

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA



**“FACTORES QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL
HOSPITAL ROOSEVELT”.**

MELINDA FLORES GREGORIO

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

GUATEMALA, ABRIL 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

**“FACTORES QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL
HOSPITAL ROOSEVELT”.**

Tipo de estudio cuantitativo, descriptivo y transversal realizado durante los meses
de enero a febrero del 2023.

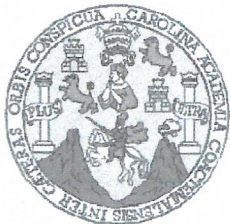
MELINDA FLORES GREGORIO
Carné: 201613490

Asesora: Licenciada Ángela Yessenia Carrillo Flores
Revisor: Magister Rafael Antonio Martínez Ruano

Presentada ante las autoridades de la facultad de Ciencias Médicas –USAC-
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala

Previo a optar el grado de Licenciada en Enfermería

GUATEMALA, ABRIL 2023



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
6 Avenida 3-55 zona 11, Teléfonos 2440-4477, 2440-8592, 2472-1392
E-mail direccioneneg@gmail.com Guatemala, C.A.



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA A TRAVÉS DE
LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
TITULADO

**"FACTORES QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL HOSPITAL
ROOSEVELT"**

Presentado por la estudiante: Melinda Flores Gregorio

Camé: 201613490

Trabajo Asesorado por: Licenciada Angela Yessenia Carrillo Flores

Y Revisado por: Magíster Rafael Antonio Martínez Ruano

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
LICENCIATURA DE ENFERMERÍA. PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los veintisiete días del mes de abril del año veintitrés.

Magíster Rafael Antonio Martínez Ruano
DIRECTOR



Vo.Bo.

Dr. Alberto García González
Decano en funciones





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Unidad de Tesis



Guatemala, 25 de abril de 2023

Enfermera Profesional
Melinda Flores Gregorio
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

**"FACTORES QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL EN EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DE ADULTOS DEL HOSPITAL ROOSEVELT"**

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen general público.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Magíster Enma Judith Portas Marroquín
Coordinadora
Unidad de Tesis



Vo.Bo.

Magíster Barbará Evelyn Anteú Pérez
Sub Directora Escuela Nacional de Enfermeras



c.c. Archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala



Guatemala 25 de abril de 2023

Profesores
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente.

Se les informa que la Enfermera:

Melinda Flores Gregorio

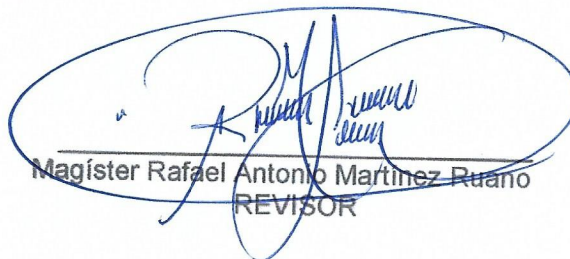
Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

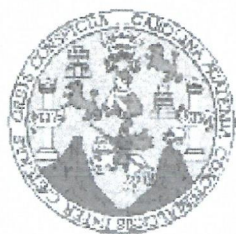
**"FACTORES QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL EN EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE
ADULTOS DEL HOSPITAL ROOSEVELT"**

Del cual el autor se hace responsable por el contenido, y el asesor y revisor damos la aprobación de la metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.


AUTOR


Licenciada Angela Yessenia Carrillo Flores
ASESOR


Magíster Rafael Antonio Martínez Ruano
REVISOR



RESPONSABILIDAD

Solamente el Autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por la fortaleza y sabiduría de optar e iniciar la carrera de Licenciatura en Enfermería en la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala y lograr finalizar con éxito la carrera deseada.

A MIS PADRES: Eduardo Flores Arévalo y Albertina Gregorio Morán, quienes me formaron con buenos principios y valores, que sin ellos no hubiese sido posible llegar a ser una persona de bien para Dios y la sociedad.

A MI ESPOSO: Lucas Miguel Vásquez Ujpan, por su apoyo, comprensión, dedicación y amor incondicional. Motivándome a iniciar y culminar la carrera.

A MIS HERMANAS/O: Laura, Irene, Yanira y Tony Flores, quienes me motivaron en los momentos de desalientos y desánimos en el transcurso de la carrera.

A MI ASESORA Y REVISOR: Licenciada Ángela Yessenia Carrillo Flores y Magister Rafael Antonio Martínez Ruano por su encarecida paciencia, tiempo, dedicación y conocimientos brindados durante el proceso de tesis.

ÍNDICE

RESUMEN

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	3
1. ANTECEDENTES	3
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	9
3. DELIMITACIÓN.....	10
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
III. JUSTIFICACIÓN.....	12
IV. OBJETIVOS	14
V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	15
1. FACTORES	15
1.1. Tipos de factores predisponentes de estrés laboral	15
1.1.1. Factor institucional	15
1.1.1.1. Jornada única de trabajo	15
1.1.1.2. Normativas.....	16
1.1.1.3. Ambiente físico	17
1.1.1.3.1. Iluminación.....	17
1.1.1.3.2. Ruido	18
1.1.1.3.3. Temperatura	18
1.1.1.4. Rutina	18
1.1.1.5. Relaciones interpersonales	18
1.1.1.6. Carga laboral	19
1.1.2. Factor económico	21
1.1.2.1. El desempleo	21
1.1.2.2. El subempleo	22
1.1.2.3. La inestabilidad laboral	22
1.1.3. Factor social	23
1.1.3.1. La persona	23
1.1.3.2. La familia	23
1.1.3.3. El lugar de trabajo	23
1.1.4. Factor personal	24
1.1.4.1. Autoestima.....	24

1.1.4.2. Motivación.....	24
1.1.4.3. Responsabilidad.....	25
2. ESTRÉS.....	25
2.1. Eutrés	26
2.2. Distrés.....	27
2.3. Estrés laboral	27
3. ENFERMERÍA	29
4. HOSPITAL ROOSEVELT	30
5. MODELO DE SISTEMAS	32
VI. MATERIAL Y MÉTODOS	34
1. TIPO DE ESTUDIO	34
2. UNIDAD DE ANÁLISIS	34
2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES A ESTUDIAR.....	35
4. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR	36
5. ALCÁNCES Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
5.1. Criterios de inclusión	36
5.2. Criterios de exclusión	36
6. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
6.1. Autonomía.....	37
6.2. Justicia.....	37
6.3. Beneficencia.....	37
6.4. No maleficencia	37
6.5. Anonimato	37
VII. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38
VIII. CONCLUSIONES	55
IX. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS.....	63

RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt. Tuvo como objetivo Describir los factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt.

Es de tipo descriptivo porque permite detallar y describir los factores que determinan el estrés laboral, con un enfoque cuantitativo donde se profundiza en la interpretación y en el análisis de los datos obtenidos de la tabulación y transversal, porque se realizó en los meses de enero a febrero 2023.

Se utilizó la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario de 17 preguntas de respuestas de selección múltiple, relacionadas al estrés laboral que se genera en el servicio de Emergencia de Adultos. Con un tiempo de duración para contestar el cuestionario aproximadamente de 5 a 10 minutos.

El trabajo de campo se realizó al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt, encuestando a 146 del personal de enfermería. Para el estudio piloto como muestra se encuestaron a 15 personas del personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.

De acuerdo al estudio realizado se logró identificar que el 47% del personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt responden que se siente ansiosa/o y un 20% vulnerable y débil. Es importante tomar en cuenta que cada persona que se siente ansiosa/o debe solicitar y recibir apoyo de sus supervisores, colegas e institución. Y así hacer de él un trabajo liviano, cómodo y satisfactorio.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un problema global que afecta tanto al personal que labora en la institución, a la institución como tal y a los usuarios que necesitan del servicio. Es por esa razón que se realizó el estudio de investigación con el objetivo de describir los factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt.

El estudio de investigación es de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, debido a que se profundiza en la interpretación y el análisis de los datos tabulados a través de la técnica del paloteo que facilita medir de forma cuantitativa el porcentaje real de los factores que determinan el estrés en la población sujeta al estudio, los resultados se dieron a conocer por medio de cuadros y análisis descriptivo. Es transversal, porque se realizó en un tiempo y espacio determinado en los meses de enero a febrero 2023.

La revisión teórica y de referencia incluye temas y subtemas referente a factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería entre ellos factor institucional, factor económico, factor social, factor personal.

El estudio piloto se realizó con una muestra de 15 personas que laboraban en el servicio de Emergencia del Hospital General San Juan de Dios con mismas características que se necesita para el estudio de campo. El trabajo de campo fue dirigido a 156 personas de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt, de las cuales 146 fueron encuestadas quienes cumplieron con los criterios de inclusión.

El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario elaborado con 17 preguntas de respuestas de selección múltiple, basada en los indicadores de la variable, con una duración para contestar el instrumento aproximadamente de 5 a 10 minutos.

Según indicador de estrés laboral el 6% del personal indica que en el servicio de Emergencia de Adultos no padece de estrés laboral, en cuanto que el 94% responde que sí presentan estrés laboral por exigencias, presiones laborales y por falta de apoyo de sus supervisores y colegas. Por lo que se recomendará mejorar el ambiente laboral para el bienestar del personal que labora en el servicio como para los pacientes.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de Medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, bajo de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el síndrome de estar enfermo. (Sánchez, 2010, p. 55)

Hans (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior y el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico” (Sánchez, 2010, p. 55).

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estrés laboral es un reto colectivo para todos. Dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. (Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud, 2016)

En diferentes instituciones del país relacionado con el trabajo, especialmente en el

área de salud se presentan situaciones de riesgo psicosocial entre ellas la más conocida como estrés laboral, provocando en ellas desorden emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento.

Actualmente al personal de salud específicamente enfermeros y auxiliares de enfermería, además de la demanda de tareas, compromisos y responsabilidades que provocan tensión extrema, se le atribuye el temor hacia la pandemia por el virus del COVID-19 causando en ellos; ansiedad, anomia, depresión, debilidad, conflicto, frustración, trauma, miedo, ausentismo, desmoralización, agobio, desilusión, baja productividad, deterioro de las relaciones interpersonales, tardanza, baja comunicación, baja calidad de trabajo, cambios frecuentes de trabajo, falta de creatividad, incapacidad de superación, problemas en el trabajo en equipo, angustia y agotamiento emocional.

Dentro del ambiente hospitalario, es probable encontrar diversos factores estresantes y al no afrontarlos alteran el estado de salud psicológico y fisiológico. El estrés puede ser un proceso con características negativas llamado también Destres o positivas llamado Entrés, que contribuyen en cierto modo a estar alerta y ejercer la profesión con satisfacción y evitar en caer en el estrés negativo.

Rodríguez, (2017) realizó un estudio de tesis en el Hospital General Fresnillo, en Zacatecas, México sobre “Factores psicosociales laborales que determinan el estrés en personal médico y de enfermería del Hospital General Fresnillo”, con el objetivo de “Identificar los factores psicosociales laborales que determinan el estrés en personal médico y de enfermería del Hospital General Fresnillo” y sus conclusiones fueron:

Las dimensiones de la organización es tendiente a nivel bajo, lo que demuestra que las relaciones con los jefes inmediatos, supervisión y dirección, no han sido las adecuadas para generar un impacto positivo que proporcione motivación a los profesionales de la salud, al mismo tiempo la

falta de procedimientos apropiados para resolver los cambios de políticas, técnicas y las irregularidades en el sueldo, con la inequidad de salarios ocasionados por los diversos tipos de contratación. No solo afecta las relaciones interpersonales entre el personal, sino además la calidad del servicio que se brinda a la población con repercusión directa e importante en la atención de los pacientes. (Rodríguez, 2017, p. 76)

La esencia de la tarea con gran inclinación a nivel medio, hace referencia a la mayoría del personal en cuanto a los periodos que se tienen de aislamiento, a la simultaneidad de varias actividades, las tareas complejas sin probabilidad de hacer pausas y las rutinas que se llevan a cabo de manera cotidiana dentro del área de trabajo, aún y cuando se aplica la iniciativa propia y no se percibe estímulos alguno o reconocimiento por buen desempeño laboral. El sistema de trabajo se encuentra en el nivel bajo, ya que la mayor parte del personal está conforme con el turno en que se elabora, la cantidad de trabajo que realiza, aun y cuando existe sobrecarga y sub carga del trabajo, las limitantes para delegar responsabilidades y las dificultades que existen en las diversas áreas donde realizan sus actividades. (Rodríguez, 2017, p. 76)

Sanders, (2016) realizó un estudio de tesis en el hospital escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras sobre “Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos”, Este estudio determina el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario. Extrayendo las siguientes conclusiones:

En el estudio participaron personas de diversas edades, y profesionales con diferentes grado académico, se encontró que existe personal que además de trabajar para el HEU lo hace también para otra institución, además, el personal que actualmente trabaja en la Unidad no es tan

antiguo. (Sanders, 2016, p. 49)

Las manifestaciones más comunes son: fatiga, dolor de cabeza, aceleración de ritmo cardíaco, sudoración excesiva, náuseas y/o vómitos, alteraciones visuales, dificultad para respirar, dolores difusos, sed, mareo, disminución del estado de alerta, concentración deficiente, dificultad para identificar problemas, pesadillas, irritabilidad, ansiedad, culpar a los demás o a sí mismo miedo, depresión, incapacidad para descansar, ira intensa e intranquilidad. Estas manifestaciones son de carácter fisiológico, cognitivo, emocional y de conducta que se presentan en el personal de UCIP. (Sanders, 2016, p. 49)

“Únicamente una persona mostró la prevalencia de estrés en niveles altos, dos personas mostraron niveles moderados mientras que 6 de ellos mostraron niveles bajos. Los demás mostraron un comportamiento variable en las puntuaciones de las escalas” (Sanders, 2016, p. 49).

Cano, (2015) realizó el estudio de tesis en el Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina titulado “Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina”, cuyo objetivo fue “Determinar los factores de estrés laboral que presentan los profesionales del área de enfermería del Hospital Nacional Jorge Vides Molina de Huehuetenango.” obteniendo las siguientes conclusiones:

Los factores de estrés laboral que se manifiestan en los profesionales del área de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina son desgaste emocional, exceso de demanda laboral, insatisfacción por retribución, insatisfacción del ejercicio profesional, falta de motivación y demerito profesional. (Cano, 2015, p. 53)

El estrés laboral que fue evaluado a los enfermeros del Hospital Nacional de Huehuetenango establece que el desgaste emocional se considera

como un factor principal dentro de dichos profesionales, le sigue sobre carga de trabajo, el desequilibrio entre esfuerzos y retribuciones, control sobre las actividades laborales, insatisfacción del ejercicio profesional y la falta de motivación. (Cano, 2015, p. 53)

De acuerdo al puesto de trabajo se determinó que los empleados del nivel operativo manejan un nivel de estrés medio y los empleados del nivel directivo manejan un nivel de estrés bajo en el área de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina. (Cano, 2015, p. 53)

Sagastume, (2012) realizó el estudio de tesis titulado “Síndrome de burnout en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala”. El objetivo de estudio del presente trabajo de tesis es “Determinar la existencia del síndrome de Burnout a través de los signos y síntomas que presenta el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala, es importante señalar, que el personal de enfermería debe brindar un trato amable, personalizado el cuidado y mostrando interés e iniciativa de sus labores cotidianas”. Citando las siguientes conclusiones:

En el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala, se estableció la existencia de signos y síntomas psicosomáticos, ya que el 67% se ubica en algunas veces sí, siente agotamiento en su horario de trabajo; el 55% se siente cansado y que su capacidad laboral disminuye conforme transcurre su turno; el 52% siente que su trabajo le provoca cansancio físico o anímico y/o psicológico; y, el 31% siente fatigado. No obstante, el 46% siempre siente que tiene capacidad para realizar todas las actividades que su trabajo requiere, lo que les convierte en un grupo potencial de riesgo, para padecer complicaciones transcendentales inherentes al síndrome de

burnout. (Sagastume, 2012, p. 63)

Los más altos porcentajes de los signos síntomas emocionales del síndrome de burnout, se ubica el 79% en siempre les interesa brindar a los pacientes una atención digna; el 73% siempre siente confianza en sí mismo para el cumplimiento de sus metas personales y laborales; el 70% en nunca creo que trato a algunas pacientes como si fueran objetos impersonales; el 58% opinó que nunca le hace falta confianza en sí mismo, ni esconde sus verdaderos sentimientos; el 55% algunas veces sí, se siente desesperado en ocasiones en su horario de trabajo; un 52% en algunas veces sí, siente que trabaja tiempo adicional a necesario; otro 52% siempre que cree que tiene reglas y métodos adecuados para desempeñar su trabajo. (Sagastume, 2012, p. 63)

El 46% nunca siente que ha infringido alguna orden médica o de enfermería; el 43% siempre se considera capaz de mostrar sus verdaderos sentimientos, reconocer sus logros y habilidades de perdonarse y perdonar a los demás; un 40% nunca siente inquietud y un sentimiento de desagrado en su trabajo; un mismo porcentaje algunas veces y sí siente que les es difícil recordar hacer algo que habían dejado pendiente de hacer, siendo emociones biológicas y/o psicológicas, que al afrontarlas inadecuadamente influyen en un comportamiento negativo en todas las esferas de la vida. (Sagastume, 2012, p. 63)

Hernández, (2012) realizó el estudio de tesis en el área del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan de Dios sobre “Causas y efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería”, cuyo objetivo fue “Identificar las causas que producen estrés laboral en el profesional de enfermería del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan de Dios.” del cual se citaron algunas conclusiones:

“El 71% de los profesionales respondieron que manifiestan sobre carga laboral, en

el trabajo que desempeñan” (Hernández, 2012, p. 57).

“El rendimiento laboral del profesional de enfermería depende en parte del ambiente agradable que encuentre en los servicios, debe de contar con buena ventilación, iluminación y los ruidos deben ser mínimos” (Hernández, 2012, p. 57).

Las relaciones interpersonales que el profesional de enfermería tiene que mantener dependerán de la buena comunicación que tenga con sus compañeros y superiores para no crear conflictos y mantener un ambiente agradable de trabajo, para no afectar al paciente de forma directa o indirectamente en la atención que se le brinde. (Hernández, 2012, p. 57)

De acuerdo con los estudios previamente citados, se puede apreciar la similitud de relación que contienen acerca del tema del estrés laboral en el personal de enfermería, siendo éste un tema global que afecta a toda persona de distintas instituciones, específicamente en el personal de médicos y enfermeras en el ámbito hospitalario. Donde se ve comprometido las relaciones interpersonales entre el personal y a la vez afectando la calidad del servicio y reflejándose en la atención de los pacientes.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El estrés en el ámbito hospitalario, son sucesos vitales y extraordinarios que se van formando en situaciones de presión o tensión día con día en pequeñas cantidades, debido a la asistencia de emergencias, excesiva responsabilidad, la cantidad de tiempo que se invierte, los horarios nocturnos, la alta demanda de pacientes, falta de tiempo, falta de estimulación, el apoyo emocional que se brinda a familiares cuando fallece el paciente, son problemas en las que se enfrentan cotidianamente los profesionales de enfermería. Por ello quien no afronta de forma adecuada el estrés afecta de manera simultánea diversas alteraciones en el sistema nervioso central y vegetativo, en el sistema inmunológico, adrenomedular, endorfinas y corticosteroides.

El trabajo que realiza el personal de enfermería se considera estresante porque se enfrentan a estar repetidamente en contacto con el dolor y muerte. Provocando en ellos un desequilibrio emocional y por ende ocasionando ansiedad, depresión y problemas fisiológicos.

Es necesario que el personal de enfermería, como personal de primera línea en la atención de los pacientes y gestoras del cuidado, se interesen en afrontar de manera oportuna el estrés laboral, para evitar que su salud física y emocional se vea comprometida y repercuta o afecte en la atención al paciente y este vaya a influir en su estancia hospitalaria.

Es importante poseer fundamentación científica en el ámbito hospitalario y trabajar en equipo, disminuye la tensión y presión que se presentan debido a la sobrecarga del trabajo, pacientes graves, pacientes con emergencia de atención, escasez de personal, exceso de papelería y pacientes con enfermedades terminales.

El personal de enfermería de emergencia de adultos del Hospital Roosevelt, es altamente vulnerable a padecer estrés laboral, debido a que constantemente deben prepararse para afrontar nuevos avances de la medicina y nuevas pandemias como lo es en la actualidad el virus del COVID-19, pacientes accidentados, pacientes con distintos problemas de salud, además es el primer servicio donde se atiende a todo paciente en condiciones graves que solicitan atención inmediata, lo estabilizan y dependiendo de la gravedad del paciente y la demanda con la que se encuentra el hospital en general, se le da ingreso hacia otro servicio o se le da de alta en el servicio de emergencia.

3. DELIMITACIÓN

Ámbito Geográfico: Guatemala

Ámbito institucional: Hospital Roosevelt

Ámbito personal: Enfermeras / os profesional y auxiliares de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt

Ámbito temporal: Enero a febrero 2023

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt durante los meses de enero a febrero 2023?

III. JUSTIFICACIÓN

La investigación sobre estrés laboral es de gran importancia, para evidenciar que existe tensión e identificar las causas que afecta principalmente la salud del personal de enfermería del Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt y así mejorar la salud y rendimiento de los trabajadores para brindar una atención de calidad y calidez.

El estrés laboral afecta directa o indirectamente a toda persona que se encuentre dentro del ámbito donde existen factores estresores, tanto a trabajadores de salud, pacientes y familiares de pacientes, que de una u otra forma manejan un nivel de estrés de diferente grado de acuerdo a la situación en la que se encuentra cada uno de ellos.

Es importante este estudio porque diversos estudios se han dado cuenta de cómo la profesión de enfermería presenta altos índices de estrés laboral, mayormente en los servicios de emergencia, lo cual no dista de esta realidad observada en el servicio de Emergencia de Adultos del mencionado Hospital Roosevelt, lo que repercute en la salud del personal de enfermería. Que el estudio de investigación quede como aporte para enfermería, para el servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt y a la sociedad en el ámbito de salud hospitalario, para beneficio del personal de enfermería quienes brindan un cuidado de atención directa y los pacientes que son los que recibirán el trato digno que se merecen.

Es factible por que se tuvo la anuencia de las autoridades de Enfermería del Hospital Roosevelt y del personal de enfermería del Servicio de Emergencias de Adultos para participar en el estudio.

Es novedoso, porque en el Hospital Roosevelt de Guatemala, en el servicio de Emergencia de Adultos no se encontraron estudios con dicha temática por el gremio de enfermería. Por lo tanto el resultado del estudio será de apoyo institucional y la base de aporte para futuros estudios a realizar.

El estudio tiene como base; el modelo de sistemas de Neuman quien afirma: refleja el interés de la enfermería en las personas sanas y enfermas como sistemas holísticos y en las influencias ambientales sobre la salud. Se subrayan las percepciones de los clientes y de las enfermeras respecto a los elementos estresantes y a los recursos, y los clientes actúan conjuntamente con las enfermeras para establecer objetivos e identificar intervenciones de prevención relevantes. El individuo, la familia u otro grupo, la comunidad o un problema social son sistemas cliente considerados compuestos de variables fisiológicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales que interactúan. Neuman, B 2001, como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 311)

En el ámbito laboral hospitalario hablar de estrés es complejo, debido a la excesiva tensión a la que se enfrenta el personal de enfermería en especial el servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt. Por la constante demanda de pacientes las 24 horas, el estado de gravedad en la que se presentan los pacientes, la precisión y exactitud que requiere para asegurar darles un servicio comprometedor y efectivo para salvaguardar, rehabilitar la vida e incorporarlos nuevamente a la sociedad.

Cuando un paciente ingresa al servicio de emergencia en un estado extremadamente crítico, con muy pocas posibilidades de sobrevivir, familiares con la esperanza de que el paciente luche por su vida y así llevarlo de vuelta con vida y estable a casa, a pesar de luchar de mil maneras, brindándole los cuidados y equipo necesarios, y aun así fallece el paciente este acontecimiento genera un gran impacto emocional en el personal de salud ocasionando a su vez en un futuro no muy lejano un trastorno de estrés postraumático, debido a su sensibilidad emocional como persona y a los eventos repetitivos que puedan presenciar día con día. No a todos los trabajadores de salud les ocasiona trastorno de estrés postraumático, depende de la adaptación del lugar, el control de emociones, la cantidad de veces que presencia la muerte de un paciente y la fuerza de voluntad.

IV. OBJETIVOS

General

Describir los factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt.

Específicos

1. Identificar los factores que causan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt.
2. Analizar los factores estresantes que influyen en el bienestar físico y emocional del personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt.

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1. FACTORES

Aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. (Bembibre, 2022, p. 1)

Factor es lo que ayuda a que se consigan los resultados esperados de una situación, se puede decir que es un condicionante en cuanto al desarrollo de un hecho o acontecimiento. La jornada de trabajo excesiva es un condicionante que impide que el trabajador pueda recuperar las energías necesarias para continuar cumpliendo con sus obligaciones cotidianas y por ende sufrirá desgaste físico y mental e incapacidad para afrontar situaciones estresantes, para ello en cada institución cuenta con normativa nacional, del cual el enfoque usado debe ser práctico y realista.

1.1. Tipos de factores predisponentes de estrés laboral

1.1.1. Factor institucional

1.1.1.1. Jornada única de trabajo: “La jornada única de trabajo es el tiempo que un servidor público permanece a disposición de la administración pública, de conformidad con las normas del presente reglamento” (Reglamento de la Ley de Servicio Civil., 1998, art. 78).

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día. La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. (Código de Trabajo, 1961, art. 116)

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana. Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente. (Código de Trabajo, 1961, art. 116)

La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana. Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno. No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno. (Código de Trabajo, 1961, art. 117)

1.1.1.2. Normativas: Idealmente cada organización tendrá que aplicar la normativa nacional e identificar las mejores prácticas para encontrar estrategias óptimas para su situación particular. Sea lo que sea que decida la organización, el enfoque usado debe ser práctico y realista para que incorpore las necesidades de descanso y sueño saludables a la política Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) del lugar de trabajo. (Forastieri, 2012, p. 289)

Obligaciones de los servidores públicos: “Observar la debida compostura y corrección durante el tiempo destinado para el periodo del almuerzo y descanso; no alterar el turno que se les haya asignado durante las horas destinadas para el período de almuerzo o descanso” (Reglamento de la Ley de Servicio Civil., 1998, art. 75).

El Hospital Roosevelt como Institución Pública se rige conforme al Código de trabajo, teniendo al personal de enfermería con horarios fijos de mañana, de lunes a viernes de cada semana de 7:00 a 15:00 horas. De turnos rotativos de acuerdo al calendario de roles establecidos y a la necesidades del servicio. En jornada vespertina el turno es de 13:15 a 19:30 horas de lunes a sábado o de domingo a viernes alterando el día séptimo. Y en jornada mixta cuentan con un turno con

secuencia de mañana, tarde, noche, amanece y libre, cumpliendo con el margen legal y permitiendo descansos, asuetos y vacaciones.

Evaluación del desempeño y rendimiento laboral: La evaluación del desempeño constituye un conjunto de normas y procedimientos para evaluar y calificar el rendimiento de los servidores públicos. Las evaluaciones tienen efecto correctivo y motivacional, según sea el caso deben ser realizadas por el jefe superior inmediato del evaluado, discutidos con este, y los resultados que se obtengan deberán tomarse en cuenta para las correcciones pertinentes y las acciones de personal que correspondan. Dichos resultados serán enviados a la Oficina Nacional de Servicio Civil para los registros correspondientes. Las evaluaciones son de tres clases: de ingreso, ordinarias y extraordinarias. (Reglamento de la Ley de Servicio Civil., 1998, art. 44)

Puntualidad y asistencia a las labores: Los servidores públicos quedarán sujetos a las normas que son sobre puntualidad y asistencia establece este reglamento, la que establece la Ley Servicio Civil y otras disposiciones internas de personal de las dependencias, así como a las que por la naturaleza del cargo que desempeña estén sujetas a una reglamentación especial. (Reglamento de la Ley de Servicio Civil., 1998, art. 77)

1.1.1.3. Ambiente físico: Factor que contribuye al estrés en el trabajo. Es importante proporcionar un ambiente seguro, sano y confortable para los trabajadores. Esto se puede lograr mediante la evaluación y el control de los riesgos en el medio ambiente, con la participación activa de los trabajadores. (OIT, 2013, p. 49)

1.1.1.3.1. Iluminación: Tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. Puede producir otros

efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas. La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración. (Del Hoyo, 2004, p. 33)

1.1.1.3.2. El ruido: Excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y al dirigir nuestros actos. La prolongada exposición al ruido, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño. No solo puede dar como resultado la fatiga física, sino una disminución en la tolerancia a la frustración. (Alcalde, 2010, p. 30)

1.1.1.3.3. La temperatura: Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo. Obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo. (Del Hoyo, 2004, p. 33, 34)

1.1.1.4. Rutina: Muy presente en muchos trabajos, puede considerarse positiva o negativa en el entorno laboral. Aunque puede ayudar en la estructura organizativa y la claridad de funciones del personal trabajador, también puede causar estrés ante la repetición de tareas. El trabajador vive una experiencia rutinaria y monótona sin creatividad alguna. (Rubio, 2007, p. 56)

1.1.1.5. Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente. Pero también pueden

llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo. (Del Hoyo, 2004, p. 37)

La rutina y las relaciones interpersonales son condicionantes muy marcados en el ejercicio profesional de enfermería pueden ser de aspecto positivo o negativo. La rutina puede ser de ayuda en la estructura organizativa y la claridad de funciones como también puede llegar a ser tedioso o aburrido. Las relaciones humanas no son más que el compartimiento de conocimientos, experiencias, sentimiento, emociones entre subordinantes y subordinados o compañeros de trabajo del mismo rango o cargo de trabajo. Por lo que se puede dar problemáticas por las malas relaciones entre el grupo de trabajo debido a la falta o mala comunicación; el apoyo social que puede disminuir los efectos negativos del estrés laboral y conservar así la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

1.1.1.6. Carga laboral: Las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse. El buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo. Esto requiere una estrecha cooperación entre los mandos y los trabajadores. (OIT, 2013, p. 13)

Asimismo, en casi cada sector de actividad, los trabajadores de hoy se quejan de estrés causado por el aumento de la carga laboral: las tareas deben realizarse más deprisa y mejor, mientras que cada vez hay menos personal y las condiciones de trabajo a menudo se caracterizan por las prisas y el agotamiento. (Europeas, 2003, p. 66)

Una carga de trabajo indebida significa sobrecarga, falta tiempo suficiente para hacer el trabajo o tener que hacerlo demasiado rápido. Las horas extraordinarias excesivas son comunes en las situaciones de mayor carga de trabajo. Horas extra combinadas con mayor carga de trabajo producen una sobrecarga sobre la salud de los trabajadores. Haga todo lo posible para evitar los turnos extraordinarios excesivamente largos en todo tipo de trabajo. Las horas de trabajo excesivamente largas suelen ser consecuencia de trabajar turnos combinados, tal como trabajar de noche después de un turno de día, o de día después de una noche de trabajo. (OIT, 2013, p. 14, 66)

No sólo la carga física es relevante, también la carga mental. Por tal se entiende el esfuerzo cognitivo o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona necesita, para desempeñar la tarea. Los mecanismos de la carga mental son complejos, ya que hay que considerar tanto los aspectos cuantitativos de las informaciones a tratar, como los cualitativos; teniendo en cuenta que estos dos tipos de aspectos se pueden presentar tanto por exceso, dando lugar a sobrecarga, como por defecto, generando subcarga. (Observatorio permanente riesgos psicosociales, 2006, p. 19)

En el área de trabajo la carga laboral es la causa más común por la cual el personal genera un alto nivel de estrés, puede ser por las múltiples tareas asignadas a un sola persona, o la imponentia de cumplir con objetivos que muchas veces son difíciles o imposibles de alcanzar, lo cual ocasiona en los

empleados impotencia a no cumplir con los objetivos. Cuando se realizan operaciones en tan corto tiempo para tanto volumen de trabajo se denomina como carga cuantitativa y como consecuencia se obtendrá fatiga mental, disminuyendo la capacidad del trabajador, a diferencia con la carga laboral cualitativa es cuando existe dificultad y excesiva demanda de las tareas y el procesamiento de la información tanto intelectual como mental. Cuando el individuo se siente agobiado e incapaz de realizar sus tareas aparece el estrés.

El estrés laboral se presenta de acuerdo al nivel de demanda del trabajo a la que están sometidos y la capacidad de control de toma de decisiones y los recursos que se tiene disponible. Cuando existe bajo control y baja exigencia, al igual que alto control y baja exigencia se da poco estrés pero se desmotiva y se pierde la competencia profesional, cuando se presenta bajo control y alta exigencia se produce mucha tensión y percute estrés, en el alto control y alta exigencia los trabajadores en su mayoría por lo general son capaces de dominar la demanda de sus servicios.

1.1.2. Factor económico

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos y capacidades percibidos por la persona para enfrentar dichas demandas. El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las demandas del trabajo no corresponden o superan las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador. El estrés económico puede derivar del pluri-empleo que muchos se ven obligados a ejercer para cubrir sus gastos. También de procesos de reducción, restructuración o fusión de la compañía y, en el peor de los casos, los trabajadores pueden sufrir estrés económico al quedar desempleados. (Forastieri, 2012, p. 302)

1.1.2.1. El desempleo: involucra la pérdida (o la falta) de empleo y la pérdida de ingresos. Una persona se considera desempleada si no está

trabajando pero busca empleo activamente. El desempleo puede tener consecuencias graves para la persona desempleada, su familia y la sociedad. (Forastieri, 2012, p. 302)

1.1.2.2. El subempleo: puede considerarse como una situación de empleo que no cumple con la percepción de empleo satisfactorio para una persona. A menudo el subempleo se relaciona con aquellos trabajadores que se encuentran en una situación de empleo inadecuado, por ejemplo, reciben una remuneración insuficiente por su trabajo o que se les pide que trabajen menos horas de las que desearían. (Forastieri, 2012, p. 302)

1.1.2.3. La inestabilidad laboral: “ocurre cuando los trabajadores perciben que su trabajo es inestable o está en riesgo. En otras palabras, puede ser resultado de una potencial pérdida del empleo o una potencial pérdida de aspectos que el trabajador valora sobre su trabajo” (Forastieri, 2012, p. 303).

El estrés se relaciona íntimamente con la respuesta a las peticiones que se realicen para llevar a cabo una actividad las cuales superan las capacidades, o no se proporcionan los recursos necesarios para realizar la tarea asignada. Cuando se menciona estrés económico se puede mencionar al conflicto e inestabilidad que se tiene acerca del entorno de las finanzas personales. Esto se anuda al estrés que puede generar el laborar en varias entidades para solventar con los gastos de compromisos adquiridos, este puede afectar la salud física psicológica de las personas.

El estrés económico se puede adquirir; por estar desempleado y en busca de trabajo activamente o bien ser empleado y que exista el temor de perder el trabajo. El ser empleado y no ejercer en su profesión o el devengar un salario no justo son factores de estrés económico que puede desencadenar problemas en el empleado y la organización. Cuando la persona cae en el desempleo afecta directamente al empleado, familia y sociedad.

1.1.3. Factor social

La sociedad en su conjunto y el prestigio profesional pueden empujar al trabajador a sentir presión por querer formar parte de aquellas profesiones consideradas como más elitistas o de calidad. Hoy día hasta un 80% de los trabajadores desean cambiar de trabajo. No todos los trabajos son iguales, unos son más estresantes que otros, ya que exigen prisa, inmediatez; otros demandan precisión, exactitud; otros requieren un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental. (Rubio, 2007, p. 57)

1.1.3.1. La persona: Son las características individuales que influyen en la tensión que provoca en el trabajador las distintas presiones que recaen sobre él: nivel de aspiración, autoconfianza, motivación, actitudes y estilos de reacción, capacidades, cualificación/capacitación, conocimientos, experiencia, edad, estado general, salud, constitución física y nutrición. (Guillén & Pastrana, 2016, p. 20)

1.1.3.2. La Familia: Puede ser un lugar de alivio del estrés del trabajo, un santuario para regenerar los niveles de energía. Puede ser fuente de fuerza para el marido, la mujer y los niños. Inversamente, si los patrones familiares o los sucesos familiares no son correctos, pueden afectar la conducta en el trabajo, las relaciones entre marido y mujer y la educación de los hijos. Por lo tanto, la familia puede servir para reducir el estrés o puede contribuir a que se acumule en gran medida. A los investigadores corresponde identificar y medir los estresores que se originan en la familia; por otro lado, los gerentes deben vigilar si las preocupaciones familiares son llevadas al trabajo. (Alcalde, 2010, p. 35, 36)

1.1.3.3. El lugar de trabajo: Los que trabajan juntos en el lugar de trabajo puede tener diferentes orígenes y capacidades. Es importante tratar a todos los trabajadores de manera justa y con respeto. Debe haber una política del

lugar de trabajo que explícitamente promueva que todos los trabajadores sean tratados con equidad, independientemente de su sexo, raza, religión o creencias. Una cultura de trabajo saludable puede ser establecida mediante la eliminación de la discriminación. Una política abierta y no discriminatoria, constituye una buena base para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. (OIT, 2013, p. 4)

El factor social son conductas claves a conservar la salud o adquirir estrés laboral, debido a que no todos los trabajadores saben afrontar las situaciones estresores, unos exigen prisa, inmediatez, demandan precisión, exactitud, gran esfuerzo físico y mental, el estrés afecta de manera diferente a cada persona. Ya sea por la edad, la desigualdad de género, la discapacidad, el estatus socioeconómico, trabajo y la vida familiar, son estresores que afectan a los trabajadores más vulnerables de la sociedad.

1.1.4. Factor personal

Es el recurso más importante de la empresa, el que hace posible la productividad y la innovación. Una mala organización del trabajo, la falta de disponibilidad para el diálogo y la escasez de períodos de descanso suelen acarrear costosos períodos de baja productividad, enfermedades psicosomáticas y síndromes de agotamiento. (Europeas, 2003, p. 66)

1.1.4.1. Autoestima: “Los individuos con alta autoestima consideran que disponen de los recursos necesarios para hacer frente a las situaciones que se les presenta, e incluso, si no consiguen una solución factible, les protege del sentimiento de fracaso personal” (Tarradellas, 2008, p. 23).

1.1.4.2. Motivación: Es un factor importante para querer mejorar las habilidades comunicativas, así como para alcanzar las metas y objetivos de manera positiva y con empuje. La actitud puede alegrar el día a otras personas y fomentar un mejor ambiente de trabajo. Tal es así que, en gran

parte, el comportamiento dependerá del entorno. Si se prueba a modificar el ambiente se pueden conseguir mejores resultados. (Megías & Castro, 2018, p. 186)

1.1.4.3. Responsabilidad: “Ejecutar las funciones confiadas, así como la relevancia de la gestión sobre los recursos materiales, humanos y el nivel de influencia que se posee sobre los resultados esperados” (Megías & Castro, 2018, p. 37).

El ser humano como parte importante del lugar de trabajo, el hogar y la sociedad debe conservar alta autoestima, empatía y así evitar generar estrés hacia su persona como a los demás. El factor personal se ve manifestado en los valores, actitudes y temperamento que posee cada individuo y dependiendo de su personalidad, será capaz de controlar cada situación estresante que se vaya dando tanto en la responsabilidad personal o hacia otros empleados, como las largas jornadas de trabajo que pone en riesgo la salud mental, la falta de sueño que es la que disminuye la capacidad de resolver problemas laborales.

2. ESTRÉS

El estrés es un proceso psicológico normal que se origina cuando se presenta una fuerte exigencia y no sabes cómo responder ante ella de forma clara y adecuada. Si ante esa demanda pudieras responder de forma inmediata y eficaz, la situación se resolvería con éxito y no se producirían las consecuencias negativas asociadas al estrés. En cambio, en caso de que no puedas dar una respuesta rápida y eficaz, tu organismo pondrá en marcha un mecanismo de emergencia general. Los cambios corporales que produce este mecanismo son lo que probablemente conocías como estrés (aunque ya ves que en realidad no son más que una parte del proceso). Con ello, el cuerpo trata de prepararse para afrontar cualquier tipo de situación problemática, sea de la naturaleza que sea. (Varcárcel, 2014, p. 9, 10)

El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Las preocupaciones sobre desempeño exitoso y el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso en el desempeño evocan emociones negativas poderosas de ansiedad, enojo e irritación. La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no existe apoyo o ayuda de los compañeros o supervisores. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés prolongado en el trabajo, así como los efectos negativos a la salud relacionados y el incremento de los accidentes de trabajo. (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008, p. 10)

En algunas ocupaciones, como en los servicios de emergencia, los trabajadores podrían estar expuestos a situaciones de estrés emocional extremo, por ejemplo, al enfrentarse a un accidente que involucre pérdida de vidas. Como resultado, podrían sufrir un trastorno de estrés postraumático (TEPT). El estrés no sólo está relacionado con el trabajo. Muchos eventos de la vida pueden crear estrés a una persona. Dicho estrés y el comportamiento resultante pueden acabar por salir a flote en el trabajo. Los eventos como la pérdida de un cónyuge, el divorcio, la separación, la pérdida del empleo, el embarazo, el enfermar o lesionarse, o el asumir una deuda grande, como al comprar una casa dan lugar a un incremento de exigencias cuyo control puede sobrepasar las posibilidades de la persona. (Forastieri, 2012, p. 34) Existen dos tipos de estrés:

2.1. Eutrés: En estos casos, las respuestas de nuestro organismo se realizan en armonía, es decir respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo. Entonces el estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. De alguna manera, por tanto, el estrés puede ser un elemento de ayuda, estimulándonos con el fin de afrontar nuevos desafíos. Lo que en la biología supone una mayor

capacidad para afrontar las amenazas del entorno, en la economía puede revelarse como un factor de productividad. (Observatorio permanente riesgos psicosociales, 2006, p. 14).

2.2. Distrés: Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona. En ello tienen mucho que ver las demandas del entorno y los recursos propios para afrontarlas, así como nuestra propia valoración al respecto. (Tarradellas, 2008, p. 6)

Con el paso del tiempo el estrés es ampliamente conocido y muchas veces considerado como enfermedad, debido a las reacciones físicas, psicológicas o conductuales que puede ocasionar. El estrés puede ser negativo o positivo de acuerdo a las exigencias percibidas, recursos y capacidades, situaciones o demandas a las que se debe afrontar. El estrés puede ser el causante de sufrir trastornos de ansiedad que lleva a la depresión. Se sufre de estrés tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana, el estrés positivo es necesario y óptimo para sobrellevar las actividades cotidianas de manera potencial encaminada al éxito, mientras que el estrés negativo es perjudicial debido al tiempo prolongado y el grado de densidad del estrés.

2.2.1. Estrés laboral

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Stavroula , Griffiths, & Cox, 2004, p. 3)

Entre estas situaciones de riesgo psicosocial la de más impacto, por su elevada incidencia y frecuencia, es el conocido como estrés laboral o estrés ocupacional. Hasta hace bien poco tiempo, y todavía hoy sucede erróneamente, el estrés, que es una situación que no sólo se produce en el medio de trabajo sino en otros ámbitos de la vida personal y social, era considerado como un problema únicamente personal, por lo que debía ser afrontado por la persona o individuo afectado, considerado especialmente vulnerable o débil. Lo verdaderamente novedoso en nuestros días es su tratamiento, no solo dentro de la legislación laboral, sino también a través de los mismos instrumentos con que se afronta el resto de aspectos de las relaciones laborales, como la negociación colectiva. (Observatorio permanente riesgos psicosociales, 2006, p. 9)

En alguna ocasión, casi todas las personas han sentido estrés laboral y esto ocurre a pesar de que dicho trabajo les guste y se sientan cómodos con el mismo. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento, puesto que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de personas se han de alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de cuerpo y mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. (Megías & Castro, 2018, p. 7)

Muchos estudios muestran que el estrés laboral tiene un impacto importante en la salud y en la calidad de vida de las personas, así como en los resultados de las empresas y en la economía. La adecuada gestión de los riesgos psicosociales no sólo mejora el bienestar y la salud de las personas, sino que también favorece su compromiso con el proyecto

empresarial. La salud psicosocial de la empresa es una gran oportunidad para innovar, ser competitivo y garantizar su sostenibilidad. (Guillén & Pastrana, 2016, p. 8).

La salud y la calidad de vida dependen de la relación organizacional, laboral ocupacional en la que se encuentra el sujeto y que puede llegar a afectar su integridad física y psíquica. El estrés no es más que una reacción que tiene el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades a las que se afrontan y un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante situaciones de peligro, angustia o amenaza. El estrés situacional es el que se genera dependiendo de las condiciones de trabajo. El estrés ocupacional es el resultado de una infinidad de factores como el tipo de personalidad, las relaciones interpersonales, el género, la edad, la familia, el horario de trabajo, la recarga laboral y la rutina.

3. ENFERMERÍA

Neuman cree que “la enfermería debe cuidar a la persona en su totalidad. Considera que la enfermería es una “profesión única que se ocupa de todas las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés” Neuman, B 1982, como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 314).

El objetivo de la enfermería es mantener y restaurar el equilibrio y la estabilidad del sistema conductual de la persona o ayudar a la persona a conseguir un nivel más óptimo de equilibrio y funcionamiento. Por tanto, la enfermería, según Johnson, es una fuerza externa que actúa para preservar la organización y la integración de la conducta del paciente hasta un nivel óptimo utilizando mecanismos reguladores o de control temporales o proporcionando recursos cuando el paciente sufre estrés o un desequilibrio del sistema conductual. La enfermería proporciona una ayuda externa antes y durante las alteraciones del equilibrio del sistema y, por tanto, precisa un conocimiento del orden, el desorden y el control. Brown

2006, como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 371)

La enfermería es una fuerza reguladora externa que actúa para recuperar el equilibrio y la estabilidad, inhibiendo, estimulando o reforzando ciertas conductas (mecanismos de control), cambiando los componentes estructurales (objetivos, opciones, acciones del paciente) o satisfaciendo los requisitos de funcionamiento. La salud es el resultado de la estabilidad y equilibrio del sistema conductual. Johnson 1980, como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 382)

Según Neuman en el modelo de sistemas la enfermería debe cuidar a la persona en su totalidad, profesión única encargada de las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés. Se toma como referencia a la Teorista Neuman en esta investigación porque el personal de enfermería debido a los acontecimientos que viven junto al usuario, de brindar ayuda para la recuperación, equilibrio y estabilidad, el trabajo en equipo, las demandas de trabajo y las relaciones interpersonales que debe de tener sufren de estrés laboral.

4. HOSPITAL ROOSEVELT

La construcción del Hospital Roosevelt se inició a finales del año 1944, en los terrenos de la antigua finca "La Esperanza", en la actual zona 11 de la ciudad de Guatemala. La construcción culmina y el 15 de diciembre de 1955 queda inaugurada oficialmente la primera sección concluida de esta magna Obra; la Maternidad de Hospital Roosevelt, con una capacidad 150 camas. (Hospital Roosevelt, 2021).

El Hospital Roosevelt es un centro asistencial que atiende a personas que habitan en la ciudad capital y en el resto del país, referidos desde los hospitales departamentales y regionales. De igual forma, brinda atención a ciudadanos de otros países que viven o están de paso por Guatemala. Ofrece servicios médicos y hospitalarios especializados de forma gratuita

en medicina interna, cirugía, ortopedia, traumatología, maternidad, ginecología, pediatría, oftalmología y demás subespecialidades. También atiende a pacientes en medicina nuclear, diagnóstico por imágenes y laboratorios clínicos. Proporciona a la población guatemalteca atención de emergencias pediátricas y de adultos las 24 horas del día, todos los días del año. (Hospital Roosevelt, 2021)

En el Hospital Roosevelt trabajan más de 3 mil 100 colaboradores distribuidos entre personal médico, enfermería, auxiliar, técnico, nutrición, trabajo social, atención al usuario, personal de seguridad, intendencia y administrativo. A este equipo, se suman estudiantes de ciencias de la salud de las distintas universidades del país: San Carlos de Guatemala, Rafael Landívar, Francisco Marroquín y Mariano Gálvez. De igual forma, el Hospital Roosevelt alberga a un grupo de voluntarios que apoyan las gestiones interinstitucionales para ofrecer un servicio más humano y cálido. (Hospital Roosevelt, 2021)

El Hospital Roosevelt se preocupa por su bienestar y su salud por ello se esfuerza en brindarle un mejor servicio en el momento que lo necesite con la calidad que se requiere y la calidez que su problema demanda. El Hospital Roosevelt propone una amplia gama de servicios de atención polivalente a pacientes adultos. La consulta externa está abierta de lunes a viernes mientras que los servicios de emergencia atienden las 24 horas, los 7 días de la semana. (Hospital Roosevelt, 2021)

La unidad de pacientes adultos atiende cada año a miles de personas en el seno de sus diferentes servicios, y trata todas las emergencias médicas y quirúrgicas. Su rol es el de tomar a cargo, sin discriminación, a todo paciente cuyo estado de salud requiere un tratamiento rápido o inmediato, teniendo como vocación la priorización de las emergencias vitales. (Hospital Roosevelt, 2021)

Emergencia (Urgencias): este departamento tiene por función proporcionar atención médica inmediata en cualquier día u hora a los pacientes cuyo estado así lo requiera y que por tanto no pueden cumplir los procedimientos ordinarios que se siguen para ser atendidos en la consulta externa o ser internados en forma programada. (Hospital Roosevelt, 2021)

5. MODELO DE SISTEMAS

Neuman B, 2002, considera que su trabajo es un modelo de bienestar. Para ella, la salud es un movimiento continuo de naturaleza dinámica que cambia constantemente”. Neuman afirma: Un bienestar o una estabilidad óptimas indican que las necesidades totales del sistema están satisfechas. Un estado reducido de bienestar es el resultado de las necesidades del sistema no satisfechas. Como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 314)

Neuman B, 2002, define el entorno como todos los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema cliente. Los elementos estresantes (intrapersonal, interpersonal y extrapersonal) son importantes para el concepto de entorno y se describen como fuerzas del entorno que interaccionan con la estabilidad del sistema y pueden alterarla. Como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 316).

Neuman B, 1995, identificó tres tipos de entornos: El entorno interno es interpersonal e incluye todas las interacciones interiores del cliente. El entorno externo es interpersonal o extrapersonal todos los factores surgen del exterior del cliente. El entorno creado se desarrolla inconscientemente y el cliente lo utiliza para mejorar la capacidad de control protectora. Este entorno es básicamente intrapersonal. Como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 316)

Neuman B, 1995, El entorno creado es dinámico y moviliza todas las variables del sistema para crear un efecto aislante que ayuda al paciente a

controlar la amenaza que proviene de los elementos estresantes del entorno, cambiando la identidad o la situación. Algunos ejemplos del entorno creado son la negación (variable psicológica) y la continuación del ciclo vital de los patrones de supervivencia (variable de desarrollo). El entorno creado siempre influye y a su vez recibe las influencias de los cambios en el estado de bienestar que el cliente percibe. Como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 316)

Torres, (1986). El modelo de Betty Neuman describe a la enfermera como “un participante activo junto al cliente y como preocupada por todas las variables que intervienen en la respuesta del individuo a los elementos estresantes” como se citó en (Alligood & Tomey, 2011, p. 316).

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

1. TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, debido a que profundiza en la interpretación y el análisis de los datos tabulados, que facilitan la inferencia estadística.

Es de tipo descriptivo, porque permite detallar la situación que se presenta, en relación a los principales factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt. Y es transversal, porque la recolección de datos se realizó en un tiempo y espacio determinado en los meses de enero a febrero del 2023.

2. UNIDAD DE ANÁLISIS

Personal de enfermería que labora, en el servicio de Emergencia de Adultos en el Hospital Roosevelt.

2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por 156 personas que conforman el personal de enfermería de diferentes turnos que cubren el servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt. Por ser una población finita y por ser una población cautiva con fácil abordaje se tomó el 100% de los sujetos de estudio, por lo que no fue necesario requerir de una muestra.

3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES A ESTUDIAR

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Indicadores	Ítems
Factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt.	Conjunto de elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causando de la evolución o transformación de los hechos que se pueden dar en el personal de enfermería.	Son todas aquellas características que intervienen de manera directa o indirecta sobre el personal de enfermería y que pueden desencadenar estrés laboral en el personal.	Factores	
			Factor institucional	1 – 6
			Factor económico	7 - 9
			Factor social	10 - 11
			Factor personal	12 – 14
			Estrés laboral	15 – 17

4. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR

Al elegir el tema, asesor y revisor se solicita autorización en la unidad de tesis de la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala, se procede a la elaboración de protocolo de investigación según reglamento de tesis USAC / ENEG, teniendo como base la fundamentación científica adquirida por documentos confiables.

Para recolectar información tanto para el estudio piloto en el servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios y posteriormente para el estudio de campo en el servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt, se solicitó autorización de ambas instituciones. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario con 17 preguntas con respuesta múltiple, basándose según los indicadores de la variable. Mismo que fue elaborado por la investigadora.

Al obtener los resultados del cuestionario acerca del tema estrés laboral, dirigido al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt, con duración aproximada de 5 a 10 minutos, se procedió a tabular los resultados, así mismo se analizaron los datos según revisión teórica, concluyendo el trabajo y como aporte las recomendaciones.

5. ALCANCES Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Criterios de inclusión

Personal de enfermería auxiliar y enfermeras graduadas que labora en el servicio de Emergencia de Adultos, del Hospital Roosevelt durante los meses de enero a febrero 2023 y que aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio.

5.2. Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt que no aceptaron participar.

- Personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt, que están de vacaciones o suspendidos.

6. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Autonomía

Toda persona que integró el grupo objetivo de la investigación fue informada acerca del estudio y estaba en su total libertad de tomar la decisión y la autodeterminación si deseaba o no participar en dicho estudio.

6.2. Justicia

Toda persona que participó en el estudio fue tratada con equidad y respeto, sin diferencia alguna ni discriminación de raza, sexo, cargo o religión.

6.3. Beneficencia

A todos los participantes se les explicó que el estudio será para beneficio de ellos mismo y será utilizado para buscar mejores tácticas y estrategias, manifestándolo en las conclusiones y recomendaciones propuestas.

6.4. No maleficencia

A todos los participantes se les explicó que los datos obtenidos serán utilizados para beneficio del personal de enfermería y pacientes, sin ocasionar incomodidad o daño alguno.

6.5. Anonimato

El instrumento no lleva nombre del participante únicamente código, por lo que se le garantiza su total confidencialidad de los datos al no revelar información acerca del cuestionario.

VII. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

1. ¿Cuántas horas trabaja a la semana?

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	36 a 42 horas.	48	33%
b	45 a 48 horas.	35	24%
c	Más de 48 horas.	63	43%
	Total	146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt acerca del Estrés Laboral. 2023.

El 33% del personal de enfermería responden que trabajan de 36 a 42 horas a la semana, lo que indica que tienen turnos nocturnos y mixtos; el 24% trabajan entre 45 a 48 horas; esto representa que trabajan según régimen del Código de Trabajo ordinaria diurno y el 43% trabajan más de 48 horas.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno; no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día. La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. (Código de Trabajo, 1961, art. 116)

Al comparar el resultado según Código de Trabajo se puede notar que el 43% trabajan más de lo establecido por la Ley, lo ideal son 48 horas a la semana. Porque se cubren turnos o sencillamente porque laboran en otra institución.

Tabla 2

2. *Considera que la iluminación de las instalaciones y del área de trabajo:*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Ocasionan fatiga ocular.	47	32%
b	Facilitan la ejecución de las labores.	73	50%
c	Dificultan la ejecución de las labores.	26	18%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

De los datos obtenidos del personal de enfermería el 32% consideran que la iluminación de las instalaciones les ocasiona fatiga ocular. El 50% responde que se les facilita la ejecución de las labores; y el 18% cree que se les dificulta la ejecución de las labores por la inadecuada iluminación que poseen en su servicio.

La iluminación; tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. Puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas. La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración. (Del Hoyo, 2004, p. 33)

A tener una iluminación adecuada en el servicio de Emergencia de Adultos evita accidentes laborales y garantiza en los pacientes recibir un tratamiento con cero errores y con prontitud. Sin percepción de parte del personal de enfermería de frustración.

Tabla 3

3. *Considera que los ruidos en su área de trabajo:*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Dificulta la concentración.	61	42%
b	Crea incomodidad para realizar tareas.	48	33%
c	Es adecuado.	37	25%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

En los resultados obtenidos se evidencian que el 42% del personal de enfermería se les dificulta la concentración por el exceso de ruido; un 33% le crea incomodidad para realizar tareas; y un 25% considera que el ruido es adecuado.

El ruido; excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y al dirigir nuestros actos. La prolongada exposición al ruido, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño. No solo puede dar como resultado la fatiga física, sino una disminución en la tolerancia a la frustración. (Alcalde, 2010, p. 30)

Por ser un área de Emergencia de Adultos y por la demanda excesiva de pacientes, el lugar se siente reducido y por ende el ruido es mayor que el que existe en un lugar con cierto número de pacientes graves que están ventilados, con bombas de infusión que tienen constante ruido. Es por eso que el 75% se le dificulta la concentración y les crea incomodidad para realizar tareas y el otro 25% dice que es adecuado que no les afecta al realizar tareas.

Tabla 4

4. *Considera que la temperatura alta o baja en las instalaciones de su área de trabajo:*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Reduce la capacidad de atención y concentración.	59	40%
b	Crea apatía e irritabilidad.	63	43%
c	Favorece para la ejecución de las labores.	24	17%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

Según resultado se obtiene que el 40% del personal de enfermería considera que la temperatura del ambiente le reduce la capacidad de atención y concentración; el otro 43% siente que les crea apatía e irritabilidad debido a la incomodidad; mientras un 17% siente que les favorece la temperatura del ambiente en la que se encuentran para la ejecución de las labores.

La temperatura; con un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo. Obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo. (Del Hoyo, 2004, p. 33, 34)

La temperatura alta o baja del lugar de trabajo, de igual forma afecta al bienestar físico y emocional de las personas entorpeciendo la capacidad de atención y concentración, creando en ellos apatía e irritabilidad. Es por ello que el 83% considera que la temperatura inadecuada les reduce la capacidad de atención y concentración, creándoles apatía e irritabilidad.

Tabla 5

5. *Considera que la rutina laboral le ocasiona:*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Aburrimiento de estar en el mismo servicio.	29	20%
b	Frustración al realizar las tareas.	37	25%
c	Facilidad para realizar las tareas.	80	55%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 20% del personal de enfermería responden que la rutina laboral le ocasiona aburrimiento de estar en el mismo servicio; mientras el 25% siente frustración al realizar las tareas; y un 55% les crea facilidad para realizar las tareas.

La rutina; muy presente en muchos trabajos, puede considerarse positiva o negativa en el entorno laboral. Aunque puede ayudar en la estructura organizativa y la claridad de funciones del personal trabajador, también puede causar estrés ante la repetición de tareas. El trabajador vive una experiencia rutinaria y monótona sin creatividad alguna. (Rubio, 2007, p. 56)

El 55% siente que la rutina le facilita la realización de las tareas, debido a que tienen el conocimiento de cómo y en qué momento realizar cada actividad sin cometer error alguno, mientras que el resto del personal a pesar de saber realizar cada actividad, se sienten aburridas de estar en el mismo servicio y frustradas de realizar las tareas.

Tabla 6

6. *Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros:*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Facilitan la ejecución de las labores.	101	69%
b	Afectan a nuestro bienestar mental y físico.	20	14%
c	Obstaculizan la ejecución de las labores.	25	17%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

El 69% del personal de enfermería respondieron que las relaciones interpersonales con sus compañeros facilitan la ejecución de las labores; el 14% seleccionaron que afectan a su bienestar mental y físico y un 17% opinan que obstaculizan la ejecución de las labores.

Las relaciones interpersonales y grupales generalmente; son valoradas positivamente. Pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo. (Del Hoyo, 2004, p. 37)

Por lo encontrado en la investigación la mayor parte del personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales. Esto indica que tienen un ambiente agradable, mientras el resto sienten que les afecta a su bienestar físico y mental produciendo en ellos tensión y estrés.

Tabla 7

7. ¿Cuenta usted con otro trabajo adicional a este?

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Si	49	33%
b	No	97	66%
	Total	146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

Según los datos obtenidos se tienen que el 33% del personal de enfermería si cuenta con otro trabajo adicional y el 66% indica que no tienen otro trabajo adicional a este.

El estrés económico; puede derivar del pluri-empleo que muchos se ven obligados a ejercer para cubrir sus gastos. También de procesos de reducción, restructuración o fusión de la compañía y, en el peor de los casos, los trabajadores pueden sufrir estrés económico al quedar desempleados. (Forastieri, 2012, p. 302)

Un porcentaje del personal de enfermería se ve obligado a trabajar en otra institución debido a la necesidad económica en la que viven y por ende sufren de estrés económico y agotamiento porque superan las 48 horas ordinarias diurna de trabajo establecida por la Ley.

Tabla 8

8. *Considera usted que sus funciones van de acuerdo a:*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	La necesidad y exigencia del servicio.	93	64%
b	La contratación según el nivel académico.	19	13%
c	La habilidad y destreza en la que se desempeña.	34	23%
	Total	146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

Los resultados obtenidos demuestran que el 64% de las funciones que tiene el personal de enfermería va de acuerdo a la necesidad y exigencia del servicio; un 13% a la contratación según el nivel académico; y un 23% a la habilidad y destreza en la que se desempeña.

Carga laboral; las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse. El buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo. Esto requiere una estrecha cooperación entre los mandos y los trabajadores. (OIT, 2013, p. 13)

Al considerar que las funciones van de acuerdo a la necesidad y exigencias del servicio y no de acuerdo a la contratación según el nivel académico o a la habilidad y destreza en la que se desempeña. Eso ocasiona estrés laboral.

Tabla 9

9. *¿Ha percibido que su empleo sea inestable o que esté en riesgo de perderlo?*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Cada vez que se renuevan contratos.	77	53%
b	Cada vez que hay evaluación del desempeño del personal.	14	10%
c	Cuando contratan personal de enfermería.	12	8%
d	No existe riesgo de perderlo.	43	29%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

De la población en estudio el 53% del personal de enfermería percibe que su empleo es inestable o que está en riesgo de perderlo cada vez que se renuevan contratos; un 10% cada vez que hay evaluación del desempeño del personal; un 8% cuando contratan personal de enfermería y un 29% dan a conocer que no existe riesgo de perderlo.

La inestabilidad laboral “ocurre cuando los trabajadores perciben que su trabajo es inestable o está en riesgo. En otras palabras, puede ser resultado de una potencial pérdida del empleo o una potencial pérdida de aspectos que el trabajador valora sobre su trabajo” (Forastieri, 2012, p. 303).

El temor de perder el empleo impide tener tranquilidad mental en la persona, generando estrés y presión, percutiendo en la atención de calidad del personal de enfermería a los pacientes y afectando la relación hacia los colegas de enfermería como de medicina.

Tabla 10

10. ¿Cuál es su estado civil?

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Soltera/o	93	64%
b	casada /o	47	32%
c	Viuda/o	6	4%
	Total	146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

En los datos obtenidos acerca del estado civil del personal de enfermería se encontró que del 100% un 64% son solteras/os; mientras un 32% casadas/os y un 4% viudas/os.

La familia; puede ser un lugar de alivio del estrés del trabajo, un santuario para regenerar los niveles de energía. Puede ser fuente de fuerza para el marido, la mujer y los niños. Inversamente, si los patrones familiares o los sucesos familiares no son correctos, pueden afectar la conducta en el trabajo, las relaciones entre marido y mujer y la educación de los hijos. Por lo tanto, la familia puede servir para reducir el estrés o puede contribuir a que se acumule en gran medida. A los investigadores corresponde identificar y medir los estresores que se originan en la familia; por otro lado, los gerentes deben vigilar si las preocupaciones familiares son llevadas al trabajo. (Alcalde, 2010, p. 35, 36)

La familia; cónyuge y/o los hijos en algunos casos pueden ser fuente de apoyo para sobrellevar juntos el estrés laboral, mientras que en otros la situación que viven en la familia se crea estrés y esta tensión es llevada hasta el lugar de trabajo, afectando así el bienestar emocional tanto del personal de enfermería como de los pacientes.

Tabla 11

11. *¿Alguna vez se ha sentido discriminada/o por su sexo, raza, religión, creencias o nivel académico?*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Nunca.	83	57%
b	Rara vez.	39	27%
c	Muchas veces.	24	16%
	Total	146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

En las respuestas adquiridas del personal de enfermería, acerca de la pregunta si alguna vez se ha sentido discriminada/o por su sexo, raza, religión, creencias o nivel académico. El 57% respondieron nunca; un 27% indicaron rara vez; y lamentablemente un 16% seleccionaron muchas veces.

El lugar de trabajo; los que trabajan juntos en el lugar de trabajo puede tener diferentes orígenes y capacidades. Es importante tratar a todos los trabajadores de manera justa y con respeto. Debe haber una política del lugar de trabajo que explícitamente promueva que todos los trabajadores sean tratados con equidad, independientemente de su sexo, raza, religión o creencias. Una cultura de trabajo saludable puede ser establecida mediante la eliminación de la discriminación. Una política abierta y no discriminatoria, constituye una buena base para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. (OIT, 2013, p. 4)

Cuando existe discriminación de sexo, raza, religión, creencias o nivel académica en el área de trabajo, se pierde la tranquilidad, armonía y deseo de continuar con las labores. Provocando tensión, inseguridad, desmotivación y desacuerdo en el personal que labora en el servicio.

Tabla 12

12. *¿Cómo se siente al darse cuenta que hacen falta recursos en el servicio?*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Desmotivada/o de continuar con las tareas.	78	54%
b	Fracasada/o por no contar con lo necesario.	28	19%
c	No me afecta y continúo con las tareas.	40	27%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

De acuerdo a los datos obtenidos, el 54% del personal de enfermería se siente desmotivada/o de continuar con las tareas; un 19% se considera fracasada/o por no contar con lo necesario y un 27% no le afecta y continúan con las labores.

Autoestima; “los individuos con alta autoestima consideran que disponen de los recursos necesarios para hacer frente a las situaciones que se les presenta, e incluso, si no consiguen una solución factible, les protege del sentimiento de fracaso personal” (Tarradellas, 2008, p. 23).

El tema de falta de recursos en hospitales estatales es inevitable vivirlo, por lo general desmotiva continuar con las tareas y en otros casos hasta sentirse fracasada/o. Es importante mantener constantemente motivado al personal de enfermería para que la falta de recursos no les afecte emocionalmente.

Tabla 13

13. ¿Qué es lo que más le motiva de su trabajo?

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	La relación con sus compañeros.	41	28%
b	El salario.	17	12%
c	El trabajo en sí.	75	51%
d	No se siente motivada/o.	13	9%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

El 28% del personal de enfermería expresa que lo que les motiva en el trabajo, es la relación con sus compañeros; un 12% indican que el salario; en cambio un 51% el trabajo en sí y un 9% no se siente motivadas/os.

Motivación; es un factor importante para querer mejorar las habilidades comunicativas, así como para alcanzar las metas y objetivos de manera positiva y con empuje. La actitud puede alegrar el día a otras personas y fomentar un mejor ambiente de trabajo. Tal es así que, en gran parte, el comportamiento dependerá del entorno. Si se prueba a modificar el ambiente se pueden conseguir mejores resultados. (Megías & Castro, 2018, p. 186)

Si el personal de enfermería no se siente motivado por ende los pacientes no recibirán un trato humanizado. Todo trabajador debe tener una motivación para realizar las tareas asignadas para que el resultado sea positivo.

Tabla 14

14. *¿Considera usted que la responsabilidad que tiene a su cargo es acorde con el puesto y el salario devengado?*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Demasiada responsabilidad para el salario devengado.	82	56%
b	Demasiada responsabilidad para el puesto devengado.	32	22%
c	La responsabilidad es acorde al puesto y salario devengado.	32	22%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

El 56% del personal de enfermería indicó que es demasiada responsabilidad para el salario devengado; el 22% responde que es demasiada responsabilidad para el puesto devengado; y el otro 22% contesta que la responsabilidad es acorde al puesto y salario devengado.

Responsabilidad “ejecutar las funciones confiadas, así como la relevancia de la gestión sobre los recursos materiales, humanos y el nivel de influencia que se posee sobre los resultados esperados” (Megías & Castro, 2018, p. 37).

La demasiada responsabilidad para el salario devengado y la demasiada responsabilidad para el puesto devengado es la razón principal por la que el personal de enfermería da más del 100% por lo que les ocasiona cansancio laboral.

Tabla 15

15. *¿Considera usted que en su servicio se da el estrés laboral por?*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Exigencias y presiones laborales.	78	53%
b	Falta de apoyo de sus supervisores y colegas.	60	41%
c	No se da el estrés laboral.	8	6%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

El 53% del personal de enfermería cree que en su servicio se da el estrés laboral por exigencias y presiones laborales; EL 41% responde que es por la falta de apoyo de sus supervisores y colegas; y el 6% indica que no se da el estrés laboral.

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Stavroula , Griffiths, & Cox, 2004, p. 3)

En Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt por la dimensión y complejidad con la que cuenta el servicio, es inevitable que existan exigencias y presiones laborales, por esa razón el personal de enfermería necesita mayor apoyo de los supervisores y colegas que laboran conjuntamente para la pronta recuperación de los pacientes.

Tabla 16

16. *¿Qué incidencias más frecuentes existen en el servicio que le ocasionan estrés laboral?*

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Muertes de pacientes.	25	17%
b	Accidentes laborales.	20	14%
c	Pacientes muy graves.	47	32%
d	Ninguna de las tres.	54	37%
Total		146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

El 17% del personal de enfermería manifiestan que las incidencias más frecuentes en el servicio que les ocasiona estrés laboral son las muertes de pacientes; mientras que el 14% seleccionan que son los accidentes laborales; un 32% indican que son por los pacientes muy graves y un 37% responden que ninguna de las tres opciones le ocasiona estrés laboral.

En algunas ocupaciones, como en los servicios de emergencia, los trabajadores podrían estar expuestos a situaciones de estrés emocional extremo, por ejemplo, al enfrentarse a un accidente que involucre pérdida de vidas. Como resultado, podrían sufrir un trastorno de estrés postraumático (TEPT). El estrés no sólo está relacionado con el trabajo. Muchos eventos de la vida pueden crear estrés a una persona. Dicho estrés y el comportamiento resultante pueden acabar por salir a flote en el trabajo. Los eventos como la pérdida de un cónyuge, el divorcio, la separación, la pérdida del empleo, el embarazo, el enfermar o lesionarse, o el asumir una deuda grande, dan lugar a un incremento de exigencias cuyo control puede sobrepasar las posibilidades de la persona. (Forastieri, 2012, p. 34)

Las incidencias más frecuentes que se da en el servicio de Emergencia de Adultos que ocasiona estrés laboral, es por la gravedad en la que reciben a los pacientes y la cantidad de muertes que se presentan en el servicio.

Tabla 17

17. ¿Cómo se siente con el estrés que maneja en el servicio?

Literal	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a	Cómoda/o conmigo mismo.	45	31%
b	Vulnerable y débil.	33	23%
c	Ansiosa/o.	68	46%
	Total	146	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos, Hospital Roosevelt, acerca del Estrés Laboral. 2023.

El 31% del personal de enfermería señaló que se siente cómoda/o consigo misma/o; el 23% se considera vulnerable y débil; y un 46% vulnerable con el estrés que se maneja en el servicio.

Hasta hace bien poco tiempo, y todavía hoy sucede erróneamente, el estrés, que es una situación que no sólo se produce en el medio de trabajo sino en otros ámbitos de la vida personal y social, era considerado como un problema únicamente personal, por lo que debía ser afrontado por la persona o individuo afectado, considerado especialmente vulnerable o débil. (Observatorio permanente riesgos psicosociales, 2006, p. 9)

“En alguna ocasión, casi todas las personas han sentido estrés laboral y esto ocurre a pesar de que dicho trabajo les guste y se sientan cómodos con el mismo” (Megías & Castro, 2018, p. 7).

A pesar del estrés que existe en el servicio de Emergencia de Adultos, no siempre afecta a todo el personal de enfermería. Y no siempre afecta en la misma densidad y por lo consiguiente su forma de actuar o asimilarlo es diferente de cada una.

VIII. CONCLUSIONES

1. En relación al factor institucional, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, se determinó que este factor se encuentra comprometido como causa de estrés, generando en el personal de enfermería que labora en la Emergencia de Adultos; sobre todo porque el personal indicó que el ruido y la temperatura del ambiente, son inadecuados y que les dificulta la concentración para ejecutar las tareas asignadas en cada turno; y esto es ocasionado principalmente por el hacinamiento derivado de la alta afluencia de pacientes y familiares ingresados en el servicio.
2. De los resultados obtenidos relacionado al factor económico, se identificó que de dicho factor prevalece el estrés en el personal de enfermería que pertenecen al servicio de Emergencia de Adultos; ya que la población de estudio respondió que sus funciones van de acuerdo a la necesidad y exigencia del servicio; esto debido a las demandas excesivas de pacientes, la falta de organización y la carencia de trabajo en equipo. Otra de las causas de estrés en el personal de enfermería, es el percibir que existe riesgo de perder el empleo; producto de no ser parte del personal presupuestado.
3. En el factor social, a través del cuestionario se evidenció los resultados obtenidos, encontrando la causa del estrés en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos; según respuesta del instrumento se deduce que la discriminación es relevante en el servicio; debido a las actitudes de superioridad por el nivel académico, por el puesto que ocupan o por el tiempo prolongado que tienen laborando en la institución, tanto del propio personal de enfermería como del personal de medicina.
4. Por los resultados encontrados en la investigación, según el factor personal, se identificó en el factor el motivo del estrés en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos; mayormente por que el personal de enfermería refiere que la falta de recursos en el servicio, les ocasiona

desmotivación y fracaso personal. Esto se debe a la falta de motivación que el personal tiene y por el cansancio laboral, han olvidado que la prioridad del servicio es buscar solución y mantener al paciente en las mejores condiciones y sobre llevar la responsabilidad que se tiene a cargo a pesar que no va acorde al salario y puesto devengado.

5. Del indicador de estrés laboral, por los altos porcentajes reflejado en los resultados del estudio, se determinó que el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos de Hospital Roosevelt, sufre de estrés laboral; ocasionado por las exigencias y presiones laborales, el sentir la falta de apoyo de supervisores y colegas, por las incidencias de muertes y gravedad de pacientes que presencia día con día el personal. Provocando en ellos vulnerabilidad y ansiedad.

IX. RECOMENDACIONES

1. Mejorar el rendimiento del personal de enfermería y obtener de ellos cero errores, se recomienda que el jefe del servicio solicite apoyo al Departamento de Comunicación Social, para mejorar la organización de entrada y salida de los familiares de los pacientes del servicio de Emergencia de Adultos, de forma ordenada y silenciosa; de esa forma se reducirá el exceso de ruido que dificulta la concentración de las labores del personal de enfermería.
2. Que Director del Hospital en conjunto con Sub Directora del Departamento de Enfermería y personal de Recursos Humanos gestionen y propongan al personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia de Adultos sobre todo aquellos colaboradores que se destacan por su evaluación anual para que sean ellos los próximos en optar a una plaza presupuestada lo que a la vez se incentivará hacer mejor su labor diaria.
3. Que Director del Hospital conjuntamente con integrantes de Sub Dirección de Medicina y de Enfermería del Hospital Roosevelt, establezcan medidas necesarias y reportar con llamada de atención aquellas personas del personal de enfermería y medicina que discriminan a sus compañeros de equipo de trabajo. Para que exista entre ellos armonía y respeto sin discriminación.
4. Para mejorar la autoestima del personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos. Que supervisora de educación con apoyo del jefe del servicio gestionen y programen talleres de motivación dirigidos por expertos en salud mental y realizar ejercicios de relajación, manejo de estrés laboral y programarlo conjuntamente con el programa educativo.
5. Que Director del Hospital en conjunto con Sub Directora del Departamento de Enfermería establezcan una programación de actividades culturales recreativas y excursiones, exclusivamente para el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos. Por lo menos a inicio, mediado y fin de año a lugares

donde predomine la naturaleza para poder intercambiar la energía negativa con la positiva que ella proporciona, y ser parte de aporte para el personal para reducir el estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, J. (2010). Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Obtenido de https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Alligood, M. R., & Tomey, A. M. (2011). Modelos y teorías en enfermería. Barcelona: Elsevier España. Obtenido de https://www.academia.edu/11289973/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed_medilibros
- Bembibre, C. (junio de 2022). Definición de factores. Obtenido de Definición ABC su diccionario hecho fácil: <https://definiciónabc.com/factores/>
- Cano, B. M. (2015). "Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenando Jorge Vides Molina". Huehuetenando. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Cano-Betzaida.pdf>
- Código de Trabajo. (5 de mayo de 1961). Diario Oficial de la República de Guatemala Centro América de Guatemala: El Congreso de la República de Guatemala.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2004). Estrés Laboral. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/Torrelaguna. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Europeas, O. d. (2003). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Obtenido de <https://bit.ly/2VkGySD>
- Forastieri, V. (2012). Guía del formador SOLVE: integrado la promoción de la salud a las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo en el lugar de trabajo. Obtenido de

https://www.academia.edu/26095797/Oficina_Internacional_del_Trabajo_Gu%C3%ADa_del_formador

Guillén Subirán, D., & Pastrana Jiménez, D. I. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>

Hernández Nuñez, N. I. (2012). "Causas y efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería". Guatemala.

Hospital Roosevelt. (14 de octubre de 2021). Historia del Hospital Roosevelt. Obtenido de Hospital Roosevelt: <http://www.hospitalroosevelt.com/HISTORIA-DEL-HOSPITAL-ROOSEVELT>.

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Suiza: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243>

Megías Lizancos, F., & Castro Molina, F. (2018). Manejo del estrés en profesionales sanitarios. Obtenido de <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Meg%C3%ADas-FJ-Castro-Manejo-del-estr%C3%A9s-en-profesionales-sanitarios.pdf>

Observatorio permanente riesgos psicosociales. (2006). Guía sobre el estrés ocupacional. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf

OIT, O. I. (2013). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Obtenido de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud (OMS/OPS). (28 de abril de 2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, lo trabajadores y las sociedades. Obtenido de OPS/OMS: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0%20consultado%20el%2029%20de%20septiembre%20del%202022

Reglamento de la Ley de Servicio Civil. (30 de enero de 1998). Diario Oficial de la República de Guatemala Centro América: Congreso de la República de Guatemala.

Rodríguez Torres, G. (2017). Factores psicosociales laborales que determinan el estrés en personal médico y de enfermería del Hospital General Fresnillo. Zacatecas. Obtenido de <http://ricaxcan.uaz.edu.mx/jspui/bitstream/20.500.11845/1554/1/GILBERTO%20RDGZ..pdf>

Rubio Alcalá, F. (2007). Como afrontar el estrés laboral. Obtenido de http://www.uhu.es/fernando_rubio/universidad/INVESTIGACION/my_publications_to_download_archivos/2008%20libro%20COMO%20AFRONTAR%20EL%20ESTRES%20LABORAL.pdf

Sagastume, N. (2012). "Síndrome de burnout en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala". Guatemala.

Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. Hidrogénesis, revista del Instituto Costarricense de acueductos y alcantarillados, 55. Obtenido de

<https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/Revista%20Hidrognesis/Revista%20Hidrog%C3%A9nesis%20Vol.%208%20No.2.%202010.pdf>

Sanders, S. E. (2016). Estrés laboral en personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tesis de maestría. Tegucigalpa, Honduras. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>

Stavroula , L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de <https://bit.ly/2VDEpAm>

Tarradellas, J. (2008). Stop al estrés: Cómo gestionar el estrés laboral. Recuperado el 4 de octubre de 2022, de <https://bit.ly/3cuPhHE>

Varcárcel, J. (2014). Otros factores de riesgo: El estrés. Obtenido de <https://bit.ly/2VIFlxO>

ANEXO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA



Código: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de este documento doy mi consentimiento a la Enfermera Profesional Melinda Flores Gregorio Estudiante de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala, para formar parte en la investigación del tema. **“Factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt”**.

Es de mi conocimiento que el cuestionario que responderé será usado con fines de investigación y toda información obtenida será estrictamente confidencial, únicamente se utilizará en esta investigación, además se me ha informado el objetivo de la investigación y en el momento de causar incomodidad o riesgo de algún daño podré retirarme cuando lo desee.

Guatemala, _____ de _____ de 2023

Firma del encuestado

Firma de la investigadora



Código: _____

Fecha: _____

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de preguntas, en las que usted debe elegir una sola respuesta, marcando con una ("X"). El presente cuestionario tiene como objetivo Describir los factores que determinan el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Roosevelt, se le recomienda ser lo más sincero posible.

1. ¿Cuántas horas trabaja a la semana?

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| ☐ | a. 36 a 42 horas. |
| ☐ | b. 45 a 48 horas. |
| ☐ | c. Más de 48 horas. |

2. Considera que la iluminación de las instalaciones y del área de trabajo:

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | a. Ocasionan fatiga ocular. |
| ☐ | b. Facilitan la ejecución de las labores. |
| ☐ | c. Dificultan la ejecución de las labores. |

3. Considera que los ruidos en su área de trabajo:

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | a. Dificulta la concentración. |
| ☐ | b. Crea incomodidad para realizar tareas. |
| ☐ | c. Es adecuado. |

4. Considera que la temperatura alta o baja en las instalaciones de su área de trabajo:

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | a. Reduce la capacidad de atención y concentración. |
| ☐ | b. Crea apatía e irritabilidad. |
| ☐ | c. Favorece para la ejecución de las labores. |

5. Considera que la rutina laboral le ocasiona:

- ☐ a. Aburrimiento de estar en el mismo servicio.
- ☐ b. Frustración al realizar las tareas.
- ☐ c. Facilidad para realizar las tareas.

6. Considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros:

- ☐ a. Facilitan la ejecución de las labores.
- ☐ b. Afectan a nuestro bienestar mental y físico.
- ☐ c. Obstaculizan la ejecución de las labores.

7. ¿Cuenta usted con otro trabajo adicional a este?

- ☐ a. Si
- ☐ b. No

8. Considera usted que sus funciones van de acuerdo a:

- ☐ a. La necesidad y exigencia del servicio.
- ☐ b. La contratación según el nivel académico.
- ☐ c. La habilidad y destreza en la que se desempeña.

9. ¿Ha percibido que su empleo sea inestable o que esté en riesgo de perderlo?

- ☐ a. Cada vez que se renuevan contratos.
- ☐ b. Cada vez que hay evaluación del desempeño del personal.
- ☐ c. Cuando contratan personal de enfermería.
- ☐ d. No existe riesgo de perderlo.

10. ¿Cuál es su estado civil?

- ☐ a. Soltera/o
- ☐ b. casada /o
- ☐ c. Viuda/o

11. ¿Alguna vez se ha sentido discriminada/o por su sexo, raza, religión, creencias o nivel académico?

- ☐ a. Nunca.
- ☐ b. Rara vez.
- ☐ c. Muchas veces.

12. ¿Cómo se siente al darse cuenta que hacen falta recursos en el servicio?

- ☐ a. Desmotivada/o de continuar con las tareas.
- ☐ b. Fracasada/o por no contar con lo necesario.
- ☐ c. No me afecta y continúo con las tareas.

13. ¿Qué es lo que más le motiva de su trabajo?

- ☐ a. La relación con sus compañeros.
- ☐ b. El salario.
- ☐ c. El trabajo en sí.
- ☐ d. No se siente motivada/o.

14. ¿Considera usted que la responsabilidad que tiene a su cargo es acorde con el puesto y el salario devengado?

- ☐ a. Demasiada responsabilidad para el salario devengado.
- ☐ b. Demasiada responsabilidad para el puesto devengado.
- ☐ c. La responsabilidad es acorde al puesto y salario devengado.

15. ¿Considera usted que en su servicio se da el estrés laboral por?

- ☐ a. Exigencias y presiones laborales.
- ☐ b. Falta de apoyo de sus supervisores y colegas.
- ☐ c. No se da el estrés laboral.

16. ¿Qué incidencias más frecuentes existen en el servicio que le ocasionan estrés laboral?

- ☐ a. Muertes de pacientes.
- ☐ b. Accidentes laborales.
- ☐ c. Pacientes muy graves.
- ☐ d. Ninguna de las tres.

17. ¿Cómo se siente con el estrés que maneja en el servicio?

- ☐ a. Cómoda/o conmigo mismo.
- ☐ b. Vulnerable y débil.
- ☐ c. Ansiosa/o.