



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería  
que labora en el servicio de centro quirúrgico del  
Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena  
Ayacucho, 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro  
Quirúrgico

**AUTOR**

Elizabeth VÁSQUEZ CCATAMAYO

**ASESOR**

Teresa de Jesús VIVAS DURAND DE ISLA

Juana Matilde CUBA SANCHO

Lima, Perú

2016



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

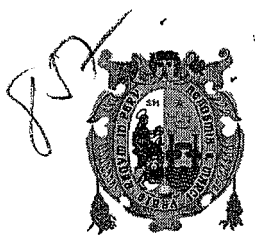
Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Vásquez E. Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho, 2016 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : ELIZABETH VASQUEZ CCATAMAYO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA AYACUCHO, 2016"

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO

Lima, 08 de julio de 2016.

Señor Doctor  
**SERGIO GERARDO RONCEROS MEDRANO**  
Director de la Unidad de Post-Grado  
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de **ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO**, ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

**DIECISEIS (16 )**



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POST GRADO

Lic. Esp. **JUANA CUBA SANCHO**  
Programa de Segunda Especialización en Enfermería  
Coordinadora



**MG. TERESA VIVAS DURAND**

Mary

*A la universidad Nacional Mayor de  
San Marcos, por la formación  
académica.*

*A la Lic. Teresa Vivas Durand, Lic.  
Juana Cuba por su asesoramiento y  
apoyo para la realización y  
culminación del presente trabajo.*

*A mis padres Susana y Saturnino, por  
todo su cariño, Porque creen en mí,  
por ser los que guían mi camino y me  
ayudan a ser mejor cada día.*

*A Dios, por ser el que nos ilumina  
cada día y por haberme dado la  
oportunidad de lograr este gran reto  
en mi vida.*

*A los docentes de la segunda  
especialidad de Enfermería, por  
formar líderes en salud con  
humanismo ético a nivel local  
regional y nacional.*

*Al hospital Regional de Ayacucho por  
permitirme realizar el presente estudio  
de investigación en el servicio de  
centro quirúrgico.*

## INDICE

Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Summary	viii
Presentación	ix
<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos	4
1.5. Propósito	5
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Base Teórica	11
2.3. Definición operacional de la variable	27
2.4. Planteamiento de la hipótesis	27
<b>CAPITULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	28
3.2. Área de estudio	28
3.3. Población de estudio	29
3.4. Unidad de análisis	29
3.5. Criterios de selección	30
3.6. Técnica e instrumentación de recolección de datos	30
3.7. Procedimientos para el análisis e interpretación de la Información	31
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
4.1. Resultados	32
4.2. Discusión	36
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES</b>	
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones	41
5.3. Limitaciones	42
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b>	43
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	48
<b>ANEXOS</b>	

## INDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICO N°</b>		<b>PÁG.</b>
1.	Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico HMAML 2016.	33
2.	Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio C.Q del HMAML según dimensión de agotamiento emocional 2016.	34
3.	Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio C.Q del HMAML según dimensión de despersionalización 2016.	35
4.	Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio C.Q del HMAML según dimensión falta de realización personal 2016.	36



## RESUMEN

**AUTORA:** LIC. ELIZABETH VASQUEZ CCATAMAYO

**ASESORA:** Mg. JUANA CUBA DURAND

El estrés constituye uno de los problemas más frecuentes y peligrosos en el medio laboral por las consecuencias que genera tanto a nivel organizacional como en la salud de los trabajadores, ante lo cual se planteó el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2016?

El objetivo del presente estudio fue: determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico. El estudio es de nivel aplicativo, cuantitativo, prospectivo y descriptivo. La población estuvo conformada por 19 enfermeras(os) asistenciales que trabajan en el servicio de centro quirúrgico. La técnica fue la encuesta auto administrada y el instrumento el inventario de Maslach adaptado. Los resultados que se obtuvieron fueron: 53% (10) tienen un nivel de estrés medio, 26% (5) nivel bajo y 21% (4) alto. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional 52.6% (10) enfermeras presentan nivel leve, y 47.3%(9)enfermeras de nivel grave; en la dimensión de despersonalización 52.6%(10) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 31.6% (6)enfermeras que presentan un nivel leve y por ultimo 15.7% (3) que presenta un nivel alto; en la dimensión de realización personal 52.6%(10)enfermeras presentan un nivel moderado, 26.3% (5)enfermeras presenta un nivel leve y por ultimo 21% (4) presenta un nivel grave y la conclusión, fue el profesional de enfermería presenta un estrés de nivel moderado.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés laboral, Dimensiones del nivel de estrés oral, enfermera servicio centro quirúrgico.

## **SUMMARY**

**AUTHOR:** LIC. ELIZABETH VASQUEZ CCATAMAYO

**COUNSELOR:** Mg JUANA CUBA DURAND

Stress is one of the most frequent and dangerous problems in the workplace by the consequences that both organizational level and health of workers thus actions or responses to avoid a high level of stress are recommended, however; to another, Whereupon the next problem arose What is the level of job stress of nursing professionals working in the service of surgical center Miguel Angel Llerena hospital Mariscal Ayacucho 2016? The aim of this study was to: determine the level of job stress of nursing professionals working in surgical center service. The study is applicative, quantitative, prospective and descriptive level. The population consisted of 19 nurses (I) working in the care service surgery center, the technique was self-administered survey instrument and adapted Maslach inventory. The results obtained were: 53% (10) have a medium level of stress, 26% (5) low and 21% (4) high. Regarding the subscales in the dimension of emotional exhaustion 52.6% (10) nurses have mild level, and 47.3% (9) nurses serious level; in the dimension of depersonalization 52.6% (10) have moderate level nurses followed by 31.6% (6) nurses who have mild level and finally 15.7% (3) having a high level; in the dimension of personal fulfillment 52.6% (10) nurses have a moderate level, 26.3% (5) nurses has a mild level and finally 21% (4) has a serious level, and the conclusion was the nurse presents a moderate stress level; reason being these results for the institution to take action on this issue as this can get to affect the quality of care that is provided to the user

**KEYWORDS:** Work stress, dimensions of work stress level, surgical center nurse service.

## **PRESENTACION**

El actual sistema de salud se está modificando con rapidez, acorde a los avances científicos tecnológicos y a las necesidades de la sociedad y expectativas de la población; ante lo cual los profesionales de la salud deben prestar un óptimo servicio, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, deben de tener una elevada autoestima, contar con un equilibrio emocional, que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes. Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte.

Por ende el trabajo puede ser fuente de enfermedades tanto físicas como mentales, que se considera equivalente al desgaste profesional o profesional quemado el cual hace referencia a un tipo de estrés laboral institucional generado específicamente en profesiones con una relación constante y directa con personas.

En las enfermeras del servicio quirúrgico la recarga traumática se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones quirúrgicas, las ordenes que reciben de los médicos y las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a las mismas, la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar y las previsiones que tienen que tomar para ello.

Por otro lado mencionar que a nivel mundial, igualmente el estrés es la afección que más afecta a la población y esto ocurre en el momento que se enfrenta a las exigencias del medio, ya sea la vida familiar o

profesional por lo que se requiere de cierto grado de adaptación y al mismo tiempo ajustar las actividades al tiempo disponible.

Así mismo según estudios internacionales, los individuos que padecen de esta enfermedad, representa un costo de más de dos millones de dólares al año, ya sea en gastos médicos, internación o simplemente ausencia laboral. Otro dato interesante, es que los “estresados” constituyen el 40% de la ausencia laboral, y el 70% reducen significativamente el desempeño en sus quehaceres diarios.

El presente estudio “Niveles de Estrés Laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico”, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de Estrés Laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Miguel Ángel Llerena Ayacucho.

El estudio consta de Capítulo I Planteamiento del Problema, en el cual contiene la situación problemática, formulación del problema, justificación y los objetivos, Capítulo II Marco Teórico incluye antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III Metodología incluye, tipo y diseño, área de estudio, población, unidad de análisis, criterios de selección, técnica e instrumento, procedimiento para el análisis e interpretación de la información IV. Resultados y discusión, V Conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.- SITUACION PROBLEMÁTICA

Actualmente existe la opinión generalizada que la exposición a estresores entre los que cabe destacar los laborales, está estrechamente relacionada con el deterioro de la salud. Al respecto la Organización Panamericana de la Salud (OPS) define: “La salud, tanto individual como colectiva, como el resultado de las complejas interacciones entre los procesos biológicos, ecológicos, culturales y económicos – sociales que se dan en la sociedad”.(1)

Por otro lado La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud “No sólo como una simple ausencia de enfermedad, sino un estado de completo bienestar físico, psíquico, social además de espiritual”, así mismo también menciona, que el estrés afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para los que trabajan. Ya que puede afectar la actividad y el rendimiento en el trabajo de cualquier profesional, así como también en la vida personal.(2)

Por otro lado en el estudio denominado Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2013, se encontraron los siguientes resultados: el 49% (17) tienen un nivel de estrés medio, 31% (11) nivel bajo y 20% (7) alto.(3)

De los que se puede evidenciar que el profesional de enfermería, presenta la mayoría significativa de un nivel de estrés de medio a alto. Así mismo La Health Education Authority clasifica, a enfermería como la cuarta profesión más estresante debido a la

responsabilidad por la vida de las personas y la proximidad al sufrimiento, aunado a la presencia de factores estresantes propios del ambiente físico, trabajo y organización.(4)

Por ende los hospitales constituyen uno de los entornos laborales más estresantes para el profesional de enfermería; sobre todo en aquellos servicios como son las áreas críticas, donde deben demostrar todas sus competencias para lo cual ha sido formadas, es decir demostrar juicio y la experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alarma, que amenazan la vida de las personas; teniendo en cuenta que a ello se le puede sumar otros factores estresantes, como la falta de personal de salud ante una gran demanda de pacientes, las condiciones inadecuadas de los ambientes, pocos instrumentos para la realización de los procedimientos, entre otros.

Así mismo es pertinente mencionar que durante la práctica profesional en mi experiencia personal en el área de centro quirúrgico, al término de los turnos presentaba cefalea intensa en la parte occipital por un periodo de 2 días, por otro lado mencionar que tuve la oportunidad de interactuar con las enfermeras donde ellas referían: “me duele la cabeza”, “los pacientes no compran sus medicamentos... ya no sé que hacer”, “ quiero irme ya”, “tengo guardias y muchos turnos seguidos... me siento demasiado cansada”, “tengo muchos pacientes que atender..”, “lo que nos pagan no cubre lo que trabajamos”, entre otras expresiones.

En virtud de todo lo antes señalado, es oportuno plantear la necesidad de determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de Enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2016.

## **1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2016?

## **1.3.- JUSTIFICACIÓN**

La esencia del cuidado de enfermería radica en brindar un óptimo servicio a las personas tanto en la salud como en la enfermedad, por lo cual la enfermera y/o enfermero además de poseer conocimientos, también debe tener un equilibrio mental y físico; por ende la salud de los profesionales de enfermería es indispensable para mantener el equilibrio en sus actividades de modo que pueda desarrollar estas sin tensiones que interfieran en la calidad de los cuidados que se brinda a los pacientes o usuarios.

Todos estos hechos inducen a pensar que es necesario preparar a las enfermeras/os para afrontar todas las exigencias de su vida familiar y laboral.

En tal sentido la presente investigación responde a la necesidad de analizar el estrés laboral en el profesional de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Ayacucho, el cual podrá determinar los niveles de estrés existentes en los profesionales de enfermería en este servicio para así tener un informe real y de carácter científico sobre el estrés laboral del profesional de enfermería con el cual no cuenta la institución; Asimismo este trabajo nos permitirá mejor comprender el estrés y las situaciones estresantes que

puedan existir y afectar de alguna manera su salud física y mental; buscando con ello implementar ciertas acciones que contribuyan a mejorar las condiciones para crear una mejor calidad de vida laboral para el personal que labora en esa Unidad Quirúrgica.

Otra razón que justifica la realización del presente estudio es que los resultados que se obtengan de esta investigación pueden ser utilizados como referencia para futuras investigaciones que traten sobre una problemática similar; para ello se cuenta con recursos humanos y materiales para llevar a cabo la presente investigación.

#### **1.4.- OBJETIVOS**

##### **General**

Determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería que labora en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho - 2016.

##### **Específicos**

- Identificar el nivel de estrés laboral de las enfermeras/os en el servicio de Centro quirúrgico según la dimensión de agotamiento emocional.
- Identificar el nivel de estrés laboral de las enfermeras/os en el servicio de Centro quirúrgico según la dimensión de despersonalización.
- Identificar el nivel de estrés laboral de las enfermeras/os en el servicio de Centro quirúrgico según la dimensión de la falta de realización personal.



### **1.5.- PROPOSITO**

Los resultados del estudio permitirán brindar información actualizada y relevante a las autoridades del Hospital Regional Ayacucho, así como al departamento de Enfermería para que formulen estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento del estrés ya que esto puede afectar la estabilidad emocional del profesional de enfermería y disminuir su rendimiento laboral, el cual va repercutir en la calidad del cuidado que brinda al paciente.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

Los antecedentes constituyen la fase donde se consultan trabajos realizados por otros investigadores que guardan relación con el tema de estudio, para darle mayor sustento a la investigación que se pretende realizar; los trabajos consultados fueron los siguientes:

#### **A NIVEL INTERNACIONAL**

Miranda López Belkis en 2010 Venezuela, desarrollo la investigación titulada: “Estrés Laboral en el personal de salud que labora en el servicio de Bio análisis del Hospital General Dr. Domingo Luciano”, con el objetivo de establecer los niveles de estrés laboral con una población de 72 trabajadores, el estudio fue descriptivo, basada en un diseño de corte transversal. Se utilizó un cuestionario para medir el estrés laboral elaborado por la investigadora; el cual se tipifico por la metodología de pruebas paralelas se obtuvieron coeficiente de correlación promedio de 0.8659 para la validez y 0,75 para la confiabilidad de la prueba y obtuvieron los siguientes resultados, el 62% del personal presento un nivel de estrés bajo y el 34% nivel medio y un 4% nivel alto y las conclusiones que llevo fue “Los grupos más susceptibles a sufrir estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores de laboratorio”.(5)

Del Rio Moro O. en el 2011 en España, realizó la investigación titulada “El Síndrome de Burnout en los Enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo”, planteándose como objetivo determinar la prevalencia del burnout en el personal, es un Estudio transversal y descriptivo. Datos de descripción de la población 12 variables, se utilizó el “Inventario de burnout de Maslach” midiendo tres rasgos o subescalas (cansancio emocional, despersonalización y realización personal). El periodo de estudio transcurrió entre el once de noviembre de dos mil diez hasta veintiocho de marzo de dos mil once. Resultados: Recogidos trescientos veinte cuestionarios, lo que supone más del setenta por ciento de los enfermeros/as que trabajan en el hospital, se declaró que el 17,83% sufría burnout, donde el intervalo de confianza del 95% corresponde a 14,2% - 21,4%. Además se objetivó la presencia de cansancio emocional en el 43,3% de los enfermeros/as, despersonalización en el 57%; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66%. Conclusiones: “Se detectó la presencia de burnout en los enfermeros/as del hospital.” (6)

Ascanio R. en el 2010 en Venezuela, realizó una investigación titulada, “Estrés en las enfermeras en el área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera”, planteándose como objetivo determinar el estrés de las enfermeras que laboran en el área quirúrgica del Hospital “José A. Vargas”; mediante un estudio de caso a dos enfermeras. Se aplicó un cuestionario siguiendo la teoría de Imogene King, llegando a las conclusiones siguientes: Los equipos no se encuentran ordenados al momento que se necesitan, además se sufre de calor, las enfermeras sufren constantes interrupciones en sus tareas, así como críticas de otros profesionales de la salud, falta comunicación, sobre los problemas del servicio, existe sobre carga de trabajo, existe rotación permanente por diferentes servicios por ende

han sufrido sensaciones de quemadura en el epigastrio, posterior a la ingesta de alimentos, momento después de haber laborado; así como náuseas. Han sentido pesadez en el cuello, rigidez en la espalda, dolor en la región lumbar, cansancio, fatiga y agotamiento frecuente. El 50% cumple con la interacción y la comunicación. “El 50 % esta emocionalmente triste y desmotivado porque siente que su crecimiento y desarrollo profesional no es lo que esperan, no se les da valor profesional por sus estudios y esfuerzos”.(7)

Gamonal Mosaurieta L, en el 2010; Venezuela, desarrollo un trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas.”, planteándose como objetivo determinar la existencia del síndrome de Burnout entre las enfermeras de las unidades críticas de una institución de salud infantil; el estudio fue cuantitativo-descriptivo de corte transversal, fue realizado en cinco servicios de áreas críticas de una institución de salud de nivel III; la población estuvo constituida por 132 profesionales de enfermería se utilizó un cuestionario; llegando a los siguientes resultados: el 78,1% presentó tendencia a síndrome de Burnout predominando el nivel bajo en todas las dimensiones: despersonalización 80,0%, cansancio emocional 66,7% y realización personal 65,7%. Todas las enfermeras presentaron baja realización personal, sin embargo, las de Sala de operación y Emergencia presentaron también cansancio emocional en nivel medio (30,4% y 33,9% respectivamente). “Se evidencia una elevada tendencia a presentar síndrome de Burnout con una baja realización personal en todas las áreas críticas, especialmente en Sala de operación”.(8)

## **A NIVEL NACIONAL**

Martínez Inche Noelia en el 2013 en Lima, desarrollo la investigación titulada: “Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza”, planteándose como objetivo: determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en la unidad quirúrgica. El estudio fue de nivel aplicativo, cuantitativo, prospectivo y descriptivo. La población estuvo conformada por 35 enfermeras asistenciales que trabajan en la unidad quirúrgica, la técnica fue la encuesta auto administrada y el instrumento utilizado fue el inventario de Maslach encontrándose los siguientes resultados: 49% tienen un nivel de estrés medio, 31% nivel bajo y 20% alto. En cuanto a las dimensiones los profesionales de enfermería encuestados solo refieren sentirse afectados en la dimensión de realización personal y la conclusión que llego fue que “La mayoría del profesional de enfermería presentó un nivel de estrés moderado”. (9)

Calsina Díaz Yrma en el 2011 en Puno, realizo la investigación titulada: “Nivel de Estrés de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo – Puno”, planteándose como objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 16 enfermeras asistenciales que laboran en esta área. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. Los resultados a las que se llegaron fueron: que 62.5% enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral moderado, 43.75% enfermeras que presentaron un nivel leve y por ultimo 6.25% enfermera presentaron un nivel alto y la conclusión fue “Que la mayoría

significativa del profesional de enfermería padece del nivel estrés moderado.” (10)

Morales Lindo Cinthya en el 2010 en Lima, realizo la investigación titulada: “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”, planteándose como objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas críticas del instituto Nacional de Salud del Niño. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach, encontrándose los siguientes resultados: que el 63.2%de enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral moderado, y el 32.9% enfermeras que presentaron un nivel leve, y por ultimo 14.5% enfermeras presentaron un nivel alto. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentaron nivel moderado 47 (61,8%)enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%)enfermeras presentaron nivel moderado seguido de 25 (32.9%)enfermeras que presentaron un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%)enfermeras presentaron un nivel moderado, 14.5% (11)enfermeras presentaron un nivel alto y las conclusiones fue “Que el profesional de enfermería presento un nivel de estrés moderado en cuanto a las dimensión en todas las dimensiones presenta un nivel moderado”.(11)

Sauñe Oscoco Wilson en el 2011 en Lima realiza investigación titulada: “Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano”, planteándose como objetivo: Determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los Enfermeros de un

hospital público peruano el estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal, la muestra está constituida por 44 enfermeros que se dedican a la labor asistencial, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos de la investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo escala de likert estructurado, el cual previamente pasó por un proceso de evaluación a través de un juicio de expertos que comprende la validez y la confiabilidad; encontrándose los siguientes resultados: Respecto al nivel de estrés, el 52% presento nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presento estrés alto y concluyéndose que “El nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano”. (12)

## **2.2.- BASE TEÓRICA**

### **2.2.1 Evolución histórica del concepto de estrés**

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Todos hablamos de estrés. Selye, definió el estrés, “como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.” (13)

El término estrés, partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para “Describir la suma de cambios

inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.”(14)

### **2.2.1.1 Estrés**

Al respecto la Organización Mundial de la Salud define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". (2)

Para el Ministerio de Salud (MINSA) la conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente,(15) este puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona.(16)

Por otro lado según Mc Grath define "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Así mismo para Kreither y Kinicki, el estrés "es una respuesta, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona".(17)

Según lo expuesto por los autores antes citados, el estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento lo ayuda a responder más rápido y eficazmente a situaciones que lo requieran, en otras ocasiones produce una sensación de incapacidad para asumir los retos que se presentan en la vida cotidiana, donde a veces el entorno rebasa sus posibilidades de



respuesta, causando una serie de reacciones de tipo fisiológicas, cognitivas y psicomotoras de las cuales las más frecuentes son la angustia, la ira, la depresión, las inadaptaciones sociales y la somatización.

#### **2.2.1.2 Naturaleza del estrés**

Para entender el estrés y cómo manejarlo, primero hay que entender la naturaleza humana, cuáles son sus características principales y cómo funcionan. Por lo general, Las personas tienen un estilo de vida donde interactúan armónicamente tres factores (bienestar físico, ajuste mental y la parte social). Debido a estos factores se pueden producir en el organismo momentos de estrés con notables alteraciones fisiológicas, ya que la adrenalina liberada por las glándulas suprarrenales, acelera todas las funciones del cuerpo.

Esto quiere decir que el estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas, cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. Es importante mantener el estrés dentro y fuera del trabajo en un nivel suficientemente bajo para que la persona lo tolere sin padecer trastornos emocionales o físicos.(18)

En tal sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud como “el estado de bienestar físico, mental y social”. Esta definición destaca el triple equilibrio somático-psicológico-social de la salud, tomando en cuenta que el hombre posee unas funciones psíquicas, intelectuales y emocionales, que unido a su vida en

sociedad, es capaz de manifestar sus sentimientos y en consecuencia, puede llegar a perder su bienestar.(15)

### 2.2.1.3 Clasificación del estrés

#### a. Según sus efectos

- ✓ **Eustrés (estrés positivo):** Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta, creativa y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros.(19)
  
- ✓ **Distres (estrés negativo):** Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal

estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo. (19)

#### **b. Según el tiempo de duración**

- ✓ **Estrés agudo:** Es la forma de estrés más común, proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.
  
- ✓ **Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes. (20)

#### **c. Según el contexto en el que se presenta**

- ✓ **Estrés laboral o del trabajo:** Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces,

policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, entre otros.

- ✓ **Estrés no laboral o cotidiano:** El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico.

#### 2.2.1.4 Nivel del estrés

El estrés se puede presentar en cualquier situación que se considere peligrosa y que no se puede resolver positivamente. En este sentido Selye (1975), afirma “el estrés se puede clasificar en cuatro niveles: estrés disminuido, estrés necesario, exceso de estrés y estrés negativo”. (21)

De lo afirmado por el autor anterior, los niveles se caracterizan por:

- ✓ **Estrés Disminuido:** en este nivel el estrés es muy escaso, pues sólo se manifiesta cuando las personas asumen algún desafío ante la vida, o cuando se ha perdido la motivación y las sensaciones de logro.
- ✓ **Estrés Necesario:** es el nivel en el cual se posee la cantidad precisa de estrés, ya que se activa al sistema nervioso o

muscular, que no produce daños sino que exalta las funciones vitales. El estrés y la tensión en sí mismo no tienen nada de malo, pues son indispensables para triunfar.

- ✓ **Exceso de Estrés:** es un estado de ansiedad en el cual la persona siente que nunca le alcanza el tiempo para hacer las cosas ni para descansar.
- ✓ **Estrés Negativo:** cuando se llega a este nivel se ha perdido en gran parte el control. La persona suele enfermarse con facilidad tanto física como mentalmente.

#### 2.2.1.5 Factores que generan el estrés

- ✓ **Factores biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.
- ✓ **Factores psicológicos:** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.(22)

#### 2.2.1.6 Manejo del estrés

- **Métodos Individuales:** un empleado puede asumir la responsabilidad personal de reducir su estrés. Las estrategias individuales que han resultado eficaces son, entre otras, adoptar

técnicas de administración del tiempo, aumentar el ejercicio, aprender a relajarse y extender la red y apoyo social.

Los principios más conocidos son:

- 1) hacer una lista diaria de las actividades que debe realizar
- 2) asignar prioridades a las actividades según su importancia
- 3) programar las actividades de acuerdo con sus prioridades
- 4) ocuparse de las partes más exigentes de su trabajo cuando se sienta más productivo.

➤ **Métodos Organizacionales:** la administración de tareas controla varios de los factores que producen estrés, particularmente las demandas de tareas, roles y la estructura de la organización, modificándolos o cambiándolos.

Entre las estrategias que se pueden considerar se encuentran: mejorar la selección del personal y la colocación en los puestos de trabajo, aumentar la participación de los empleados, mejorar la comunicación en la empresa, ofrecer sabáticos a los trabajadores y establecer programas corporativos de bienestar.

(23)

### 2.2.2. Estrés laboral

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal.

El estrés laboral se puede conceptualizar como el conjunto de reacciones que se producen en el organismo del trabajador, a causa de los agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. Cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión y tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales y estado físico del sujeto. En este sentido Shultz (1991), expresa “si el estrés se vuelve excesivo surgen en los empleados síntomas que pueden dañar su salud y rendimiento laboral e incluso, poner en riesgo su capacidad para enfrentar el entorno”. (24)

El estrés en el ámbito laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores y como consecuencia, para la salud de la propia organización, ya que genera un costo de personal importante por las continuas ausencias de los empleados en el trabajo y la escasa motivación que afecta al nivel productivo y aumenta los accidentes de trabajo.

Para Shultz, “el estrés laboral es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y naturaleza primordialmente psicológica”. Sus efectos provocan retardo, ausentismo, decisiones deficientes, cesantías y elevados costos de atención médica.

### **2.2.2.1 Síntomas del estrés laboral**

El estrés se manifiesta de varias maneras y trae consigo consecuencias en el ámbito laboral. Según Robbins, las

consecuencias del estrés se pueden ubicar en tres categorías de síntomas: fisiológicos, psicológicos y conductuales y se definen de la siguiente manera:

- ✓ **Síntomas Fisiológicos:** son aquellos que pueden producir cambios en el metabolismo tales como aceleración del ritmo cardiorrespiratorio, aumento de la tensión arterial, además de producir jaquecas e inducir ataques al corazón.
- ✓ **Síntomas Psicológicos:** el estrés laboral, entre otros aspectos, causa insatisfacción en el trabajo, el cual es el efecto más simple y obvio, pero también se expresa en otros estados psicológicos como problemas de tensión, ansiedad, irritabilidad y aburrimiento.
- ✓ **Síntomas Conductuales:** estos síntomas se relacionan con la conducta, incluyen cambios en la producción, faltas de los empleados, así como también cambios en los hábitos alimenticios, mayor consumo de tabaco y alcohol, habla apresurada, agitación y trastornos del sueño.(26)

#### 2.2.2.2 Consecuencias del estrés laboral

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes y que además de otras consecuencias que a continuación se menciona:

- ✓ **Consecuencias físicas:** Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos



gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

- ✓ **Consecuencias psíquicas:** El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal. Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.
  
- ✓ **Consecuencias para la organización.-** No sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad; pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. Por tanto, indican el estrés laboral como la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas).

### **2.2.2.3 Factores que generan estrés laboral**

El estrés puede ser producido por varias causas por tres factores como: factores ambientales, factores organizacionales y

factores individuales, los cuales son generadores potenciales de estrés.

- ✓ **Factores Ambientales:** los que se ubican fuera de la organización y son todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la misma y que afectan el desenvolvimiento de su personal como incertidumbre económica, política y tecnológica.
- ✓ **Factores Organizacionales:** son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y la falta de comunicación entre otros.

#### 2.2.2.4 Tipos de estrés laboral

- ✓ **Episódico:** Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.
- ✓ **Crónico:** Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, condiciones laborales inadecuadas: nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica.(26)

#### 2.2.2.5 Causas

Es indudable que tanto los estresores que se presentan dentro del ámbito laboral como los relacionados al individuo y a su entorno están estrechamente interconectados. Una inadecuada

interconexión trabajo – hogar genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar.

De manera general, el estrés laboral se puede presentar cuando el trabajador encuentra discrepancias entre él y su medio laboral, considerándose por un lado sus capacidades, necesidades y expectativas, y por otro las exigencias ocupacionales, oportunidades y logros.(28)(30)

#### **2.2.2.6 Manifestaciones del Estrés Laboral**

- ✓ **Manifestaciones cognitivas:** Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control.
- ✓ **Manifestaciones motoras:** Se puede evidenciar el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.
- ✓ **Manifestaciones fisiológicas:** Se manifiesta mediante la presencia de taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas. (28)

### 2.2.2.7 Consecuencias del estrés laboral

- **Nivel del Sistema de Respuesta Fisiológica:** Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.
- **Nivel del Sistema Cognitivo:** sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, entre otros.
- **Nivel del Sistema Motor:** hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

### 2.2.2.8 Dimensiones del estrés laboral

- a.- **Agotamiento Emocional:** Se define como sentimiento de no poder ofrecer, a nivel afectivo, nada de uno mismo a los demás, como la falta de energías de recursos emocionales causados por las demandas continuas y persistentes de los usuarios. El cual se caracterizara por cansancio emocional, sentimientos de desesperanza, agotamiento físico y actitudes negativas hacia el trabajo.

El agotamiento emocional también en el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de

sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

**b.- Despersonalización:** Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio, por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas.

El cual se caracteriza respuesta negativa hacia uno mismo, trato interpersonal, actitudes negativas con los demás y la falta de preocupación por los demás. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

**c.- Falta de realización personal:** Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea con uno mismo o relacionado con los comportamientos. El cual se caracteriza por auto concepto negativo, respuesta negativa al trabajo y sentimiento de escasa competencia profesional. (29)

Así mismo esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación.

### **2.2.3 El estrés y el personal de enfermería**

El estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos. Uno de los grupos profesionales más afectados es el del personal de enfermería que está expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) es de vital importancia determinar las causas del síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

**Estrés:** “condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y de la cual el resultado le parece incierto e importante”.

**Estrés Laboral:** “perturbación del trabajador unida a su situación en la empresa o a una modificación de ésta que requiera de la adaptación del individuo a las nuevas demandas”.(31)

#### **2.2.3.1 Rol de la enfermera y el manejo del estrés laboral**

El profesional de enfermería en las áreas críticas cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función de la enfermera profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligren vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud.

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida. (32)

### **2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE TÉRMINO**

A continuación se presenta los términos más utilizados en el estudio a fin de facilitar su comprensión.

#### **Estrés laboral:**

Son las respuestas emitidas por las enfermeras acerca de las sensaciones de incapacidad que experimentan frente a situaciones laborales que le generan sentimientos de conflicto y frustración, manifestado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; el cual fue obtenido mediante el Inventario de Maslach y valorado al estrés como alto, medio y bajo.

#### **Enfermeras:**

Profesionales de salud que realizan labor asistencial en los servicios de Centro quirúrgico del hospital regional de Ayacucho.

### **2.4. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS**

El presente trabajo será univariable por ende según Hernández Sanpiere no es indispensable plantear la hipótesis por ende no se planteara

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El tipo de investigación es aplicativo porque plantea alternativas de solución al problema de investigación. Así mismo el presente estudio se realizó con un enfoque cuantitativo porque parte de un problema y objetivos claramente definidos; y se utilizó instrumentos para la recolección de datos y medida de variables.

Cabe mencionar también que es un estudio prospectivo porque se recolectarán los datos actuales y de corte transversal porque el instrumento de recolección de datos se aplicará una sola vez.

De la misma forma es un estudio descriptivo porque permitirá estudiar la frecuencia, el lugar y la población donde se presenta un determinado fenómeno: además este tipo de investigación permite familiarizarse al investigador sobre la situación problemática.

#### **3.2. ÁREA DE ESTUDIO**

El estudio se realizó en el Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena - Ayacucho” que pertenece al Ministerio de Salud, se encuentra ubicado en la capital del departamento, situado en Av. Independencia S/N con una área de 10 000 m<sup>2</sup> aproximado y fue diseñado y construido para albergar un promedio de 150 camas, por la demanda actualmente tiene 223 camas.



El hospital regional de Ayacucho viene desarrollando sus actividades desde hace 42 años, actualmente su infraestructura cuenta con construcciones antiguas y modernas esta última se encuentra el área materna infantil.

Así mismo actualmente despliega su funcionamiento para una población que supera los trecientos mil habitantes y centra su campo de acción en cuatro importantes y grandes rubros: Emergencia, Hospitalización, consultorios externos y atención en salud pública; se brinda atención medica general y especializada manteniendo una adecuada salas de operaciones con equipos de alta tecnología y zona diferenciada del centro quirúrgico y las patologías más frecuentes de intervención son apendicitis, obstrucción intestinal, fracturas expuestas, traumatismo encéfalo craneano.

### **3.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población estará conformada por todos los enfermeros del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho el cual está conformado por 19 enfermeras de los cuales 4 varones y 15 mujeres.

### **3.4. UNIDAD DE ANALISIS**

La unidad de análisis será una enfermera (o) del servicio de Centro quirúrgico del hospital Nacional Miguel Ángel Llerena – Ayacucho; ya que de ello se recolectara la información requerida para el presente estudio.

### **3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **Criterios de inclusión:**

- ✓ El profesional de enfermería que laboran en el servicio de centro quirúrgico por un periodo mayor a 3 meses
- ✓ El profesional de enfermería que acepten participar en el estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- ✓ El profesional de enfermería que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia
- ✓ El profesional de enfermería de tiene el cargo de jefaturas o coordinadoras.
- ✓ El profesional de enfermería que labora por un tiempo menor a 3 meses.

### **3.6.- TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

La técnica que se utilizara es la encuesta, el inventario de Maslach, en versión española el cual permitió obtener información para determinar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería. Este instrumento está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes; entre las dimensiones tenemos: Cansancio emocional (9), despersonalización (5) y falta de realización personal en el trabajo (8). (ANEXO C)

### **3.7. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION**

Luego de recolectado los datos estos fueron procesados mediante el programa de Excel previa elaboración de la tabla de códigos (Anexo E) y matriz tripartita (Anexo F) a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva, para el procesamiento estadístico se utilizó el análisis descriptivo porcentual y para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleó la fórmula de Stanones.

#### **Nivel de Estrés**

Nivel Leve : 0 – 32  
Nivel Moderado : 33 – 52  
Nivel Grave : > 52

#### **Agotamiento emocional**

Bajo : 0 - 13  
Medio: 14 - 17  
Alto : > 17

#### **Despersonalización**

Bajo puntaje : 0 – 1  
Medio puntaje : 2 – 8  
Alto puntaje : > 8

#### **Realización personal**

Bajo : 0 - 15  
Medio : 16 - 30  
Alto : > 30

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. RESULTADOS**

##### **4.1.1.- Datos generales**

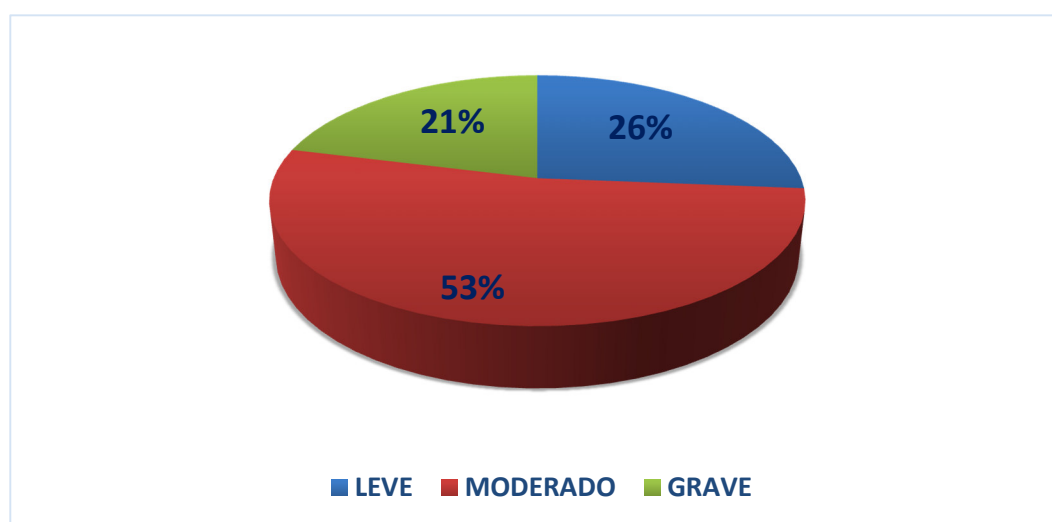
Luego de recolectados los datos, se presentan en grafico para su respectivo análisis y así tenemos que la edad del 100%(19), 42% (8) tienen  $\geq$  a 45 años, 16% (3) entre las edades de 25 a 30, 31 a 35 y 36 a 40 años; 11%(2) entre las edades de 41 a 45 años, tal como se puede ver en el anexo H; así mismo podemos señalar que el 78%(15) son de sexo femenino y 21% (4) son de sexo masculino ver anexo anexo J; en relación al estado civil tenemos que el 74% (14) son casados, 15% (3) son soltera y 5% (4) es divorciada y conviviente (Anexo G); mientras el 32% (6) trabajan de 5 a 10 años, 26% (5) trabajan de 1 a 4 años y 11% (2) trabajan de 11 a 15 años (Anexo I); y por último el 68% (13) es nombrado y 32% (6) es contratado (Anexo K).

Por lo expuesto podemos evidenciar que la mayoría del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico tiene las edades de  $\geq$  a 45 años y la mayoría son nombradas como también casados y tienen experiencia laboral de 5 a 10 años.

#### 4.1. 2.- Datos específicos

**GRAFICO N° 01**

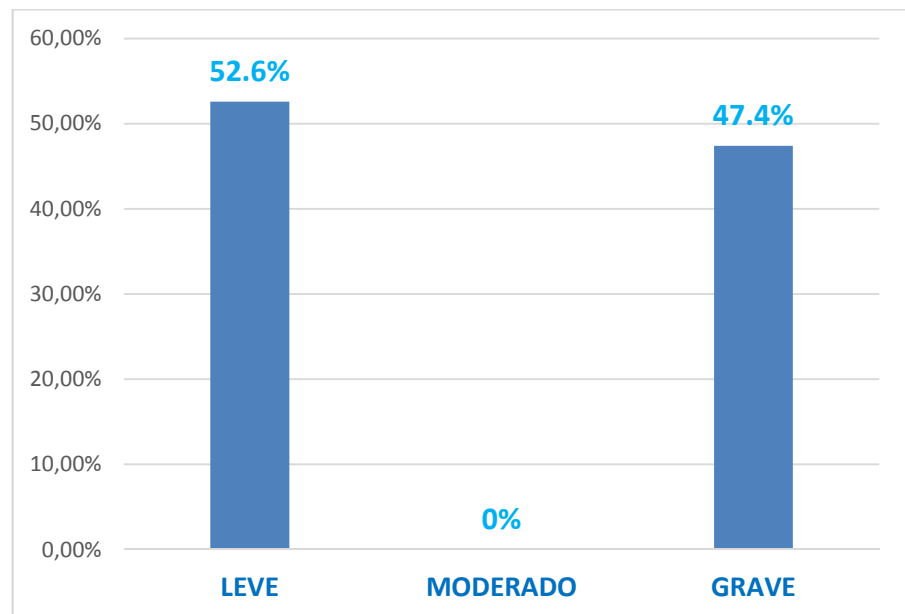
**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA  
QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO  
HMAML AYACUCHO – 2016**



En el gráfico N° 01 se pueden evidenciar que del 100% (19) del profesional de enfermería encuestados, el 53% (10) presentan un nivel de estrés Moderado, el 26%(5) un nivel Leve y el 21% (4) un nivel Grave.

## GRAFICO N° 02

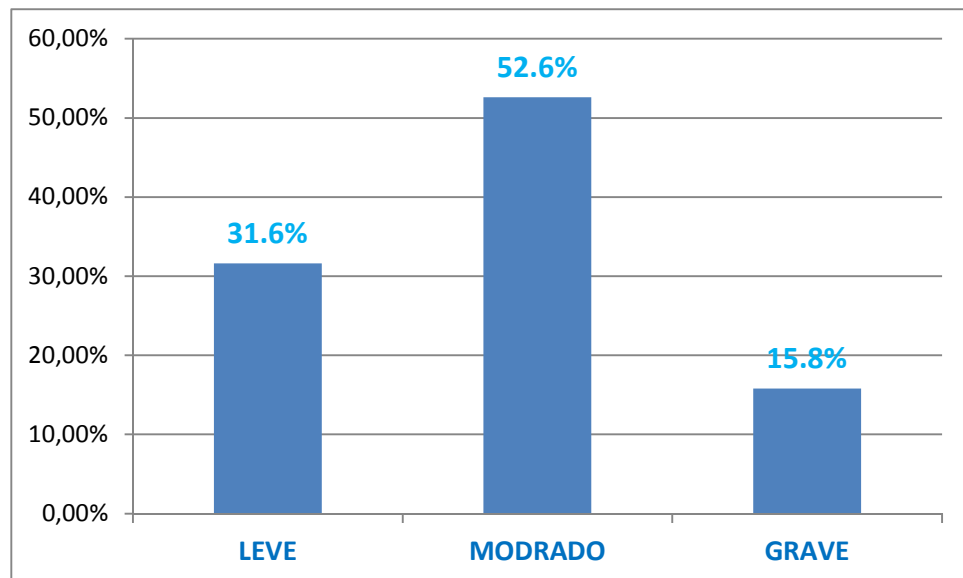
### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO C.Q DEL HMAML SEGÚN DIMENSION CANSANCIO EMOCIONAL AYACUCHO – 2016



Así mismo en el grafico N° 02 con respecto a la dimensión de cansancio emocional nos muestra 19 enfermeros (100%); el 52.6% presenta un nivel leve, el 47.4% un nivel grave; no habiendo ningún profesional que presenta nivel moderado.

### GRAFICO N° 03

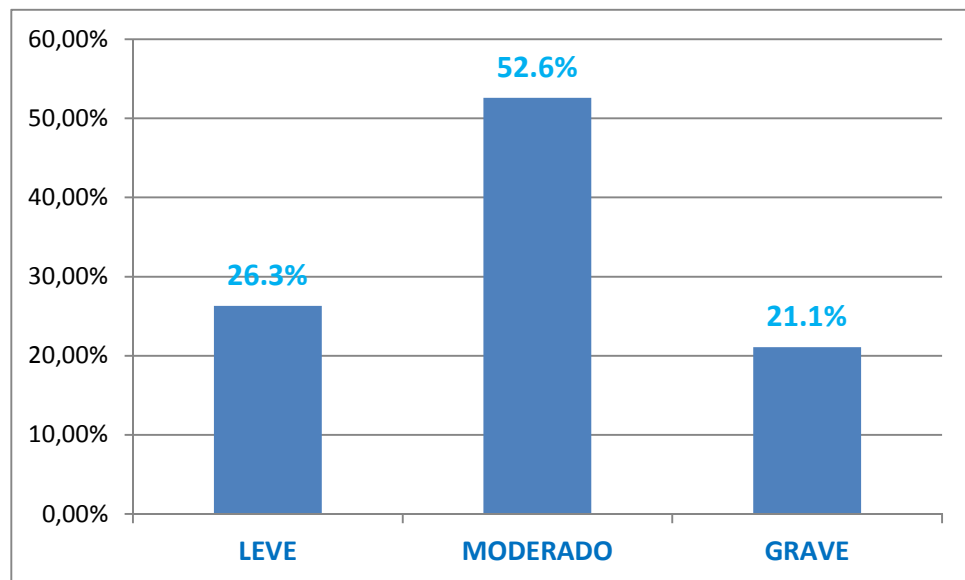
**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO C.Q DEL  
HMAML SEGÚN DIMENSION DE  
DESPERSONALIZACION  
AYACUCHO – 2016**



Por otro lado en el grafico N° 03 con respecto a la dimensión de despersonalización tenemos que del 100% 19 enfermeras el 52% son de nivel moderado y el 32% es de nivel leve y por ultimo 16% es de nivel grave.

## GRAFICO N° 04

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO C.Q DEL HMAML SEGÚN DIMENSION DE FALTA DE REALIZACION PERSONAL AYACUCHO – 2016



Por último en el gráfico N° 04 en cuanto a la dimensión de falta de realización personal del 100% 19 enfermeros el 53% son de nivel moderado y el 26% es de nivel leve y por último el 21% es de nivel grave.

#### 4.2. DISCUSION

Con respecto al gráfico N° 01 se observa que la mayoría del profesional de enfermería padece de un nivel de estrés moderado al respecto, en un estudio realizado en Lima en el año 2013, acerca de Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza, llegaron a la conclusión que tienen la



tendencia de manifestar algún grado de estrés laboral como el 49% tienen un nivel de estrés medio, 31% nivel bajo y 20% alto.(9)

Igualmente en la investigación, “Nivel de Estrés de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo – Puno”; refiere que 62.5% enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral moderado, 43.75% enfermeras que presentaron un nivel leve y por ultimo 6.25% enfermera presento un nivel alto.(10)

Del mismo modo en la investigación, “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”, refiere que el 63.2% de enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral moderado, y el 32.9% enfermeras que presentaron un nivel leve, y por ultimo 14.5% enfermeras presento un nivel alto.(11)

Por ultimo en la investigación, “Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano”, donde el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto y concluyéndose que el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano.(12)

Por lo que en el presente estudio se puede concluir que el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico, es de nivel moderado, representando una mayoría significativo lo cual coincide con investigaciones realizadas en el Instituto Salud de Niño, Hospital III Salcedo Puno y hospital Arzobispo Loayza Lima; así como con la investigación realizada en un hospital público peruano; es decir los profesionales de enfermería que presentan un estrés moderado están más susceptibles a sufrir alteraciones psíquicas como físicas o

viceversa el cual se puede manifestar a corto, mediano y largo plazo esto va depender de la resistencia de estrés de cada profesional.

Así mismo también repercutirá tanto como a la persona como a la empresa porque va romper el equilibrio, un claro ejemplo un profesional que comienza a manifestar ansiedad en sus primeras fases, luego puede desarrollar más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedad coronaria, no solo ello también podría desencadenar en una úlcera péptica, insomnio, alteraciones digestivas, alopecia, urticaria, déficit inmunológico y entre otras.

De la lectura global del grafico se concluye que el mayor porcentaje de los profesionales presentan un nivel de estrés moderado; precisamente son nombrados y de sexo femenino.

Así mismo en el grafico N° 02 se observó que el profesional de enfermería presenta un nivel leve en la dimensión de cansancio emocional al respecto, según Gunther el cansancio emocional son aspectos relacionados al sentimiento de no poder ofrecer a nivel afectivo nada de uno mismo a los demás, así como la falta de energías de recursos emocionales, causados por las demandas continuas y persistentes de los usuarios.

Así mismo en un estudio titulado, “El síndrome de Burnout en los enfermeros del Hospital Virgen de la Salud de Toledo, España 2011”, pone de manifiesto que del 100% se evidenció la presencia de cansancio emocional en el 43%.

Del mismo modo en otro estudio realizado en Venezuela sobre “Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas, 2010” llegaron al siguiente resultado cansancio emocional

66,7%, y el profesional de enfermería en Sala de operación presentaron cansancio emocional en nivel moderado 30,4%. (6)

Así mismo en el grafico N° 03 se evidencia que el profesional de enfermería presento un nivel moderado en cuanto a la dimensión de despersonalización, al respecto Gunther refiere que es el intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio, por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas. Al respecto Gamonal Mosaurieta L, 2010 en Venezuela realizo un estudio "Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas.", donde llegaron al siguiente resultado que el 78,1% presentó tendencia a síndrome de Burnout; predominando en la dimensión de despersonalización 80,0%.(8)

Por ultimo en el grafico N° 04 se pudo observar que el profesional de enfermería presenta un nivel moderado en cuanto a la dimensión de falta de realización personal al respecto, según Gunther se caracteriza por auto concepto negativo, respuesta negativa al trabajo y sentimiento de escasa competencia profesional.

Así mismo en un estudio Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2013, en cuanto a las dimensiones los profesionales de enfermería encuestados solo refieren sentirse afectados en la dimensión de falta de realización personal.

Ascanio R. en el 2010 en Venezuela, realizo una investigación titulada, "Estrés en las enfermeras en el área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera", el 50 % esta emocionalmente triste y desmotivado porque siente que su crecimiento y desarrollo profesional

no es lo que esperan, no se les da valor profesional por sus estudios y esfuerzos.(7)

Por lo que podemos concluir que las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, presentaron un nivel moderado en las dimensiones de despersonalización y falta de realización personal. Estas dos dimensiones están ligadas entre sí. Al respecto Casullo, refiere que el bienestar psicológico constituye un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio, incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Luego de haber realizado el presente estudio se formularon las siguientes conclusiones

- La mayoría significativa de enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Miguel Ángel Marisca Llerena presentaron un nivel de estrés laboral moderado.
- En cuanto a las dimensiones de cansancio emocional el mayor porcentaje de los profesionales de enfermería mostraron un nivel leve.
- De la misma forma en relación a la dimensión de despersonalización el mayor porcentaje del profesional de enfermería mostraron un nivel moderado
- Por ultimo con respecto a la falta de realización personal, la mayoría significativa presenta un nivel moderado.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

- Que el Departamento de Enfermería en coordinación con el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, elaboren para lo cual que se formulen programas de fortalecimiento de mecanismo de afronte al estrés como talleres o actividades recreativas. Mejorar las condiciones laborales, así como el clima organizacional que

facilite un adecuado manejo del estrés laboral y así poder disminuir los niveles de estrés.

- Se debe realizar estudios similares con otros grupos de profesionales de salud (médicos, técnicos de enfermería, entre otros) a fin de identificar factores que derivan al desarrollo del estrés.
- Realizar estudios cualitativos a fin de explorar profundamente como afecta el estrés en la vida laboral y personal de los profesionales de enfermería.

### **5.3 LIMITACIONES**

- Poca disposición del profesional de enfermería para participar en la investigación.
- Los resultados del presente estudio se limitan al ámbito de aplicación.
- Al momento de la aplicación del instrumento una minoría de profesionales de enfermería de licencia, vacaciones.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- (1) OPS  
los  
Desarrollo y Fortalecimiento de  
Sistemas Locales de Salud,  
1992 Pág.23.
- (2) BUSCADOR GOOGLE:  
[http://www.vida.com/psiquiatria/  
manifestaciones3.htm](http://www.vida.com/psiquiatria/manifestaciones3.htm).
- (3) Noelia Isabel Martínez Inche  
Nivel de estrés laboral de las  
enfermeras en la Unidad  
Quirúrgica del Hospital  
Arzobispo Loayza, 2013.
- (4) OIT  
El trabajo en el mundo.  
Ginebra, OIT, 1993. Cap. 5.
- (5) Miranda López Belkis  
Estrés Laboral en el personal  
de salud que labora en el  
servicio de Bio análisis del  
Hospital General del este “Dr.  
Domingo Luciano”, Caracas  
Venezuela, 2010.
- (6) Del Rio Moro O  
El Síndrome de Burnout en los  
Enfermeros/as del Hospital  
Virgen de la Salud de Toledo”.  
2011
- (7) Ascanio Rivera R.  
Estrés en las enfermeras y área  
quirúrgica del hospital José A.  
Vargas de La Owallera” .2010.
- (8) Gamonal Mosaurieta L,  
“Síndrome de Burnout en el  
profesional de enfermería que  
labora en áreas críticas.” 2010.
- (9) Calsina Díaz Yrma  
Nivel de Estrés de las  
Enfermeras del Centro

- Quirúrgico Del Hospital III Salcedo – Puno 2011.
- (10) Morales Lindo Cinthya Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. 2010.
- (11) Sauñe Oscoco Wilson Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano.2011
- (12) LA DOU JOSEPH Medicina Laboral y Ambiental 2da Edición Editorial Manical Moderno México DF 1999 Pág. 651 – 659.
- (13) LLOR B. y Colab. Ciencias Psicosociales aplicadas a la salud. Espana: Ed. Mc Graw Hill.1995. Pg. 45.
- (14) PEIRO J. Control del Estrés Laboral. España: Ed. Eudema S.A. 1993. Pg.24.
- (15) MINSA “Habilidades Para La Promoción de la Salud Mental y Prevención del Estrés”. En módulos de capacitación Dirección general de salud de las personas programa de salud mental INSM Honorio Delgado e Hideyo Noguchi Pág. 6



- (16) OMS "Factores de riesgo en el medio laboral": Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra.1993.
- (17) Koziar Bárbara "Fundamentos de Enfermería". 5ta edición, Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México D.F, 1999.
- (18) Carlos Bromley Coloma. "Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastorno relacionados con el estrés". En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (Enero- Junio 2000) – VOL. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.
- (19) Moreno, C Oliver, A Aragoneses. "El Burnout: una forma específica de estrés laboral". En: Buela – Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, 1991, España. Págs. 271-79.
- (20) BELLOCH B. Manual de psicopatología. Vol.2. España: Ed. McGraw-Hill 1995. Pg. 32.
- (21) MINSA: Niveles de Estrés En Poblaciones de Riesgo. Módulo IV. Sistema de Informatización y Vigilancia Epidemiológica. 1998.
- (22) Lazarus, R.S. Folkmans: Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona. 1986.

- (23) Alfonso García Martínez.  
para la "Estrés laboral y educacional salud", Cáp.10 de Estrés laboral y Salud, ed. Madrid. Edit: Biblioteca Nueva. (1998).
- (24) Peiro, Jose Maria. Control del Estrés Laboral. España: Ed. Eudema S.A. 1993.
- (25) Martos Medina, J. Guía para la prevención del estrés laboral. Sindicato de Enfermería de España Madrid. 1997.
- (26) Slipak, O. E. Estrés laboral Tratado de Enfermería Practica. México: Ed. Interamericana Gil- Monter. 1997.
- (27) Robbins, S, S. Comportamiento Organizacional. México: Ed. Prentice Hall. 1994.
- (28) Gestal J. Riesgo del Trabajo del Personal Sanitario. 2 da ed. España: Ed. Mc Graw-Hill. 1995.
- (29) MASLACH C. y Jackson. The Measurement of experience of Burnout. Soc. Occup.Behav. E.E.U.U. 1981 Pg. 73
- (30) Azarus, R. S. Estrés y Procesos Cognitivos. España. Ed.: Martínez Roca. 1986.



## BIBLIOGRAFIA

- Ascanio Rivera R. "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de la Ovallera". 2010.
- Azarus, R. S. Estrés y Procesos Cognitivos. España. Ed.: Martínez Roca. 1986.
- Alfonso García Martínez. "Estrés laboral y educacional para la salud", Cáp.10 de Estrés laboral y Salud, ed. Madrid. Edit: Biblioteca Nueva. (1998).
- BUSCADOR GOOGLE: <http://www.vida.com/psiquiatria/manifestaciones3.htm>.
- Belloch B. Manual de psicopatología. Vol.2. España: Ed. McGraw-Hill 1995. Pg. 32.
- Calsina Díaz Yrma Nivel de Estrés de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo – Puno 2011.
- Carlos Bromley Coloma. "Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastorno relacionados con el estrés". En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (Enero- Junio 2000) – VOL. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.
- Del Rio Moro O. El Síndrome de Burnout en los Enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo". 2011.
- DR Huber K.M GUNTHER ESTRÉS Y CONFLICTOS Ed. Paraninfo España 1980.
- Gamonal Mosaurieta L, Síndrome de Burnout en el

profesional de enfermería que labora en áreas críticas.” 2010.

- Gestal J. Riesgo del Trabajo del Personal Sanitario. 2 da ed. España: Ed. Mc Graw-Hill. 1995.
- Kozier Bárbara “Fundamentos de Enfermería”. 5ta edición, Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México D.F, 1999.
- Lazarus, R.S. Folkmans: Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona. 1986.
- La Dou Joseph Medicina Laboral y Ambiental 2da Edición Editorial Manical Moderno México DF 1999 Pág. 651 – 659.
- LLor B. y Colab. Ciencias Psicosociales aplicadas a la salud. España: Ed. Mc Graw Hill.1995. Pg. 45.
- Maslach c. y Jackson. The Measurement of experience of Burnout. Soc. Occup.Behavie. E.E.U.U. 1981 Pg. 73
- Martos Medina, J. Guía para la prevención del estrés laboral. Sindicato de Enfermería de España Madrid. 1997.
- MINSA: Niveles de Estrés En Poblaciones de Riesgo. Módulo IV. Sistema de Informatización y Vigilancia Epidemiológica. 1998.
- MINSA: “Habilidades Para La Promoción de la Salud Mental y Prevención del Estrés”. En módulos de capacitación Dirección general de salud de las personas programa de salud mental INSM Honorio

- Delgado e Hideyo Noguchi Pág. 6,
- Miranda López Belkis Estrés Laboral en el personal de salud que labora en el servicio de Bio análisis del Hospital General del este “Dr. Domingo Luciano”, Caracas Venezuela, 2010.
  - Moreno, C Oliver, Aragoneses. “El Burnout: una forma específica de estrés laboral”. En: Buela – Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, 1991, España. Págs. 271-79.
  - Morales Lindo Cinthya Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. 2010.
  - Noelia Isabel Martínez Inche Nivel de estrés laboral de las enfermeras en la Unidad Quirúrgica del Hospital Arzobispo Loayza, 2013.
  - OMS “Factores de riesgo en el medio laboral”: Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra.1993
  - OIT El trabajo en el mundo. Ginebra, OIT, 1993. Cap. 5.
  - OPS Desarrollo y Fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud, 1992 Pág.23
  - PEIRO J. Control del Estrés Laboral. España: Ed. Eudema S.A. 1993. Pg.24.
  - Peiro, Jose Maria. Control del Estrés Laboral. España: Ed. Eudema S.A. 1993.
  - Robbins, S, S. Comportamiento Organizacional. México: Ed. Prentice Hall. 1994.
  - Slipak, O. E. Estrés laboral Tratado de Enfermería Practica. México: Ed.

- Sauñe Oscco Wilson

Interamericana Gil- Monter. 1997  
Condiciones laborales y nivel de  
estrés en enfermeros de un  
hospital público peruano 2011.

# **ANEXOS**



## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXOS</b>		<b>Pág.</b>
A	Operacionalización de la variable	I
B	Consentimiento informado	II
C	Instrumento	III
D	Medición de la variable	V
E	Tabla de codificación	IX
F	Matriz	X
G	Estado civil del profesional de enfermería en el servicio centro quirúrgico – HMAML Ayacucho – Perú 2016	XI
H	Edad del profesional de enfermería en el servicio centro quirúrgico – HMAML Ayacucho – Perú 2016	XI
I	Años de experiencia laboral del profesional de enfermería en el servicio centro quirúrgico – HMAML Ayacucho – Perú 2016	XII
J	Sexo del profesional de enfermería que labora en el servicio centro quirúrgico – HMAML Ayacucho – Perú 2016	XII
K	Situación laboral del profesional de enfermería en el servicio centro quirúrgico – HMAML Ayacucho – Perú 2016	XIII

**ANEXO A**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	DEF. OPERACIONAL	VALOR FINAL	
Nivel de estrés laboral en enfermeras	Desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias para las personas y la institución.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cansancio emocional</li> <li>◆ Sentimientos de desesperanza</li> <li>◆ Agotamiento físico</li> <li>◆ Actitudes negativas hacia el trabajo</li> </ul>	Respuestas emitidas por las enfermeras acerca de la sensación de incapacidad que experimentan frente a situaciones laborales que le generan conflicto, frustración, manifestado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal y que será medido a través de Inventario de Maslach y se valorara al estrés como alto, medio y bajo.	GRAVE	
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Respuesta negativa hacia uno mismo</li> <li>◆ Trato impersonal.</li> <li>◆ Actitudes negativas con los demás.</li> <li>◆ Falta de preocupación por los demás.</li> </ul>			MODERADO
		Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Autoconcepto negativo</li> <li>◆ Respuesta negativa al trabajo.</li> <li>◆ Sentimientos de escasa competencia profesional.</li> </ul>			

## **ANEXO B**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado “Nivel de Estrés Laboral en el profesional de Enfermería que labora en el servicio de Centro Quirúrgico de HMAML -2016” realizada por la Licenciada Elizabeth Vásquez Ccatamayo. Habiendo sido informada del propósito del mismo que es proporcionar información actualizada a los directivos del hospital y departamento de enfermería, a fin de formular y proponer medidas de prevención sobre disminuir el nivel de estrés laboral, y de esta manera mejorar la calidad de atención y cuidado holístico de la enfermera en la unidad quirúrgica, cuya condición como participante es ser licenciada(o) que trabaje más de 3 meses en la unidad quirúrgica, y no habiendo ningún riesgo del presente estudio, teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigadora utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad del presente estudio, sabiendo que tengo el derecho del libre retiro del estudio en cualquier momento que lo desee, sabiendo también que recibiré información de la licenciada que ejecuta el estudio de investigación.

Ante esto dejo manifiesto mediante mi firma, número de DNI y huella digital mi participación en el estudio de Investigación sobre el “Nivel de Estrés Laboral en el profesional de Enfermería que labora en el servicio de Centro Quirúrgico de HMAML - 2016”, junto con la firma del investigador y de la jefa de la unidad de enfermería.

-----  
Elizabeth Vasquez Cc. Jefa del Dpto. de Enf. Nombre de Participante

## **ANEXO C**

### **INSTRUMENTO**

#### **INTRODUCCION**

Estimado (a) Lic.:

Buenos tardes, soy estudiante de enfermería que en esta oportunidad estoy realizando un estudio titulado "Nivel de Estrés Laboral en profesional de Enfermería en la unidad quirúrgica del Hospital nacional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2016", con el fin de recolectar información y a partir de los datos proponer estrategias para mejorar la capacidad de afronte al estrés.

Por lo cual le solicito su participación a través de este instrumento, garantizándole que los datos que Ud. brinde serán de carácter anónimo y reservado. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

#### **DATOS GENERALES**

1. Edad:..... 2. Sexo:..... 3. Estado Civil: .....
4. Años de experiencia profesional: ..... 5. Situación laboral:  
Nombrado                      Contratado

#### **INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, deberá asignar un número a cada enunciado de acuerdo a las manifestaciones que presenta.

Nunca: 0 Una vez a la semana: 4 Pocas veces al año: 1 Pocas veces a la semana: 5  
Una vez al mes: 2 Todos los días : 6 Unas pocas veces al mes: 3

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

## ANEXO D

### MEDICION DE LA VARIABLE

Para la medición de la variable estrés laboral se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías alto, moderado y bajo

1. Se determinó el promedio Promedio = 42.2
2. se calculó la varianza = 156
3. Se calculó la desviación estándar (DS) = 12.5
4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (DS)$$

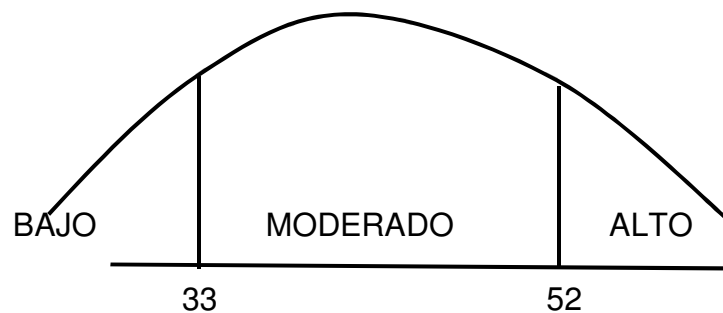
$$b = x + 0.75 (DS)$$

$$a = 42.2 - 0.75 (12.5)$$

$$b = 42.2 + 0.75 (12.5)$$

$$a = 32.8$$

$$b = 51.6$$



#### INTERVALOS:

Alto : > 52 puntos

Moderado : 33 – 52 puntos

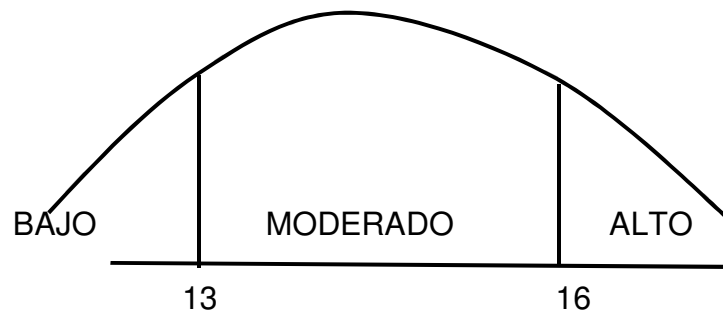
Bajo : 0 – 32 puntos

Se realizó el mismo procedimiento para las sub escalas del nivel de estrés laboral donde se obtuvieron los siguientes resultados:

## Cansancio emocional

1. Se determinó el promedio Promedio = 14.89
2. se calculó la varianza Varianza = 4.61
3. Se calculó la desviación estándar (DS) DS = 2.15
4. Se establecieron los valores de a y b

$$\begin{aligned} a &= x - 0.75 \text{ (DS)} & b &= x + 0.75 \text{ (DS)} \\ a &= 14.89 - 0.75 \text{ (2.15)} & b &= 14.89 + 0.75 \text{ (2.15)} \\ a &= 13.3 & b &= 16.5 \end{aligned}$$



### **INTERVALOS:**

- Alto : > 18 puntos  
Moderado : 14 - 17 puntos  
Bajo : 0 – 13 puntos

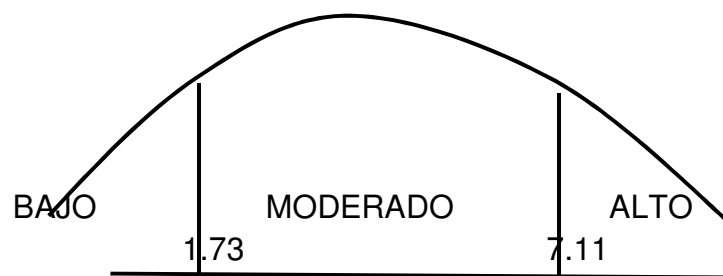
### Despersonalización

1. Se determinó el promedio Promedio = 4.42
2. se calculó la varianza Varianza = 12.91
3. Se calculó la desviación estándar (DS) DS = 3.59
4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (DS) \quad b = x + 0.75 (DS)$$

$$a = 4.42 - 0.75 (3.59) \quad b = 4.42 + 0.75 (3.59)$$

$$a = 1.7 \quad b = 7.1$$



#### **INTERVALOS:**

Alto : > 8 puntos

Moderado : 2 – 8 puntos

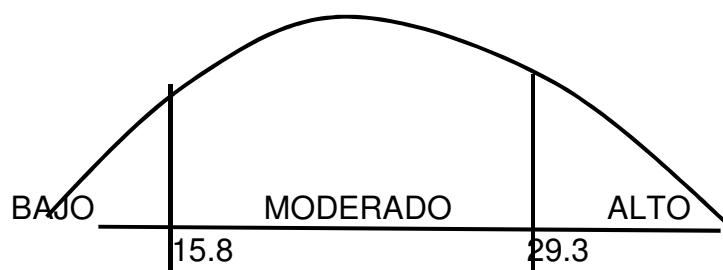
Bajo : 0 – 1 puntos



### Realización personal

1. Se determinó el promedio Promedio = 22.6
2. se calculó la varianza Varianza = 80.12
3. Se calculó la desviación estándar (DS) DS = 8.95
4. Se establecieron los valores de a y b

$$\begin{aligned} a &= x - 0.75 (DS) & b &= x + 0.75 (DS) \\ a &= 22.6 - 0.75 (8.95) & b &= 22.6 + 0.75 (8.95) \\ a &= 15.8 & b &= 29.3 \end{aligned}$$



#### **INTERVALOS:**

- Alto : > 30 puntos  
Moderado : 16 – 30 puntos  
Bajo : 0 – 15 puntos

## ANEXO E

### TABLA DE CODIFICACION

VARIABLE	CLASE	CODIGO
EDAD		
	25 – 30	0
	31 – 35	1
	36 – 40	2
	41 – 45	3
	>46	4
SEXO		
	MASCULINO	0
	FEMENINO	1
ESTADO CIVIL		
	CASADO	0
	SOLTERO	1
	CONVIVIENTE	2
	VIUDO	3
EXPERIENCIA PROFESIONAL		
	1 - 4 años	0
	5 - 10 años	1
	11 - 15 años	2
	> 16 años	3
SITUACION LABORAL		
	NOMBRADA	0
	CONTRATADA	1

## ANEXO F

Nº		DATOS GENERALES										ENUNCIADOS																	
		EDAD	SEXO	EST. CIVIL	AÑOS DE EXPERIENCIA	SITUACION LABORAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	0	4	3	0	3	2	2	1	2	0	1	3	2	2	3	2	1	0	1	0	1	0	2	3	2	1	1	0
2	0	0	2	0	0	5	0	5	6	0	3	6	5	3	1	5	3	0	6	0	3	1	6	3	0	1	0	0	1
3	0	0	1	0	1	0	4	4	5	0	2	6	1	1	0	5	6	0	0	0	0	0	6	6	1	1	1	0	0
4	2	0	0	2	0	0	0	0	6	0	0	0	0	3	0	0	6	0	0	0	0	0	6	1	3	0	0	0	0
5	0	0	0	0	1	1	0	5	2	0	6	3	6	3	0	0	5	0	6	0	5	1	3	0	0	0	0	3	3
6	4	0	0	3	0	3	0	0	6	0	0	6	3	6	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
7	2	0	0	1	0	3	0	0	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	3	0	0	6	6	6	0	2	0	0	0
8	4	1	1	3	0	0	0	0	6	0	0	6	0	2	0	0	6	4	1	0	0	6	3	6	1	1	0	0	0
9	4	0	0	1	1	0	0	0	6	0	2	0	0	3	0	0	6	0	0	0	0	6	6	3	0	0	0	0	0
10	3	0	3	3	0	0	1	1	4	2	3	2	1	2	0	1	6	0	2	3	1	3	2	1	0	1	0	1	2
11	2	1	0	1	1	6	2	1	0	0	1	6	0	1	1	2	1	6	6	0	0	0	0	1	2	1	6	6	0
12	4	0	0	3	0	0	1	2	1	0	3	2	4	5	0	1	2	3	1	2	2	0	0	1	3	3	0	0	0
13	0	0	1	0	1	0	3	4	4	0	2	1	1	2	3	2	1	4	3	2	0	2	4	3	2	2	1	1	1
14	3	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	2	0	0	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0
15	0	0	0	0	1	5	3	3	6	0	2	3	2	5	5	1	6	1	6	3	2	4	3	4	3	1	0	0	0
16	4	0	0	3	0	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	0	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	0	0	0
17	4	0	0	1	0	3	4	1	2	1	2	3	3	4	2	1	4	2	1	3	4	3	2	5	3	2	2	2	2
18	4	1	0	1	0	2	4	1	0	1	3	2	2	1	0	1	3	2	4	1	5	6	3	2	1	0	1	0	1
19	3	0	0	1	0	1	0	2	1	0	2	3	2	1	0	2	4	0	3	2	0	1	0	3	2	0	1	0	1

**ANEXO G**

**ESTADO CIVIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA**  
**EN EL SERVICIO CENTRO QUIRURGICO – HMAML**  
**AYACUCHO – PERU**  
**2016**

ESTADO CIVIL	N	%
CASADA	14	73.7
SOLTERA	3	15.8
CONVIVIENTE	1	5.3
VIUDO	1	5.3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

**ANEXO H**

**EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN**  
**EL SERVICIO CENTRO QUIRURGICO – HMAML**  
**AYACUCHO – PERU**  
**2016**

EDAD	TOTAL	
	NUMERO	PORCETAJE
25 - 30	3	15.7
31 - 35	3	15.7
36 - 40	3	15.7
41 - 45	2	10.5
> 45	8	42.1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

## ANEXO I

### AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO CENTRO QUIRURGICO – HMAML AYACUCHO – PERU 2016

EXPERIENCIA PROFESIONAL	N	%
1 - 4 AÑOS	5	26.3
5 - 10 AÑOS	6	31.6
11 - 15 AÑOS	2	10.5
> 16	6	31.6
TOTAL	19	100

## ANEXO J

### SEXO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN EL SERVICIO CENTRO QUIRURGICO – HMAML AYACUCHO – PERU 2016

SEXO	TOTAL	
	NUMERO	PORCETAJE
FEMENINO	15	79
MASCULINO	4	21
TOTAL	19	100

**ANEXO K**  
**SITUACION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA**  
**EN EL SERVICIO CENTRO QUIRURGICO – HMAML**  
**AYACUCHO – PERU**  
**2016**

SITUACION LABORAL	TOTAL	
	NUMERO	PORCETAJE
NOMBRADO	13	68
CONTRATADO	6	32
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100</b>