que el desempeño laboral de los enfermeros está amparado por numerosos convenios y recomendaciones internacionales de trabajo, existiendo instrumentos sobre los que respaldan por ejemplo la protección de la salud de trabajadores, sobre seguridad social, sobre discriminación, sobre número de horas trabajados, sobre licencias pagadas de estudios, vacaciones pagadas sobre la libertad sindical entre otras.

### **Régimen de empleo.**

Un contrato es un documento donde se establece un convenio entre el empleador y el empleado, donde el trabajador asume derechos y obligaciones, donde especifica la remuneración a percibir y las actividades a desarrollar, número de horas de trabajo entre otras.

El empleo a tiempo completo es el que satisface las necesidades promedio del personal de una Institución, esto significa que puede ser transferido indistintamente a diferentes servicios, resultando económico para la Institución, pero crea inseguridad en la Enfermera porque algunas unidades o áreas requieren preparación especial y no todo el personal lo tiene, enfrentándose así al reto de brindar atención a distintos tipos de pacientes.

Se considera que el empleo permanente actúa como un factor que contribuye a la satisfacción, no se sentirá así quién trabaja como Enfermera por contrato temporal y que sabe que no goza de estabilidad laboral.

### **Regímenes especiales de empleo**

Los Regímenes Laborales Especiales en Perú están encaminados a la regulación Normativa de las obligaciones y derechos que deben tener los contratos de trabajo, evitando la discriminación y fomentando principios de igualdad.

Las condiciones de trabajo de Enfermeras a nivel de Perú deben ser equivalentes no debe haber diferencias entre un personal con contrato a tiempo parcial o empleado temporalmente o con regímenes especiales de empleo en todos los deben proporcionarle los mismos derechos

En la Actualidad el derecho de trabajo no puede aceptar ningún tipo de subordinación ya que el empleado merece contar con mayor protección, así como son los casos especiales como cuando se le brinda

una particular protección a la mujer no es por la incapacidad ya que son capaces de asegurar su rendimiento laboral igual que el género masculino, pero la protección que se le da a la mujer está ligado por ejemplo a situaciones especiales como la maternidad que debe contar con un trato especial.

### **Horario de trabajo y descanso**

En relación con el tiempo durante el cual la Enfermera ejerce la profesión (24 horas del día) según turnos establecidos, y el tiempo durante el cual ella no ejerce actividades (descanso) para recobrar energías, ya sea dentro o fuera de la institución o unidad.

Por la naturaleza del trabajo de Enfermería caracterizado por su continuidad durante las 24 horas, los turnos de trabajo son de mañanas (7pm – 1pm); tardes (1pm – 7pm) y noches (7pm – 7pm) estableciéndose horas de descanso entre turno y turno y que la OIT considera que no deben ser menos de 12 horas y descansos entre jornada y jornada los cuales señala en ningún caso serán inferior a 36 horas consecutivas.

Merecen especial consideración las horas extraordinarias; que son aquellos consideradas como sobre tiempos y los que se trabajan imprevistamente para cubrir faltas; el horario de guardia designados en la programación pudiendo ser en días domingo o feriados En las Instituciones hospitalarias se emplean con frecuencia, el trabajo por turnos para el personal de Enfermería, siendo los más comunes los rotatorios a pesar de sus desventajas; el servicio de emergencias es una

unidad cuyas características producen en el personal cargas de tensión y situaciones de apremio, que requieren consideración de horas de trabajo, así los turnos Internos o rotatorios son importantes para la calidad de atención y para la salud de las Enfermeras.

La O.I.T. señala que el descanso por accidente o enfermedad es un derecho, es un derecho las horas de lactancia, la licencia por maternidad y la programación de vacaciones durante 30 días consecutivos o tomados paralelamente, por cada año son 30 días, dentro de las 12 horas de jornada pueden tener pausas razonables de descanso ya que estas son beneficiosas para mejorar el rendimiento y estado de salud mental del trabajador. (19)

### **Recursos para el trabajo**

Lo constituyen los recursos humanos, materiales, financieros y de infraestructura juntamente con los equipos y suministros, indispensables todos para brindar atención de Enfermería de alta calidad.

El número de personal es determinado de acuerdo a las funciones a desempeñar por parte del personal de enfermería, además de la demanda y a los riesgos profesionales a que está expuesto en especial las enfermedades transmisibles, riesgos químicos, físicos y psicosociales; Resulta preocupante el hecho de que las Instituciones que prestan servicios de salud , encargados de brindar atención y cuidados en salud no se preocupan por la salud ocupacional de su personal , exponiéndolos a condiciones inadecuadas e inseguras en sus establecimientos de trabajo.

La OIT, recomienda que se conformen organizaciones representativas para exigir el cumplimiento de estas.

Estas disposiciones para disminuir, prevenir y no estar expuestos a los riesgos están con relación a: (19)

- Medidas higiénicas como: ubicación adecuada de baños, limpieza permanente del ambiente, ventilación necesaria.
- Chequeo bacteriológico por parte del departamento correspondiente.
- Medidas de seguridad como: uso de ropa protectora, inmunización del personal e instalación eléctrica adecuada, que disminuyen los riesgos a enfermedades o accidentes.
- Horario para ingesta de alimentos (uso de comedores y cafeterías) es una medida para evitar la morbilidad y el acortamiento de la vida laboral útil ya que la jornada laboral es agotadora.
- Instalaciones de guarderías, con el fin de procurar aliviar la carga que soportan las mujeres con hijos.
- Chequeos médicos periódicos; es recomendable cada seis meses, es un requisito indispensable que estos se realicen antes de salir de vacaciones y al término de estas; dichos exámenes serán realizados por médicos con quienes la Enfermera no labora estrechamente en su unidad. Es necesario señalar que los periodos largos de afecciones a la columna y Enfermedades mentales son las que más diezman la fuerza laboral del personal de Enfermería, los primeros por falta de personal, ya que obliga a un esfuerzo excesivo en la movilización del paciente.

- La OIT, señala que el personal solo estará expuesto a riesgos inevitables más no a particulares por los cuales recibirá incluso compensación económica, esto a propósito de señalar que todo trabajo involucra un riesgo para la salud del que lo realiza sea este de orden físico o mental.

La naturaleza del servicio de emergencias presenta un ambiente que implica grandes exigencias del personal de Enfermería, por el tipo de pacientes y las características propias del ambiente las Enfermeras están sometidas continuamente a crisis situacionales que de una u otra forma alteran la conducta de ella originando desorganización importante de la personalidad, si no hay ayuda para superarlo ésta es una razón por la cual la cantidad de trabajo debe ser razonable, así mismo no permanecerá en el servicio de emergencias por un tiempo prolongado proponiéndose las rotaciones por otros servicios situación que se prioriza en casos como en mujeres embarazadas y a las madres o padres con hijos de corta edad. (20)

### **Participación**

Con respecto a la intervención o derechos de la Enfermera a comunicar, opinar y emitir juicios dentro de la organización.

El Consejo Internacional establece que:

*Por medio de su Asociación Profesional la Enfermera participará en el mantenimiento y establecimiento de condiciones de trabajo de Enfermería, que sean económicos y socialmente justos<sup>17</sup>*

Implica una participación de la Enfermera, en la evaluación constante de las normas de atención de enfermería y funcionamiento de estas; más aún si se tiene en consideración que el servicio de emergencia tiene éxito si cuenta con un personal que goza de la confianza y la buena voluntad de la institución.

La OIT, autoriza y reglamenta participar al profesional Enfermero para su participación en la propuesta de adoptar que las condiciones de trabajo deberían establecerse mediante negociaciones entre las organizaciones representativas de la Institución y la del personal de Enfermería; de esta manera asegurar un ambiente de trabajo favorable donde la Enfermera trabaje en un ambiente de confort y esto mejorará.

### **Capacitación**

Enfermera que trabaja en los servicios de emergencias, ya sea dentro o fuera de la institución, sobre aspectos relacionados al servicio de emergencias, procedimientos, técnicas y manejo de equipos.

El cumplimiento de este reglamento es responsabilidad exclusiva del empleador, en este caso del Departamento de Enfermería, en otros casos también asumen esta responsabilidad los Colegios, es importante la auto capacitación ya que continuamente debemos estar capacitados por los avances tecnológicos que día a día se dan.

Por lo tanto, es necesario asegurar que los conocimientos y técnicas de este personal sean mantenidos al día dado que se trata de una unidad que requiere un personal altamente capacitado para desempeñar sus

funciones con acierto, como también de personal suplente preparado al cual recurrir en circunstancias de ausentismo temporal o duradero. Tales objetivos pueden ser alcanzados por medio de programas de educación en servicios continuos, becas, visitas a otros hospitales (stage).

La OIT, “recomienda que el personal de enfermería no calificado para las funciones que está desempeñando debería recibir capacitación oportuna a fin de conseguir las calificaciones necesarias; esto significa que las Enfermeras deseosas y capaces de conseguir programas de Educación permanente, contarán con facilidades por parte de la institución como son: Facilidades de horarios para estudios, reembolso de gastos por estudios, desarrollo de programas de capacitación o de educación en servicios y licencias remuneradas por estudios.” (18)

### **2.2.2. La salud ocupacional y el estrés laboral**

#### **La Salud ocupacional en el Perú (21)**

“En términos globales, uno de los graves problemas que enfrenta salud ocupacional en el Perú, es falta de política de salud definida. Desconocemos la real situación de salud ocupacional. Así, es una incógnita las enfermedades que afectan mayormente a la clase trabajadora en el país. Esta situación imposibilita prevenir adecuadamente la ocurrencia de las enfermedades y de los accidentes de trabajo., añadiendo a las anteriores afirmaciones señalamos que no se dispone de profesionales de Ingeniera de Higiene, seguridad, medicina laboral, psicología industrial, etc.”

A pesar del desconocimiento de la situación real, se puede establecer que los problemas más frecuentes constituyen en el país la ocurrencia de accidentes de trabajo y la prevalencia de enfermedades ocupacionales físicas y de la salud mental.

### **Teorías que tratan de explicar el Estrés**

La palabra estrés es un concepto hipotético que no tiene existencia independiente.

Se utiliza en diversos campos de la ciencia y su connotación es susceptible de variación de acuerdo al organismo (objeto) sobre el cual influye y de la consecuencia de esta se derivan.

Selye, considera que el estrés es:

*“Un intento de adaptación que también se puede definir a través del (síndrome general de adaptación) consta de tres etapas: alarma, resistencia, agotamiento. El fracaso en dicho intento adaptativo puede derivar de la enfermedad de adaptación, el cual puede deberse a un exceso de reacciones defensivas o un exceso de sometimiento. Estos se expresan en diversas manifestaciones psicológicas y somáticas”.* (22)

La respuesta adaptativa frente a los agentes estresores sean estas físicas, químicas, propias del trabajo o las intrínsecas propias de la vivencia emocional de las personas producen reacciones psicosomáticas para preparar fundamentalmente al organismo para la actividad ya sea para la lucha o huida.

Stroch A. dice:

*“El estrés es una reacción psicosomática, en el sentido auténtico de la palabra: apenas existen influjos estresores objetivos; casi siempre tiene papel determinante la valoración psíquica de la situación en la actividad del mecanismo del estrés. De ahí que adquiere gran significancia la dimensión psíquica del estrés y debe ser tenido en cuenta de manera preferente en cualquier profilaxis del estrés” (22)*

Se sabe que la importancia del estrés no reside en las causas de este (estresores) sino en la forma en que cada individuo lo enfrenta, es así que no se puede considerar al estrés como una respuesta “patológica” humana a las presiones ambientales, psicológicas, sociales u ocupacionales.

Importancia radica en la intensidad con que se presenta y en la capacidad del individuo para utilizarlo. El estrés puede resultar positivo para el sujeto en la medida en que estimula ciertas respuestas que permiten afrontar una situación dada. Es negativo en la medida en que el nivel de tensión no puede ser manejado por el sujeto al no lograr adaptarse a la situación.

Según la O.I.T:

*El término estrés abarca reacciones biológicas y psicológicas a las influencias ambientales.*

*Desde el punto de vista psicológico el stress comprende las condiciones que preceden a las respuestas fisiológicas, es decir la*

*percepción e interpretación de la situación por el individuo, así como el comportamiento de este y las reacciones emocionales subsiguientes:*

1. “Los agentes que influyen pueden ser físicos y psíquicos, prácticamente cualquier cambio en el ambiente puede considerarse un agente psíquico nocivo. Estos a menudo son cambios físicos, pero pueden ser también pensamientos, recuerdos, hechos pasados, presentimientos futuros. Además, cada persona experimenta un hecho de distinto modo, así un hecho es *nocivo* solo en cuanto al significado que tiene para el individuo”. (19)

### **2.2.3 Factores del estrés**

#### **Factores predisponentes del Estrés (23)**

Los efectos del estrés en la salud mental y física dependen de características de cada individuo, como:

#### **- Genética**

Ciertas enfermedades son transmitidas a través de los genes, es decir son hereditarias, algunos investigadores refieren que el estrés en un porcentaje mínimo es transmitido por carga genética.

#### **- Salud física.**

El estado de salud de las personas es un determinante hacia la resistencia o la sensibilidad frente a los factores estresantes , entre los

signos y síntomas que causan efectos son la apatía, la ansiedad, la agresividad, irritabilidad, efectos sobre el comportamiento entre otros, las personas sometidas al estrés pueden ser incapaces de tomar decisiones correctas, se hacen más propensos a los accidentes laborales, en muchos casos hay ausentismo, y sufren de dolores de cabeza, musculares entre otros. Hay personas que identifican que tienen estrés ya cuando este está avanzado.

### **- Personalidad**

Las características de nuestra personalidad determinan las reacciones ante una situación y este si nos causa o no estrés. Las características personales que nos exponen al estrés son pesimismo, autoestima baja, perfeccionismo, aburrimiento, frustración, insatisfacción por no lograr nuestras metas. A nivel personal existen ciertos elementos que nos pueden ayudar a evitar o enfrentar el estrés como estilos de vida saludable, una buena autoestima, autoconocimiento, percepción y control sobre situación, capacidad de enfrentar los problemas o situaciones difíciles, apoyo emocional y social.

### **Factores determinantes del estrés laboral <sup>24</sup>**

El estrés es la reacción del cuerpo frente a las demandas que se presentan día a día, los factores de estrés son aquellos que nos

condicionan o nos desencadenan estrés, cada persona responde de manera diferente frente a estos factores.

El estrés laboral, se da cuando el trabajador no encuentra un ambiente laboral saludable, puede ser por la organización, clima laboral, por funciones y responsabilidades asignadas. A continuación, se detallan los antes mencionados:

**- Capacidad vs. Exigencia**

Si el trabajador no tiene competencias para las exigencias laborales de su empleador favorece al estrés o también puede darse si el caso es al revés, dado que tiende a la frustración personal.

**- Expectativas vs. Logros**

Si el lugar de trabajo cumple con las expectativas que persigue el trabajador este sentirá que ha alcanzado su logro personal, sino se da el caso crea mucha discrepancia y este favorece a la aparición del estrés.

**- Territorialidad Organizacional**

El trabajador por circunstancias de trabajo debe continuamente establecer contacto interpersonal con los demás profesionales así sea de su misma área o a fin.

### **- Necesidades vs. Oportunidades**

Dependiendo de las oportunidades laborales ofrecidas por la Institución y las necesidades del trabajador se presentará o no el estrés. Si la Institución brinda oportunidad laboral fomentan positivamente en la formación personal de trabajador.

### **- Relaciones interpersonales**

Un clima laboral positivo favorece a la no aparición del estrés ya que las precarias relaciones interpersonales incrementan predisponen al estrés, ya que somete al trabajador a no trabajo en equipo, a la no cooperación entre otras.

### **- Responsabilidad por personas**

El trabajo que desempeña el personal tiene responsabilidad sobre personas y esta tiene mucha significancia en la presencia del estrés ya que no es lo mismo tener responsabilidad en personas que en cosas.

### **- Diferencias ocupacionales**

Las diferencias ocupacionales crean monotonía y poca estimulación y esto puede condicionar a la aparición del estrés.

## **- Participación**

Cuando las opiniones, conocimientos y deseos del sujeto son tomados en cuenta en los procesos de decisión fomentan a la participación del trabajador, las investigaciones a lo largo han demostrado que cuando hay baja participación del trabajador disminuye su productividad y lo predispone al estrés.

## **- Signos y síntomas de estrés.**

La (O.I.T.) y la (OMS); clasifican cuatro categorías dichos signos y síntomas: emocionales, síntomas Cognitivos, síntomas físicos y síntomas conductuales, los que explicamos a continuación:

(19)

### **- Síntomas Emocionales: Reacciones emocional**

Mal humor, sentirse abrumado, sentido de la soledad, aislamiento, irritabilidad y mal genio., visión desesperada del futuro, apatía.

### **- Síntomas Cognitivos**

Preocupación constante, pensamiento ansioso, ver solo lo negativo, incapacidad para concentrarse, problemas de memoria.

### **- Síntomas Físicos**

Resfriados frecuentes, pérdida de deseo sexual, dolor de pecho, diarrea, estreñimiento, achaques, náuseas y mareos.

### **- Síntomas Conductuales: Generales**

Aislarse de los demás, dormir demasiado o poco, comer más o menos, descuidar responsabilidades, hábitos nerviosos (morderse las uñas, Tics nerviosos), consumo de tranquilizantes, enfermedad imaginaria, comportamiento antisocial, corte de vínculos interpersonales en relación con el sexo opuesto, llegan hasta el suicidio.

## **2.3. Marco conceptual**

### **1. Estrés**

El término Stress es una adaptación al castellano de la voz Inglesa Stress que significa tensión, presión y nuestro organismo genera una Respuesta que se manifiesta. Física o emocionalmente, puede prevenir de cualquier situación o pensamiento que nos haga sentir nervioso, furioso y frustrados.

### **2. Condición de trabajo o laboral**

El trabajo es una actividad que produce y por la que se percibe una remuneración económica, y las condiciones laborales deben de ser las más

idóneas para que se asegure el cuidado de la salud y la disminución a exposición de riesgos.

### **3. Enfermero**

El Enfermero es una persona que pertenece al equipo de profesionales de salud, es un licenciado que ha recibido la preparación durante 5 años en la Universidad, con prácticas intra y extrahospitalarias, y se dedica al cuidado personal del individuo, familia y comunidad, se caracteriza por ser observadora, crítica y tenaz y estar siempre al cuidado de la salud.

### **4. Influencia**

Conjunto de impresiones o cambios que se producen en un individuo o colectividad y que pueden serle de utilidad.

### **5. Emergencia**

Una emergencia es una situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa, directa y alta entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica

#### 3.2 Hipótesis específicas

H<sub>1</sub> Existe relación significativa, directa y alta entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo individual de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica

H<sub>2</sub> Existe relación significativa, directa y alta entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo organizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica

H<sub>3</sub> Existe relación significativa, directa y alta entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo extraorganizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica.

#### 3.3 Variables

**Variable Independiente:** Condiciones de trabajo

**Variable Dependiente:** Estrés laboral

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de investigación

Se dispuso del método científico y de manera específica el método descriptivo.

#### 4.2 Tipo de investigación

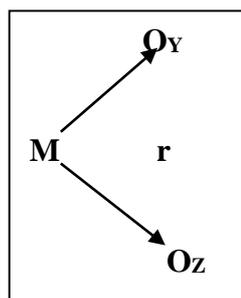
El estudio es de tipo cuantitativo, corte transversal descriptivo debido a que el propósito fue describir variables y analizar su incidencia en un determinado momento y en un tiempo único.

#### 4.3 Nivel de investigación

Es el correlacional; Hernández et al (2003: 121) plantean que “tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular)”

#### 4.4 Diseño de la investigación

En presente trabajo de investigación, el diseño que se utilizó fue descriptivo correlacional, que se presenta de la siguiente manera:



## **4.5 Población y muestra**

### **4.5.1 Población:**

Profesionales de Enfermería que laboran en el Servicio de Emergencias del Hospital Departamental de Huancavelica 2016: N=30 Enfermeras.

### **4.5.2 Muestra:**

La muestra estuvo conformada por todas las enfermeras que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital departamental de Huancavelica, haciendo un total de 30 sujetos de observación. El tipo de muestra es por conveniencia.

Donde:

M : Es la muestra de estudio.

Oy: Observación de la variable independiente.

Oz : Observación de la variable dependiente.

r : Correlación de las dos observaciones.

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como primer paso fue necesario realizar la gestión administrativa en la Dirección del Hospital Departamental de Huancavelica para la investigación, luego se coordinó con el respectivo departamento de Enfermería con el propósito de dar a conocer la investigación que se realizó y así obtener el

permiso necesario para ingresar al servicio de Emergencia, por lo que se encuestó uno por uno y se asistió a realizar la encuesta saliendo de los turnos programados.

#### **4.6.1 Técnica**

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta estructurada.

#### **4.6.2 Instrumento**

Se utilizaron dos instrumentos uno para valorar las condiciones de trabajo y otro para medir el nivel de estrés. El primero en referencia es un instrumento destinado a obtener respuestas a preguntas sobre el problema en estudio donde se recolectarán datos sobre la satisfacción laboral, condiciones físicas del hospital, remuneración y oportunidad laboral y finalmente la capacidad de decisión sobre su trabajo. El otro instrumento evaluó el nivel de estrés desde el punto de vista organizacional, extra organizacional y manifestaciones. y que la enfermera asistencial del servicio de emergencias lo llenó por sí misma.

### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Como primer paso fue necesario realizar la gestión administrativa en la Dirección del Hospital Departamental de Huancavelica para la investigación, luego se coordinó con el respectivo departamento de Enfermería con el propósito de dar a conocer la investigación que se realizó y así obtener el

permiso necesario para ingresar al servicio de Emergencia, por lo que se encuestó uno por uno y se asistió a realizar la encuesta saliendo de los turnos programados.

Una vez culminada la etapa de recolección de datos se procedió a la elaboración de la tabla de códigos. Una vez determinado los valores se realizaron el procesamiento de datos en la matriz. Para dicho procesamiento se utilizó el programa Excel 2016.

La presentación de los datos se realizó a través de gráficos y cuadros estadísticos, utilizando la técnica de estadísticas asicas descriptivas con frecuencias y porcentajes de las variables.

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

Para la ejecución de esta investigación se contó con la autorización de las Autoridades del Hospital de Huancavelica y el consentimiento informado y expreso de las enfermeras sujeto de estudio mediante el cual manifestaron su voluntad informada, libre y específica de participar y autorizar el uso de la información para los fines específicos establecidos en los proyectos de investigación.

También se respetó su derecho a participar o no en la investigación cautelando de esta manera el principio de autonomía.

Se respetó la dignidad de la persona, la vida, su salud e integridad física.

Beneficencia y no maleficencia: en este caso el tipo de investigación no interfiere en el bienestar e integridad de las personas que participan en la investigación, dado que es un estudio no experimental.

#### **4.9 Validación de los instrumentos y recolección de datos**

##### **Validez de los instrumentos**

La validez y confiabilidad estadística del instrumento se determinó utilizando el coeficiente de correlación R de Pearson y el Coeficiente Alfa de Cronbach para las variables en general.

La validez del instrumento se determinó mediante juicio de expertos, se contó con la participación de profesionales expertos en el área, enfermeras con grado de doctor, magísteres.

#### **4.10 Análisis estadístico**

Terminada la recolección de datos con los instrumentos y técnicas se procedió al análisis de los datos:

##### **Estadísticos de prueba:**

Media, moda y mediana: Es un análisis estadístico popular se refiere al promedio, es llamado también la medida de tendencia central, indican los puntos centrales de la información. La media es el valor que se obtiene al sumar todos los dígitos y dividir entre el número de datos sumados, la moda es el

valor que más se repite, y la mediana es el valor de la posición central sea decreciente o creciente.

Coeficiente de Correlación de Pearson: Es un índice de fácil ejecución y por ende de fácil interpretación, es una medida de la relación lineal entre dos variables cuantitativas y aleatorias, que utilizamos para para medir el grado de relación entre dos variables siempre que sean cuantitativas.

**Limitaciones del estudio:**

No se puede hacer inferencia con los resultados del presente estudio de investigación en razón a que la población de enfermeras que laboran en el servicio de emergencias es reducida.

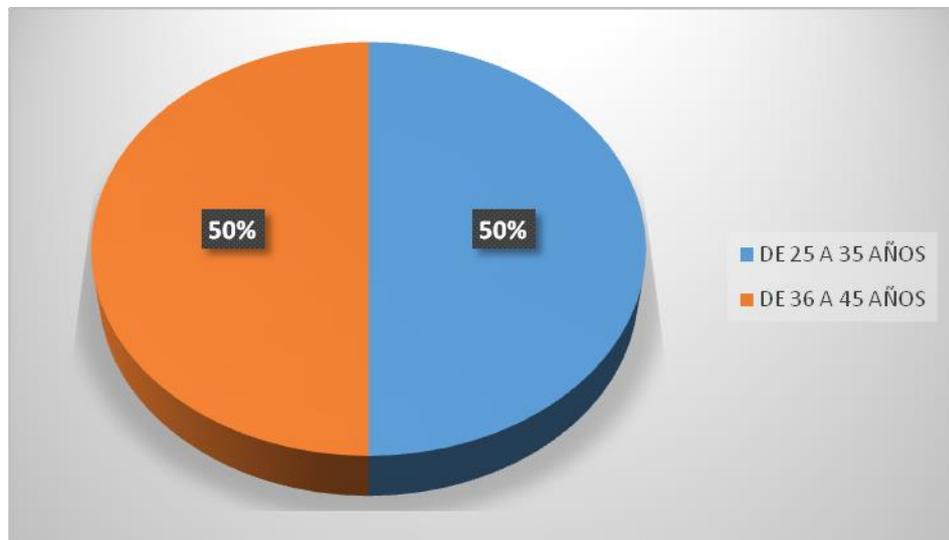
## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de los resultados

##### Análisis de datos personales y laborales

**Grafico 1: Frecuencia de distribución de encuestados según edad**

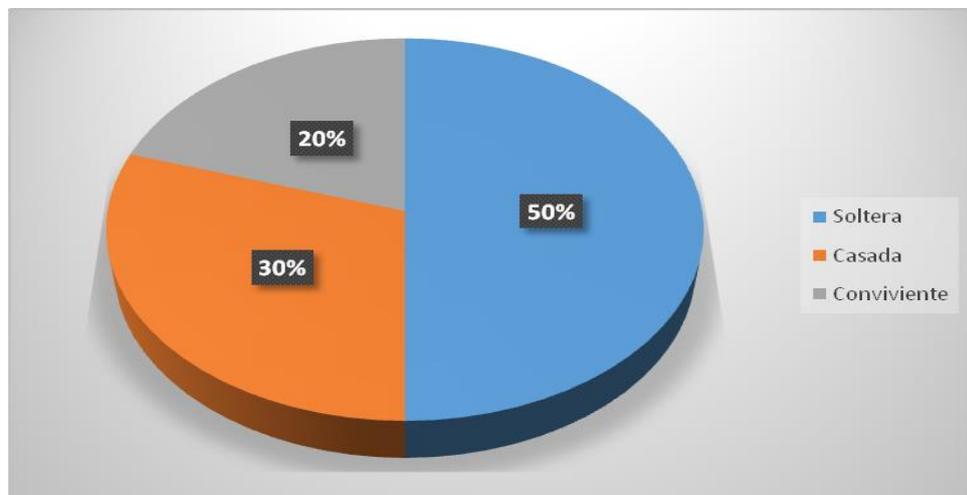


**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeros de Emergencia de Huancavelica Agosto a diciembre 2016

##### **Interpretación:**

Se puede observar en el gráfico que un 50% de las enfermeras tienen edades entre 25 a 45 años y el otro 50% de 36 a 45 años.

**Grafico 2: Frecuencia de distribución de encuestados según Estado Civil**

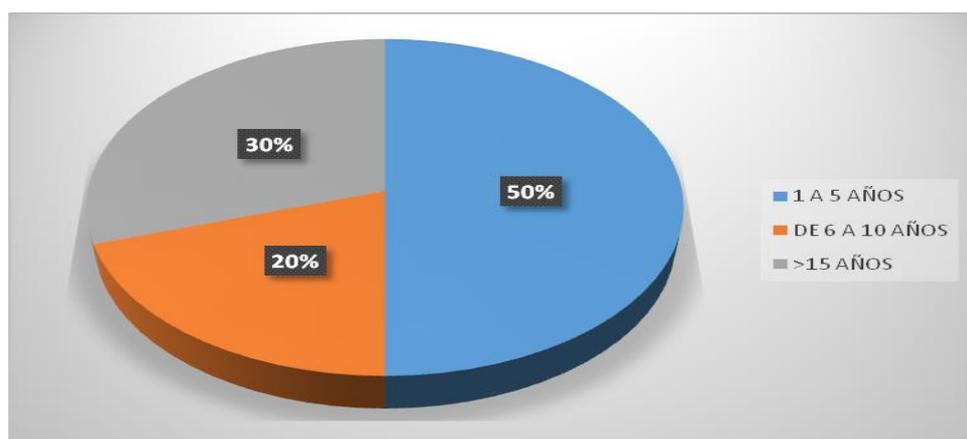


**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeros de Emergencia de Huancavelica Agosto a diciembre 2016

**Interpretación:**

En el gráfico se puede determinar que 50% de las enfermeras son solteras, 30% casadas y 20% son convivientes.

**Gráfico 3: Frecuencia de Distribución de encuestados por tiempo de servicio**



**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeros de Emergencia de Huancavelica Agosto a diciembre 2016

### **Interpretación:**

En el gráfico se puede determinar en cuanto al tiempo de servicio que de 1 a 5 años representan el 50%, de 6 a 10 años un 20% y mayor a 15 años un 30%.

### **Análisis del nivel de estrés**

**Tabla 1:** Estrés Laboral

<b>Variable</b>	<b>Niveles (%)</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Estrés</b>	50 %	50%	0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeros de Emergencia de Huancavelica Agosto a diciembre 2016

### **Descripción**

En la Tabla 1 se observa que, del total de la población en estudio, 50% presentaron nivel de estrés bajo y el otro 50% nivel de estrés medio. Esto hace reflexionar ya que a pesar de ser un servicio de emergencia, las enfermeras en porcentaje importante vendrían aplicando estrategias de afrontamiento que les permita trabajar menos estresadas y por ende repercutir positivamente en el cuidado que brindan a los pacientes que acuden al servicio, el otro gran porcentaje que tiene nivel medio de estrés laboral si necesitaría de talleres u otro tipo de intervención a fin de fortalecer formas de afrontar las situaciones críticas que le toca afrontar en estos servicios y lograr su estabilidad emocional.

**Tabla 2:** Dimensiones de estrés laboral

Dimensiones	Niveles (%)		
	Bajo	Medio	Alto
Manejo Individual	80 %	20%	0%
Manejo Organizacional	50%	50%	0%
Manejo Extraorganizacional	0%	100%	0%
Manifestaciones	80%	20%	0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeros de Emergencia de Huancavelica Agosto a diciembre 2016

### **Interpretación:**

Observando la tabla 2 se puede determinar que la mayoría de los sujetos de estudio presentan bajo nivel de estrés laboral (80%) en la dimensión manejo individual. En manejo organizacional se encontró que la mitad de los sujetos de estudio (50%) presentan nivel bajo y la otra mitad (50%) nivel medio, asimismo en la dimensión manejo extra-organizacional se encontró que la totalidad (100%) presentan nivel medio de estrés laboral, y en cuanto a la dimensión manifestaciones la mayoría presenta un nivel bajo de estrés laboral (80%).

### **Análisis de las condiciones laborales**

**Tabla 1:** Condiciones laborales

Variable	Niveles (%)		
	Malo	Regular	Bueno
Condiciones laborales	0 %	20%	80%

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeros de Emergencia de Huancavelica Agosto a diciembre 2016

## Descripción

En la Tabla 3 se puede observar que la población en estudio refiere un buen nivel en cuanto a las condiciones laborales (80%), solo el 20% refiere regular al respecto.

Las buenas condiciones laborales permiten al trabajador desarrollar con mayor eficacia y eficiencia su trabajo cotidiano, lo cual es importante sobre todo en el área de salud para poder brindar atención de calidad al usuario y su familia y por ende repercutiendo positivamente en su pronta recuperación e inserción en la sociedad.

**Tabla 4:** Dimensiones de la condición laboral

Dimensiones	Niveles (%)		
	Malo	Regular	Bueno
Satisfacción Laboral	0%	30%	70%
Condiciones Físicas del Hospital para Enfermería	0%	70%	30%
Supervisión y Capacidad de Decisión sobre su Trabajo en el Hospital	20%	30%	50%
Remuneración y Oportunidades Laborales	0%	100%	0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a Enfermeros de Emergencia de Huancavelica Agosto a diciembre 2016

## Interpretación:

En la tabla 4 se puede observar en cuanto a las dimensiones de las condiciones laborales que, la mayoría 70% refiere buena satisfacción laboral seguida de un 30% regular, referente a las condiciones físicas del hospital para el trabajo de enfermería la mayoría 70% refiere un nivel regular y solo el 30% bueno, en cuanto a la dimensión de supervisión y capacidad de decisión sobre

su trabajo en el hospital se encontró que un porcentaje significativo del 50% refiere buen nivel, 30% regular y llama la atención que un 20% opina de manera negativa, es decir un nivel bajo, otra condición evaluada fue sobre las remuneraciones y oportunidades laborales encontrándose que el 100% opina de forma regular.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### A4: Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** La relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica no es significativo y directo.
- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** La relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica es significativo y directo.

**Tabla 2:** Nivel de Estrés

		<b>Nivel de Estrés</b>	<b>Condiciones Laborales</b>
<b>Nivel de Estrés</b>	Correlación de Pearson	1	,832**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
<b>Condiciones Laborales</b>	Correlación de Pearson	,832**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

Como se puede observar la relación entre variables es de 0.832 \*\*, se considera una correlación significativa, directa y alta, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se asume la alterna: “La relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica, es significativo y directo”.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

#### **Hipótesis 1**

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** Las condiciones de trabajo de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica, no son regulares.
- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):** Las condiciones de trabajo de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica, son regulares.

**Gráfico 2:** Condiciones Laborales



**Fuente:** Elaboración propia

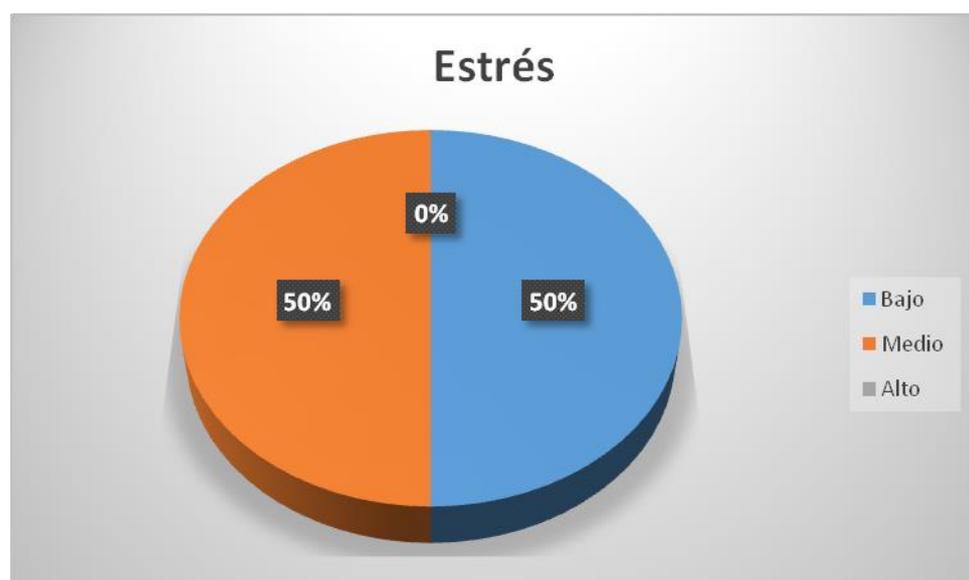
### Interpretación:

Como se puede observar las condiciones laborales son buenas en 80%, nivel regular 20% y nivel bajo 0% en nivel regular, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se asume la nula: “Las condiciones de trabajo de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica, no son regulares.”

### Hipótesis 2

- **Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** El nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica, no es alto.
- **Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** El nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica, es alto.

**Gráfico3:** Estrés



**Fuente:** Data – Estrés Laboral y Condiciones laborales.

**Interpretación:**

Como se puede observar el 50% tiene estrés en nivel medio de estrés y bajo el otro 50%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se asume la alterna:  
El nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica, no es alto.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como resultado del presente estudio realizado, la investigación logró determinar que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y el estrés laboral que presentan las Enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Huancavelica, lo que se puede considerar una interdependencia entre ambas variables. Contrastando con Cargua (2015) menciona que la mayoría de las enfermeras son susceptibles en alto grado a desarrollar estrés con condiciones de trabajo inadecuadas expresadas sobre todo bajo presiones laborales. Lo que diferencia esta investigación es la cantidad de la muestra ya que trabajo con 30 enfermeras, pero solo del sexo femenino.

También Campero (2013) menciona que dentro de los estresores que afectan a los enfermeros que laboran en zonas de riesgo son problemas de interrelación, sobrecarga de trabajo, el contacto con la muerte y el sufrimiento son condiciones de trabajo que causan estrés y afectan la calidad de los cuidados a menudo y muy frecuentemente. Por su parte, Mercado (2008) concluye que la mayoría de las enfermeras que trabajan en área de emergencias presenta un nivel de estrés alto diferenciándose de la presente investigación por haber encontrado que la mayoría de las enfermeras presentan un bajo nivel de estrés laboral y buenas condiciones laborales.

En cuanto a la variable de estrés laboral, las enfermeras en estudio presentan medianamente un estrés laboral entre bajo y medio y en cuanto a la variable de condiciones de trabajo presentan un porcentaje importante relacionado a la satisfacción laboral, la supervisión y capacidad de decisión sobre su trabajo en el

Hospital, pero también hay mayoría de enfermeras que opinan regularmente sobre las condiciones físicas y las remuneraciones, esto significaría que las condiciones de infraestructura equipos y materiales al estar insuficientes o de baja calidad pueden interferir y limitar una buena calidad en la atención que brinda la enfermera y en general al institución se vería perjudicada por la imagen que ello representaría para la sociedad.

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral se encontró que la mayoría presenta un bajo nivel sobre el manejo individual, al igual que en el manejo organizacional donde también existe igual porcentaje de nivel medio, sin embargo; en cuanto al nivel extraorganizacional en su totalidad presenta un nivel medio de estrés. Dávalos (2007) en su estudio menciona que hay relación entre el nivel de estrés laboral y las condiciones de trabajo cuyo resultado presenta un cansancio emocional moderado y en su mayoría presentan un nivel de estrés laboral moderado.

Los resultados del presente estudio son confirmados con lo vertido por la Organización Mundial de la Salud, quien plantea que “el estrés laboral como una epidemia global siendo así el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Generando así alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes”. De igual manea Imogene King respalda el presente estudio al manifestar que “el estrés es un estado dinámico por el cual el ser humano interacciona con su entorno. El aumento del estrés en individuos interactivos puede limitar su campo de percepción y disminuir su

racionalidad. Un aumento del estrés puede afectar también a los cuidados de enfermería”.

También se encuentra un porcentaje considerable de enfermeras que manifestaron un nivel de estrés laboral moderado esto podría explicar por lo que no se le da la importancia que requiere a esta problemática ya que no cuentan con una programación de terapia para el personal de enfermería para ayudarlos a afrontar estos problemas y así no se vea afectado su desempeño laboral.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa, directa y alta (0.832) entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica, por lo que se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.
2. Existe relación significativa, directa y alta entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo individual de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital departamental de Huancavelica.
3. Existe relación significativa, directa y alta entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo organizacional de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital departamental de Huancavelica.
4. Existe correlación significativa, directa y alta entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo extraorganizacional de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital departamental de Huancavelica.

## **RECOMENDACIONES**

1. Formulación de políticas de prevención contra estrés laboral dirigida a las Autoridades de los Hospitales
2. Promover programas preventivos de relajación al personal de enfermería de acuerdo a sus resultados individuales a que reconozcan la importancia de asistir a talleres de formación y actividades recreativas que realice el hospital con la finalidad de encontrarse en un límite normal de estrés
3. Mejorar las políticas personales en el Centro laboral relacionadas a mayor dialogo apertura, mejorar relaciones interpersonales
4. A todos los supervisores y jefes de personal de Enfermería se recomienda motivar a todo el personal a través de incentivos verbales o escritos, como diplomas, celebración de cumpleaños, tarjetas de felicitaciones entre otros.
5. Se recomienda a las Autoridades responsables del personal de Enfermería que puedan llevar un control de los niveles de estrés para que se mantenga bajo

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2005. Disponible en:  
<http://www.ilo.org/public/spanish/index.htm>
2. Alcalde J. Estrés Laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. (2010)
3. Gil-Monte P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp. Salud Pública vol.83 no.2 Madrid mar./abr. 2009
4. Narro J, Orbegoso D. Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de estrés de las madres del neonato prematuro hospitalizado. Hospital Belén -Trujillo 2016. Tesis de licenciatura. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. (2016)
5. Cargua July. Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Año 2013-2014. Tesis de Licenciatura. Puyo, Ecuador: Universidad Nacional de Loja. (2015)
6. Bellón et al. Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. Aten Primaria.2015;47(6) :359-366
7. Campero et al. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. Tesis de Licenciatura. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. (2013)

8. Moranes L., Nivel de estrés de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del niño. (2011)
9. Ávila et al. Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico*, Volumen 8, No. 15, 2010, pp. 39-5
10. Coronado Liz. Factores laborales y Niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Tesis de Licenciatura. Lima Universidad de Murcia: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2009)
11. López María. Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos. Tesis Doctoral. Murcia, España: Universidad de Murcia. (2009)
12. Mercado Giovanna. Niveles de estrés en enfermeras en el Hospital Dos de Mayo. Tesis de Licenciatura. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2008)
13. Chiarelli et al. Factores que contribuyen al estrés laboral del personal de enfermería que se encuentra en contacto con el RN crítico en el servicio de cuidado intensivo neonatal. Tesis de Licenciatura. Montevideo, Uruguay: Universidad de la Republica. (2008)
14. Dávalos Hilda. Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa. Tesis de Licenciatura. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2007)

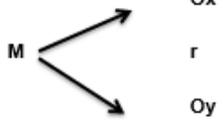
15. Arauco O, Enciso V, García M. Factores sociodemográficos y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de licenciatura. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2004)
16. Velaochaga. R. Personalidad y Condiciones Estresantes de trabajo en Enfermería Psiquiátrica. Lima-Perú. (1995)
17. Livingston, M. Emotional. Stress in Nurses at Work. Br.J med. Psychol 57(pt.4):291-4 sep.84 (2004)
18. O.I.T. Empleo y condiciones de trabajo del personal de Enfermería. Ginebra: Imp. Populares. 1,977. Op. Cit. (4), O.I.T. (1999)
19. O.I.T. Reunión paritaria sobre el empleo y las condiciones de trabajo de los servicios médicos y de salud. Ginebra: Imp. Populares. (1999)
20. U.N.M.S.M. La Comunidad y su Ambiente. Tomo I Perú: Facultad de Medicina (sección ciencias sociales aplicadas a la salud) (1998)
21. French & Caplan. En Psicología laboral de Arturo Soulf y Lorenzo Rolandi. Perú: Ed. Caribe (1996)
22. Storch A. El Estrés y la personalidad. México: Ed. Interamericana. pp. 153. (2002)
23. Maslach, C. & Jackson. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. (1981)
24. Maslach, C. & Jackson, S.E. *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. (1986)

## ANEXOS

### A1: Matriz de Consistencia

**Título:** Condiciones de Trabajo y el Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras en el servicio de Emergencia del Hospital Departamental de Huancavelica-2016

Autora: Mabel Yanina Ospina Gonzales

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital departamental de Huancavelica-2016?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica-2016.	<b>Hipótesis General</b> Existe Correlación entre las entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del Hospital departamental de Huancavelica-2016.	<b>Variable 1</b> Condiciones de Trabajo	1.- Satisfacción Laboral	1,2,3	7.1 Tipo: transversal, descriptivo 7.2 Población: N = 15 N = 15 7.3Diseño: Correlacional <b>DISEÑO ESTADÍSTICO</b>  
				2.- Condiciones Físicas del Hospital para Enfermería	4,5,6,7,8	
				3.- Remuneración y Oportunidad laboral	9,10,11,12, 13	
				4.- Supervisión y capacidad de decisión sobre su trabajo en el Hospital	14,15,16,17 18, 19,20,21	
			<b>Variable 2</b> <b>Estrés Laboral</b>	1.- Manejo Individual	1,2,3,4,5,6,7	

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivo Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>				
¿Cuáles es la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo individual de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica?	Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo individual de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica.	Existe correlación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo individual de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica.		2.-Manejo Organizacional	8,9,,10,11,12 13,14,15	7.4. Técnica e Instrumentos: Técnica: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios
¿Cuáles es la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo organizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica?	Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo organizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica.	Existe correlación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo organizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica		3.-Manejo Extraorganizacional	16,17,18,19, 20	7.5. Técnica de Procesamiento de datos: Estadística Descriptiva
				4.- Manifestaciones	21,22,23,24	7.6 Técnica de Análisis: igual.

<p>¿Cuáles es la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión manejo extraorganizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la dimensión manejo extraorganizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica.</p>	<p>Existe correlación entre las condiciones de trabajo y la dimensión de manejo extraorganizacional de las enfermeras del servicio de emergencias del Hospital de Huancavelica</p>				
--	--	--	--	--	--	--

**A2: Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	El concepto refiere a la calidad, la <b>seguridad</b> y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el <b>bienestar</b> y la <b>salud</b> del trabajador	Se midió la variable en función a los puntajes alcanzados luego de aplicarse el instrumento a cada una de los participantes, utilizándose la siguiente escala ordinal:	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oportunidad de crecimiento</li> <li>✓ Agrado por el trajo que realiza</li> <li>✓ Gusto por la labor que realiza</li> </ul>
		Nivel adecuado de condición laboral: 49 - 72 puntos	Condiciones físicas del hospital para enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limpieza</li> <li>✓ Higiene</li> <li>✓ Ventilación</li> <li>✓ Temperatura</li> <li>✓ Entorno físico</li> </ul>
		Nivel medio de condiciones trabajo: 25 - 48 puntos Nivel Bajo condiciones de trabajo: 0 - 24 puntos	Remuneración y oportunidades laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sueldo</li> <li>✓ Formación</li> <li>✓ Promoción</li> <li>✓ Relaciones laborales</li> <li>✓ Objetivos y metas de atención.</li> </ul>

			Supervisión y capacidad de decisión sobre su trabajo en el hospital	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de supervisión</li> <li>✓ Frecuencia de supervisión</li> <li>✓ Capacidad de decisión</li> <li>✓ Autonomía</li> <li>✓ Igualdad de trato y oportunidades</li> <li>✓ Participación en decisiones del hospital</li> </ul>
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajo, las cuales	Se midió la variable en función a los puntajes alcanzados luego de aplicarse el instrumento a cada una de los participantes, utilizándose la siguiente escala ordinal: Nivel Alto de estrés laboral:49 - 72 puntos Nivel Medio de estrés laboral:25 - 48 puntos	Individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habilidades personales</li> <li>➤ Interés por la tarea:</li> </ul>
			Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sobrecarga de trabajo:</li> <li>➤ Actividad monótona:</li> <li>➤ Inadecuado clima organizacional:.</li> <li>➤ Trabajo por horas</li> </ul>
			Extra organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inadecuada iluminación:</li> <li>➤ Insuficiente contexto laboral</li> </ul>

	<p>provocan un desequilibrio tanto individual como en el entorno laboral</p>	<p>Nivel Bajo de estrés laboral: 0 - 24 puntos</p>	<p>Manifestaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fisiológicas: Desórdenes gastrointestinales, palpitaciones o latidos irregulares del corazón, cefaleas</li> <li>➤ Psíquicas: Irritabilidad, fatiga, ansiedad, depresión</li> <li>➤ Conductuales: dolores abdominales, tensión muscular.</li> <li>➤ Grado de estrés: Alto, moderado y bajo.</li> </ul>
--	--	--	------------------------	--

### A3: Instrumentos de recolección de datos

## NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE HUANCABELICA

### I. DATOS PERSONALES Y LABORALES

1. Edad: De 25 a 35 años ( ) De 36 a 45 años ( )  
> 46 años ( )
2. Estado Civil: Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( )  
Divorciada ( ) Viuda ( )
3. Tiempo de Servicio: De 1 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( )  
De 11 a 15 años ( ) > 15 años ( )

### II. Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados relacionadas con el nivel de estrés que usted estaría experimentando durante su jornada laboral, deberá marcar con una "X" de acuerdo a lo que considere adecuado.

DIMENSIÓN: MANEJO INDIVIDUAL	NUNCA	A VECES	FRECUE NTE	MUY FRECUE NTE
1. Tiene tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
2. Siente miedo a cometer un error en el cuidado de enfermería de un paciente.				
3. Siente presión ante las exigencias de su trabajo.				
4. La muerte de un paciente le angustia.				
5. Toma decisiones sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
6. Se siente impotente cuando un paciente no mejora.				
7. Siente que el ambiente de trabajo es tenso.				

<b>DIMENSIÓN: MANEJO ORGANIZACIONAL</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>FRECUE- NTE</b>	<b>MUY FRECUE- NTE</b>
8. Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
9. Realiza tareas que no competen a enfermería más del 50% de su tiempo (ej.: tareas administrativas).				
10. Tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
11. Siente que el ambiente de trabajo es tenso.				
12. No tiene tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería.				
13. Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a un paciente decaído anímicamente.				
14. Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
15. El médico se encuentra presente ante la mayoría de urgencias médica.				
<b>DIMENSIÓN: MANEJO EXTRAORGANIZACIONAL</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>FRECUE- NTE</b>	<b>MUY FRECUE- NTE</b>
16. Recibe críticas continuas sin fundamento.				

17. Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores en forma infundada.				
18. Tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas en el servicio.				
19. Conoce bien el manejo y/o funcionamiento de un equipo especializado.				
20. El médico se encuentra presente cuando un paciente se está muriendo o padeciendo de algún cuadro grave que compromete su vida.				
<b>DIMENSIÓN: MANIFESTACIONES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>FRECUE NTE</b>	<b>MUY FRECUE NTE</b>
21. Las exigencias del equipo de salud le provocan estados de tensión y/o conducta impulsiva y/o irritabilidad.				
22. Pasar temporalmente a otro servicio por motivos de falta de personal le provoca irritabilidad y/o molestia.				
23. Cuando hay situaciones en las que está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente siente desgano.				
24. Sufre dolores de cabeza o sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral.				

*Fuente: Mabel Yanina Ospina Gonzales, Autora de la Tesis; Gracias por su colaboración*

**CONDICIONES LABORALES EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO  
DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE HUANCAMELICA**

**INSTRUCCIONES:** Califique de acuerdo marcando con una “X”, las siguientes alternativas sobre los enunciados sobre satisfacción personal, condiciones físicas del hospital a la enfermera, remuneración y oportunidades laborales y supervisión y capacidad de decisión sobre su trabajo en el hospital.

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	<b>Muy</b>	<b>Bastante</b>	<b>Algo</b>		<b>Algo</b>	<b>Bastante</b>	<b>Muy</b>
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que Ud. destaca.							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que a Ud. Le gustan							
<b>CONDICIONES FÍSICAS DEL HOSPITAL PARA ENFERMERÍA</b>	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	<b>Muy</b>	<b>Bastante</b>	<b>Algo</b>		<b>Algo</b>	<b>Bastante</b>	<b>Muy</b>
4. La limpieza, higiene y salubridad en su trabajo.							
5. El entorno físico y el lugar de que dispone en su lugar de trabajo.							
6. La iluminación en su lugar de trabajo.							
7. La ventilación en su lugar de trabajo							
8. La temperatura en su lugar de trabajo.							
<b>REMUNERACIÓN Y OPORTUNIDADES LABORALES</b>	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	<b>Muy</b>	<b>Bastante</b>	<b>Algo</b>		<b>Algo</b>	<b>Bastante</b>	<b>Muy</b>
9. El sueldo que Ud. Recibe							

10. Las oportunidades de formación que le ofrece el hospital.							
11. Las oportunidades de promoción que tiene.							
12. Las relaciones personales con sus superiores.							
13. Los objetivos, metas y tasa de atención que debe alcanzar.							
<b>SUPERVISIÓN Y CAPACIDAD DE DECISIÓN SOBRE SU TRABAJO EN EL HOSPITAL.</b>	<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
	<b>Muy</b>	<b>Bastante</b>	<b>Algo</b>		<b>Algo</b>	<b>Bastante</b>	<b>Muy</b>
14. La supervisión que ejercen sobre Ud.							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17. La igualdad y justicia de trato que recibe del hospital.							
18. El apoyo que recibe de sus superiores.							
19. La capacidad de decidir autónomamente sobre su trabajo.							
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21. El grado en que el hospital cumple con las disposiciones y leyes laborales.							

**Fuente: Mabel Yanina Ospina Gonzales, Autora de la Tesis; Gracias por su colaboración**

## TABLA DE CÓDIGOS

	<b>DATOS GENERALES</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FRECUEN CIA</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>Edad</b>			
	25 a 35años	a	15	50%
	36 a 45años	b	15	50%
	Más de 46años	c	0	0%
<b>2</b>	<b>Estado Civil</b>			
	Soltero	a	15	50%
	Casado	b	9	30%
	Conviviente	c	6	20%
	Divorciada	d	0	0%
	Viuda	e	0	0%
<b>C</b>	<b>Tiempo de Servicio</b>		0	
	1 a 5años	a	15	50%
	6 a 10años	b	6	20%
	11 a 15años	c	9	30%
	Más de 15años	d	0	0%

**TABLA DE CONCORDANCIA  
PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS**

ITEMS	N° JUECES							P Significancia concordancia
	1	2	3	4	5	6	7	
<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	0.008
<b>2</b>	1	1	1	1	1	1	1	0.008
<b>3</b>	1	1	1	1	1	1	1	0.008
<b>4</b>	1	1	1	1	1	1	1	0.008
<b>5</b>	1	1	1	1	1	1	1	0.008
<b>6</b>	1	1	1	1	1	1	1	0.008
<b>7</b>	1	1	1	1	1	1	1	0.008

## **A5: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE HUANCVELICA - 2016”**.

Cuyo objetivo es determinar la relación entre las condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de las enfermeras que trabajan en emergencias del Hospital de Huancavelica, el propósito es generar evidencia científica para que las Autoridades de enfermería de las Instituciones puedan generar estrategias de mejora, para que en las enfermeras que trabajan en hospitales y sobre todo en estos servicios no se estresen ni lleguen al síndrome de Burnout.

“Habiendo sido informada(o) del propósito del estudio, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

---

FIRMA