

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN HUANUCO

FACULTAD DE ENFERMERIA.

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y

DESASTRES



TESIS

**RELACIÓN DEL ESTRES CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD CARLOS
SHOWING FERRARI – AMARILIS – HUANUCO 2016**

INVESTIGADORES

Lic. Enf. Any Beatriz MENDOZA CARLOS

Lic. Enf. Lisset Yanira SANTAMARIA ASTUQUIPAN

ASESORA

Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo

HUANUCO- PERÚ

2017

DEDICATORIA:

A nuestras familias, por ser pilares fundamental en todo lo que somos; en nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo sostenido a través del tiempo.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre, por permitir nuestra existencia y darnos la oportunidad de servir a nuestros semejantes a través de tan bella carrera profesional.

Al personal de enfermería del hospital Carlos Showing Ferrari por su colaboración desinteresada en la investigación.

A todas las personas que contribuyeron directa o indirectamente en el desarrollo de la investigación.

RESUMEN

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. Los objetivos específicos fueron: determinar el nivel de estrés en los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. Describir el nivel de desempeño laboral los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. La metodología: el tipo de investigación fue cuantitativa, descriptivo correlacional, prospectivo, observacional. Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario de Estrés de Karasek y la Escala de evaluación del desempeño. Los resultados fueron: el 88,6% (30 enfermeros) presentaron estrés moderado y el 11,4% (4 enfermeros) mostraron estrés leve. Respecto al desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) calificaron con desempeño superior y el 34,3% (12 enfermeros) presentaron desempeño laboral promedio. Se comprobó la hipótesis a través de la prueba de Chi cuadrado (X^2), concluyendo que la relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de Enfermería en estudio; es significativa; ya que el 65,7% manifestaron estrés laboral moderado y a la vez tuvieron desempeño laboral superior; siendo el valor de $X^2=8,66$ y $P\leq 0,003$ lo cual es significativo estadísticamente; es decir el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de Enfermería.

Palabras clave: estrés, desempeño laboral, profesionales de Enfermería.

ABSTRACT

Objective general: To determine the relationship between stress and work performance in nursing professionals at the Carlos Showing Ferrari Health Center. The specific objectives were: to decide the level of stress in the professionals of nursing of the Carlos Showing Ferrari Health Center. Describe the level of job performance professionals of nursing at the Carlos Showing Ferrari Health Center. The methodology: the type of research was quantitative, descriptive correlation, prospective, observational. Technique: survey. Instrument: Karasek Stress Questionnaire and Performance Evaluation Scale. The results were: 88.6% (30 nurses) presented moderate stress and 11.4% (4 nurses) showed mild stress. Regarding the work performance of the nursing professional under study, the majority of the 65.7% (23 nurses) qualified with superior performance and 34.3% (12 nurses) presented average labor performance. The hypothesis was verified through the Chi square test (X^2), concluding that the relationship between work stress and the performance of the nursing professional under study; Is significant; Since 65.7% showed moderate work stress and at the same time had superior work performance; being the value of $X^2 = 8.66$ and $P \leq 0.003$ which is statistically significant; That is to say the work stress is related significantly to the work performance of the professional of Nursing.

Key words: stress, work performance, Nursing professionals

INDICE

DEDICATORIA	Pág. li
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCION	12
CAPÍTULO I	20
MARCO TEÓRICO	20
1.1. Antecedentes	20
1.2. Bases conceptuales	27
1.3. Bases teóricas	52
1.4. Definición de términos operacionales	77
CAPÍTULO II	78
MARCO METODOLÓGICO	78
2.1. Ámbito.	78
2.2. Población.	79
2.3. Muestra.	79
2.4. Nivel y tipo de estudio.	81
2.5. Diseño de investigación.	82
2.6. Técnicas e instrumentos de investigación.	82
2.7. Procedimiento	83
2.8. Plan de tabulación y análisis de datos.	84
2.9. Validez y confiabilidad de los instrumentos	84
2.10. Aspectos éticos	84

CAPÍTULO III	
RESULTADOS	85
DISCUSIÓN	103
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
ANEXOS	127

INDICE DE TABLAS		Pág
Tabla 01.	Muestra en estudio según género. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	79
Tabla 02.	Muestra en estudio según edad. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	81
Tabla 03.	Muestra en estudio según estado civil. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	82
Tabla 04.	Muestra en estudio según religión. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	83
Tabla 05.	Muestra en estudio según condición laboral. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	85
Tabla 06.	Muestra en estudio según servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016	86
Tabla 07.	Muestra en estudio según nivel académico. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	87
Tabla 08.	Tiempo en años de servicio en la institución del profesional de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016	88
Tabla 09.	Muestra en estudio según Tiempo laboral en años en el servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari –	89

	Amarilis. 2016	
Tabla 10.	Muestra en estudio según Demandas psicológicas del trabajo. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	90
Tabla 11.	Muestra en estudio según dimensión control sobre el trabajo - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	91
Tabla 12.	Muestra en estudio según dimensión Apoyo social-Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	93
Tabla 13.	Estrés laboral del profesional de Enfermería-Centro de Salud - Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	94
Tabla 14.	Desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	96
Tabla 15.	Relación entre las demandas psicológicas del trabajo y el desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	97
Tabla 16.	Relación entre el control sobre el trabajo y el desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016	99
Tabla 17.	Relación entre el apoyo social y el desempeño laboral del profesional de	101

Enfermería-Centro de Salud Carlos
Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Tabla 18.	Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	103
-----------	--	-----

INDICE DE FIGURAS		Pág
Figura 01.	Porcentaje de profesional de Enfermería según género del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016	81
Figura 02.	Muestra en estudio según edad. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	83
Figura 03.	Muestra en estudio según edad. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	84
Figura 04.	Figura 04. Muestra en estudio según religión. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2017	85
Figura 05.	Figura 05. Muestra en estudio según condición laboral. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016	86
Figura 06.	Figura 06. Muestra en estudio según servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	87
Figura 07.	Muestra en estudio según nivel académico. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	89
Figura 08.	Muestra en estudio según tiempo de servicios en años. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	90
Figura 09.	Muestra en estudio según Tiempo laboral en años en el servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari –	91

	Amarilis. 2016.	
Figura 10.	Muestra en estudio según demandas psicológicas. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	92
Figura 11.	Muestra en estudio según dimensión control sobre el trabajo. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	93
Figura 12.	Muestra en estudio según dimensión apoyo social. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.	94
Figura 13.	Muestra en estudio según estrés laboral. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.	95
Figura 14.	Porcentaje de profesional de Enfermería según desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis .2016.	96
Figura 15.	Porcentaje de profesional de Enfermería según demandas psicológicas del trabajo y el desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016	98
Figura 16.	Porcentaje de profesional de Enfermería según control sobre el trabajo y el desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016	99
Figura 17.	Porcentaje de profesional de Enfermería según apoyo social y el desempeño laboral del Centro de Salud Carlos	102

Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Figura 18. Porcentaje de profesional de Enfermería 104
según estrés laboral y el desempeño
laboral del Centro de Salud Carlos
Showing Ferrari – Amarilis. 2016

INTRODUCCION

El estrés laboral cada día viene cobrando mayor interés para ser investigado ya que su repercusión afecta no solo a la persona en las actividades en el centro de trabajo y en la familia, los estudiosos dicen que a mayor estrés menor desempeño laboral. El estrés fue estudiado desde muchas décadas atrás, pero en la actualidad no solo es importante sino necesario para lograr una mejor calidad de vida. El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. Muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés este puede mejorar los niveles de salud del individuo, dentro del trabajo puede tener una mayor productividad, en la familia más atención y la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no realizarla de la manera correcta.

Los profesionales de la salud, en especial la enfermera se encuentra expuesta diariamente a problemas estresantes dado a la calidad de pacientes con diferentes patologías, condiciones laborales que cumplen, trabajos en turnos de 6 y 12 horas y horarios nocturnos, más aun cuando

los hospitales no cuentan con la infraestructura adecuada ni con el personal necesario.

En el estudio realizado por la Dra. Blasina S. de Camargo¹ dice: actualmente se considera al estrés como el responsable de múltiples patologías, principalmente en aquellas personas que no saben controlarlo. Contempla los cambios que se producen desde el cerebro humano y la mente, cuando llegan los estímulos y toda la intrincada conexión que existe entre el sistema nervioso central, con el sistema nervioso periférico, el sistema endocrino y el sistema inmunológico. Los descubrimientos científicos en esta área de la neurociencia han dado origen desde finales de los años setenta a transdisciplinas como la Psiconeuroinmunología, esta investiga las interacciones entre el cerebro y la mente con el sistema inmune, y sus consecuencias clínicas. Se ha encontrado que existe una real conexión entre la mente y el cuerpo, pues estudios en animales y humanos han demostrado que sujetos sometidos a situaciones de estrés son mucho más susceptibles a desarrollar enfermedades infecciosas, tumores, ansiedad, depresión y un sinnúmero de problemas de salud que se engloban como las enfermedades psicosomáticas, por el efecto directo que producen las emociones (mente) en el cuerpo humano (materia), cuando se es susceptible. Existe un lenguaje bioquímico entre los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico; y la posibilidad de desarrollar enfermedades, por efecto del estrés, va a depender del grado de vulnerabilidad de la persona (sustrato genético, personalidad, estilo de vida), y el ambiente (estresores familiares, escolares, sociales). La

enfermedad se produce cuando la agresividad del agente agresor, supera la capacidad de adaptación de los individuos. Se ha encontrado, además, en estudios de neuro farmacología que la mente o el ser de la persona humana (creencias, valores, espiritualidad) puede influir en la respuesta a ciertos fármacos, y también que la mente hace que seamos más o menos susceptibles a las situaciones de estrés. Finalmente, cómo es que un daño físico puede causar dolor en la mente, que es no física, o que las experiencias preceptuales en la mente no física afectan al cuerpo físico, es un enigma por resolver. El problema del dualismo mente-cuerpo, que es el modelo en que se basa el método científico, núcleo de la medicina occidental, es el que establece que la mente y el cuerpo son dos cosas radicalmente diferentes, por consiguiente es muy difícil comprender cómo es que pueden interactuar causalmente. Los avances actuales en neurociencia demuestran cada día que no existe tal dualismo, y que cada ser humano es un ente biosicosocial.

Sin embargo, el estrés es parte de nuestra vida, es una respuesta funcional natural de nuestro cuerpo, cuya función general es prepararnos para actuar o escapar ante posibles amenazas. Así podemos señalar que en nuestra vida diaria, existen estímulos estresantes o estresores y respuestas fisiológicas a esos estímulos. Diferentes investigadores han denominado a dichas respuestas fisiológicas como: estrés, respuesta de ataque o huida, reacción general de alarma o síndrome general de adaptación en su trabajo síndrome general de adaptación. Los estímulos estresantes que provocan una respuesta corporal fisiológica pueden ser

físicos o psicológicos (mentales o emocionales). Los estímulos físicos más comunes que producen estrés son: traumatismos, infecciones crónicas, calor o frío intensos, cirugías, estímulos nociceptivos (que producen dolor), inmovilizaciones parciales o completas, medicamentos simpaticomiméticos, parto, hemorragia, hipoglucemia severa por ayuno, alergias, falta de sueño, deshidratación.²

Los estímulos psicológicos más comunes son: emociones fuertes, relaciones amorosas, ansiedad, problemas familiares y situaciones del diario vivir. En tal sentido, la profesión de enfermería es considerada una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas; sobre todo en aquellos servicios como son las áreas críticas como el servicio de Emergencia, donde el personal de enfermería deben demostrar todas sus competencias para la cual han sido capacitadas, es decir demostrar juicio y experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alarma y emergencia que amenazan la vida de las personas; teniendo en cuenta que a ello se le puede sumar otros factores estresantes.

La investigación se justifica porque considerando que el estrés en la actualidad es uno de los más importantes problemas, especialmente en los trabajadores de salud en especial del personal de enfermería.

Uno de los aspectos más observados en el fenómeno del estrés laboral, es que causa agotamiento en el personal de enfermería, es el hospital, por el tipo de ambiente, tipo de pacientes con diferentes patologías y otros

problemas de salud, en su mayoría en estado crítico, personal desmotivado por falta de equipos necesarios para la atención y con roles de trabajo muy complejos. Por todo lo mencionado, se propone realizar la presente investigación, que pretende analizar sistemáticamente la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral, con lo que se posibilitará la orientación hacia una mejor calidad de los servicios, pues un buen desempeño libre de factores negativos, determina beneficios en la efectividad de los procesos de atención.

El propósito del presente estudio está orientado a explicar la relación que se establece entre el estrés y el desempeño laboral y así brindar conocimiento científico a la institución que le sirve de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a la mejora del desempeño laboral fortaleciendo la capacidad laboral del profesional de enfermería, mejorando de esta manera el vínculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de atención que brinda y procurando una mayor calidad de vida laboral del enfermero. Por las razones expuestas, se formula la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Huánuco, 2016?

Los objetivos fueron:

Objetivo General:

- Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Huánuco 2016.

Objetivos Específicos

- Identificar las características socio demográficas de la muestra en estudio.
- Describir el nivel de estrés en los profesionales del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari
- Describir el nivel de desempeño laboral los profesionales del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari

Las hipótesis fueron:

Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari

Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Huánuco. 2016.

Las variables

- Variable Independiente: Nivel de Estrés
- Variable dependiente: Desempeño laboral de los trabajadores

Para la sistematización del presente estudio se ha estructurado en 03 capítulos:

En el primer capítulo se presenta el marco teórico, el cual comprende: los antecedentes, las bases teóricas y las bases conceptuales de las variables implicadas.

En el segundo capítulo se expone el marco metodológico de la investigación, el cual está compuesto de las siguientes partes: tipo de estudio, nivel de estudio, población, muestra, instrumentos de recolección de datos y el análisis e interpretación de los datos.

En el tercer capítulo se presenta los resultados de la investigación con su respectivo análisis e interpretación, y en el cuarto capítulo se presenta la discusión de los resultados. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

✓ Internacionales

En Brasil (2011), De Souza Urbanetto Janete, et. al, realizaron la investigación titulada “Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale”, el estudio tuvo como objetivo identificar el estrés en el trabajo, según la *Job Stress Scale* y asociarlo con aspectos sociodemográficos y laborales de trabajadores de enfermería de un hospital de emergencia. Estudio de tipo transversal, cuyos datos fueron recolectados, por medio de cuestionario, con 388 profesionales de enfermería. El análisis fue realizado con la estadística descriptiva, análisis univariado y multivariado. Los resultados identificaron asociación significativa con el cargo de técnico/auxiliar de enfermería, tiempo en el cargo superior a 15 años y bajo apoyo social, con chances respectivas de 3,84; 2,25 y 4,79 mayores para el cuadrante alto desgaste. El estudio demostró que los aspectos relacionados al ambiente de trabajo deben ser acompañados por los órganos competentes con la finalidad de invertir recursos en la calidad de vida en el trabajo de la enfermería³.

En Quetzaltenango-Guatemala, 2014. González Acabal Mayra Raquel “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense).Refiere que el estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se

desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender. El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada. Finalmente se realizaron las recomendaciones y la planificación de un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores⁴.

En Ciudad Bolívar, Venezuela. Barrios Lamar Harlen Gabriela y Carvajal Diana Carolina, realizaron el estudio: "Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el "Hospital Ruíz y Páez", Ciudad Bolívar – Edo Bolívar". Con el propósito de determinar el nivel de estrés e

identificar los estresores y las respuestas fisio-psicológicas del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencias de Adultos del Hospital Universitario Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar, durante el tercer trimestre de 2009, se desarrolló un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en una población de 44 enfermeros (as), representada por 32 mujeres (70,45%) y 12 hombres (27,27%). Para obtener la información se aplicó el cuestionario: “Nivel de Estrés en el personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruiz y Páez”, diseñado por Ascanio y Coronado. Entre los resultados más significativos, se encontró que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etáreo predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad (54,54%)⁵.

✓ **Nacionales**

En Trujillo, en el 2014, Valle realizó un estudio titulado “Nivel de estrés laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de Los Hospitales de Nivel

III. Trujillo, 2014”, con el objetivo de comparar los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT). La muestra estuvo constituida por un total de 17 enfermeras de ambas instituciones hospitalarias. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario “The Nursing Stress Scale”. Los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo (HBT) y el 51% del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT) presentaron un nivel medio de estrés laboral, en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó un nivel bajo de estrés laboral.⁶

En Lima, en el 2013, Martínez realizó el estudio de investigación titulado “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza, 2013”, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en la unidad quirúrgica. El estudio fue de tipo cuantitativo, prospectivo y descriptivo, la población estuvo conformada por 35 enfermeras asistenciales que trabajan en la unidad quirúrgica, utilizando una encuesta auto administrada y el inventario de Maslach adaptado en la recolección de datos. Los resultados que encontró fueron que el 49% (17) de enfermeras tuvieron un nivel de estrés medio, 31% (11) nivel bajo y 20% (7) nivel alto. En cuanto a las dimensiones los profesionales de enfermería encuestados refirieron sentirse afectados en las dimensiones de realización personal, despersonalización y cansancio emocional.⁷

✓ **Locales o regionales**

En Huánuco Perú, 2016. López García Ivette Evelyn; investigó sobre los “Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano –Huánuco 2016”. Objetivo general: Determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2016. Métodos: Se llevó a cabo un estudio descriptivo simple, realizado en 82 profesionales de Enfermería; a quienes se les aplicó una guía de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra. Resultados: En general; el 59,8% de profesionales de Enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización, siendo estadísticamente predominante [$\chi^2 = 8,422$ y $p = 0,008$]. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, siendo estadísticamente predominante ($\chi^2 = 10,145$ y $p = 0,000$). Asimismo, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($\chi^2 = 8,144$ y $p = 0,015$). Por último, el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($\chi^2 = 9,125$ y $p = 0,023$). Conclusiones: El ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales

moderados en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.⁸

En Huánuco, en el 2012, Abad, Céspedes y Ñahuis, realizaron la investigación titulada: “Estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en los servicios de Emergencia y Cuidados Intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2012”, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de Emergencia, Medicina y Cuidados Intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. El estudio fue de tipo explicativo correlacional, prospectivo, transversal, la muestra estuvo conformada por 40 enfermeros (as); utilizando cuestionarios de estrés ocupacional y satisfacción laboral. Los resultados que encontraron fueron que en relación al estrés ocupacional obtuvieron que del 100%, el 70% (28), presentaron estrés en el nivel medio; el 25%(10) presentó estrés bajo y el 5%(2) estrés alto; en relación a la Satisfacción laboral se observa que del 100%, el 55%(22) presentaron un nivel de satisfacción neutro o ambivalente; el 25%(10) se encuentran satisfechos y; el 20%(8) insatisfecho. Las conclusiones a las que llegaron fueron: el nivel de estrés ocupacional es medio en relación con la satisfacción laboral, existe un nivel moderado de satisfacción laboral. Asimismo concluyeron que los factores ambientales externos están causando estrés en los empleados; siendo el salario actual la principal causa de insatisfacción (95%), el factor que más incide de forma negativa, en su desempeño laboral. La

insatisfacción producida por algunos factores organizacionales como las relaciones que mantienen con los compañeros de trabajo, oportunidades de ascenso y supervisión en el trabajo fueron muy significativas.⁹

En Huánuco, en el 2013, Cárdenas; desarrollo un estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013”. El objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el profesional de enfermería que en el área de medicina. Se trabajó con una muestra representada por 10 profesionales de enfermería. Se recolectó información utilizando un cuestionario con 10 preguntas de selección mixta validado por juicio de expertos. El resultado que se obtuvo fue que la dimensión ansiedad al igual que la dimensión cansancio y decaimiento respectivamente, influyen de forma significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería¹⁰.

1.2. BASES CONCEPTUALES

El término estrés es anterior a su uso científico. Ya en el siglo XIV fue utilizado para denotar tensión, dureza, adversidad o aflicción. En el contexto de la física del siglo XXI, se definió en concepto de Load como de una fuerza externa; stress hizo referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza exterior (load), que tiende a distorsionarlo. En 1936 Hans Selye utilizó el término estrés en un sentido técnico: lo define como el conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas

la amenazas psicológicas); reacción que él llamo Síndrome General de Adaptación¹¹.

Desde la perspectiva el estrés es un proceso activo de resistencia a aceptar el cambio del entorno. Esta fue la visión que tuvo el concepto en general en la biología y la medicina; como una reacción activa ante la amenaza a la pérdida del equilibrio o para decirlo de otro modo homeostasis. Desde la perspectiva de la Psicología se empleó con más frecuencia el concepto de ansiedad en lugar de estrés, se consideró a la ansiedad como producto del estrés. Freud le dio un papel central a la ansiedad en la psicopatología, la ansiedad era la señal de peligro para poner en marcha mecanismos de defensa¹².

Según las escuelas conductuales, la ansiedad fue considerada como una clásica respuesta condicionada que llevaba a la aparición de hábitos inútiles (patológicos) de reducción de la misma. Pero luego de la segunda guerra mundial, el interés por el concepto de estrés, y sobre todo en relación al rendimiento en combate así como en la detección de vulnerabilidad ante las presiones de la contienda, se vio sumamente incrementado.

Selye considerado el padre del estrés y la Teoría de Lazarus¹³ siendo ésta la más contemporánea y la de mayor aplicaciones en diferente ámbitos referidos al estrés. La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye¹⁴ (1956).

El estrés ha sido entendido:

□ Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)

□ Como estímulo, el estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo ya sea por grandes acontecimientos (muerte, separación, despido, acontecimientos catastróficos, etc.); pequeños contratiempos (laborales, relaciones sociales, etc.) o estímulos permanentes (son de menor intensidad, pero de mayor duración como los ruidos, hacinamiento)

□ Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. Sin embargo existen otras definiciones, como:

Bruce Mc Ewen¹⁵ (2000): “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”.

Según la definición de Chrousos y Gold¹⁶ (1992) “se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis

resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal”.

Surge así un concepto que es importante definir: homeostasis. La idea es que el cuerpo posee un nivel ideal de oxígeno en sangre, lo mismo que una acidez y temperatura corporal, entre otras tantas variables. Todas estas se mantienen en esos valores a través de un balance homeostático, estado en el cual todos los valores se mantienen dentro de los rangos óptimos. El cerebro ha evolucionado mecanismos para mantener la homeostasis. La zona A-B se ha descrito como ausencia de estrés, sin embargo, el sujeto tiene un bajo rendimiento, es apático sin estímulos y sin metas. Esto nos indica que el no tener estrés también es malo.

Origen del estrés.

Robbins (2004)¹⁷ menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales.

□ Factores ambientales. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevaran por no saber qué pasará con él en la empresa. Los cambios en las políticas también son un factor

ambiental significativo, donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden perjudicar su estabilidad laboral. Por último se señala las innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias.

□ Factores organizacionales. Existe en el momento de una exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designado También se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, lo jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el trabajo.

El liderazgo organizacional representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una cultura caracterizada por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiado rígidos y despiden por rutina a los empleados que no dan el ancho.

Las organizaciones recorren un ciclo donde se fundan, crecen, maduran y al final declinan. La vida de la empresa, se encuentra en este ciclo de cuatro fases, crea problemas diferentes y presiones para los empleados.

Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes. La primera se caracteriza por mucha excitación e incertidumbre, mientras que la segunda impone recortes, despidos y otra clase de incógnitas. El estrés es menor al existir madurez, durante la cual los dilemas son menores.

Factores estresores.

Solas (2005)¹⁸ comenta que existen varias situaciones desencadenantes del estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador. Hay algunas veces donde estos cambios no sean aceptados por el personal y en el momento de brindar una capacitación estén renuentes a recibirla, y cuando se pone en práctica no saben cómo llevar a cabo el nuevo programa porque no sintieron la necesidad de conocerlo.

El estrés dentro del trabajo aumenta y esto tiene una estrecha relación con lo estudiado anteriormente, se identifica en varias situaciones con la falta de modernidad mayormente en los colaboradores que tienen varios años de trabajar dentro de la empresa y sienten la amenaza de parte de los nuevos empleados por el conocimiento de ellos al entender el avance de la educación y llegan con nuevas ideas a la institución, el cual causa temor por sentirse desplazados por las innovación que se introduzcan inclusive pueden ser mejores. Una razón más de la causa del estrés es el

escaso número de intervenciones para evaluar los riesgos psicosociales en el centro laboral, al detectar entre otros riesgos este factor y así poder actuar con las medidas preventivas necesarias, como el nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento al personal, para de esta manera eliminar o reducir el estrés laboral.

FASES DEL SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN O DEL ESTRÉS

1. Fase de Alarma
2. Fase de Resistencia
3. Fase de Agotamiento.

Primero se percibe e identifica el estímulo por parte de nuestro organismo. Inicialmente responde nuestro Sistema Nervioso y después se expresa el Sistema Endocrino.

1. Fase de alarma: (Shock) es inmediata a la percepción del estímulo estresante. La caracterizan: Congelamiento o paralización: la persona no hace nada. Se debe a que se da excitación de la sustancia gris periacueductal del tallo cerebral. Manifestaciones faciales o muecas que unidas al congelamiento inicial se denominan estado de shock.
2. Fase de Resistencia: nuestro organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. Esta fase puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés acaba en esta fase, el organismo puede retornar a un estado normal.

3. Fase de Colapso o Agotamiento: se produce sólo si el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente. El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. Sobrevienen entonces las enfermedades relacionadas con el estrés como son: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos, cerebrales, etc. La respuesta de nuestro organismo denominada Estrés o SGA no debe llegar siempre hasta la fase de agotamiento, sino que lo ideal es que nuestra resistencia nos permita luchar y adaptarnos sin agotar nuestra capacidad de respuesta.¹⁹

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

Los síntomas del estrés que indican que el organismo no está manejando el estrés debidamente, los dividió Selye en tres categorías como sigue 3:

- ✓ Síntomas de comportamiento y emocionales: aprehensión, cambios de estado anímico, consumo excesivo de alcohol, depresión, desconfianza, disminución de la iniciativa, falta de satisfacción con las experiencias gratas, indecisión, inquietud, ira y hostilidad, irritabilidad, negación, pánico, retraimiento, crítico de uno mismo o de los demás, tendencia a comer a la carrera, tendencia a comerse las uñas, comportarse siempre a la defensiva, fumar en exceso, tendencia a

culpar a otros , tendencia a llorar, tendencias suicidas, deterioro de la memoria.

- ✓ Síntomas intelectuales: falta de atención a los detalles, falta de concentración, falta de conciencia de los estímulos externos, olvido, preocupación, reducción de la creatividad, tendencia a enfocar el pasado en vez del futuro.
- ✓ Síntomas físicos: boca seca, anorexia, alteración de la capacidad motriz, contracciones musculares atípicas, diarrea o estreñimiento, dolor de cabeza, dolor de estómago, eczema, picazón del cuero cabelludo, estornudos , fatiga crónica , frecuente necesidad de orinar, indigestión, ingesta desmedida de alimentos, inhibición de la función sexual, hiperactividad, insomnio, náusea.

Menciona Guic (2002)²⁰, que el estrés laboral no solamente trae consigo graves problemas a nivel de salud mental y física de las personas, en cambio aun trae consecuencias en el aspecto económico de las instituciones donde se trabaje. Al momento de surgir esta situación en la empresa se inicia con una inestabilidad laboral, rotación y recorte de personal lo cual no dará confianza a los colaboradores, por lo tanto la productividad se verá seriamente afectada porque la forma de trabajo no motivará a realizarlo con un buen desempeño.

Entre los modelos utilizados para evaluarlo, así como sus repercusiones en la salud de las personas, se destaca el Modelo Demanda-Control el cual presupone que el estrés ocupacional es resultante del desequilibrio entre demandas psicológicas y control sobre el trabajo, pudiendo

ocasionar consecuencias nocivas a la salud de los trabajadores. O sea, cuanto mayor la demanda y menor el control sobre el trabajo, mayor será el riesgo de enfermedad físico o psicológico.

El control sobre el trabajo engloba aspectos referentes al uso de habilidades intelectuales (el grado con que el cual el trabajo envuelve aprendizaje de cosas nuevas, repetitividad, creatividad, tareas variadas y el desarrollo de habilidades especiales individuales) y autoridad de decisión (incluye la habilidad individual para la toma de decisiones sobre el propio trabajo, la influencia del grupo de trabajo y la influencia en la política gerencial). Ya la demanda psicológica se refiere a las exigencias psicológicas enfrentadas por el trabajador durante la ejecución de sus tareas. En cuanto al apoyo social, las cuestiones se refieren a las relaciones con compañeros y jefes.

Varias investigaciones han sido realizadas, buscando asociaciones entre alto desgaste en el trabajo, según el Modelo Demanda-Control, y alteraciones de salud. La hipertensión arterial problemas psíquicos menores y dolor muscular-esquelético están entre los principales agravios investigados, habiendo sido encontrada, en muchos de ellos, asociación positiva con el alto desgaste.

A pesar de que los estudios de los agravios a la salud de los trabajadores de enfermería se han desarrollado mucho, en los últimos años, su relación con factores estresantes, en el ambiente de trabajo, todavía necesitan de mayor esclarecimiento. En ese sentido, conocer el perfil de los trabajadores de enfermería frente a su percepción de las demandas

psicológicas y del control sobre el trabajo, podrá subsidiar la planificación y la implementación de acciones para una mejor calidad de vida y de trabajo, tanto por parte de los trabajadores, como de los gestores de las Instituciones de Salud.

TIPOS DE ESTRÉS

Gracias a los investigadores científicos del Instituto Canadiense de Estrés hoy sabemos que hay seis tipos de estrés. Todos tenemos algo de cada tipo y ninguna persona cabe perfectamente en uno solo: estos tipos describen más bien extremos. Solemos tener un tipo de estrés primario y uno o dos secundarios: la composición de los tres revela la propia vulnerabilidad al estrés.

Solas (2005)²¹ menciona que es importante como canalizar y analizar las respuestas de alerta del organismo a favor de las personas. Hay dos maneras diferentes de que el organismo reaccione y son las siguientes:

- En forma negativa, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental.
- En forma positiva, que causa reacciones inversas.

Estrés positivo o eustrés: según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo ya que lograra tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de

esa forma conllevar en si alegría y satisfacción en todo momento. Es necesario entender el estrés en varias facetas, a las cuales se les debe prestar atención, porque no solamente perjudican al individuo si se salen del margen sino también afecta significativamente a su entorno. La resistencia que el cuerpo humano posee tiene líneas las cuales no deben sobrepasarse por razones de generar el agotamiento donde se inicia la etapa de alteraciones físicas y mentales en la persona.

Estrés negativo o distrés: el trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas y quejas por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés determinan una amenaza en su salud. Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe una baja productividad, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distrés que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad.

Hay situaciones dentro del trabajo como cuando no se les proporciona a los colaboradores un tiempo considerable para realizar las tareas y se sienten agobiados por no poderlas terminar, no se les capacita y por ende no saben lo que se debe hacer, no existe una forma motivante para realizar el trabajo asignado volviéndose monótono y aburrido. Todas estas situaciones generan un estrés negativo y provocan reacciones en el individuo las cuales se mencionan a continuación:

- Sobrecarga de trabajo.
- Infracarga de trabajo.
- Infratilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo.
- Relaciones sociales.
- Cambios en la organización.
- Control por parte de los superiores.

A parte de los ya indicados, se puede mencionar en el entorno de vida que se tiene se encontrarán infinidad de estresores negativos. Ya sea en el trabajo, en la familia sí en esta no se logra lo esperado y llegue a ser frustrante para la persona involucrada. Es importante estar pendientes siempre de los factores influyentes para que este tipo de situación no se convierta en este problema. En el momento de existir algunos problemas de estos o se vean alertas como las ya propuestas, es fundamental estar alerta a cuáles son las posibles reacciones que se tengan sí ya esto se ha salido del parámetro normal; dentro de esto hay cambios de humor y un carácter mucho más agresivo del normal en momentos donde tal vez no sean para tener una reacción de esa naturaleza. También hay causa de alteraciones en la salud mental, puede existir ansiedad o depresión incluso terminar en la muerte.

Demandas del ambiente laboral.

Son aquellos factores estresantes los cuales son conocidos en el trabajo, lo cual afectaran de manera indirecta o directa a los trabajadores y desencadenan el estrés, por lo que se hace necesario mencionar algunos de ellos:

- Sobrecarga de trabajo, existen varios tipos de puestos en los cuales se cree al individuo como capaz de hacerlos todos, o por el hecho de estar dentro de la empresa se considera que lo debe de realizar sin importar los efectos secundarios como consecuencia, al asignarle tareas para realizar en poco tiempo y la cantidad sea grande, o estas salirse de los parámetros de sus propias responsabilidades. En estos casos los objetivos asignados no incluyen el agotamiento provocado por la cantidad de tareas demandadas.
- Repetitividad, se da este tipo de situación sí las tareas que realiza se vuelven monótonas y no existe una actualización o cambio de la misma.
- Ritmo de trabajo, esta surge muchas veces sí se rige al trabajador a un cierto tiempo de cumplimiento de tarea, y este puede ser mucho más largo del que se le impone por medio de alguna maquina o un programa.
- Antigüedad del rol, existe una inadecuada información al trabajador sobre el rol laboral y organizacional.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Robbins (2005)²² menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades

para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales. El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés.

Generalmente se trata de disfunciones que son potencialmente peligrosas afectando a la práctica totalidad de órganos de nuestra anatomía.

✓ Alteraciones físicas.

- a) Alteraciones digestivas: úlcera gástrica, Colon irritable, dispepsia funcional, colitis ulcerosa, aerofagia.
- b) Alteraciones respiratorias: hiperventilación, disnea, asma psicógena, sensación de ahogo.
- c) Alteraciones nerviosas: pérdida de memoria, cefaleas, insomnio, astenia, ansiedad, cambios de humor, aumento de consumo de drogas sociales.
- d) Alteraciones sexuales: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido.
- e) Alteraciones dermatológicas: prurito, eczema, hiper sudoración, alopecia, dermatitis atípica.
- f) Alteraciones musculares: calambres, contracturas, rigidez, dolor muscular.

g) Alteraciones cardiovasculares: taquicardia, extrasístoles, HTA, dolor precordial, aceleración de la arteriosclerosis, angina de pecho, infarto de miocardio.

h) Alteraciones psicológicas: preocupación excesiva, falta de concentración, falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, consumo de fármacos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, incapacidad de decisión, trastornos del sueño, adicción a drogas, trastornos afectivos, trastornos en la alimentación, cambios de personalidad, miedos, fobias, suicidios.

ESTRÉS LABORAL

Cerca del sesenta por ciento de la población adulta pasa por muchas dificultades en el manejo de su estrés en el ámbito laboral. Esto se puede citar como una de las principales fuentes de estrés en la vida de las personas.

Muller (2011)²² menciona que el estrés laboral implica varios escenarios relacionados, donde se encuentran varios factores.

Ser despedido, o perder el trabajo, donde exista un desajuste económico personal, familiar y social.

Reajuste o reubicación del puesto de trabajo, ya que muchas veces se está acostumbrado a su lugar de trabajo o tienen miedo a enfrentar el nuevo.

- Cambio en los horarios de trabajo o turnos nocturnos, siendo este un factor importante porque la costumbre o la organización del tiempo ya está estipulado.
- Problemas con superiores y colegas por ser parte del entorno en el trabajo y se vuelve muy incómodo laborar con discordias.
- Discriminación en el lugar de trabajo no se sienten parte de la organización e incluso se vuelve muy problemático trabajar con una dificultad de este tipo.
- Acoso sexual siendo este mayormente un inconveniente para las mujeres ya que no se sienten cómodas en su lugar de trabajo, aunque algún hombre no está exento de esta situación.
- Condiciones hostiles de trabajo, ya que para ser productivos se debe tener un clima laboral agradable.
- Problemas con las compensaciones e incentivos monetarios donde este es uno de los mayores generadores de estrés ya que se trabaja en base a un presupuesto y si no se alcanza se sienten amenazados e inclusive llegar a pensar en ser despedidos.
- Trabajos relacionados con constantes viajes estos causan estrés por tanta carga que se sienta al viajar.
- Jubilación, porque se han acostumbrado y se sienten cómodos en el trabajo realizado y ahora se deben de enfrentar a una nueva etapa de su vida, donde deben de dejar lo que se hizo por mucho tiempo.

Actualmente, todas esas situaciones son vividas por muchas personas que laboran en una y otra institución. Con los constantes cambios de la

economía y la rápida evolución del entorno empresarial, las personas cada vez encuentran más complicado lograr manejar su estrés laboral.

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), definen estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas. Existen varios aspectos de la definición científica acerca del estrés laboral, que es importante tener en cuenta para lograr alcanzar una adecuada comprensión del mismo.²³ El estrés tiene un componente situacional, es decir este nivel depende de las condiciones de trabajo. Ellas redundan en escalas distintas de estrés.

□ Diferencias individuales, existen características singulares asociadas con mayores posiciones de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés experimentado depende de manera decisiva de los recursos psicológicos disponibles para hacerle frente.

□ Inestabilidad temporal, el nivel de estrés laboral que se experimenta cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro.

□ Dimensionalidad, desde esta perspectiva se entiende el nivel de estrés laboral al que se está sometido en cada momento como una dimensión.

La posición donde se sitúa cada persona en esa posición se encuentran diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo.

NIVELES DE ESTRÉS

Hallowell (2010)²⁴ menciona que el estrés varía según como se lleve el tipo de vida y como es que este afecte de manera significativa el entorno del individuo o incluso como este lo maneje en situaciones particulares como las siguientes:

- Debe haber un buen ambiente laboral en la empresa de trabajo.
- En el momento en que existe estrés en uno o varios compañeros de trabajo el desempeño se verá afectado.

Para el jefe es frustrante y el trabajo se vuelve tedioso si los subordinados o los compañeros tienen señales de estrés que sobrepasan límites.

El estrés inicia por ser un problema para el ambiente en el trabajo, es en ese preciso momento donde se debe de dar solución antes de salirse de control y afecte de manera significativa a la empresa en general. Sí el estrés ha sobrepasado límites, se pueden apoyar a los colaboradores a iniciar una forma entre ellos mismos de poder resolverlo, en donde se expone en si cuales son los problemas que ellos encuentran y las causas de sentirse de esa manera darles así un seguimiento necesario. Es en este punto cuando el jefe o los mismos miembros del equipo deben de buscar una ayuda profesional para que esta situación no avance más.

Creadores de estrés y autocontrol.

Mena (2010)²⁵ comenta que optar por enfrentar o minimizar a los creadores del estrés implica identificar qué generan el estrés y por tanto,

dónde está la raíz del problema para posteriormente trabajar sobre él o el tipo de respuesta que se debe y quiere emitir. Es interesante trabajar en los dos ámbitos, en la identificación del inconveniente si es posible, neutralizarlo; o en las respuestas negativas emitidas, para evitarlas. Si se mejora la capacidad de respuesta, se tendrá mayor sensación de control sobre la situación estresante, de manera que se reduce la posibilidad de surgir sentimientos como miedo, el enfado o el nerviosismo. Se puede optar por alguna de las siguientes fórmulas para enfrentarse a un problema:

- Control por miedo de acciones individuales.
- Control cooperado con otros.
- La que se puede controlar.

Esta diferenciación es importante, ya que condiciona las reacciones de forma racional. Se debe aceptar los acontecimientos incontrolables o los niveles de estrés alcanzarán unas formas imposibles. Al trabajar en aquellos hechos que pueden ser controlados, se puede ser consciente en las ocasiones donde se necesitara cooperar y encontrar puntos de acuerdo con otras personas. Centrar los esfuerzos de manera especial en aquello donde se puede hacer algo o no gastar energías en lo que se puede cambiar. Se necesita modificar la respuesta emitida para así no afectar más la situación.

ESTRÉS LABORAL Y SALUD

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican que es diversa la relación analizada entre las variables psicosociales; ejemplo el desempleo o un

pobre estatus socioeconómico, y la salud. Numerosas investigaciones han identificado un aumento del riesgo de padecer muy diversos problemas de salud física y mental como consecuencias del estrés. La mayoría de las enfermedades son multifactoriales y el estrés laboral es uno de los componentes de dicha causalidad. A veces, su contribución es bastante insignificante, mientras que, en otros casos, puede resultar fundamental para desencadenar las manifestaciones de la enfermedad o acelera su curso. Cabe preguntarse si resulta posible que un solo factor se relacione con la aparición de tal variedad de problemas de salud psíquicos como enfermedades médicas. La respuesta a esta pregunta resulta sencilla si se examinan los mecanismos por medio de los cuales actúa el estrés. Por una parte, el estrés produce desequilibrios físicos por medio de cambios en el funcionamiento del sistema nervioso autónomo, neuroendocrino e inmune. Tales sistemas son responsables de que exista equilibrio y un buen funcionamiento corporal, por lo que cualquier alteración en ellos producida por el estrés podría favorecer la aparición de problemas de salud muy diversos, especialmente en personas vulnerables o con altos niveles de riesgo.

Luego el estrés deteriora nuestros hábitos de cuidado de la salud. Las personas estresadas fuman y beben más, cuidan menos su dieta, hacen menos ejercicio, duermen peor, presentan menos atención a cómo se sienten y tienden a no cumplir con sus visitas médicas y tratamientos. Hoy en día es conocida por todos la relación entre estas variables del estilo de vida y la aparición de una amplia gama de enfermedades.

Por último, no se debe olvidar que el estrés continuado produce desgaste psicológico en los sentimientos de tensión, tristeza e irritación se vuelven cada vez más frecuentes, se pierde eficacia mental a la vez aparecen formas de pensamiento más negativas y menos racionales, y tienden a aparecer más conflictos interpersonales, menos relaciones sociales constructivas y un peor cuidado del ocio y el descanso. Todos estos mecanismos juegan un papel muy importante en la aparición de los trastornos psicológicos y desajustes emocionales.²⁶

Las condiciones de trabajo

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican que frecuentemente se ha mantenido una concepción demasiado individualista del estrés frente a su carácter, en muchas ocasiones, colectivo y compartido por un determinado grupo de personas dentro de una organización. Como se ha expuesto al definir el concepto de estrés, pese a la importancia de las diferencias individuales, se han identificado numerosos aspectos de las condiciones de trabajo que generan estrés laboral.

Existen ciertas situaciones que demuestran las malas condiciones físicas de trabajo y como pueden afectar tanto a la experiencia de estrés de los trabajadores como a su salud psicológica y física.

- Una iluminación inadecuada, o falta de ella.
- Niveles excesivos de ruido.
- Las temperaturas extremas de frío o calor.
- Niveles excesivos de humedad ambiental.
- El trabajo en ambientes contaminados.²⁷

ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERIA

La profesión de enfermería, es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de quemarse por el trabajo²⁸.

Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería. La enfermería histórica y mundialmente es una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo cada vez más hombres se han volcado a esta actividad, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el sexo (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera). El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos

recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarse de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad.

Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras.²⁹

El estrés del enfermero que actúa en áreas críticas: Las crecientes transformaciones ocurridas dentro del proceso de globalización han

determinado el modo de vida y definido otros estándares de salud y enfermedad, y han ejercido una fuerte influencia sobre la estructura del trabajo. Estos nuevos estándares de salud y enfermedad, en el contexto mundial, introdujeron una preocupación con el factor estrés, ocupando un lugar importante en las investigaciones sobre el enfermarse en la actividad del trabajo.

DESEMPEÑO LABORAL

1. Definición.

Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.³⁰

2. Establecimiento de expectativas claras de desempeño.

Whetten y Cameron (2004), explican que los primeros dos elementos del programa motivacional integral enfocan en el vínculo motivación, desempeño. Se comienza con el enfoque en la función del directivo en el establecimiento de expectativas claras y después cambiarse de director en cuanto a permitir a los miembros de un grupo de trabajo satisfacer tales expectativas. Los directivos comienzan a diagnosticar el clima motivacional de su ambiente de trabajo mediante una pregunta, ¿Existe acuerdo y aceptación acerca de las expectativas de desempeño? El

fundamento de un programa de motivación eficaz es el establecimiento de objetivos apropiados. Mediante muchos estudios de rendimiento en grupos demostraron el desempeño laboral promedio de ellos los cuales establecían metas significativamente más altas que el de otros quienes no las tenían. La teoría sugiere la asociación a un desempeño laboral mejorado debido a la movilización de esfuerzos, donde dirigen la atención, alientan la persistencia y el desarrollo de estrategias.³¹

Whetten y Cameron (2004), mencionan la forma en que se hacen las cosas son muchas veces tan importante como el trabajo en si realizado. Aplicado al proceso de establecimiento de metas, esto significa que la forma de implementarlo debe ser considerada mucho con cuidado. La máxima básica es cuando estas son entendidas como aceptadas para ser eficaces. Por este fin, la investigación ha mostrado la probabilidad de los subordinados al apoyar los objetivos si se sienten parte del proceso de establecimiento de las mismas. Se ha documentado bien el hecho del desempeño en grupos de trabajo suele ser mayor si eligen sus objetivos en vez de ser asignados.³²

3. Planeación para un buen desempeño en el trabajo.

Stephen y Coulter (2005) mencionan que la planeación tiene varios pasos como lo es definir metas dentro de la organización, luego crear una estrategia para llevarlas a cabo, y por ultimo coordinar a la empresa para cumplir este proceso y por supuesto que sea efectivo. La planeación es formal o informal. Todos los gerentes planean y en parte lo hacen

informalmente. En la planeación informal nada está escrito y hay pocas metas. Esta forma de planeación se hace en empresas pequeñas, en donde el propietario o director tiene una visión acerca de hacia dónde quiere que marche su negocio y cómo quiere hacerlo, es general y le falta continuidad. Aunque es más común en las organizaciones pequeñas tienen planes y procesos de elaboración muy complicados.³³

□ Objetivos de la planeación.

La planeación marca una dirección para los distintos mandos por igual. Si los empleados saben a dónde se dirige la organización o la unidad de trabajo y que deben aportar para alcanzar las metas, pueden coordinar sus actividades, cooperar y hacer lo necesario de cómo conseguir dichas metas. Sin planeación, departamentos e individuos podrían trabajar por fines contraproducentes, lo cual evitaría que la organización avanzara hacia sus objetivos. Esta reduce la incertidumbre al obligar a los gerentes a mirar hacia adelante, anticipar los cambios, considerar los impactos de éstos y preparar las respuestas que convengan. Aunque la planeación no suprime los cambios ni el sentimiento a lo desconocido, los gerentes planean para prever transformaciones y dar la respuesta más eficaz.

Por último, la planeación establece las metas o los criterios de control. Si no se está seguro de lo que se trata de conseguir, es en ella donde se colocan las metas y los planes. Luego, mediante el control, se compara el desempeño con las metas, se identifican las desviaciones importantes y se emprenden las medidas correctivas adecuadas.

□ Planeación y desempeño.

En el momento de mencionar la planeación definitivamente se puede catalogar como una empresa que trata de cumplir con el desempeño de los colaboradores a nivel de competencia obtenida y cómo es que ella podrá responder a los resultados globalizados exigidos, por lo tanto como los trabajadores deben fijar sus objetivos en dicho desempeño. Para lograr la productividad de una institución la planificación es la estrategia utilizada a alcanzarlo, no solamente llevar a cabo los procesos ya establecidos, sino crear nuevas formas de trabajo, estrategias para implementarlo y luego coordinar al equipo a alcanzar los objetivos propuestos. Al momento de realizar una planeación es importante hacer que está se relacione con el tipo de trabajo realizado en la organización, y lograr la identificación de los empleados con esa nueva forma de trabajo y al momento de emplearla sea mucho más sencillo que cuando se ha salido de los parámetros ya establecidos.

4. Responsabilidad social y desempeño económico.

La mayor parte de tendencias han demostrado una relación entre el compromiso social y el desempeño económico. Aunque es importante tener cuidado en no sacar conclusiones consideradas como subjetivas a las metas y resultados exigidos por la empresa, es necesario ser claros en los medios y estrategias a utilizar para alcanzar los objetivos, de esta forma tener una estrecha relación y no simplemente convertirse en algo inalcanzable. La responsabilidad social que se tiene va mucho más allá de lo planteado al cumplir con las expectativas y visiones propuestas,

pero en ello se debe de ser realista para no perjudicar a los resultados que brindara la empresa. Stephen y Coulter (2005) mencionan a las medidas del desempeño económico como más objetivas, pero se toman para indicar sólo el desempeño económico son más objetivas, pero se toman para indicar sólo el desempeño económico de corto plazo. Es muy posible que el efecto de la responsabilidad social en las utilidades de la empresa se dé luego de varios años. Si hay un lapso prolongado, los estudios en los que se toman medidas financieras de corto plazo no van a arrojar resultados válidos. También está en asunto de la causalidad.³⁴

5. Motivación a los demás como parte del desempeño laboral

Whetten y Camerón (2004) refieren que en un artículo reciente acerca de los retos enfrentados de los trabajadores por turnos se contó la historia de un supervisor que buscaba el permiso del departamento de recursos humanos para despedir a un colaborador por no enfocarse en su trabajo, muchas veces caminaba alrededor para hablar con otros, y en ocasiones se quedaba dormido. La investigación sobre trabajadores por turnos sugiere la necesidad de ver más allá de una visión simplista de desempeño deficiente igual a baja motivación y compromiso, la explicación para el comportamiento inaceptable de estos trabajadores.

Para evitar pecar de simplistas, se diagnosticó mal informados de problemas en el desempeño laboral, los directores necesitan un modelo o margo para guiar su proceso de indagación, varios académicos organizacionales han resumido las determinantes de desempeño laboral

como sigue, desempeño es igual a habilidad por motivación, donde $AE \cdot R = H$, aptitud y entrenamiento por recurso es igual a habilidad y $M \cdot C = D$ motivación por compromiso es igual a deseo. De acuerdo con estas fórmulas, el desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es el producto de la aptitud multiplicada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto del deseo y el compromiso. La función multiplicadora de estas fórmulas sugiere que todos los elementos son esenciales.³⁵

La aptitud refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo. Estas entrañan capacidades mentales y físicas, pero para muchos trabajos orientados a la persona también implican características de la personalidad. La mayor parte de las habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento. De hecho, la mayor parte de lo que se llama habilidad natural en los adultos puede rastrearse a experiencias previas de mejoramiento de éstas, como el modelado de las habilidades sociales de los parientes o de los hermanos mayores. Sin embargo, es útil considerar el entrenamiento como un componente separado de la habilidad, dado que representa un mecanismo importante de mejoramiento del desempeño.

Los directores deben estar atentos a cualquier signo de deterioro en la habilidad de los individuos. A continuación hay tres señales de peligro para las posiciones directivas.

- Refugiarse en una especialidad.

Los gerentes de la organización por lo regular muestran habilidades que no son suficientes cuando responden a situaciones de gestión directiva, sino más bien se enfocan en una especialidad técnica. En la mayor parte de casos este factor se da porque los problemas presentados están fuera de su experiencia o conocimiento sobre el tema, por ello no se tiene una respuesta favorable debido a la falta de comprensión que presenta.

Enfocarse en el desempeño pasado.

Otra señal de peligro es medir el valor de uno para la organización en términos de desempeño pasado o sobre la base de estándares anteriores. Algunos comandantes de caballería de la Primera Guerra Mundial confiaron en su conocimiento anticuado de cómo llevar a cabo campañas militares exitosas y como resultado fracasaron de manera miserable en el combate con máquinas. Esta forma de obsolescencia es común en organizaciones que faltan al cambiar su misión como respuesta a las transformaciones en las condiciones del mercado.

Exagerar los aspectos de la función de Liderazgo.

Sí existe desconfianza en lo que se realiza por parte de los directivos o gerentes de la institución, estos tienden a defender sus escasos puntos de vista sobre el tema tratado, y este no motiva a los colaboradores a sentirse seguros en el liderazgo que se ejerce sobre ellos para confiar. Incluso en varias ocasiones los trabajadores suelen sentirse presionados como tomar la actitud de mandar de parte los jefes inmediatos y no se sienten liderados de manera efectiva por ellos.

6. Gestión del clima a través del desempeño.

Jiménez (2007), menciona que mucho se ha hablado del clima organizativo y muchos han sido los autores que han dado contenido al mismo en términos de estabilidad, calidad, eficacia, paz laboral, entre otros. El desempeño actúa positivamente en el clima laboral, en la medida de gestionarse adecuadamente; en este orden de cosas, un sistema de servicio adecuado afecta a todas las variables del clima, mejorándolo en términos de eficacia empresarial. El enfoque, se basa en varios parámetros, claridad, recompensas y trabajo en equipo.³⁶

Claridad: El empleado debe tener claro los objetivos de la organización para poder fijar los suyos, esto le hace sentirse parte de la empresa. La gestión del desempeño sirve para saber quién duplica esfuerzos y contribuye con la organización. Si existe alta claridad hay aumento de flexibilidad, el establecimiento de expectativas donde implica fomentar nuevos enfoques.

Recompensas: Los empleados deben comprender que la gestión del desempeño no es una amenaza sino una oportunidad para ser felicitados por el rendimiento obtenido. Los colaboradores deben conocer la estructura de recompensas y el modelo asociado al cumplimiento de objetivos. Las retribuciones no deben basarse únicamente en objetivos cuantitativos, debe comprender igualmente el desarrollo de conductas, en términos de valores, según la cultura de cada organización. A través de una forma correcta política retribuida se puede fomentar el trabajo en equipo, fundamentar el desempeño en objetivos compartidos.

Primero, el empleado mediante las recompensas generará sentimiento de orgullo y deseo de mejora en otras áreas.

Segundo, sirve para mantener la autoestima de los empleados y felicitarlos por el desempeño obtenido.

Tercero, el refuerzo positivo debe ir asociado a un marco temporal limitado, si no, pierde el efecto deseado.

7. Sistemas de trabajo de alto desempeño.

Dessler y Varela (2007), menciona que como parte de sus responsabilidades estratégicas, los administradores de recursos humanos actualmente se concentran en crear formas para elevar el desempeño en la empresa. Un sistema de alto rendimiento cuando se conjugan as políticas establecidas por la organización y como se han llevado a cabo hasta el momento, por lo cual si se basa en eso el desarrollo será mejor.³⁷

En este sentido, lo principal en lo que el departamento de recursos humanos debe centrarse en los procesos ligados con la empresa significativamente. Al hablar desde un reclutamiento y selección efectivo hasta nuevos procesos de trabajo; muchas veces puede existir resistencia, pero si estos son planteados de manera convincente seguramente la organización y los colaboradores los aceptaran de forma positiva. Es en este caso donde los procesos que la está emplee producirán mayores resultados favorables para la institución.

8. Satisfacción con el trabajo.

Robbins (2004) comenta que se quiere analizar el concepto con más atención, como se mide la satisfacción laboral, la motivación de los

empleados con su trabajo, cual es el efecto de la satisfacción en sus tasas de productividad, ausentismo y rotación.

- **Medición de la satisfacción laboral.**

Al hablar de satisfacción es la actitud de una persona al estar presente en cierta situación, en este tema es como esta persona actuara dentro de su ambiente laboral.³⁸ Se conoce que para los individuos no solamente se trata de un pasatiempo laboral, sino va mucho más allá de eso, para encontrar el camino del logro de sus metas, la realización personal y el equilibrio de sus emociones, por lo tanto es muy importante entender el trabajo cuando este cumple un papel importante en el estilo de vida de quien lo posea. Es por ello que la satisfacción obtenida en el empleo será determinante en la vida y en cumplimiento correcto del mismo.

Los dos métodos más conocidos son la calificación única general y la calificación sumada, que está compuesta por varias facetas del trabajo realizado. El primero se refiere a una serie de cuestionamientos a elaborarse en el cual los colaboradores deberán responder cuanto es el nivel de satisfacción dentro de su trabajo. Por lo general se aplica en una escala ya sea con números o con enunciados previamente establecidos, donde evaluador tendrá que marcar la respuesta obtenida.

El segundo es más elaborado, porque se realiza un esquema según cada puesto de trabajo donde se indiquen los elementos y funciones dentro del mismo, y en donde el evaluado deberá responder según la opinión merecida por cada uno de ellos. Por lo regular estas pruebas son estandarizadas para obtener los resultados deseados según las

respuestas a la satisfacción en el trabajo que se tenga por parte de los empleados. Tácticamente el hecho de las respuestas efectuadas en la prueba tengan relación con el tipo de trabajo realizado tendría que dar resultados más específicos de parte de los colaboradores, lo cual no se toma ese rumbo y la idea no ha sido bien respaldada. Al aplicar cualquiera de los dos métodos en donde se mida la satisfacción del empleado en el trabajo, se puede notar la misma precisión obtenida por ambos, no porque uno se centre más a las exigencias adquiridas en el trabajo ha llegado a ser mejor una de otra, sino más bien se basa en cómo es que los resultados de ellas son similares y se pueden tomar como correctos.

- **Factores que explican la caída reciente en la satisfacción laboral**

Es importante que la productividad establecida por la empresa sea esfuerzo de los patronos llevarla a la práctica, y así no se vea afectado directamente el empleado. En varias ocasiones la forma en la cual el empleado se sienta con el trabajo a realizar pueda afectar significativamente su desempeño dentro de la misma, por esto las reglas y los estándares a cumplir deben de ir acorde a las necesidades previstas.

Cuando en algunos puestos de trabajo el salario a obtener es elevado, esto trae satisfacción incluso sin importar que tan a gusto se esté con sus tareas, aunque no debería ser de esa manera porque la satisfacción se debe basar en el provecho y el gusto por lo que se realiza. Aunque al hacer mención a lo anterior seguramente la satisfacción obtenida en el

puesto de trabajo esté ligado con la remuneración económica y la productividad no será tan notoria porque no se cumpliría con los parámetros exigidos.

- **Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados**

El desempeño de los colaboradores es seguramente una de las formas más significativas que tiene una satisfacción en el trabajo, donde el empleado demostrará el gusto obtenido en sus tareas y se verá reflejado en cómo responde a la empresa con el rendimiento. De lo contrario sí no se siente satisfecho en el trabajo seguramente esto se verá reflejado en la rotación de personal o el ausentismo.

- **Satisfacción y productividad.**

Se puede hacer notar que los empleados contentos no siempre son personas productivas. En el plano individual, las pruebas indicando lo contrario como más exacto, donde la productividad es la que lleva a la satisfacción. Por lo tanto es interesante hacer notar la relación existente entre satisfacción y desempeño será notorio dentro de la organización para su mejor productividad. Al momento en la relación se califica en plano a la organización como un grupo de trabajo y no de forma individual se encuentran a las instituciones donde poseen colaboradores satisfechos son más efectivos de las que no los tienen o el rango es menor. La productividad no puede ser medida únicamente en el cumplimiento de metas y objetivos y si no son logrados como la empresa requiere se sancione o se culpe a los empleados por no obtener estos resultados,

sino más bien se debe de brindar un apoyo de manera individual como colectivo y así exista satisfacción para no forzar el rendimiento, sino más bien sea un resultado nato de parte del grupo de trabajadores.

- **Satisfacción y ausentismo**

Existe una estrecha relación entre satisfacción y ausentismo en el trabajo, claro está que dicha relación se convierte en negativa, tanto para el empleado también para la empresa en sí. Es comprensible sí un colaborador no siente motivación por las tareas realizadas en el trabajo, sus ánimos por cumplir con ellas se verán afectados, por ello algunas organizaciones son más permisivas y no tiene estrictos parámetros con respecto a las faltas y se ven más afectadas, porque el empleado no siente la presión ni la responsabilidad de cumplir como es debido, es aquí en donde la institución inicia con falta de productividad y obviamente el desempeño de parte de los trabajadores es bajo.

- **Satisfacción y rotación**

La rotación de personal se entiende como una respuesta negativa dentro de la empresa, ya que los empleados no cumplen con determinado tiempo de servicio y se debe de realizar un nuevo reclutamiento para el mismo puesto. Este fenómeno está relacionado en gran medida a la satisfacción del trabajador en su puesto, por no sentirse a gusto y es entonces cuando decide dejar el trabajo porque no cumple con las expectativas esperadas por él.

El nivel de desempeño de los colaboradores es un factor determinante en la relación que tiene la satisfacción con la rotación de personal. Por lo

general sí existe satisfacción en el trabajo, la rotación es notoriamente escasa e incluso en ocasiones es importante plantear nuevas formas de realizar un tipo de ello, de esta manera la empresa pueda obtener ideas innovadoras. En muchas empresas tratan de elogiar al colaborador con remuneraciones, premios, reconocimientos, entre otros, para evitar la rotación donde según es una idea vaga de la institución a ayudar a que este fenómeno y no afecte más. Aunque no se está en contra de dichos incentivos pero no deben de darse para eliminar la rotación sí está es afectada por la falta de satisfacción de parte de los empleados.

- **Satisfacción laboral**

Chiang y Núñez (2010)³⁹ comentan que la crítica más fuerte y fundamentada entre la relación del clima organizacional con la satisfacción o desempeño laboral, se deriva principalmente de la construcción de cuestionarios de clima a partir de otros ya existentes de satisfacción. A la pregunta de si al hablar de clima se refiere simplemente a una variante de la satisfacción, la respuesta generalizada es evitar el solapamiento. Así se desprende de la investigación dada la naturaleza descriptiva más evaluativa del clima, mientras que la satisfacción es una respuesta efectiva evaluativa de aspectos del trabajo. La satisfacción laboral ha sido uno de los temas que se han estudiado con más intensidad en el campo de la psicología industrial y organizacional. Literalmente, han sido miles los libros y artículos que se han escrito sobre ella. Ello se refleja de la importancia del tema tanto para los investigadores como para el público en general. Es totalmente notorio las

causas por la que la satisfacción laboral porque para la mayoría de los empleados tiene significado en el trabajo realizado. Al momento de existir se debe de tener en cuenta las consecuencias dentro de la organización y logren ser más efectivas, en cambio en el momento cuando hay falta de está la institución se verá significativamente afectada. La satisfacción laboral, se puede analizar como una forma en la cual el empleado se sienta en su ambiente de trabajo, como lo lleve a cabo y como es que el clima favorece o no a las expectativas sobre él. La satisfacción en el trabajo no solamente será de buen desempeño brindado por el trabajador a la empresa sino también será una actitud de él mismo como persona, donde su vida cotidiana tendrá mayor optimismo incluso los resultados presentados serán mejor que si no lo tuviera. Por tal razón el desempeño se vuelve una dimensión valiosa en sí misma para la intervención organizacional.

- **Satisfacción laboral, una actitud de base**

Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo. Si se quiere entender donde se enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud. Luego, este trabajo se justifica la inclusión del estudio de la actitud porque la satisfacción laboral es una actitud; de hecho, por medio de las técnicas de medición de actitudes es como se ha podido medirla.

Las actitudes podrían pensarse como partículas psíquicas de una red que se ha formado a lo largo de la historia interactiva de cada individuo con su ambiente social. Son como moléculas elementales de conducta en potencia, sintetizada por la persona humana desde sus dotaciones psíquicas innatas y en función del contenido de sus experiencias socioculturales. Estas disposiciones íntimas dirigen la reactividad individual por causas relativamente estables y por eso previsible, tal como lo demuestran las preferencias, gustos hábitos, favoritismos, estilos, modos o constancias de cada persona. En cierto sentido, cada actitud sería algo así como la configuración comportamental específica adquirida, por influjo de la propia historia personal en medio de la sociedad y de la cultura, cada una de las muchas moléculas que constituyen su mapa psíquico. Es indispensable lograr hacer una diferencia entre actitud, o disposición para actuar de un modo determinado en relación específicamente del puesto de trabajo donde esté. La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes presentadas al empleado y como estas benefician a la empresa en el logro de objetivos y metas, lo importante es cuando el colaborador demuestre formas de comportamiento donde no cumplan con los requerimientos deseados se brinde la atención inmediata y oportuna para no afectar al desempeño en la empresa. Por lo tanto, el concepto de satisfacción en el trabajo es el resultado de las actitudes que toma una persona en los diversos puntos de sus tareas dentro de la organización. Estas actitudes serán positivas o negativas según como se presente la armonía obtenida en el puesto, por ello se debe prestar la

debida atención a los comportamientos de parte de los empleados en todo momento.

1.3. BASES TEÓRICAS

TEORÍA TRANSACCIONAL DEL ESTRÉS DE RICHARD S. LAZARUS

(1985)⁴⁰ El estrés psicológico, es el resultado de la relación entre ambiente y sujeto, que es evaluado por éste, como desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Es la relación organismo-ambiente la que determina la condición patógena. Para que se rompa el equilibrio, que afectará tanto al organismo como al ambiente, deben unirse: un elemento perturbador y un organismo susceptible a él. Las características o estado del sistema que es atacado, es tan importante como el agente externo que ataca en la producción de alteración del equilibrio, que redundará en la situación patógena correspondiente. Las situaciones estresantes, por sí solas, no son suficientes para afectar al sujeto, éste debe ser vulnerable, para que efectivamente la situación produzca su efecto. Las demandas o exigencias que se encuentran a la base de la situación estresante pueden surgir tanto del interior del sujeto como del ambiente. Del sujeto surgen las auto-exigencias, expectativas, ideas irracionales, autoestima etc.; elementos que son capaces de generar situaciones estresantes por sí mismas al entrar en relación con el ambiente. Estos elementos determinan, en parte, la vulnerabilidad del sujeto. Las condiciones ambientales extremas, representan estrés para la mayoría de los sujetos, tales como: las catástrofes naturales, la guerra, la

tortura, etc. No ocurre lo mismo con las situaciones de vida cotidiana en las que se produce una gran variabilidad de respuesta, lo que es estresante para una persona, no lo es para otra, incluso lo que es estresante en un momento, no lo es en otro momento para el mismo individuo. Dentro de la teoría de Lazarus ha intentado definir el estrés, bajo tres orientaciones: Descripción del estímulo (estresor) Determinados estímulos van a provocar la respuesta de estrés en el organismo, y la tarea primordial entonces consiste en describir dichos estímulos e identificar las características particulares que los convierten en estresores. Lazarus los clasificó en:

- Cambios mayores que afectan a un número importante de personas (ej. una catástrofe)⁴¹
- Cambios mayores que afectan a un individuo o a unos pocos (por ej. una enfermedad importante)⁴².
- Ajetreos diarios. (contrariedades cotidianas)⁴³.

Descripción de las respuestas (estresado) Como ya hemos mencionado antes, esta forma de definirlo fue la más común en el campo de la biología y de la medicina. En dichos ámbitos, es frecuente escuchar que un individuo está bajo estrés, o que está estresado. Desde la orientación, se centra la atención preferentemente a la forma en que reacciona un organismo ante cambios en el entorno. Y es precisamente esta forma la que define si se está en estrés o no. Podemos entonces decir que un estímulo es estresante cuando produce una conducta o

respuesta estresada y una respuesta es estresada cuando está producida por una demanda, un daño, una amenaza o una carga.

Descripción de la relación organismo-entorno: desde la orientación se pone énfasis en describir la particular relación, el modo de interactuar, entre el entorno y el sujeto. El estrés deja de ser “algo” a encontrar o describir que se halle ya sea en el estímulo o en el individuo, sino que depende de la particular relación entre ambos. Desde esta orientación, la capacidad estresante no está ni en el estímulo ni en el individuo, sino en la particular interacción que desarrollan en un momento dado. Esta relación entre estresor (que puede ser muy intenso o poco intenso) y sujeto (que puede ser más débil o más fuerte en un momento vital determinado) es la que determina que se produzca o no el estrés.

Como se ha mencionado anteriormente, desde la década de los 80 se ha considerado al estrés como la relación existente entre el sujeto y el entorno, el cual es evaluado (por el sujeto) como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. El estrés conduce al individuo a realizar intentos para hacer frente a la situación que causa estrés o al estrés mismo. Estos intentos de solución son denominados estrategias de afrontamiento, que permiten al individuo enfrentarse a su medio.

Los estresores constituyen *exigencias que movilizan al organismo*. Según los recursos de afrontamiento que éste disponga (externos, internos), los enfrentará como desafíos excitantes o angustiantes. La

persona tiene que enfrentarse a estos desafíos que provocan un intento de superación o resolución del problema. Ante situaciones nuevas, desacostumbradas, esta superación conlleva una evaluación previa del reto o amenaza, así como una evaluación de las probabilidades de vencer o dominar con éxito la amenaza valiéndose de los medios disponibles (recursos). En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud el estrés es definido como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”⁴⁴ Entonces definimos estrés como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica, emocional, mental y comportamental.⁴⁵

EL MODELO DEMANDA – CONTROL Karasek, Karasek y Theorell, Johnson y Johansson, postulan que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo⁴⁶:

1. Las demandas psicológicas del trabajo y 2. El control que se tiene del mismo. La dimensión Demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.). En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de Control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades⁴⁷

El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones⁴⁸.

La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para

la organización .

1.4. DEFINICION DE TÉRMINOS OPERACIONALES

Estrés Laboral: respuesta adaptativa medida por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez una consecuencia de alguna acción, de una situación o evento extremo que plantean a las personas especiales demandas físicas y/o psicológicas.

Desempeño Laboral. Los estudios han encontrado que el estrés en el trabajo es debido a un desajuste entre los trabajadores y las condiciones de trabajo, el contenido de la tarea y la estructura de la organización. Aunque el estrés en el trabajo puede ser provocado en un amplio rango de factores, las causas más comunes serian: la falta de control sobre el trabajo que se realiza, la monotonía, plazos ajustados, trabajar, exposición a la violencia, condiciones de trabajo físicamente peligrosas.

Es el grado en que el profesional de enfermería de una organización logran sus funciones (asistencial, docencia, administrativo e investigación) tomando en cuenta los requerimiento

Profesional de enfermería. Se entiende por enfermería al cuidado integral que realiza el personal calificado sobre un individuo en diferentes condiciones de salud. La enfermería puede llevarse a cabo tanto sobre pacientes ambulatorios como en pacientes de gravedad que requieren permanente atención y protección.

Centro de salud: Es el establecimiento del primer nivel de atención de salud y de complejidad orientada a brindar atención integral de salud en sus componentes de: Prevención, Promoción y Recuperación de la salud. Brinda atención médica ambulatoria diferenciada en los diferentes consultorios de medicina, cirugía, pediatría, neonatología, gineco – obstetricia además cuenta con internamiento, prioritariamente en las zonas rurales y urbano – marginales.

CAPITULO II

ASPECTOS METODOLOGICOS

2.1. AMBITO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizará en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Huánuco, perteneciente al Distrito de Amarilis, Provincia y Departamento de Huánuco; el Centro de Salud se encuentra ubicado en el Jr. Miguel Grau N° 216, brinda atención durante las 24 horas del día con profesionales y no profesionales de la salud en los servicios externos y hospitalización, el Servicio de emergencia.

2.2. POBLACION MUESTRAL

La población estuvo conformada por todos los profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Huánuco, siendo estos un total de 35 profesionales. Por ser el grupo pequeño; todos los sujetos pertenecieron a la muestra. Para la selección se tomó en cuenta, los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- a) Profesionales de enfermería nombrados y contratados que laboran en el centro de salud.
- b) Profesionales de enfermería que acepten el consentimiento informado firmado.

c) Personal de enfermería con más de 6 meses en el centro de salud

Criterios de Exclusión

a) Profesionales de enfermería que se encuentran de vacaciones o licencia.

b) Profesionales de enfermería que no desean participar en el estudio.

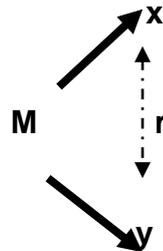
c) Personal de enfermería con menos de 6 meses de ingreso.

2.3. TIPO DE ESTUDIO

- Según el tiempo de estudio es prospectivo porque, el estudio pertenece al tiempo futuro y la recolección de datos se hizo a partir de un momento determinado.
- Según la participación de las investigadoras fue observacional porque, la investigación se realizó sin la manipulación de la variable independiente, se observaron los fenómenos tal como ocurrieron en la naturaleza.
- El estudio fue de tipo transversal porque, los instrumentos se aplicaron a la muestra en un solo momento y las variables se midieron una sola vez.
- Según la cantidad de variables a estudiar fue de tipo analítico porque, las variables estudiadas son dos, con la finalidad de buscar asociación o dependencia entre ellas. Y el análisis será bi y multivariado porque los métodos de análisis multivariable se utilizan para estudiar las relaciones que hay entre más de dos variables.

2.4. DISEÑO DE INVESTIGACION

Para la investigación se utilizó el diseño descriptivo correlacional, dicho esquema es el siguiente:



Dónde:

- M** = Muestra
- x** = variable independiente
- y** = variable dependiente
- r** = relación entre las variables

2.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS

- **Técnicas:**
 - Encuesta
- **Instrumentos**

Los instrumentos utilizados para recoger y registrar los datos fueron:

- Cuestionario Sociodemográfico, el que sirvió para recolectar los datos sociodemográfico de los participantes. (Anexo 01).
- Cuestionario de Estrés de Karasek. (Anexo 02). Este instrumento fue presentado por Karasek, en el cual se ofrece el cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek, que distingue, por un lado, las exigencias o

demandas, en su mayoría de carácter psicosocial y, por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. Consta de 29 ítems. En general el modelo de Karasek distingue entre las exigencias que se hacen a un trabajador y el conjunto de recursos con que cuenta éste para enfrentarlas por lo que es una herramienta adecuada para estudiar la incidencia del estrés laboral. Aunque las exigencias que impone la organización del trabajo son predominantemente psicosociales se suman las de tipo físico.

Una relación no taxativa incluye: la monotonía del trabajo; el ritmo elevado; el grado de concentración que se exige; las sobrecargas cualitativas y/o cuantitativas; el grado de responsabilidad; las exigencias y conflictos; la inseguridad relativa al trabajo realizado (falta de reconocimiento); la falta de autonomía (limitaciones para que el trabajador tome decisiones sobre su trabajo); la calificación inadecuada (demasiada elevada o demasiado poca); las relaciones en el entorno laboral.

Según Karasek,⁴⁹ el control es el conjunto de recursos que tiene el trabajador para enfrentar a las exigencias antes señaladas. Lo que determina el control no solamente es el nivel de formación, las habilidades y la experiencia del trabajador sino también el grado de autonomía y de participación concreta que tenga en la toma de decisiones sobre los aspectos que tienen que ver con su trabajo. En preciso advertir que este control tiene dos componentes básicos: el

control sobre la propia tarea y el control del colectivo de trabajadores sobre las decisiones relativas a su equipo, dependencia o servicio.

Existen distintas versiones de este cuestionario (distinta cantidad de puntos y diferentes formas de responder). La versión original contiene 35 ítems y se responde en una escala de tipo Likert con cuatro opciones, desde totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo. La que ahora presentamos se ha adaptado y reducido a 29 ítems. Se trata de un cuestionario auto administrado y anónimo y aunque completarlo es voluntario resulta más útil cuando lo responde la totalidad o la mayoría de los funcionarios.

- Tratamiento de los resultados:

Control (dimensión decisional)

CD = Contenido (1,2,3,4,7,9) + Decisiones (6,5,8)

Exigencias del trabajo

ET = 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18.

Restar los ítems 12 (cantidad excesiva), 13 (insuficiencia de tiempo), 14 (pedidos contradictorios).

Apoyo social

Jerarquías – 19, 20, 21, 22, 23.

Restar el ítem 21 (hostilidad)

Compañeros – 24, 25, 26, 27, 28, 29.

Restar el ítem 25 (hostilidad).

Cálculo: suma de los criterios

Dimensión decisional = 1 + 2 + 3 + 7 + 9 + 6 + 5 + 8 (sin 4)

Exigencias mentales = 10 + 11 + 15 + 16 + 18 (sin 12, 13, 14)

Apoyo social = Jerárquico (19 + 22 + 23) + compañeros (24 + 27 + 28 + 29) (sin 21, 26)⁴⁵

- Escala de evaluación del desempeño (Anexo 03); el instrumento fue elaborado por el MINSA, con la finalidad de analizar el desempeño del trabajador mediante 10 dimensiones (cantidad de trabajo, calidad de trabajo, responsabilidad, confiabilidad, trabajo en equipo, identificación con la Institución, comunicación, iniciativa, organización de trabajo y sensibilidad cultural), el cual será medido del siguiente modo: 95 – 100, nivel de desempeño bajo, 90 - 94 regular, 80 - 89, bueno, de 66 - 79 muy bueno y de 65 a menos desempeño laboral de nivel excelente.

Para obtener los datos de esta escala, se solicitó el apoyo del jefe inmediato superior de cada área laboral, quien registró el desempeño correspondiente de la muestra, en el formulario correspondiente.

2.7. PROCEDIMIENTO

Para el estudio se realizaron los siguientes procedimientos:

- Se solicitó el permiso respectivo a la Dirección del Centro de salud para realizar la investigación.

- Se coordinó con la enfermera jefe del Centro de Salud dando a conocer el motivo de la visita.
- Se coordinó con cada una de las enfermeras dándole a conocer lo el objetivo de la investigación y solicitarles su colaboración.
- Se aplicaron los instrumentos para la toma de datos a cada enfermero (a).

2.8. PLAN DE TABULACION Y ANALISIS.

Una vez recolectada la información, se procedió a realizar la calificación de los cuestionarios dirigidos a los profesionales de enfermería del establecimiento en estudio, para lo cual se utilizó el programa SPSS versión 21.

2.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Ambos instrumentos fueron validados a través de la opinión y análisis de expertos en la materia, quienes dictaminaron si están aptos a aplicarse; los mismos se diseñaron con el rigor científico pertinente para obtener los resultados que persigue la investigación. (Anexo N°04)

La confiabilidad se buscó mediante la aplicación del instrumento a una muestra piloto compuesta por 05 enfermeras que no fueron parte de la muestra en estudio, la misma que tuvo una confiabilidad de 0.877.

2.10. ASPECTOS ÉTICOS

Se utilizó el consentimiento informado, con el objetivo de informar a cada uno los integrantes del estudio, los objetivos que se esperan lograr con su participación, también se puso en claro los compromisos por parte del investigador y el investigado, así como la libertad que tendrán de elegir participar o no en el estudio. (Anexo N° 05)

CAPITULO III

RESULTADOS

ANALISIS DESCRIPTIVO

CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS

Tabla 01. Muestra en estudio según género. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Género	Frecuencia	%
Masculino	5	14,3
Femenino	30	85,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

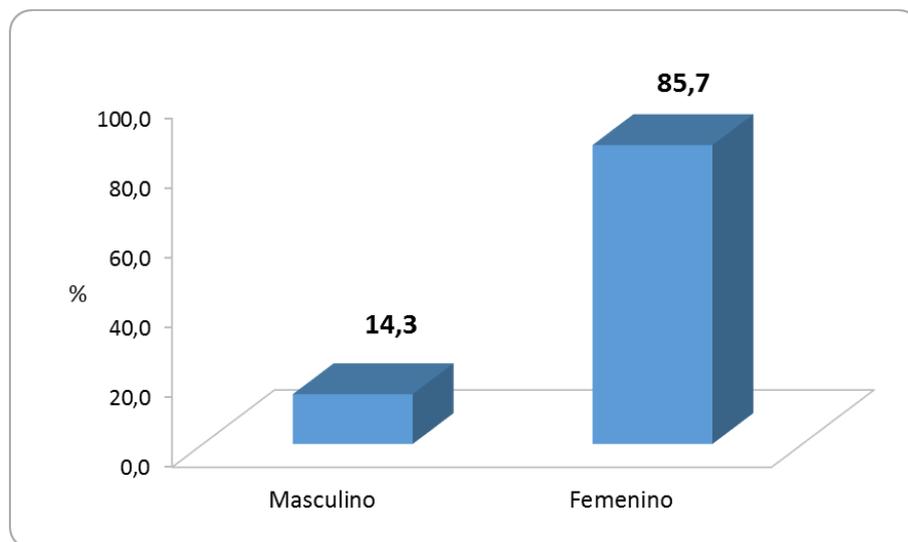


Figura 01. Porcentaje de profesional de Enfermería según género del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016

En cuanto al género del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 85,7% que representan a 30 enfermeros fue de sexo femenino y el 14,3% que equivale a 5 enfermeros fueron del sexo masculino.

Tabla 02. Muestra en estudio según edad. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Edad en años	Frecuencia	%
27 a 35	13	37,1
36 a 44	12	34,3
45 a 53	7	20,0
54 a 62	3	8,6
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

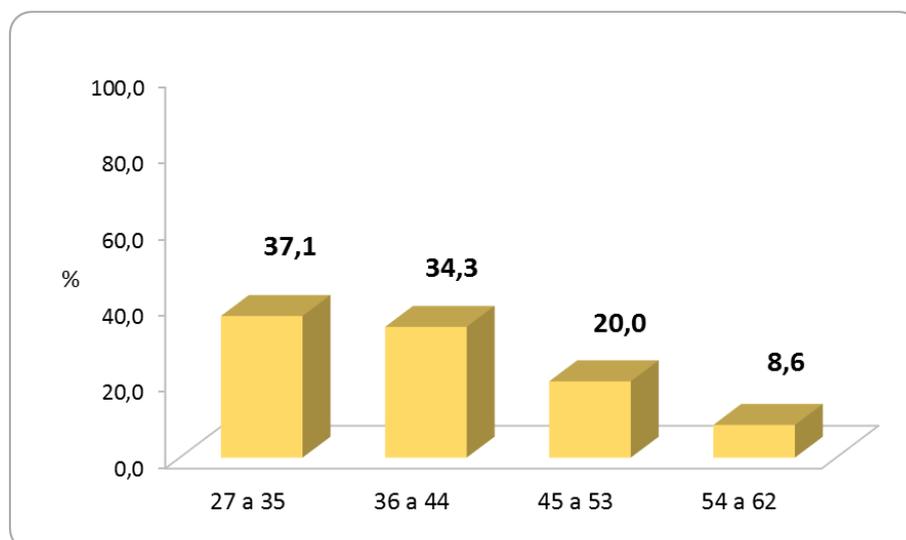


Figura 02. Muestra en estudio según edad. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

En relación a la edad en años del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que el 37,1% (13 enfermeros) presentaron edades entre 27 a 35 años, el 34,3% (12 enfermeros) entre 36 a 44 años, el 20,0% (7 enfermeros) entre 45 a 53 años y el 8,6% de los profesionales de enfermería tuvieron edades entre 54 a 62 años.

Tabla 03. Muestra en estudio según estado civil. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero	9	25,7
Casado	24	68,6
Viudo	1	2,9
Conviviente	1	2,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

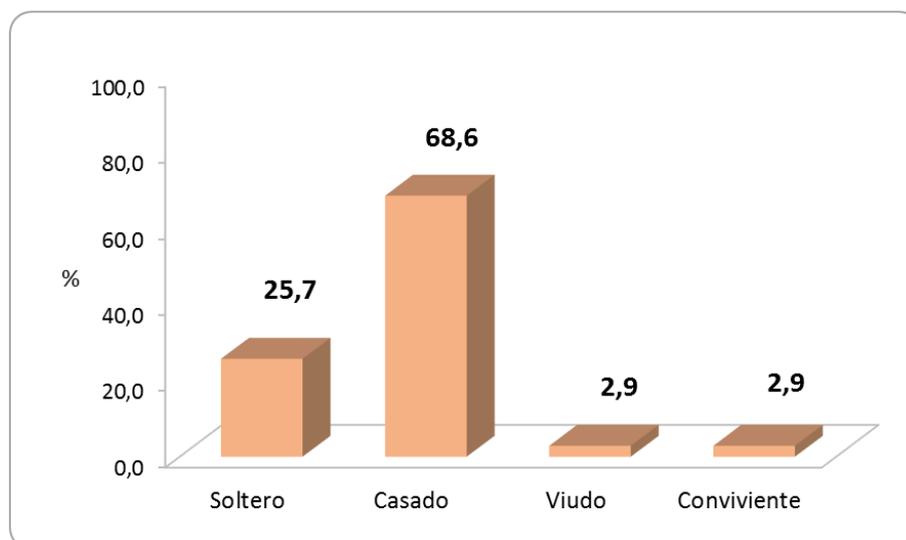


Figura 03. Muestra en estudio según edad. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Concerniente al estado civil del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 68,6% (24 enfermeros) tuvieron la condición de casado, el 25,7% (9 enfermeros) fueron solteros y uno de ellos viudo y conviviente, cada una.

Tabla 04. Muestra en estudio según religión. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Religión	Frecuencia	%
Católico	29	82,9
Evangélico	6	17,1
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

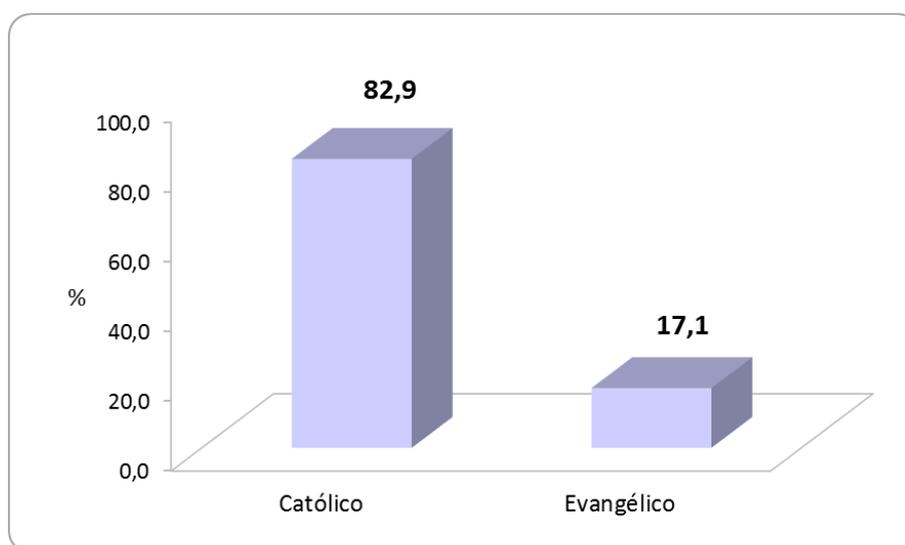


Figura 04. Muestra en estudio según religión. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Respecto a la religión del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 82,9% (29 enfermeros) tuvieron religión católica y el 17,1% (6 enfermeros) profesaban la religión evangélica.

CARACTERISTICAS LABORALES

Tabla 05. Muestra en estudio según condición laboral. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Condición laboral	Frecuencia	%
Contratado	12	34,3
Nombrado	23	65,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

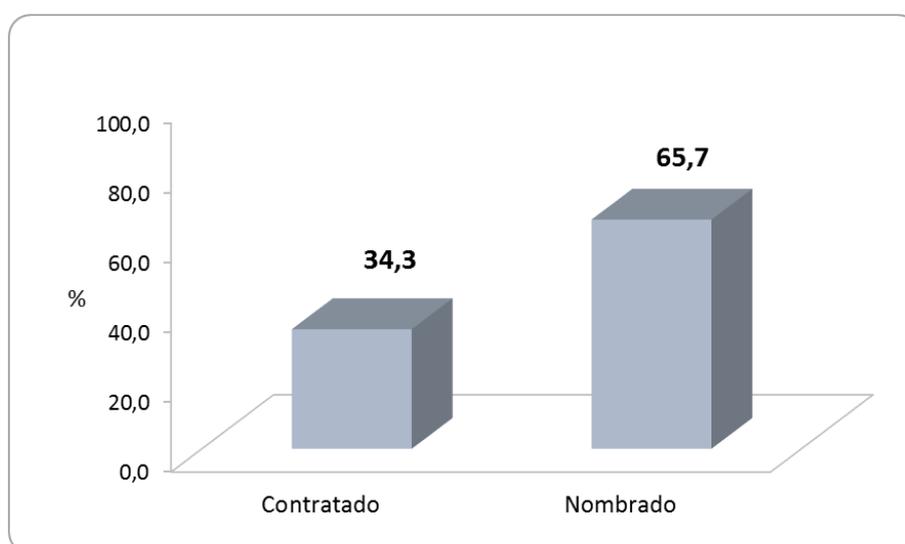


Figura 05. Muestra en estudio según condición laboral. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016

Con respecto a la condición laboral del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) tuvieron la condición de nombrado y el 34,3% (12 enfermeros) se encontraban contratados.

Tabla 06. Muestra en estudio según servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Servicio	Frecuencia	%
Emergencia	6	17,1
Neonatología	5	14,3
Medicina	5	14,3
Pediatría	5	14,3
Crecimiento y Desarrollo	6	17,1
Inmunizaciones	2	5,7
PCT	1	2,9
Adulto mayor	1	2,9
Promoción de la Salud	1	2,9
Control de Enfermedades No transmisibles	1	2,9
Salud ocular	1	2,9
Salud escolar	1	2,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

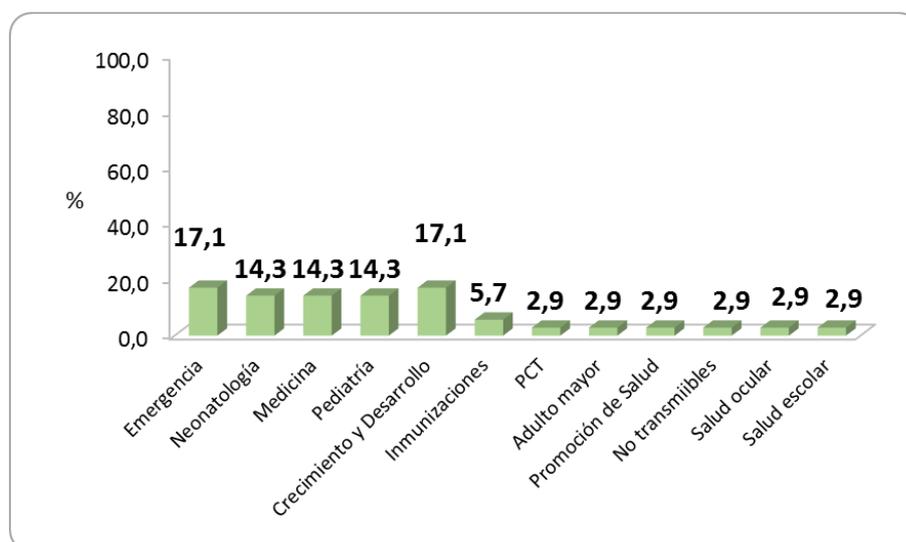


Figura 06. Muestra en estudio según servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Referente al servicio de procedencia del profesional de Enfermería en estudio, se encontraron la participación de profesionales de los servicios de: Emergencia (17,1%), Neonatología (14,3%), Medicina (14,3%), Pediatría (14,3%), Crecimiento y Desarrollo (17,1%), Inmunizaciones (5,7%), PCT (2,9%), Adulto mayor (2,9%), Promoción de Salud (2,9%), No transmisibles (2,9%), Salud ocular (2,9%) y Salud escolar (2,9%).

Tabla 07. Muestra en estudio según nivel académico. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Nivel académico	Frecuencia	%
Licenciatura	18	51,4
Especialidad	16	45,7
Maestría	1	2,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

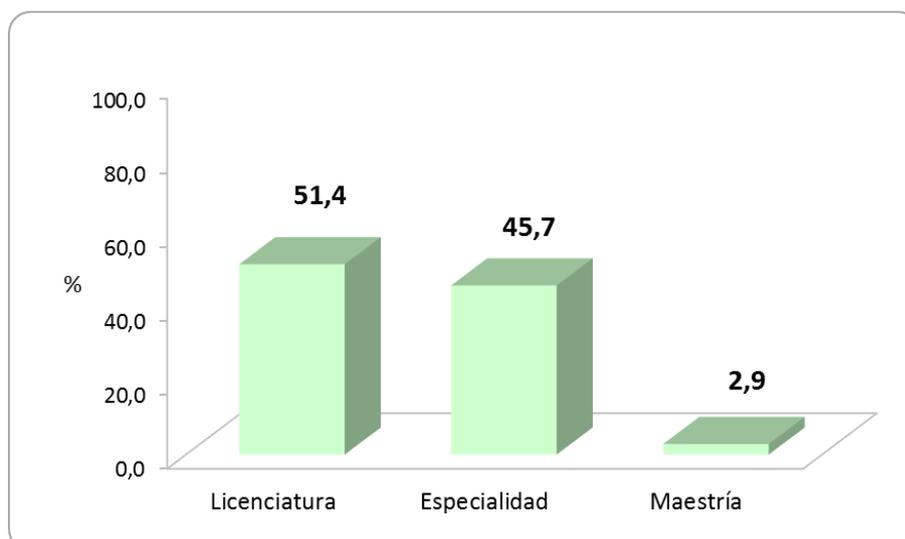


Figura 07. Muestra en estudio según nivel académico. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

En cuanto al nivel académico del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que el 51,4% (18 enfermeros) tuvieron el título de licenciados, el 45,7% (16 enfermeros) el grado de especialidad y uno de ellos la de maestría.

Tabla 08. Tiempo en años de servicio en la institución del profesional de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016

Tiempo en años de servicio en la institución	Frecuencia	%
3 a 9	15	42,9
10 a 16	8	22,9
17 a 23	8	22,9
24 a 30	4	11,4
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

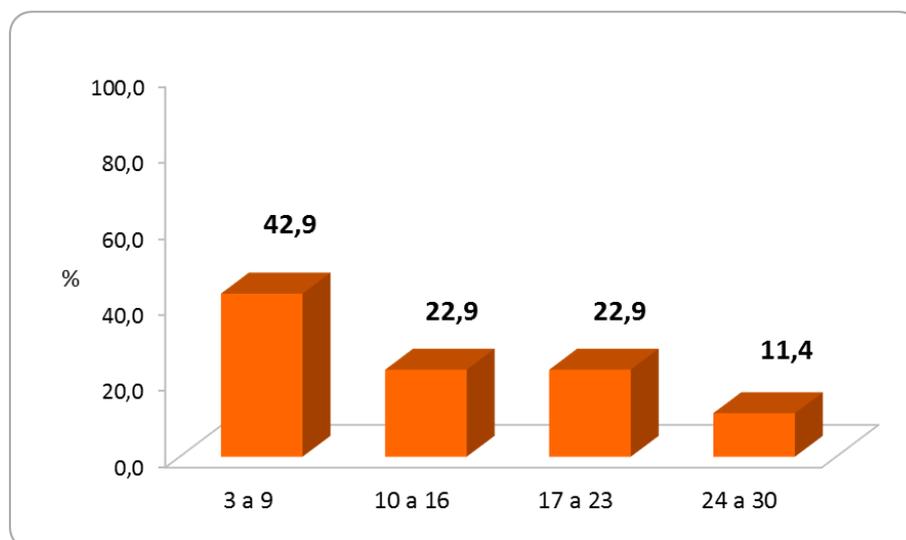


Figura 08. Muestra en estudio según tiempo de servicios en años. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Con respecto al tiempo en años de servicio en la institución del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que el 42,9% (15 enfermeros) tuvieron entre 3 a 9 años, el 22,9% (8 enfermeros) entre 10 a 16 años y 17 a 23 años, cada una; y el 11,4% (4 enfermeros) entre 24 a 30 años.

Tabla 09. Muestra en estudio según Tiempo laboral en años en el servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Tiempo laboral en años en el servicio	Frecuencia	%
1 a 5	26	74,3
6 a 10	5	14,3
11 a 15	3	8,6
16 a 18	1	2,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario sociodemográfico (Anexo 01).

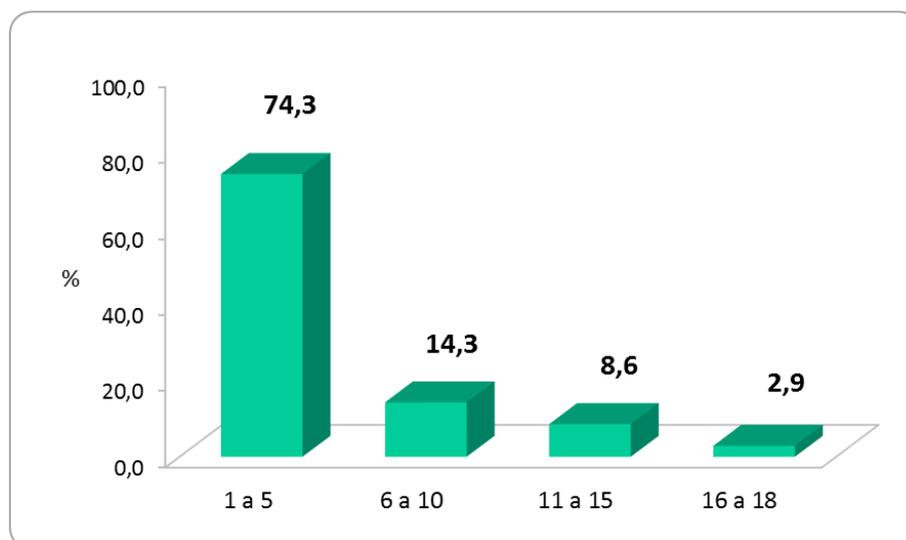


Figura 09. Muestra en estudio según Tiempo laboral en años en el servicio. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

En razón al tiempo laboral en años en el servicio del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que el 74,3% (26 enfermeros) tuvieron tiempo de servicio entre 1 a 5 años, el 14,3% (5 enfermeros) entre 6 a 10 años, el 8,6% entre 11 a 15 años y uno de ellos entre 16 a 18 años.

CARACTERISTICAS DEL ESTRÉS LABORAL

Tabla 10. Muestra en estudio según Demandas psicológicas del trabajo. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Demandas psicológicas del trabajo	Frecuencia	%
Alta	2	5,7
Media	28	80,0
Baja	5	14,3
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de estrés de Karasek (Anexo 02).

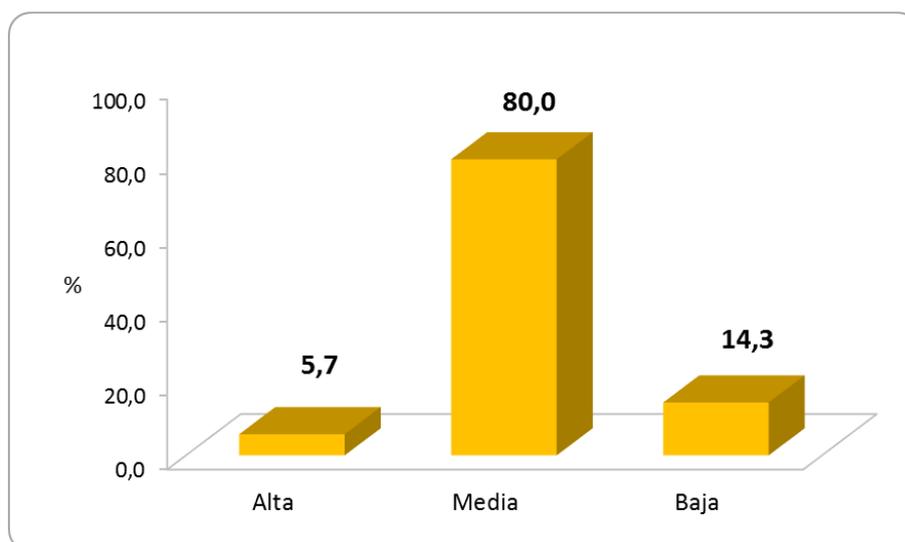


Figura 10. Muestra en estudio según demandas psicológicas. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Respecto al estrés laboral en la dimensión demandas psicológicas del trabajo del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 80,0% (28 enfermeros) manifestaron demandas psicológicas nivel medio, además el 14,3% (5 enfermeros) aseguraron demandas psicológicas bajo y el 5,7% de los enfermeros demandas psicológicas alto.

Tabla 11. Muestra en estudio según dimensión control sobre el trabajo - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Control sobre el trabajo	Frecuencia	%
Alta	1	2,9
Media	26	74,3
Baja	8	22,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de estrés de Karasek (Anexo 02).

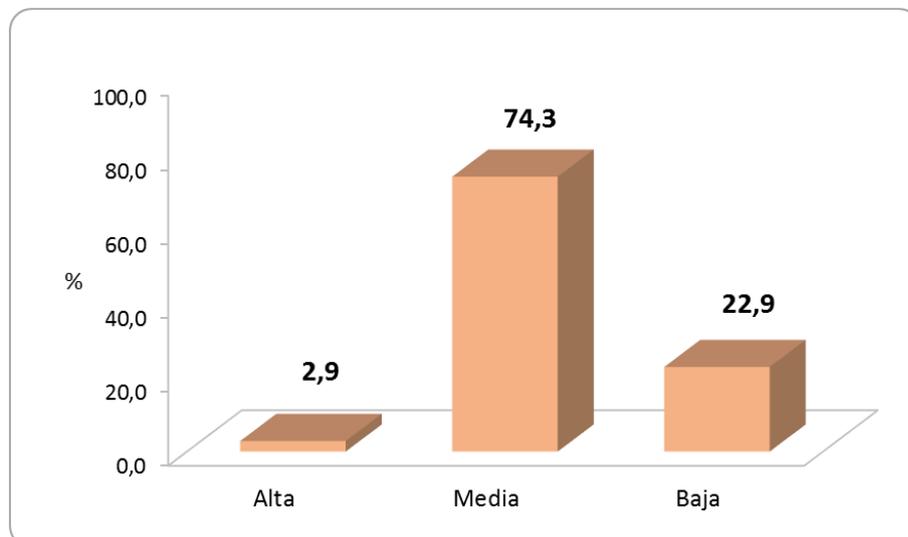


Figura 11. Muestra en estudio según dimensión control sobre el trabajo. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

En relación al estrés laboral en la dimensión control sobre el trabajo del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 74,3% (26 enfermeros) mostraron control nivel medio, además el 22,9% (8 enfermeros) afirmaron control bajo y uno de ellos control alto.

Tabla 12. Muestra en estudio según dimensión Apoyo social-Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Apoyo social	Frecuencia	%
Alta	0	0,0
Media	18	51,4
Baja	17	48,6
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de estrés de Karasek (Anexo 02).

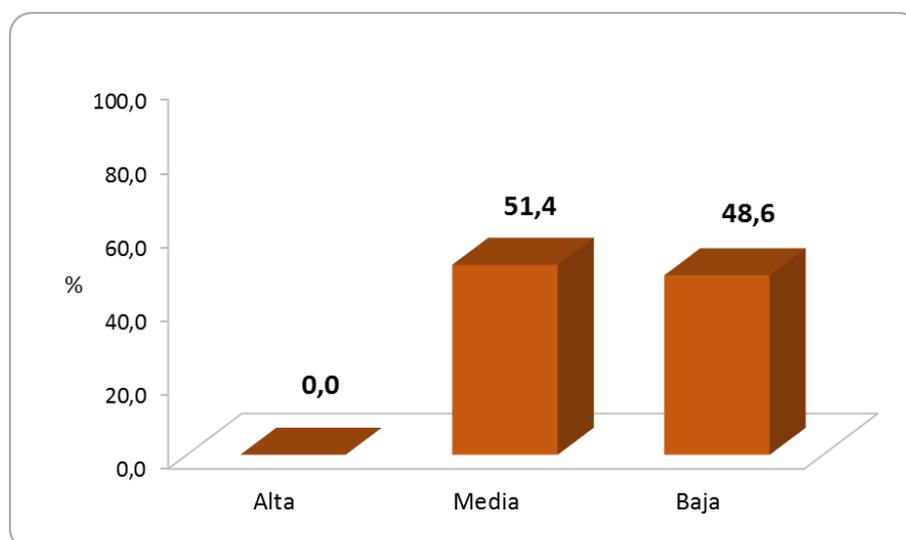


Figura 12. Muestra en estudio según dimensión apoyo social. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Con respecto al estrés laboral en la dimensión apoyo social del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que el 51,4% (18 enfermeros) declararon apoyo social nivel medio y el 48,6% (17 enfermeros) manifestaron apoyo social bajo.

Tabla 13. Estrés laboral del profesional de Enfermería-Centro de Salud - Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Estrés laboral	Frecuencia	%
Severo	0	0,0
Moderado	31	88,6
Leve	4	11,4
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de estrés de Karasek (Anexo 02).

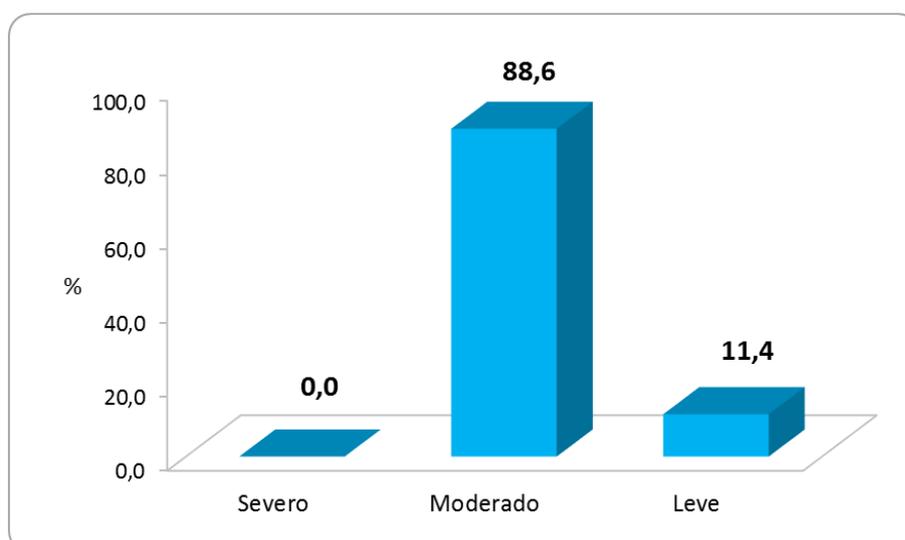


Figura 13. Muestra en estudio según estrés laboral. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

En general, respecto al estrés laboral del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 88,6% (30 enfermeros) presentaron estrés moderado y el 11,4% (4 enfermeros) mostraron estrés leve.

CARACTERISTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 14. Desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Desempeño laboral	Frecuencia	%
Superior	23	65,7
Promedio	12	34,3
Inferior	0	0,0
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral (Anexo 03).

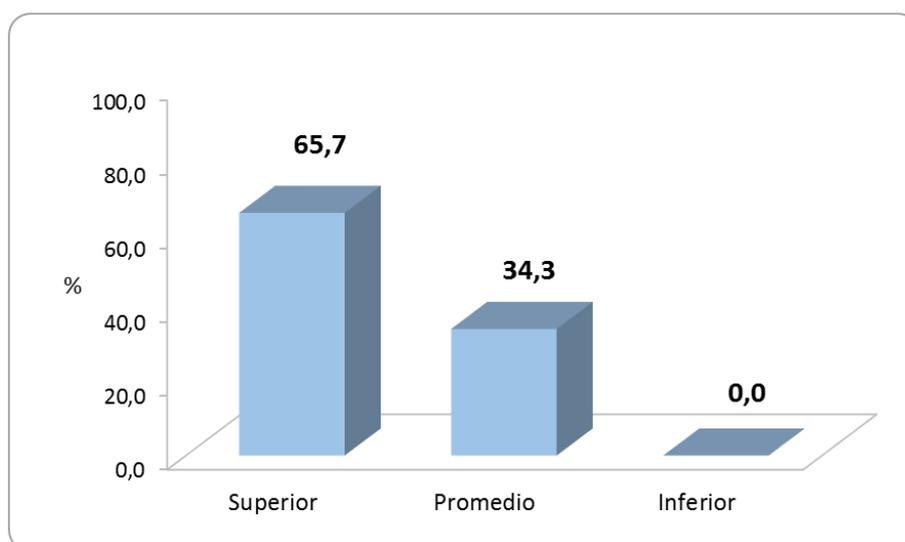


Figura 14. Porcentaje de profesional de Enfermería según desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis .2016.

Concerniente al desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) calificaron con desempeño superior y sin embargo, el 34,3% (12 enfermeros) presentaron desempeño laboral promedio.

ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 15. Relación entre las demandas psicológicas del trabajo y el desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Demandas psicológicas del trabajo	Desempeño laboral				Total		Prueba Chi cuadrada	Significancia
	Superior		Promedio					
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alta	2	5,7	0	0,0	2	5,7	6,09	0,048
Media	20	57,1	8	22,9	28	80,0		
Baja	1	2,9	4	11,4	5	14,3		
Total	23	65,7	12	34,3	35	100,0		

Fuente: Anexo 02 y 03.

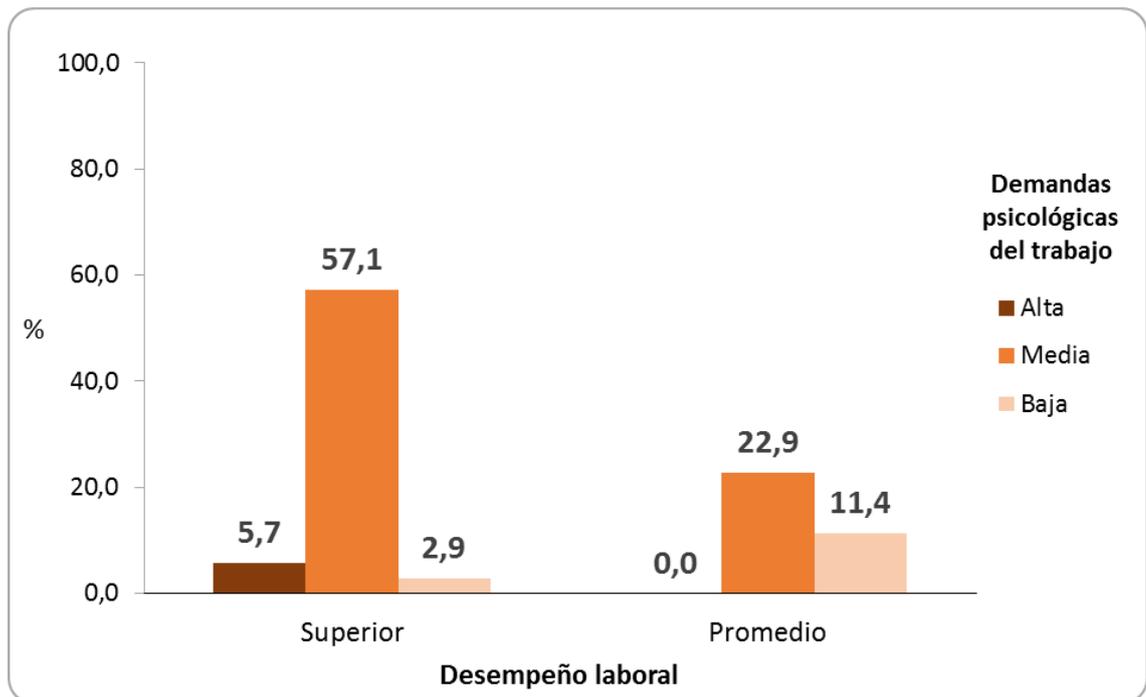


Figura 15. Porcentaje de profesional de Enfermería según demandas psicológicas del trabajo y el desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016

En cuanto a la relación entre las demandas psicológicas del trabajo y el desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, observamos que el 57,1% manifestaron demandas psicológicas del trabajo, nivel medio y a la vez tuvieron desempeño laboral superior. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ($X^2=6,09$; $P\leq 0,048$) resultó significativo estadísticamente; es decir las demandas psicológicas del trabajo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de Enfermería que labora en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis.

Tabla 16. Relación entre el control sobre el trabajo y el desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis 2016

Control sobre el trabajo	Desempeño laboral				Total		Prueba Chi cuadrada	Significancia
	Superior		Promedio		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Alta	0	0,0	1	2,9	1	2,9	6,83	0,033
Media	15	42,9	11	31,4	26	74,3		
Baja	8	22,9	0	0,0	8	22,9		
Total	23	65,7	12	34,3	35	100,0		

Fuente: Anexo 02 y 03.

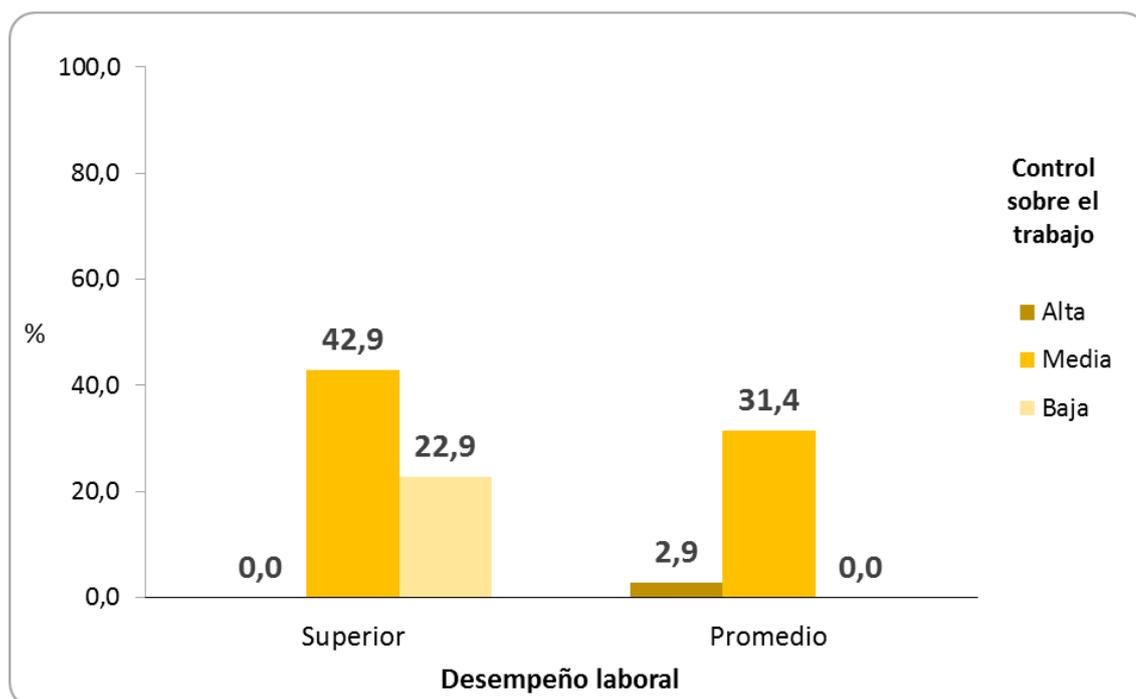


Figura 16. Porcentaje de profesional de Enfermería según control sobre el trabajo y el desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Referente a la relación entre el control sobre el trabajo y el desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, observamos que el

42,9% declararon el control sobre el trabajo nivel medio y a la vez obtuvieron desempeño laboral superior. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ($X^2=6,83$; $P\leq 0,033$) resultó significativo estadísticamente; es decir el control sobre el trabajo se relaciona significativamente con desempeño laboral del profesional de Enfermería que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis.

Tabla 17. Relación entre el apoyo social y el desempeño laboral del profesional de Enfermería-Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Apoyo social	Desempeño laboral				Total		Prueba Chi cuadrada	Significancia
	Superior		Promedio					
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4,06	0,044
Media	9	25,7	9	25,7	18	51,4		
Baja	14	40,0	3	8,6	17	48,6		
Total	23	65,7	12	34,3	35	100,0		

Fuente: Anexo 02 y 03.

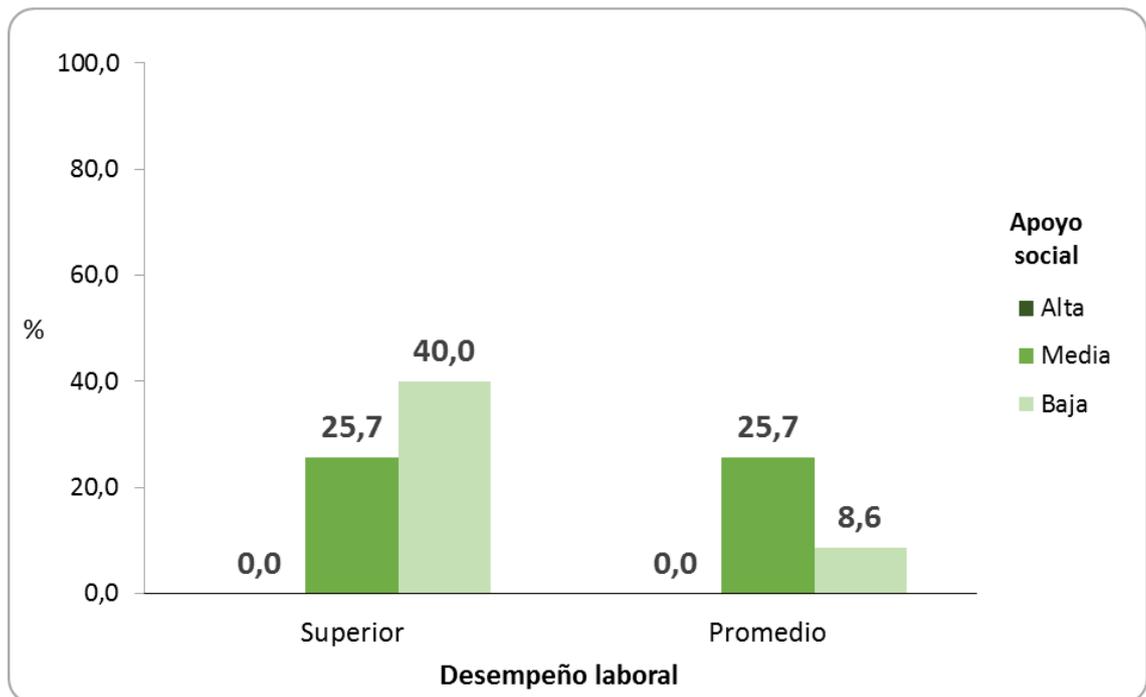


Figura 17. Porcentaje de profesional de Enfermería según apoyo social y el desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Con respecto a la relación entre el apoyo social y el desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, observamos que el 40,0% manifestaron apoyo social bajo y a la vez tuvieron desempeño laboral superior. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ($\chi^2=4,06$; $P\leq 0,044$) resultó significativo estadísticamente; es decir el apoyo social se relaciona significativamente con desempeño laboral del profesional de Enfermería que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis.

Tabla 18. Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de Enfermería - Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016

Estrés laboral	Desempeño laboral				Total		Prueba Chi cuadrada	Significancia
	Superior		Promedio					
	N°	%	N°	%	N°	%		
Severo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8,66	0,003
Moderado	23	65,7	8	22,9	31	88,6		
Leve	0	0,0	4	11,4	4	11,4		
Total	23	65,7	12	34,3	35	100,0		

Fuente: Anexo 02 y 03.

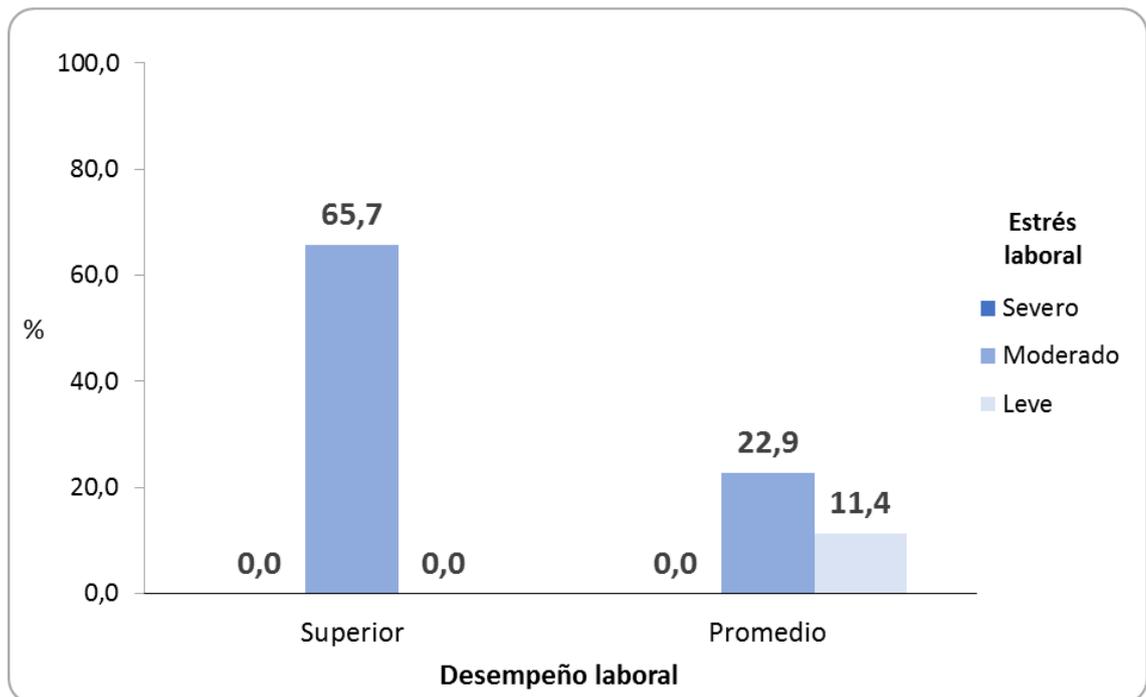


Figura 18. Porcentaje de profesional de Enfermería según estrés laboral y el desempeño laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis. 2016.

Y, en cuanto a la relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de Enfermería en estudio, observamos que el 65,7% manifestaron estrés laboral moderado y a la vez tuvieron desempeño laboral superior. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ($X^2=8,66$; $P\leq 0,003$) resultó significativo estadísticamente; es decir el estrés laboral se relaciona significativamente con desempeño laboral del profesional de Enfermería que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis.

DISCUSION

El profesional de enfermería como miembro del equipo de salud debe poseer ciertas características o cualidades que le permitan a la par estar actualizadas(o) y comprometidas para así poder enfrentar situaciones generadores de estrés, mediante el uso de mecanismos de afronte orientado a mantener y/o restablecer el equilibrio psico emocional, el cual podría conllevar a una mejor atención integral con calidad que brinda al usuario.

Según la OMS, uno de los problemas de Salud Mental que constituye el factor causal de muchas enfermedades, y es considerado el “mal del siglo”, es el “estrés laboral” que afecta al individuo y/o al ser humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros. Según refiere: Garcés de los Fayos, Teruel y García Montalvo (1994)⁵⁰, las enfermeras en su ambiente laboral diariamente enfrentan situaciones estresantes que pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos, ambientes contaminados, falta o exceso de control en las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y el paciente, dificultades personales que suelen presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales, entre otros, lo que

en resumen podría conllevar al estrés que afecta en un 60% a los profesionales de la salud:(médicos, enfermeras, psicólogos, etc). Al respecto Pines Llor Et (1995), manifiesta o pone en evidencia que la profesión de enfermería, tiene entre otras; tres características que a su vez son factores de riesgo y que determinan la aparición del estrés: un gran esfuerzo mental y físico, continuas reorganizaciones de las tareas; que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental, el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad y aflicción⁵¹.García Izquierdo en 1991, señala que el estrés es un problema característico de “servicios humanos”, es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”(médicos, profesores, enfermeras, psicólogos, psiquiatras)⁵².

En la presente investigación se encontró que la mayoría de enfermeros 80%, manifestaron demandas psicológicas del trabajo en un nivel medio. Según Karasek⁵¹el modelo “Demanda –Control”, trata de explicar la relación entre los factores psicosociales y la salud en función de las demandas psicológicas del trabajo generadoras de estrés y asociadas a enfermedades cardiovasculares.

El modelo Demanda - Control está centrado en dos hipótesis. La primera es que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador. Es decir, la tensión

psicológica es consecuencia de la conjunción de los efectos de las demandas del trabajo y el rango de control disponible por el empleado.

De igual manera, respecto a la dimensión control sobre el trabajo del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 74,3% (26 enfermeros) mostraron control nivel medio.

Jonge, J et al. Señala que cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no abrumadoras, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento (aprendizaje activo)⁵³

Según el modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (IER) de Siegrist (1996), el cual propone que el esfuerzo en el trabajo es parte de un proceso social organizado y cambiante. En el lugar de trabajo, el esfuerzo gastado percibido es visto en términos de demandas psicológicas y físicas. El esfuerzo del empleado es mantenido por las recompensas, las cuales son provistas por la sociedad. Las recompensas sociales son obtenidas a través de tres sistemas: monetario, estima/oportunidades de ascenso y seguridad laboral. Así el desbalance entre el esfuerzo y la recompensa, específicamente alto esfuerzo y baja recompensa puede ser estresante para el individuo y tal desbalance viola una norma básica del intercambio social como es la reciprocidad (Siegrist, 1996).⁵⁴ Los resultados del estudio, también señalan que en la dimensión apoyo social del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que el 51,4% (18 enfermeros) declararon apoyo social nivel medio.

En general, respecto al estrés laboral del profesional de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 88,6% (30 enfermeros) presentaron estrés moderado y el 11,4% (4 enfermeros) mostraron estrés leve. Según Richard S. Lazarus (1985), el estrés psicológico, es el resultado de la relación entre ambiente y sujeto, que es evaluado por éste, como desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Es la relación organismo-ambiente la que determina la condición patógena. Para que se rompa el equilibrio, que afectará tanto al organismo como al ambiente, deben unirse: un elemento perturbador y un organismo susceptible a él. Las características o estado del sistema que es atacado, es tan importante como el agente externo que ataca en la producción de alteración del equilibrio, que redundará en la situación patógena correspondiente.⁵⁵

Así mismo en cuanto al desempeño laboral del profesional de Enfermería, los resultados del estudio nos demuestran se encontró que la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) calificaron con desempeño superior. Menciona Krell (2012), refiere que con frecuencia, es notorio el bajo desempeño de los colaboradores en las instituciones y no se trabaja en los factores precipitantes por ende no se da un seguimiento como es debido. Hay un problema muy significativo en estos casos llamado Burnout o cerebro quemado es en el momento donde el estrés se introduce en el ser humano para ser un factor perjudicialmente afectante a la persona en todo su ambiente ya sea personal, social e importante en este caso el laboral; da origen a un agotamiento físico como mental y el rendimiento

deseado en el individuo no dará resultado y brindará una respuesta inesperada en cualquier momento.⁵⁶

Una forma distinta al responder a una situación de índole laboral es sí hay baja disponibilidad y trabajo humano la productividad en la empresa será menor, este punto es donde los empleados no cumplen con los requerimientos organizacionales y los resultados obtenidos no serán los esperados.

Aluden Encala y Zerraga (2007) en el artículo factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia que al estudiar detenidamente las situaciones desencadenantes del estrés, es notorio observar las exigencias de los diversos trabajos, lo cual lleva al individuo a comportarse y tener reacciones inesperadas en su ambiente laboral, lo que perjudicará drásticamente para poder continuar con su rutina en el mismo. Sí las ocupaciones u obligaciones les son asignas y van más allá de la capacidad de realizarlas de parte del individuo como un trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad pueden causar muchos más factores estresantes que al momento de darse con menor exigencia.⁵⁷

CONCLUSIONES

- El 80,0% (28 enfermeros) manifestaron demandas psicológicas de nivel medio, el 14,3% (5 enfermeros) aseguraron demandas psicológicas de nivel bajo y el 5,7% demandas psicológicas de nivel alto.
- En la dimensión control sobre el trabajo del profesional de Enfermería en estudio, la mayoría del 74,3% (26 enfermeros) mostraron control nivel medio, además el 22,9% (8 enfermeros) afirmaron control bajo.
- Respecto a la dimensión apoyo social del profesional de Enfermería en estudio, el 51,4% (18 enfermeros) declararon apoyo social nivel medio y el 48,6% (17 enfermeros) manifestaron apoyo social bajo
- Respecto al estrés laboral del profesional de Enfermería en estudio, la mayoría del 88,6% (30 enfermeros) presentaron estrés moderado y el 11,4% (4 enfermeros) mostraron estrés leve.
- En relación al desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) calificaron con desempeño superior y el 34,3% (12 enfermeros) presentaron desempeño laboral promedio.
- Al aplicarse la Prueba de Chi cuadrado, observamos que el 57,1% manifestaron demandas psicológicas del trabajo, nivel medio y a la vez tuvieron desempeño laboral superior. ($X^2=6,09$; $P\leq 0,048$) resultando significativo estadísticamente.
- El 42,9% declararon el control sobre el trabajo nivel medio y a la vez obtuvieron desempeño laboral superior. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ($X^2=6,83$; $P\leq 0,033$) resultó significativo estadísticamente; es

decir el control sobre el trabajo se relaciona significativamente con desempeño laboral del profesional de Enfermería.

- En cuanto al apoyo social y el desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, observamos que el 40,0% manifestaron apoyo social bajo y a la vez tuvieron desempeño laboral superior. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ($\chi^2=4,06$; $P\leq 0,044$) resultó significativo estadísticamente.
- Respecto a la relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de Enfermería en estudio, observamos que el 65,7% manifestaron estrés laboral moderado y a la vez tuvieron desempeño laboral superior. Mediante la Prueba de Chi cuadrado ($\chi^2=8,66$; $P\leq 0,003$) resultó significativo estadísticamente; es decir el estrés laboral se relaciona significativamente con desempeño laboral del profesional de Enfermería

RECOMENDACIONES

A la jefe del departamento de enfermería del establecimiento:

- Programar capacitaciones permanentes dirigidas al personal, para disminuir el estrés laboral; en los trabajadores.
- Difundir los resultados obtenidos en los profesionales de Enfermería y establecer estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, rotación de las enfermeras de las unidades críticas, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros.

A los profesionales de enfermería:

- Aplicar estrategias en el quehacer diario, que ayuden a controlar el estrés como: técnicas de relajación, meditación, masajes, con una adecuada higiene postural en el ambiente de trabajo, e involucrarse en actividades recreativas.

A los investigadores:

- Continuar realizando investigaciones sobre el control de estresores laborales en el profesional de Enfermería en diversos establecimientos de salud, que permitan la generalización de los resultados y obtener una perspectiva más amplia de la problemática del estrés laboral en el área de Enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Camargo Blasina S. Revista Médico Científica. Volumen 17 número 2, 2005.
2. Factores de estrés y vulnerabilidad a la enfermedad.
www.gonzalezderivera.com/art/pdf/91_A093_15.pdf
3. De Souza Urbanetto Janete, et. al, “Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale”
4. González Acabal Mayra Raquel “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense). Quetzaltenango-Guatemala, 2014. Pag.12
5. Barrios Lamar Harlen Gabriela y Carvajal Diana Carolina, “Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”, Venezuela.
6. Valle R. “Nivel de estrés laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico de Los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014”. [Tesis de Pregrado] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2014.
7. Martínez realizó el estudio de investigación titulado “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza, 2013”. [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
8. López García Ivette Evelyn; “Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano –Huánuco 2016”.

9. Abad, Céspedes y Ñahuis, “Estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en los servicios de Emergencia y Cuidados Intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2012”.
10. Cárdenas M; 2013. “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013”. [Título profesional de licenciado en enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Facultad de ciencias de la salud; 2013.
11. Slipak Eduardo ALCMEON 3:355-360.”Historia y Concepto del Estrés- 1º parte” .Rev. Argentina de Clínica Neuro psiquiátrica 1991.
12. Boere Geoge.”Teorías de la Personalidad“de Sigmund Freud. Traducción al castellano por Rafael Goutier 1998.
13. Lazarus, R.”*Estrés y procesos cognitivos*”. Editorial Martínez Roca, Barcelona 1986.
14. Di Dorio Jorge. Director y Fundador de ANDROCLÍNICA. Hans Seyle y la “*Reacción General de Alarma*”. Página Web de Androclínica, octubre 2005.
15. McEwen, Bruce S.T (1999). Stress and hippocampal plasticity. Annual Review of Neuroscience (22): 105-122.
16. Chrousos, G.P. & Gold, P.W. (1992). The Concepts of Stress and Stress System Disorders. Journal American Medical Asociation. (267, 9): 1244-1252.

17. Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Edición. Edición. México.: Pearson Educación
18. Solas, C. (2005). Concepto y características del estrés. (págs. 7-19). Madrid: Unión Sindical Obrera.
19. Escriba V, Más R, Cárdenas M, Burguete D, Fernández R. Estresores laborales y bienestar psicológico: impacto en la enfermería hospitalaria. Rev Rol Enferm 2000; 23(7): 506 – 508.
20. Estrés Laboral en la revista médica de Chile en la página electrónica www.scielo.cl (Febrero 2013) publicada en el año 2002 pág. 1,
21. Ibid 17
22. Muller, L. (2011). Vivir sin estrés para siempre.(págs. 11-14). Milagros para la tartamudez.
23. Javier Román García, J. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. (págs. 44-109). Madrid: Editorial y Producción Arteamina.
24. Hallowell, D. (2010). Manejar el estrés. En D. E. Hallowell, pág:14 Nueva York: Ballantine Books.
25. Mena, I. (2010). Gestión individual del estrés. En I. Mena, págs. 17-31. Pamplona: Prevención Navarra
26. Ibid 19
27. Ibid 26
28. Tesck, ECB. Convivência continua com stress: vida e trabalho de enfermeiros nas unidades de terapia intensiva. [Dissertação]. Rio de Janeiro (RJ): Escola de Enfermagem Ana Néri/UFRJ; 1982.

29. Cremades P. Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médico-quirúrgicos: una revisión bibliográfica. *Revista Científica Enfermería*. 2011; 1(2): 12 – 15.
30. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* 5ta Edición. En I. Chiavenato.
31. Whetten, K. David A. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas* 6ta. Edición. En K. David A
32. Whetten, y Cameron. *Desarrollo de habilidades directivas* 6ta. Edición. México: Pearson..
33. Stephen y Coulter., R. (2005). *Administración*. 8va. Edición. En R. S. Coulter., *Administración*.8va. Edición. México: Pearson.
34. Ibid (33)
35. Ibid (32)
36. Jiménez, D. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. En D. Jiménez, *Manual de Recursos Humanos*. España: ESIC.
37. <https://www.freelibros.org/administracion/administracion-de-recursos-humanos-5ta-ed>
38. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* 10 Edición. En S. Robbins, *Comportamiento Organizacional* 10 Edición. México.: Pearson Educación.
39. Núñez, *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editorial S.L.
40. Lazarus R, Folkman S. *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona:

Ediciones Martínez Roca; 2001

41. Ramón González. "Implicaciones de la respuesta de estrés sobre el proceso de estudio en estudiantes de ciencias de la salud". Universidad de la Coruña.2008-2009.
42. Ibid 37
43. Ibid 37
- 44.El estrés en la actualidad/Psicología General del Trabajo y las Organizaciones. Diciembre 2008..
- 45.** Sidelski. Daniel. "Manifestaciones del estrés" (Parte I y II).
46. Karasek. Modelo "Demanda –Control", 1998.
- 47.** French. En: Luceño ML, Martín GJ, Rubio VS, Díaz RE. Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad. Edupsykhé. 2004; 3(1): 95-108.
48. Luceño ML, Martín GJ, Rubio VS, Díaz RE. Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad. Edupsykhé. 2004; 3(1): 95-108.
49. Ibid 46
50. Job demands, job decision latitude, and mental strain implications for job redesign; Administrative Science Quarterly; (1979), 24(2): 285-308.
51. Pines Llor Et. Estrés y el Burnout en los Profesionales de La Salud: www.infomedic.sld.cu/revistas/spu/vol29-203/spu02_23.htm.Pg.15

52. García-Sedeño, M., Barbero, M.I. y García, M.C. (2000). The function of subjective utility as an indicator of job satisfaction. *Psychology in Spain*, 4(1), 129-138.
53. Jonge, J et al. Dollard, M., Dormann, C., Le Blanc, P., Houtman, I. (2000). The demand control model: specific demands, specific control, and well-defined groups. *International Journal of Stress Management*. 7(4) 270-287.
54. Siegrist (1996), modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (IER) *Soziale Krisen und Gesundheit (Social crises and health)*, Göttingen: Hogrefe.
55. Ibid (40) Lazarus Richard S (1985),
56. Krell (2012), Krell (2012). Desempeño Laboral. <http://www.ilvem.com>
57. Aluden Encala y Zerraga (2007) *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería*.[www.http://revistas.concytec.gob.pe](http://revistas.concytec.gob.pe) (Febrero 2013) pág. 1

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERIA
ANEXO N° 01

Código

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

Título de la investigación: Relación de estrés con el desempeño laboral del profesional de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) profesional de enfermería sírvase responder de manera apropiada respecto a sus características sociodemográficas y laborales. Para el efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere pertinentes. Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad. ¡Gracias por su colaboración!

I. CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS:

1. ¿A qué género pertenece?

Masculino ()

Femenino ()

2. ¿Cuál es su edad?.....

II. CARACTERISTICAS SOCIALES:

3. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero (a) ()

b) Casado (a) ()

c) Viudo (a) ()

d) Divorciado (a) ()

e) Conviviente (a) ()

4. ¿Cuál es su religión?

a) Católico ()

b) Evangélico ()

c) Testigo de Jehová ()

d) Otro () Especifique.....

III. CARACTERISTICAS LABORALES:

5. ¿Cuál es su condición laboral?

a) Contratado ()

b) Nombrado ()

6. ¿En qué servicio labora?.....

7. ¿Cuál es su nivel académico alcanzado?

a) Licenciatura ()

b) Especialidad ()

c) Maestría ()

d) Doctorado ()

8. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene usted en la institución?

a)años.....meses

b)meses

9. ¿Cuánto tiempo labora usted en este servicio?

a)años.....meses

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERIA
ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DE ESTRÉS DE KARASEK
Código.....

Título de la investigación: Relación de estrés con el desempeño laboral del profesional de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis.

INSTRUCCIONES: Los siguientes items se relacionan con el trabajo que usted realiza y su entorno profesional. Favor de marcar una sola de las casillas por cada pregunta, aplicando el significado de la siguiente escala:

- 1=Totalmente en desacuerdo.
- 2=En desacuerdo.
- 3=De acuerdo.
- 4=Completamente de acuerdo.

N°	ITEMS	ESCALA			
		1	2	3	4
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación				
3	En mi trabajo debo ser ingenioso				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma Autónoma				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas Diferentes				
8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi Trabajo				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales				
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente				
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental				
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva				
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo				
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo				
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más Tarde				
17	Mi trabajo es muy activo				
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo				

	esperar al trabajo de los demás				
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo				
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida				
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mi				
27	Las personas con las que trabajo son amistosas				
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas				
29	Las personas con las que trabajo permiten la ejecución del Trabajo				

¡Gracias por su colaboración!

Puntuación:

Estrés-Severo: 87-116

-Moderado: 58-86

-Leve: 29-57

ANEXO Nº 03

FICHA DE MEDICION DEL DESEMPEÑO LABORAL

Periodo	<input type="text"/>	Fecha de Evaluación	<input type="text"/>
Apellidos y Nombres	<input type="text"/>		De ser destacado(a) indicar dependencia de origen:
Cargo y Nivel :	<input type="text"/>		
Establecimiento	<input type="text"/>		

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos

					que realiza. Facilidad para asumir funciones
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalme	Generalment e realiza buenos trabajos con	La calidad de trabajo realizado es solo	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que	Frecuente ment e

<p>aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	<p>nte comete errores.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>realiza. Debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>incurrir en errores apreciables.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva</p>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Indiscreto nada confiable.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo</p>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento</p>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo</p>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente</p>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia</p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo</p>

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	o un ambiente de franqueza, serenidad y respeto <input type="checkbox"/>
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución <input type="checkbox"/>	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución <input type="checkbox"/>	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas <input type="checkbox"/>	No cumple con las normas <input type="checkbox"/>	Casi siempre cumple las normas de la Institución <input type="checkbox"/>

Nombre del Evaluador

Cargo y Nivel del Evaluador

Puntuación:

- Superior: 100 a 70 puntos
- Promedio: 69 a 50 puntos
- Inferior: 49 a 00 puntos

Factores Únicos	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
Planificación	8,75	7	5,25	3,5	1,75
Responsabilidad	8,75	7	5,25	3,5	1,75
Iniciativa	8,75	7	5,25	3,5	1,75
Oportunidad	8,75	7	5,25	3,5	1,75
Calidad del Trabajo	8,75	7	5,25	3,5	1,75
Confiabilidad y Discreción	8,75	7	5,25	3,5	1,75
Relaciones Interpersonales	8,75	7	5,25	3,5	1,75
Cumplimiento de las normas	8,75	7	5,25	3,5	1,75

ANEXO N° 04

**JUICIO DE EXPERTOS
CUESTIONARIO DE VALIDACION PARA JUECES SOBRE EL
INSTRUMENTO OBJETO DE EVALUACION**

I. JUSTIFICACION

Nombre del experto: _____

Especialidad: _____

II. APRECIACION DEL EXPERTO

N°	ITEMS	APRECIACION		OBSERVACION
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?			
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?			
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?			
4	¿El instrumento responde a la Operacionalización de las variables?			
5	¿La estructura que presenta el instrumento es secuencial?			
6	¿Los ítems están redactados de forma clara y precisa?			
7	¿El número de ítems es adecuado?			
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?			
9	¿Se deben incrementar el número de ítems?			
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?			

III. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()
Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:.....

.....
...

.....
Firma y Sello

ANEXO 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto:** “Relación del estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería del centro de salud Carlos Showing Ferrari – Amarilis –Huánuco 2016

- **Equipo de Investigadores (nombres, cargo en el proyecto, institución, teléfonos):** Lic. Enf. Any Beatriz Mendoza Carlos
Lic. Enf. Lisset Yanira Santamaria Ast.uquipan
UNHEVAL. Facultad de Enfermería. Segunda especialidad en Emergencias y Desastres

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brindará el presente estudio, dará una visión general del nivel de estrés y el desempeño laboral en el C.S. Carlos Showing Ferrari – Amarilis –Huánuco 2016

- **Participación**

Participaran los profesionales de enfermería que laboran en el C.S. Carlos Showing Ferrari – Amarilis –Huánuco 2016

- **Procedimientos**

Se les aplicará Cuestionario para medir el estrés y otro para determinar el desempeño laboral. Tiempo aproximado de 20 a 30 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la participación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la medición del estrés y el desempeño laboral.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, a los investigadores responsables.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

• **Problemas o preguntas:**

Comunicarse con Lic. Enf. Any Beatriz Mendoza Carlos Cel: 975656611

Lic. Enf. Lisset Yanira Santamaría Astuquipan Cel: #951432195

• **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, que me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

• **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Firma de la entrevistada

Firma de la investigadora

Firma de la investigadora

Firma de la investigadora