“**FACTORES LABORALES ESTRESANTES EN LAS ENFERMERAS DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL - PIURA 2017**”

**“STRESSFUL WORK FACTORS IN EMERGENCY NURSES IN A HOSPITAL - PIURA 2017”**

 Gonzaga Guanilo Micaela del Rosario 1.

López Calle Ángela Del Socorro 2

Teófila Esperanza Ruiz Oliva 3

**RESUMEN:**

**Objetivo general:** Determinar los factores laborales estresantes en las enfermeras de emergencia hospital de la Amistad Perú-Corea II-2 Santa Rosa - Piura 2017.

**Objetivos específicos:** Identificar los factores laborales estresantes ambientales en las Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú - Corea II-2 Santa Rosa. Piura. 2017.Identificar los factores laborales estresantes según las condiciones de trabajo en las Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú - Corea II-2 Santa Rosa. Piura. 2017.Identificar los factores laborales estresantes personales en las Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú - Corea II-2 Santa Rosa. Piura.2017. **Método:** Cuantitativo, descriptivo y transversal. **Resultados**: Los factores ambientales específicamente el exceso de calor produce estrés en el desempeño de las funciones del personal (76%), las condiciones de trabajo (48%) y familiares (33%), Las enfermeras se enfrentan continuamente a una sobrecarga traumática al confrontar con el sufrimiento humano y la muerte, además el número de pacientes atendidos no es coherente con la cantidad de profesionales que atienden en el servicio generando sobrecarga laboral limitando el cuidado del paciente. Los factores personales que le generan mayor nivel de estrés son las dudas que siente posterior al cumplimiento de una indicación o realización de un procedimiento o (72%). Todo lo mencionado es alarmante puesto que por la labor que desarrollan y la naturaleza misma del servicio, estos aspectos no deben afectarlos. **Conclusiones:** El enfermero necesita poseer un equilibrio físico y psíquico para cuidar a la persona efectiva y eficientemente.

Palabras clave: Factores laborales, estrés, servicio de emergencia.

## ABSTRACT

General Objective: To determine the stressful labor factors in emergency nurses Hospital de la Amistad Peru-Corea II-2 Santa Rosa - Piura 2017. Specific objectives: Identify the environmental stressful labor factors in the Nurses working in the Emergency Service of the Hospital of Friendship Peru - Korea II-2 Santa Rosa. Piura. Identify the stressful work factors according to the working conditions in the Nurses working in the Emergency Service of the Hospital of Friendship Peru - Korea II-2 Santa Rosa. Piura. Identify personal stressful work factors in Nurses working in the Emergency Service of Friendship Hospital Peru - Korea II-2 Santa Rosa. Piura. Method: Quantitative, descriptive and transversal. Results: Environmental factors specifically excess heat causes stress in the performance of staff functions (76%), working conditions (48%) and family members (33%), nurses continually face traumatic overload when confronted with human suffering and death, plus the number of Patients treated is not consistent with the number of professionals who attend in the service generating work overload limiting the care of the patient. The personal factors that generate the highest level of stress are the doubts you feel after completing an indication or performing a procedure (72%). All of the above is alarming since, because of their work and the very nature of the service, these aspects should not affect them. Conclusions: The nurse needs to possess a physical and psychic balance to care for the person effectively and efficiently.

Keywords: labor factors, stress, emergency service.

1 Licenciada en Enfermeria. Hospital de la Amistad Perú - Corea II-2 Santa Rosa. Piura. Autora.

2 Licenciada en Enfermeria. Hospital de la Amistad Perú - Corea II-2 Santa Rosa. Piura.Autora

3Doctora en Ciencias de la Educación. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Asesora.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral son las reacciones fisio psicológicas producida por la excesiva presión que tiene lugar en el trabajo o factores ajenos al trabajador como **consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla con calidad.** Los síntomas pueden presentarse desde un ligero cambio de humor hasta graves depresiones las que casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.1 En la actualidad constituye un problema de gran relevancia y repercusión social por lo que recomiendan acciones o respuestas para manejarlo, siendo esto difícil porque el origen y evolución de este varían de una persona a otra.

EL hospital es un lugar donde la enfermera se interrelaciona con el equipo de salud, pacientes y familias, enfrentándose ante situaciones complejas que conllevan a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos, cuando disminuye su capacidad de respuesta se produce una disminución progresiva en el organismo, el mismo que conduce a un estado de deterioro caracterizado por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.1

En las Ciencias de la Salud, enfermería es considerada como una profesión estresante, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos relacionados con el estrés2 y a su vez se asocia con insatisfacción laboral, absentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo o abandono de la profesión. 3

La Organización Mundial de la Salud 4 estima que a nivel mundial entre el 5% y 10% de los trabajadores de los países desarrollados padecen estrés laboral y en los países industrializado del 20% al 50%.

En América Latina, los porcentajes de estrés laboral se encuentran en continuo aumento anual, en Argentina el 65% de los trabajadores en Capital Federal sufre estrés laboral en su trabajo y un 18% en el interior del país por lo que se debe adoptar medidas preventivas tempranas en materia de estrés laboral para reducir los costos económicos y sociales tanto para el trabajador como para el empleador.5 Investigaciones señalan que el 25% de enfermeras poseen estrés condicionadas por las características negativas del entorno laboral como la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol a desempeñar y la baja autoestima o valoración profesional 6.

Las demandas que presenta la vida diaria suelen ser excesivas para la enfermera, lo cual conlleva a un desequilibrio frente a la tolerancia de cada una, convirtiéndose de esta manera el estrés como la causa principal de las diferentes manifestaciones entre ellas dolencias físicas, problemas emocionales como la ansiedad y conductuales como las conductas hostiles, agresivas que van deteriorando el desempeño laboral de la enfermera.

La Institución en estudio se encuentra ubicada en el departamento de Piura, provincia de Piura, distrito 26 de octubre, cuenta con diferentes especialidades médicas que hacen que la población acceda a nuestros servicios de salud los cuales cuentan por ser del MINSA con Seguro Integral de Salud (SIS) beneficiándose de esta manera con dichos servicios. La capacidad resolutiva es limitada por el mismo nivel que tiene y tiene que coordinar con otras instancias para solucionar problemas de salud más complejos.

La Unidad de Emergencia de este nosocomio, está estructurada en la parte física por cinco áreas, no cuentan con los criterios técnicos para proporcionar seguridad y protección a los pacientes durante su atención, constituyéndose en una gran limitante; pese a ello se brinda atención frente a la necesidad, ya que en la ciudad de Piura es el único hospital del MINSA que atiende la demanda de los demás establecimientos de salud tanto del Alto Piura, Bajo Piura y Piura como ciudad. Depende de un estamento superior según la organización del centro hospitalario. Tiene como finalidad brindar atención oportuna y eficaz para el manejo del paciente para disminuir las tasas de morbimortalidad en la ciudad de Piura; ya que el Centro Hospitalario es el Único Hospital que cubre la demanda en la ciudad de Piura perteneciente al MINSA, encontrándose otro hospital en la ciudad perteneciente a ESSALUD sector privado y los convenios establecidos MINSA-ESSALUD.

La enfermera de esta unidad se ve impulsada por la responsabilidad que tiene en el cuidado de la persona con diferentes patologías y procedimientos a realizar, las cuales por el nivel resolutivo del hospital son de mediana complejidad.

El objetivo del grupo humano que labora en este servicio es lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento, haciendo esfuerzos para controlar las situaciones existentes de los procedimientos como son: El manejo de equipos de alta complejidad como manejo de ventiladores mecánicos, bombas de infusión, catéteres venosos centrales, intubación endotraqueal, catéter percutáneo, nutrición parenteral, nutrición enteral, etc. Se realiza dentro de la atención diaria, recargando la cantidad de trabajo de la enfermera por la demanda de pacientes y su limitado número de profesionales de enfermería lo que condiciona estrés en el personal de salud.

El ambiente hospitalario se considera como factor determinante de estrés en la que cada persona presenta respuestas muy individualizada, originando diversas patologías físicas y mentales. 7.

Actualmente la enfermera de la unidad de Emergencia del hospital, se enfrenta a una diversidad de situaciones o acontecimientos estresantes tales como: avances tecnológicos, cambios de la vida moderna y los diferentes roles que debe de desempeñar. Toda esta problemática existente origina la presencia de trastornos fisiológicos y psicológicos 8.

 En el año 2013, se llevó a cabo la implementación y capacitación de personal de enfermería en el manejo de pacientes críticos estableciéndose un plan de capacitación tanto en la parte operativa como en la parte de logística, manejo de equipos ventilador mecánica, reanimación para actuar in situ en la toma de decisiones que mejoren la salud del paciente crítico, contándose con 5 áreas de emergencia, 33 recursos humanos profesionales de enfermería distribuidos en los servicios de: Triaje, emergencia pediátrica, emergencia adulto, emergencia cirugía, trauma shock y Unidad de cuidados Intensivos ; los cuales rotan alternadamente cada dos meses a modo de disminuir el estrés que demanda el trabajo en dicha Unidad.

Debido al actual papel que desempeña la enfermera del servicio de emergencia del hospital en estudio, complejo, variado y en desarrollo, motiva a realizar el estudio para determinar los factores que afectan su normal desarrollo en la práctica profesional para dar un cuidado enfermero pertinente y coherente con el código deontológico de enfermería que rige el laburo de la profesión.

Por las razones antes mencionadas las investigadoras se formulan el problema ¿Cuáles son los factores laborales estresantes en las Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú - Corea II-2 Santa Rosa? Piura 2017?

El objetivo general de la investigación es determinar los factores laborales estresantes en las enfermeras de emergencia hospital mencionado.

Así también se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar los factores estresantes en las dimensiones aspectos personales, aspectos familiares, aspectos ambientales, condiciones de trabajo y trabajo en equipo, en los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del nosocomio en estudio.

Esta investigación se justifica por cuanto el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital mencionado, se enfrenta a continuas situaciones complejas como atención de pacientes que llegan heridos por arma, accidentes de tránsito, dificultades severas para respirar, casos de heridas con hemorragia, traumatismos craneoencefálicos, etc; en donde debe tener desarrollada competencias y habilidades para mantener la calma y dar un cuidado u asistencia pertinente en la situación misma de la emergencia.

Se justifica además porque este estudio deja un aporte metodológico en cuanto al instrumento que se utilizó en el recojo de la información, de manera que será útil como referente para posibles investigaciones en otros establecimientos de salud donde se desee evaluar la variable en estudio.

Los resultados de la investigación darán una descripción de la realidad existente en el servicio de emergencia respecto a los factores que afectan y generan estrés en enfermería, de esa manera se podrán abordar los mismos para tomar medidas tanto preventivas, correctivas y acciones para solucionar la problemática y los profesionales puedan desempeñar su labor de manera óptima en beneficio de la persona cuidada.

# **MATERIAL Y MÉTODOS**

1.
2.

La investigación descriptiva, describe “cómo es” o “cómo está” la situación real de la variable a estudiarse respecto a la población, se realizó el análisis numérico de los datos aplicando procedimientos estadísticos, buscando medir independientemente la variable para determinar los factores estresantes9.

Fue transversal, para Hernández et al.9 el fenómeno por investigar se capta, según se manifiesta en un solo momento durante un período de recolección de datos, para este estudio se recogió la información mediante la aplicación de la encuesta por única vez.

El diseño que siguió el estudio es no experimental, debido a que no se realizó ninguna intervención a la variable, es decir se recogió la información de la variable en estudio tal cual se manifestaba en la realidad sin modificarla.

El diseño que representa esta investigación es el siguiente:

M O

Donde:

M = Enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia.

O = Observación de los factores estresantes en enfermeras.

La población censal fue de 33 enfermeras del servicio de emergencia del hospital en estudio10.

Se consideró los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

* Enfermeras que laboran en servicio de emergencia del Hospital seleccionado para el estudio.
* Enfermeras que aceptaron participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

* Enfermeras del servicio de emergencia que se encontraban de vacaciones o licencia.
* Enfermera coordinadora del servicio.

Se aplicó la encuesta de manera personal a cada enfermera del servicio de emergencia donde existió una interacción entre encuestador y encuestado 9.

El instrumento utilizado en el estudio fue elaborado por las investigadoras y validado por expertos. Los mismos que realizaron sugerencias al instrumento y que fueron tomadas por las investigadoras para la mejora en el recojo de la información.

Los profesionales que validaron el instrumento tienen grado de magister y son especialistas en el área de emergencia, se tuvo a consideración los siguientes puntos: relación existente entre el ítem y la variable, relación entre el ítem y la dimensión, relación existente entre el ítem y la opción de respuesta, cada experto evaluó cada ítem del instrumento. Las sugerencias de los expertos se tomaron para mejorar el mismo.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo que resultó ser mayor a 0.80; lo cual asegura que es un instrumento altamente confiable. La encuesta contiene un total de 44 ítems, se empleó el instrumento con respuesta dicotómica con una valoración de Si = 1, NO = 0 según la respuesta dada. Al final se codificó cada opción de respuesta.

Para las dimensiones: factores ambientales se consideraron del ítem 01 al 07 (Puntaje 0-7), para las condiciones de trabajo del 08 al 15 (Puntaje 0-8), para los aspectos personales de 17 al 32 (Puntaje 0-16), para el trabajo en equipo del 33 al 42 (Puntaje 0-10), y la dimensión problemas familiares del ítem 43 al 44 (Puntaje 0-2).

El instrumento de investigación fue aplicado previo a solicitar el consentimiento informado al profesional de enfermería para que otorgue su aceptación de participar en el estudio, la aplicación de la encuesta tuvo un promedio de duración de 30 minutos, el cual fue aplicado por los investigadores, será de naturaleza anónima, permitiendo la recolección de datos.

La información fue recolectada, previa solicitud del permiso respectivo al director del hospital y la jefa del servicio en el marco de las fechas programadas en el cronograma del proyecto.

Recolectada la información fue organizada para su respectivo análisis estadístico, mediante tablas de distribución de frecuencia; para los datos de las dimensiones se realizó la codificación dicotómica de los valores para evaluar la puntuación y mediante un análisis descriptivo de los resultados se explicó el comportamiento de la variable en estudio, el procesamiento realizado fue mediante el programa estadístico SPSS V22 – español y Excel.

##

En el proceso de investigación se garantizó la protección y respeto de los derechos de la enfermera, para ello se tuvo en cuenta los principios éticos según Belmont 11.

Principio de Beneficencia: se evitó cualquier daño físico o psicológico de las participantes por sobre todas las cosas en todo momento de la investigación, se brindó información, asegurando y garantizándoles que la información que proporcionen no sería utilizada en su contra.

Principio de Respeto a la Dignidad Humana: el derecho a la autodeterminación, y al conocimiento irrestricto de la información, se practicó

cuando las personas que formaron parte de la muestra voluntariamente decidieron su participación en la investigación, sin el riesgo de represalias o a un trato prejuiciado, estableciendo una relación de confianza recíproca y teniendo derecho de pedir explicaciones en caso de no entender o retirarse de la investigación cuando no estén de acuerdo. Para ello firmaron un “Consentimiento Informado” aceptando participar en el estudio.

Principio de Justicia: Los participantes tienen derecho a un trato justo y equitativo y a la privacidad antes, durante y después de su participación, cumplimiento de todos los acuerdos establecidos entre el investigador y el sujeto, acceso de los participantes al personal de la investigación en cualquier momento a fin de aclarar cualquier información, trato respetuoso y amable en todo momento.

El derecho a la privacidad se aplicó a los sujetos confirmándoles que la información contenida durante el estudio sería mantenida en la más estricta confidencialidad o anonimato.

#

# **RESULTADOS**

Tabla 1

Factores laborales estresantes en Enfermeras

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Si | No | Total |
| Indicadores  | N° | % | N° | % | N° | % |
| Ruidos excesivos | 15 | 45 | 18 | 55 | 33 | 100 |
| Mala iluminación en el ambiente  | 16 | 48 | 17 | 52 | 33 | 100 |
| Desorden en la los equipos | 19 | 57 | 14 | 43 | 33 | 100 |
| Ambiente contaminado y sucio | 15 | 45 | 18 | 55 | 33 | 100 |
| Área recomendada para trabajar | 16 | 48 | 17 | 52 | 33 | 100 |
| Exceso de calor  | 24 | 72 | 9 | 28 | 33 | 100 |
| Exceso de frio | 14 | 42 | 19 | 58 | 33 | 100 |

*Fuente: Cuestionario aplicado a las enfermeras.*

En la tabla 1 se observa que el mayor porcentaje de enfermeras refieren que en el trabajo no están expuestas a factores estresantes de trabajo en equipo (91%) ni personales (76%) además refieren que los factores familiares (67%) no interfieren en las labores de trabajo; el 76% manifestaron que las condiciones ambientales existentes en el servicio si con causales de la presencia de estrés en las enfermeras, así como las condiciones de trabajo (48%).

Dentro de los factores ambientales las enfermeras señalaron que el exceso de calor (72%) es el factor más estresantes en las enfermeras, seguido del orden en la disposición de equipos (57%), en un mismo porcentaje del 48% se encuentra la mala iluminación en el ambiente y el Espacio recomendado para trabajar, en un 45% refieren que son los ruidos excesivos y el ambiente sucio y contaminado y en un menor porcentaje del 42% refieren que es el exceso de frío.

Según las condiciones de trabajo las enfermera dirigen su opinión en que la sobrecarga de trabajo (57%) es la que mayor estrés les produce, seguido de las interrupciones frecuentes de las tareas (54%), rotación permanente (51%), en un mismo porcentaje Información insuficiente sobre los pacientes y recibe críticas del equipo de la salud (46%), en un menor porcentaje las estresa la ausencia del personal médico en urgencias (42%).

Entre los factores estresantes personales las enfermeras refirieron tener estrés cuando no siente confianza en sí misma al momento de realizar las actividades propias del trabajo (90%), incapaz de realizarse una autocrítica y aceptar haber cometido errores (81%), atención a cualquier eventualidad (78%), 75% no se siente preparado para atender su trabajo en un menor porcentaje que sigue siendo alto puesto que fluctúa entre 40 a 70% inseguridad para cometer errores y tomar decisiones en el trabajo entre otros mencionados en la tabla lo que si es totalmente favorable es que ante una situación de estrés la enfermera no consume cigarrillos ni hace uso de otras sustancias para tranquilizarse.

El mayor porcentaje de enfermeras no saben o tienen dificultades para trabajar en equipo lo cual si es preocupante puesto que para que se brinde una atención de calidad se debe trabajar en conjunto con los profesionales o compañeros de trabajo ya sea para realizar coordinaciones o aceptar sugerencias lo cual genera estrés durante el desarrollo de su labor diaria.

El 45% de las Enfermeras presentan estrés motivado por la dificultad de cumplir paralelamente las obligaciones familiares con las exigencias laborales; al no cumplir satisfactoriamente con las demandas, presenta alteraciones relacionadas con el estrés y el 42% la presencia de conflictos en sus relaciones familiares.

**DISCUSIÓN**

El estrés es una respuesta fisiológica o psicológica adaptativa de la persona ante un estresor, que ayuda a responder las situaciones difíciles que lo requieren, el cuerpo realiza un sobreesfuerzo, logrando procesar más información sobre el problema y actuar en el, pero tiene limitaciones por lo que aparece el agotamiento.12

En el estudio el mayor porcentaje (76%) presentaron estrés ante factores ambientales, se sabe que estos se inician ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento 13.

La psicología laboral refiere que las demandas del trabajo, exigencias y características de estas además de su desorganización, pueden desencadenar estrés disminuyendo el rendimiento y la satisfacción laboral percibida por cada trabajador 13

El 48% de enfermeras manifestaron que también la condición de trabajo les causa estrés, como  la escasez de tiempo libre, problemas de espacio físico, ruidos ambientales, cambios de turnos, problemas de roles, salarios bajos, así mismo la formación específica, promoción profesional, malas relaciones intergrupales y sobre todo la falta de apoyo de superiores y subordinados considerando que el factor del trabajo en equipo, es un problema cuyo origen se encuentra en la organización del puesto de trabajo.

Reconociendo que el trabajo hospitalario es fuente de estrés, es difícil contar con instrumentos que permitan prever, cuando una situación de trabajo es susceptible de originar a los trabajadores estados de estrés o fatiga mental como lo consideran algunos 14.

En la generación del estrés es importante valorar como el sujeto experimenta sus necesidades, deseos y expectativas en relación con lo que el entorno le demanda, esto sería el fracaso del individuo en su intento de buscar un ajuste con la realidad para adaptarse al entorno, tener control sobre sí mismo, sobre el mundo que le rodea y su futuro inmediato 14.

Otro de los factores estresantes es no saber cómo trabajar en equipo, aunque el porcentaje es bajo (9%), es decir la participación de varias personas donde cada una hace una parte con un objetivo común, pero todos deberían saber hacerlo. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo15 y el 33% de enfermeras manifestaron la existencia de factores familiares productores del estrés, aquellos que afectan la salud y el bienestar de la familia el cual se presenta en forma individual en cada persona y es necesario aprender a manejar la serie de sintomatologías, signos y trastornos emocionales que conlleva esta condición 15.

Con respecto a los factores laborales estresantes ambientales en el estudio el 72% manifestaron la existencia de exceso del calor; se dice que cuando la temperatura supera los 26 ºC en cualquier hora del día y estación del año.

Otro factor estresante es el orden de la disposición de equipos que incluye todos los equipos que han sido utilizados en la prestación de servicios, cuando existe desorden causa estrés como en el estudio que en el 72% se presenta, en un mismo porcentaje del 48% refirieron del espacio recomendado para trabajar, el servicio de emergencia funciona las 24 horas del día, tiene como función atender pacientes de todo grupo etario con diversos padecimientos de presentación súbita que comprometen su vida.

La iluminación, es un factor importante en la seguridad del trabajador, esta debe ser la correcta ya sea natural o artificial, de no existir o ser esta deficiente causa cansancio visual, mareos y disminución del rendimiento laboral, en el estudio el 48% manifiestan que esto es una causa de estrés.

El 45% manifestaron trabajar en el ambiente sucio y contaminado, el manejo de ambiente hospitalario es considerado de gran importancia en la prevención y control de infecciones intrahospitalarias cuyas características de presentación es principalmente brotes epidémicos, el riesgo de contaminación no solo es dentro, sino también fuera del hospital ya que a través de la disposición y manejo de desechos que se producen en ellos se pueden transportar y dispersar contaminantes en el aire, de igual manera en un 45% se encuentra los ruidos excesivos originando cambios de conducta, entre otros, así mismo perjudica conciliar el sueño del paciente siendo un componente necesario en la recuperación física y emocional, otro factor es el excesivo frío el cual está presente en el 42% de trabajadoras, las temperaturas bajas le hacen perder agilidad, sensibilidad y precisión en las manos.

Los factores laborales estresantes según las condiciones de trabajo son aquellos que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional, se incluyen la disposición de los tres turnos de trabajo incluyendo los días festivos.

El mayor porcentaje (57%) de enfermeras refieren tener sobrecarga de trabajo, ejercer responsabilidades por la tarea de otros generándole insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, taquicardia, consumo de nicotina y otras adicciones esto incluye interrupciones frecuentes de las tareas (54%), siendo las más frecuentes en su práctica diaria las demandas de otros profesionales, llamadas de teléfono, demandas de acompañantes y familiares, detrás de cada interrupción se encuentra un aumento de los errores en los procedimientos y en la práctica clínica e inclusive la mala aplicación del proceso enfermero ya que éste necesita de una serie de pensamientos complejos y enlazados que obligan a la enfermera a procesar, analizar y tomar decisiones en varias direcciones a la vez, motivadas por la necesidad de atender a múltiples pacientes en el transcurso del mismo lapso de tiempo, con el añadido de hacer confluir todas las esferas del ser humano con las expectativas del paciente y la necesidad de alcanzar una atención de calidad 16.

Una rotación de servicio genera en la persona cambios relacionados como trabajar con nuevos grupos, adaptarse a nuevos ámbitos y actividades laborales, interviniendo el estado de ánimo de cada integrante y la relación de nuevos trabajos en equipo logrando la aceptación de este. Tanto la rotación de turnos y servicios se relaciona en mayor grado con una salud psicológica y rendimiento laboral menos satisfactorios, aumentando las licencias por enfermedad de los trabajadores.

El personal asignado a diversos servicios determina la dotación de personal de cada unidad en un momento dado, en las combinaciones o cambio de turno que se realicen deben tener en cuenta las capacidades y cualidades de cada uno para mantener la calidad de los cuidados que brinde, cuando esto no ocurre la rotación despierta sentimientos encontrados en los trabajadores provocando la negativa ante los cambios, lo contrario puede presentarse sentimientos positivos, como el entusiasmo por la posibilidad de un trabajo mejor, la liberación de viejos problemas y las expectativas de crecimiento o consolidación personal. En el caso del estudio el 51% de enfermeras manifestaron que los cambios de turno le generan estrés por la sobrecarga de trabajo o por no estar preparadas para todos los cambios intempestivos.

La información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales lo que ocurre en un 49% de las enfermeras investigadas. El 48% refieren que existe en el servicio falta de comunicación entre compañeras de trabajo sobre los problemas del servicio. El 46% recibe críticas del equipo de salud al igual que información insuficiente sobre los pacientes.

Otro factor es el manifestado por el 42% de enfermeras que refieren la ausencia del personal médico en urgencias.  Se espera que la atención sea oportuna para el paciente, entendiéndose por esta la disminución del riesgo de muerte o complicaciones mayores que afecten al paciente.

Entre los factores laborales estresantes personales en las Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia son que el 90% siente incapacidad y desconfianza en sí misma al momento de realizar sus diferentes actividades debido no esté bien informada para realizar la tarea asignada o se encuentra incapacitada; sin embargo, entre la presión para llevar a cabo un objetivo y la falta de información, el estrés puede ir en aumento como el caso de estudio17

Lo que es preocupante es que el 75% no se siente preparado para atender su trabajo, el 72% duda luego de cumplir algún procedimiento o indicación, el 81% se siente incapaz de realizarse una autocrítica e incapacitada para aceptar que en alguna oportunidad no ha tenido la razón en determinada situación.

Lo que es rescatable en el estudio es que si bien la enfermera diariamente se encuentra sometida a una serie de factores estresantes sólo el 12% de ellas consumen cigarrillos, u otras sustancias para tranquilizarse.

Otro de los factores estresantes que pueden presentarse en el trabajador son las obligaciones familiares que se cruzan con las del trabajo por diferentes motivos como son la falta de organización. En el estudio el 45% de enfermeras refieren atravesar por esta situación que la hacen mantener un esfuerzo continuo, sin una reposición adecuada de su capacidad laboral y el 42% problemas en sus relaciones familiares.

Los factores laborales estresantes familiares en las enfermeras son frecuentemente asociados a la ocurrencia de determinados eventos vitales o situaciones transicionales de la vida18. En el estudio el 42% reconocen tener problemas en sus relaciones, este es un factor causante de estrés.

Todo estrés supone un desgaste importante para el organismo, si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos, si esto ocurre el rendimiento y el cuidado que brinde el enfermero no será de calidad.

# **Conclusiones**

1. Los factores ambientales son los que generan mayor estrés (76%) en las enfermeras de emergencia, las condiciones de trabajo en el 48% y familiares en el 33%, lo cual es preocupante puesto que por la labor que desarrollan y la naturaleza misma del servicio, estos valores no deben afectar su labor.
2. El exceso de calor es un factor de mayor estrés en la dimensión estresantes ambientales que afectan significativamente en el desempeño de las funciones del personal. La sobrecarga traumática por la que atraviesa la enfermera derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte, el número de pacientes atendidos no coherente con la cantidad de profesionales que atienden el servicio, limita el cuidado de la persona Los factores personales que generan mayor nivel de estrés son cuando el profesional siente dudas, luego de cumplir algún procedimiento o indicación (72%) por lo que es necesario contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y efectiva.
3. La dificultad para trabajar en equipo e interacción con otros profesionales son factores laborales estresantes que puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales con implicancia en el cuidado de la persona, su bienestar emocional y vida particular. La dificultad en las obligaciones familiares es un factor que genera estrés en la dimensión aspectos personales (45%) la cual debe manejarse para dar una asistencia pertinente.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

1. Izquierdo F. Estrés laboral: no dejes que entre en tu vida. Artículo publicado en el número 72 de la [Revista 'Corazón y Salud'](http://www.fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/corazon-y-salud.html)**. Fundación española del corazón. [En línea]. Disponible en https://fundaciondelcorazon.com /blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20uno, salud%2C%20tanto%20mental%20como%20f%C3%ADsico.**
2. VR J. El estrés laboral: qué es, causas y síntomas España: Rama Editorial; 2012.
3. GH R. Nivel de Estrés en Enfermeras: Almadía; 2011.
4. Jesús CP. Factores laborales estresantes en profesionales. Revista Científica de Enfermería. 2011 Mayo.
5. Mercosurabc. http://www.mercosurabc.com.ar. [Online].; 2005 [cited 2017 junio 24. Available from: http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14.
6. TR E. Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2011.
7. V José. Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital Herder; 22011. FG Lidia. Actualmente la enfermera de la unidad de Emergencia de nuestro hospital, se enfrenta a una diversidad de situaciones o acontecimientos estresantes tales como: avances tecnológicos, cambios de la vida moderna y los diferentes roles que desempeña la enfe. Universidad de Oviedo, Oviedo; 2013.
8. Hernández R, Fernández R y Baptista P.. Metodología de la investigación. 6a Edición. México:; 2014.
9. Hospital Regional de Lambayeque. Acceso a la información. , Lambayeque; 2018.
10. Belmont CF. Meslin M, Shapiro H. Los principios éticos para la investigación con sujetos humanos. Revista. Washington: Georgetown University Pres:; 2015.
11. Nigari-hablemosdesaluducupacional.blogspot.pe/. [Online].; 2009 [cited 2017 Junio 24. Available from: <http://nigari-hablemosdesaluducupacional.blogspot.pe/>.
12. Nahomy CA. Estrés laboral en enfermería: Ra Ma Editorial; 2010.
13. Martín D. El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Informe tecnico. Institucion nacional de higiene en el trabajo; 2014. Gonzalo T. ceutaldia.com. [Online].; 2016 [cited 2017 Junio 24. Available from: <http://www.ceutaldia.com/articulo/sanidad/interrupciones-atencion-enfermera-pacientes-analisis-hospital/20160905093508148986.html>.
14. Salud180. http://www.salud180.com. [Online].; 2017 [cited 2017 Junio 24. Available from: <http://www.salud180.com/salud-dia-dia/5-causas-de-estres-laboral>.
15. Amaria S. La profesión de enfermería y su relación en la desintegración familiar. In Amaria S. Estres Laboral.: Ra Ma Editorial; 2015. p. 546.