

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

E. A. P. DE ENFERMERÍA

**Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran
en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del
Niño**

noviembre – diciembre, Lima- Perú 2006

TESIS

para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Cinthy Milagros Morales Lindo

Lima – Perú

2007

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS
QUE LABORAN EN LAS ÁREAS CRÍTICAS DEL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
NOVIEMBRE – DICIEMBRE
LIMA- PERU
2006**

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 la Lic. Edith Calixto por su asesoramiento y apoyo para la realización y culminación del presente trabajo.

A la Lic. Juana Durand por todo su conocimiento brindado, su valiosa orientación y su destacado apoyo para la realización del presente estudio.

A la Lic. Maria Mercedes Hidalgo por todo el apoyo brindado, la confianza y la ayuda constante.

A las enfermeras de las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño por su colaboración y paciencia.

A mis padres Alicia y Alejandro, por todo su cariño, porque creen en mi, por ser los que guían mi camino y me ayudan a ser mejor cada día.

A mi familia por el apoyo incondicional, por toda la confianza depositada en mi, por su amor, su sacrificio, por ser mi principal motivación para la culminación de mis estudios y logro de objetivos.

A mis amigas ahora licenciadas por los momentos vividos en estos cinco años, porque logramos juntas con sacrificio una gran meta en nuestras vidas y por haberme brindado una verdadera amistad.

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE DE GRAFICOS.....	viii
RESUMEN.....	x
PRESENTACIÓN.....	xiv

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema.....	1
B. Formulación del problema.....	3
C. Justificación.....	3
D. Objetivo.....	3
E. Propósito.....	4
F. Marco teórico	
1. Antecedentes.....	4
2. Bases teóricas.....	10
G. Operacionalización de variables.....	28
H. Definición operacional de términos.....	28

CAPITULO II: MATERIAL Y METODO

A. Nivel, tipo de investigación, método.....	30
B. Descripción del área de estudio.....	30
C. Población.....	31
D. Técnica e instrumento.....	31
E. Procedimiento de recolección de datos	32
F. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos.....	32

CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSION

A. Presentación, análisis e interpretación de datos.....	34
--	----

CAPITULO IV: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y

LIMITACIONES

A. Conclusiones.....	47
B. Recomendaciones.....	48
C. Limitaciones.....	48

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°		Pág.
1.	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO LIMA PERU 2006	36
2.	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN EL SERVICIO DONDE LABORAN LIMA PERU 2006	37
3.	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD SEGÚN DIMENSIONES LIMA PERU 2006	40
4.	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN EDADES LIMA PERU 2006	43
5.	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGUN ESTADO CIVIL LIMA PERU 2006	44

6. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS
ENFERMERAS DEL INSTITUTO
NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
SEGUN TIEMPO DE SERVICIO LIMA
PERU 2006

46

RESUMEN

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que se dan en la actualidad, muchos especialistas estudian, clasifican y además recomiendan acciones o respuestas para evitar un nivel de estrés elevado, sin embargo; esto no se puede evitar ya que el origen y consecuencias de este estrés varía mucho de un individuo a otro, este riesgo laboral también lo presenta el profesional de enfermería, teniendo en cuenta a los estresores que se enfrentan en cada jornada laboral.

Es por ello que el presente trabajo “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”, tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. El estudio es 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.

Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que 48 (63.2%)de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%)enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%)enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%)enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%)enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11)enfermeras presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, Dimensiones del nivel de estrés laboral, Servicios de áreas criticas

SUMMARY

Labor stress is one of the problems more frequent than they occur at the present time, many specialists they study, they classify and in addition they recommend actions or answers to avoid a level of elevated stress, nevertheless; this not can avoid since the origin and consequences of this varia stress much from an individual to another one, this labor risk also presents/displays the infirmity professional, considering to the estresores that face in each labor day.

It is for that reason which the present work "Level of labor stress of the nurses who toil in the areas you criticize of the Specialized Institute of Health of the Boy", it had like primary target: To determine the level of labor stress of the nurse who toils in the areas you criticize of the IESN. The intention was oriented to offer updated and excellent information to the institution in order that it formulates oriented strategies to fortify the handling and facing of this stress. The study is of aplicativo level, quantitative type, descriptive method of cross section. The population was conformed by 76 welfare nurses who toil in the areas you criticize of the specialized institute of health of the boy. The used instrument was the inventory of Maslach.

The results and the conclusions at which they were arrived were: that 48 (63.2%)de nurses presents/displays a level of moderate labor stress. With respect to sub scales in the dimension of emotional fatigue

present/display moderate level 47 (61,8%) nurses; in the dimension of despersonalización 39 (51.3%) nurses they present/display moderate level followed of 25 (32.9%) nurses that presents/displays a slight level; in the dimension of personal accomplishment 50 (65.8%) nurses present/display a moderate level, 14,5% (11) nurses presents/displays a high level; being these results reason so that the institution takes measures with respect to this subject since this can get to repel in the quality of attention that offers the user

KEY WORDS: Labor stress, Dimensions of the level of labor stress, Services of areas you criticize

PRESENTACIÓN

En la época actual se vienen dando grandes cambios en especial en las condiciones de vida y en el trabajo, esto produce estrés en las personas, nadie está libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente.

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido el profesional de enfermería que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario puede llegar a alterar su equilibrio biopsicoemocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante.

Esta recarga traumática y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que puede tener implicaciones en su capacidad para brindar atención de enfermería adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular.

En tal sentido en el presente estudio: “Nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”, se ha considerado tratar este tema teniendo en cuenta

que el personal de enfermería en su jornada laboral se enfrenta a diversos estresores los que nos provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollar diversas enfermedades, con este trabajo se pretende trasladar la información y formación que requieren los profesionales, conocer el estrés y saber distinguir las alarmas de aviso que nos da nuestro organismo, y que a veces bien por desconocimiento o bien por no saber la trascendencia de lo que nos puede ocurrir no le damos la suficiente importancia.

El presente trabajo consta de: Capítulo I: Introducción en el cual se presenta el planteamiento del problema, formulación, justificación, los objetivos, el propósito, antecedentes del estudio, la base teórica; Capítulo II: Material y método, se presenta el tipo de investigación, el método, la descripción del área de estudio, la población y muestra, técnica e instrumento, validez y confiabilidad de los instrumentos, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos; Capítulo III Resultados y discusión que incluye la presentación análisis e interpretación de los datos; capítulo IV: Conclusiones, recomendaciones y limitaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El avance de la ciencia y la tecnología ha traído como consecuencia serias repercusiones no sólo en el aspecto cultural y socioeconómico sino también en el aspecto humanístico de las personas produciendo modificaciones en la calidad y estilo de vida de los individuos. Así también en el ámbito laboral; estas repercusiones pueden ocasionar ciertas contradicciones y/o situaciones conflictivas que pueden alterar la homeostasia biopsicosocial en los trabajadores, es decir sufren de tensión emocional relacionado al aumento de las presiones, afectando la salud de las personas y ocasionando una diversidad de enfermedades tanto físicas como psicológicas.

Actualmente existe la opinión generalizada de que la exposición a estresores entre los que cabe destacar los laborales, está estrechamente relacionada con el deterioro de la salud (1). 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, o

sea, es el producto de las interrelaciones que se establece entre el hombre y el ambiente social y natural en el que vive (2)

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 y social, 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.(3)

En tal sentido, el hospital constituye uno de los entornos laborales más estresantes y la profesión de enfermería es considerada una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas; sobre todo en aquellos servicios como son las áreas críticas, donde deben demostrar todas sus competencias para lo cual ha sido capacitadas, es decir demostrar juicio y la experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alarma y emergencia que amenazan la vida de las personas; teniendo en cuenta que a ello se le puede sumar otros factores estresantes, como la falta de personal ante una gran demanda de pacientes, las condiciones inadecuadas de los ambientes, pocos instrumentos para la realización de los procedimientos, entre otros, incrementando el riesgo a estrés afectando la estabilidad emocional.

Durante la práctica clínica en los servicios críticos se ha observado con frecuencia que las enfermeras levantan la voz, se muestran molestas. Al interactuar con ellas refieren: "...a veces hay

tantos pacientes que ya quiero que se acabe mi turno...”, “... me siento cansada...”, “cuando llego a mi casa me voy a dormir y no quiero que nadie me moleste...”, “... hay colegas que todo les molesta,... no les hago caso... continuo con mi trabajo” entre otras expresiones.

B. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en los servicios críticos (Emergencia, Cuidados Intensivos, Quemados y Cardiología) del Instituto Nacional de Salud del Niño?

C. JUSTIFICACIÓN

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al niño durante el proceso salud - enfermedad, así también debe poseer cualidades innatas y personalidad, capaz de afrontar situaciones o eventos que causen estrés utilizando mecanismos de afronte y/o adaptación, contribuyendo de esta manera a que la enfermera cumpla sus actividades de manera eficaz y efectiva.

D. OBJETIVOS

Los objetivos que se formularon para el presente estudio fueron:

❖ GENERAL

- ✓ Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas (Servicio de Emergencia,

Unidad de Cuidados Intensivos, Servicio de Cardiología y Unidad de Quemados) del Instituto Nacional de Salud del Niño

❖ **ESPECIFICOS**

- ✓ Identificar el nivel de estrés laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño de acuerdo al servicio donde laboran
- ✓ Identificar el nivel de estrés laboral de las enfermeras según edad, estado civil y tiempo de servicio de las áreas críticas el Instituto Nacional de Salud del Niño.

E. PROPÓSITO

Los resultados del estudio permitirán brindar información actualizada y relevante al Instituto Nacional de Salud del Niño a fin de que el Departamento de Enfermería formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento del estrés, ya que esto puede afectar la estabilidad emocional de la enfermera, disminuir su rendimiento laboral y repercutir en la calidad del cuidado que brinda al paciente en los servicios críticos

F. MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Al realizar la revisión de antecedentes del estudio se ha encontrado algunos trabajos relacionados. Así tenemos que;

Gladys Navarro Anyosa y Nelsi Liendo Velásquez, en el año 1994, en Lima, realizaron un estudio titulado “Conocimiento y Manejo del Estrés en Enfermeras de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo” que tuvo

como objetivos: Identificar el nivel de conocimiento que tiene la enfermera asistencial acerca del estrés: concepto, factores que lo generan, manifestaciones, influencia de su estrés en la atención que brinda al paciente y técnicas del manejo e identificar las técnicas de manejo de estrés de la enfermera asistencial utilizando el método descriptivo retrospectivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 45 enfermeras asistenciales de ambos hospitales. El instrumento fue un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras:

“El mayor porcentaje de las enfermeras(53.125%) tiene un nivel de conocimiento sobre el estrés y el manejo de este entre mínima y medianamente adecuados. Existe el riesgo de que la atención que brinda la enfermera al paciente se vea alterado en perjuicio de este. Las enfermeras practican técnicas de manejo de estrés frecuentemente utilizadas por ellas como hábitos y costumbres“ (4)

Mónica López Mendoza, en el año 1999, en Lima, realizó un estudio sobre “Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del “Hospital Central De Seguridad Social Manuel Portilla” Los objetivos fueron: Establecer los probables estresores que genera estrés en el personal de enfermería que labora en las unidades criticas, analizar las principales manifestaciones físicas, psicológicas del estrés, establecer si la enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. El método fue descriptivo, transversal, de prevalencia y asociación cruzada entre variables. La población fue de 252 personas. Se utilizó como instrumento un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones a las que se llegó entre otras fueron:

“Tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales

manifestaciones se observa a nivel emocional y cognitivo más que físico". (5)

Mirtha Chuchón Lujan, en el año 1999, en Lima, realizó su estudio sobre "Factores Institucionales y Nivel de Estrés en las Enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins", el cual tuvo como objetivos: Identificar los factores institucionales que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos de los hospitales Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins, identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en la UCI de los dos hospitales, establecer la relación que existe entre los factores institucionales y el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales. El método fue de tipo descriptivo de corte transversal. La población fue de 50 enfermeras. El instrumento que utilizó fue el Test de Autoevaluación del Dr. Zung. Las conclusiones fueron entre otras:

"Los principales factores negativos percibidos por las enfermeras en las unidades de cuidados intensivos, como estresantes fueron, entre otros: escasez de personal, poco tiempo disponible para realizar sus actividades, sobrecarga de trabajo, estado de los pacientes y tipo de cuidado, escasez de recursos materiales, ruidos ambientales en ambos hospitales. Las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales representaron un nivel de estrés de leve a moderado. Existe una correlación altamente significativa entre los factores institucionales negativos y el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales" (6)

Juana Durand Barreto y Colb., en el año 2002, en Lima, realizó un estudio sobre "Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima - Metropolitana". Los objetivos fueron: Determinar el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en los servicios de

salud, identificar los factores estresantes que influyen en la prestación del cuidado de la enfermera en los servicios de salud, establecer la repercusión del estrés del personal profesional de enfermería en la prestación de servicios de salud e identificar los mecanismos de afronte que utiliza frente al estrés el personal de enfermería durante su desempeño profesional. El método que utilizó fue descriptivo simple, de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras que laboran en los servicios de emergencia, UCI, medicina y cirugía de los Hospitales Nacionales de Salud. La técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento el Test de Burnout y un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras:

“Un porcentaje considerable de enfermeras de los servicios de salud de los Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana tienen un nivel de estrés manejable que se encuentra en el límite, ello se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias. Respecto a la repercusión del estrés la mayoría expresa que ello repercute en las relaciones interpersonales a nivel del equipo de salud y de sus jefes inmediatos, en el trato personal a su cargo y el cuidado que brinda el usuario y familia” (7)

Hilda Yessica Dávalos Pérez, en el año 2004, en Lima realizó un estudio sobre “Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa”. Los objetivos fueron: Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Emergencia José Casimiro Ulloa, determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de cansancio, despersonalización y autorrealización emocional en las enfermeras del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. El método que utilizó fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 92 enfermeras. El instrumento que utilizó fue el Inventario de Maslach. Las conclusiones fueron entre otras:

“El 56.25% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa” poseen un nivel de estrés laboral moderado. El 60.4% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa”; presentan un cansancio emocional moderado” (8)

Arauco Orellana, Enciso Vasquez y García Matias, en el año 2004, en Lima realizaron un estudio sobre “Factores sociodemográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. Los objetivos fueron: Determinar la presencia de factores sociodemográficos relacionado con síndrome de Burnout. El método que utilizó fue el cuantitativo descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras. El instrumento que utilizó fue el Inventario de Maslach y un cuestionario basado en el área personal, laboral y social del profesional de enfermería. Los resultados fueron entre otras:

“Del 100% de las enfermeras 9.62% presentan síndrome de Burnout. Entre los niveles del síndrome de Burnout en enfermeras una presenta nivel alto y cuatro nivel bajo. El 90.38% de enfermeras es posible que se encuentren en la etapa de instalación del síndrome o de despersonalización.(9)

Ascanio R., Tahimi y Coronado, Yelitza, en el año 1997 en Venezuela realizaron un estudio sobre “Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera, Municipio Libertador. Estado Aragua, Se trata de un Estudio de Caso. Sus objetivos fueron: Determinar el estrés de las enfermeras que laboran en área quirúrgica en el Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua, Señalar las manifestaciones físicas que presentan las enfermeras del área quirúrgica del Hospital "José A. Vargas"

adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua, Señalar las manifestaciones psicológicas que presentan las enfermeras del área quirúrgica en el Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua. Se utilizó un cuestionario aplicando la teoría de Imogene King a dos enfermeras. Las conclusiones a las que llegaron entre otras fueron:

Es posible reducir los factores estresantes objetivos asociados al medio ambiente, mediante la creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre los distintos individuos (sobre todo, si existen buenas relaciones Inter jerárquicas), lo que puede propiciar una sensibilización que facilite la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.(10)

Del Río Moro, Perezagua Gracia y Vidal Gómez, en el año 2003 en España realizaron un estudio sobre "El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo", el método utilizado fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 320 enfermeras. El instrumento fue el inventario de Burnout y Maslach. Las conclusiones a las que llegaron entre otras fueron:

"Recogidos trescientos veinte cuestionarios, lo que supone más del 70% de los (as) enfermeros (as) que trabajan en el hospital, 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%".(11)

Por lo expuesto podemos expresar que existen estudios en diferentes instituciones acerca del estrés, sin embargo en el

Instituto Nacional de Salud del Niño no se ha realizado aún, por lo que se considera importante realizar el presente estudio.

2. BASE TEÓRICA

ESTRÉS.- Deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”. Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis (12)

En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de Montreal a quien se le llama “padre del concepto estrés” popularizó este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este (13). Definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental(14)

LAZARUS y FOLKMAN definen el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonales y físicos y pone en peligro su bienestar. (15)

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad) (16)

Para el Ministerio de Salud (MINSA) la conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente (17) 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.(18)

CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS

1. Según sus efectos

A. Eustrés (estrés positivo): Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y 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. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. 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).

- B. 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.

2. Según el tiempo de duración

- A. 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.
- B. 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)

3. Según el contexto en el que se presenta

- A. 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, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

- B. Estrés no laboral o cotidiano: El cual esta 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, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico(21)

FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Factores socioculturales: está dado por aquellos que inciden en las relaciones, fenómenos sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los

factores – sociales están la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, etc. Dentro de los factores culturales tenemos, la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros(22).

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez mas 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(23), puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal (24)

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física (25). Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral (26)

➤ TIPOS

Existen dos tipos de estrés laboral:

- 1. Episódico:** Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.

2. Crónico: Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.
- Sobrecarga de trabajo: es el estrés por sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosenoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal
- Alteración de ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.
- Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- 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.(27)

➤ **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 (LEVI 1980) (28)

Entre los estresores extraorganizacionales e intra organizacionales tenemos lo siguientes:

- ✓ Estresores extraorganizacionales: factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo
- ✓ Estresores intraorganizacionales: El ambiente físico (condiciones físico ambientales), a nivel individual (conflicto de roles, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo), a nivel grupal (relaciones interpersonales en el trabajo, nivel de apoyo social, desarrollo de la carrera profesional, control

de sistemas informáticos) y organizacionales (clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, estructura organizacional, cambios organizacionales). Es indudable que los problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas (29)

FRENCH Y CAPLAN (1972) en un estudio sobre los efectos del estrés organizacional en los individuos, señalan ocho posibles causas de estrés.

- Ambigüedad de rol. El sujeto no conoce con exactitud que labores debe o no realizar.
- Conflicto de rol. Cuando se presentan expectativas contradictorias en relación con las actividades a realizar por el sujeto.
- Sobrecarga de rol. Se presenta de dos maneras:
 - a) Sobrecarga cuantitativa, cuando la persona tiene que hacer demasiada cantidad de trabajo en un periodo de tiempo.
 - b) Sobrecarga cualitativa, cuando el trabajo exige mayores habilidades y conocimientos de los que posee el sujeto.
- Territorialidad organizacional. Si los sujetos por razones de trabajo tienen constantemente que establecer contactos interpersonales con personal de áreas diferentes a la que él pertenece, estará más propenso a reaccionar con estrés.
- Responsabilidad por personas. Se diferencia entre responsabilidad por personas y responsabilidad por cosas.
- Relaciones pobres con otros. Al presentarse malas relaciones con los demás miembros organizacionales, se propicia el incremento de reacciones de estrés.

- Participación. Se refiere a la cantidad de influencia que tiene un trabajador sobre los procesos de decisión vinculados a su labor.
- Diferencias ocupacionales. Los múltiples cargos de una organización difieren en cuanto a los niveles de exigencia. Las posibilidades de estrés pueden ser distintas entre labores de un oficinista y las de un obrero. (30)

➤ **CONSECUENCIAS**

Para entender los efectos del estrés es necesario distinguir los siguientes conceptos.

- Estresor: Cualquier acontecimiento o estímulo que produce estrés.
- Estrés: Respuesta inespecífica del organismo frente a cualquier exigencia que le sea formulada
- Variables mediadoras: Características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés (31)

Si las situaciones de estrés laboral se presentan en forma frecuente e intensa pueden tener consecuencias negativas afectando a los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y a la sociedad.

En el aspecto individual

A. Efectos fisiológicos

El estrés contribuye a que se presenten una variedad de síntomas fisiológicos llegando a provocar: Cambios en el metabolismo, garganta y boca seca, dolores de cabeza y de espalda, desórdenes gastrointestinales, dificultades

respiratorias, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea.

B. Efectos psicológicos

El estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes: Ansiedad, depresión, tensión, irritabilidad, fatiga, aburrimiento, apatía, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, insatisfacción, baja autoestima.

C. Efectos conductuales

Las situaciones de estrés en el trabajo pueden manifestarse mediante diversas reacciones de conducta o comportamiento, los más frecuentes son: Mayor consumo de alcohol y tabaco o drogas, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, alteraciones en el habla: hablar rápido, alteraciones en el sueño, comportamiento propenso a accidentes, variaciones en el rendimiento, risas nerviosas, conducta impulsiva, intento de suicidio.

D. Efectos sociales

En este sentido se definirá el funcionamiento social en dos planos:

1. La forma en que el individuo lleva a cabo sus distintos roles sociales
2. La satisfacción obtenida a partir de las relaciones interpersonales (32).

Empleando ambos parámetros se hablará de eficacia social, esto se da cuando la persona logra llevar adelante sus roles cotidianos a la vez que obtiene satisfacción en sus interacciones sociales. Por el contrario: Cuando una persona lleva adelante adecuadamente sus roles, pero el costo emocional es muy alto o cuando una persona vivencia sus interacciones sociales con satisfacción pero a costa de desempeñar inadecuadamente determinado rol con el que se ha comprometido entonces su eficacia social está perturbada.

Cuando una persona se halla en estado de estrés de manera prolongada, su eficacia social puede verse perturbada tanto a corto como a largo plazo básicamente a través de dos mecanismos; cuando las personas comienzan a percibir sus recursos como insuficientes y suelen volverse evitativos y / o dependientes, ello quiere decir que comienzan a abandonar ciertas actividades o roles que les gustaría desempeñar, o comienzan a requerir mayor apoyo para continuar desempeñándolos o bien comienzan a evaluar sus recursos como súper suficientes y suelen volverse sobre adaptados. Así también cuando comienzan a abarcar mayor número de demandas de las que pueden manejar eficazmente, conduce a un desempeño inadecuado en uno o más roles. A su vez, para no percibir conscientemente el dolor emocional, que implica el tener que aceptar que las demandas están superando sus recursos y que tendría que elegir otra manera de vivir, suelen activarse diferentes mecanismos de defensa psicológico de manera inconsciente, de modo tal que la persona no perciba dicho dolor. (33)

En el aspecto organizacional

El estrés laboral, una vez presente en los interiores de una organización, tendrá consecuencias que afectaran negativamente a la misma. El resultado de las exigencias y condiciones negativas en el ambiente laboral aunadas a las características de cada trabajador provocará síntomas o consecuencias en la efectividad organizacional, tales como:

- Disminución en el rendimiento en el trabajo tanto en cantidad como en calidad (menor productividad)
- Índices elevados de ausentismo laboral
- Mayor número de accidentes de trabajo
- Relaciones laborales pobres
- Alto índice de rotación personal
- Mal clima en la organización
- Antagonismo en el trabajo
- Falta de satisfacción relacionadas con el desempeño, las remuneraciones y el reconocimiento en el empleo
- Aumento de huelgas y protestas
- Aumento de tardanzas y retrasos en el trabajo
- Poca participación y escasa motivación hacia el trabajo.

Los estresores provocan en el individuo, junto a las respuestas conductuales, respuestas fisiológicas que, si se mantienen, ocasionan alteraciones en su adaptación (34). Las consecuencias del estrés en el trabajo las sienten los individuos y las organizaciones para las que trabajan, afectando principalmente el desempeño y la productividad.

Las consecuencias negativas del estrés sobre la salud pueden ser agrupadas en tres categorías que incluirían: 1)

diversas enfermedades y patologías; 2) alteraciones en el bienestar y la salud mental; y 3) alteraciones conductuales con repercusiones en el desempeño/ rendimiento (35)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) muestra que la salud mental en el trabajo se encuentra en peligro. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, factores que pueden provocar pérdida de trabajo. (36)

Síndrome de Burnout

Es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres, relación que les exige una respuesta emocional continua (37). El síndrome de Burnout aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico; es el agotamiento, el desgaste físico y emocional que resulta de la exposición permanente a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo. Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado de agotamiento excesivo. En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud. (38)

El término "Burnout" tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al castellano significa "estar quemado". Fuera de este ámbito, la primera vez que se

utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios socio-sanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.) (39).

El "burnout" ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el "burnout" se manifiesta por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

- *Agotamiento emocional*: El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. 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. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.
- *Despersonalización*: La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. 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.

- *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 otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje(40).

El Burnout también va a repercutir sobre la vida personal, el rendimiento y la calidad del trabajo. Cuando el trabajador vuelve a casa después de su jornada laboral lleva consigo toda la tensión acumulada y todo ello repercute en su familia. Esa persona se quejará continuamente de su trabajo y dirigirá su insatisfacción, lamentos y agresividad en el cónyuge, apareciendo el riesgo de crisis y ruptura del matrimonio. El individuo afectado por el estrés profesional es incapaz de desarrollar su rol familiar, disminuye su atención y dedicación hacia su familia alegando que es una forma de protección hacia ellos, aunque realmente es porque no quiere revivir los problemas del trabajo. El efecto de reprimir sus sentimientos modificará su personalidad en sentido negativo, tanto para sí mismo como para la relación con los demás, sufriendo una falta de comunicación a todos los niveles (41)

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.(42)

La enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño invalidez permanente (43). La atención del enfermero en situaciones de urgencia constituye un reto. La American Association of Critical Care Nursing (AACCN) define la atención de enfermería en cuidados intensivos como el diagnóstico y tratamiento en la respuesta humana a los problemas de salud, actuales o potenciales (44)

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 como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en

forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor (45).

La enfermera con formación específica en áreas de pediatría, debe tener buena capacidad de comunicación, tacto, paciencia, capacidad de comprensión y discreción. Gran capacidad de organización y resolución en situaciones difíciles, transmitir seguridad y control, informar de lo que ocurre y anticiparse a los procedimientos que van a seguir, utilizar un lenguaje comprensible, dar sensación de control de la situación y apoyo emocional.

Los niños presentan problemas de riesgo vital con menos frecuencia que los adultos, pero tienen más riesgo de presentar signos o síntomas de enfermedad grave de forma sutil, o deterioro rápido. La competencia de la enfermera es valorar inicialmente al niño que acude al servicio, así como clasificarlo y distribuirlo en base a su patología y necesidades asistenciales. Aplicar y/o realizar si procede técnicas y cuidados de enfermería y garantizar el confort tanto del niño como de sus acompañantes.

La base sobre la que se sustenta la labor del profesional de enfermería es el trabajo en equipo. Difícilmente va a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con los usuarios/pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto

tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional (46).

La enfermera que se sienta bien hacia sí misma como persona tiene más probabilidades de afrontar los riesgos de forma responsable, lo que contribuye a un concepto profesional de uno mismo positivo y productivo. De modo que la enfermera debe poseer un equilibrio psicoemocional y/o control psicodinámico sobre sus emociones utilizando para ello mecanismos de defensa y/o mecanismos de afrontamiento que le permitan enfrentar con cierta facilidad las situaciones de conflicto que enfrenta durante su quehacer profesional de modo que no repercuta en la calidad de servicio que brinda al usuario. Para ello puede utilizar ejercicios de relajación, meditación, biodanza, tai chi.

G. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (Anexo A)

H. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS

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

Nivel de Estrés laboral

Son las respuestas que se produce cuando la enfermera se encuentra laborando en situaciones de emergencia, que se puede traducir o caracterizar por presentar cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. El cual será obtenido mediante el inventario de Malash y valorado en leve, moderado y grave

Áreas críticas:

Son los servicios o áreas especiales donde se atienden necesidades de salud de los usuarios más delicados como son el Servicio de Emergencia, la Unidad de Quemados, el Servicio de Cardiología y la Unidad de Cuidados Intensivos

Enfermeras de áreas críticas:

Las enfermeras en las áreas críticas cumplen un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente, tienen juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma.

CAPITULO II

MATERIAL Y METODO

A. NIVEL, TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal ya que va a describir los hechos tal y como se presentan en un tiempo y espacio determinado.

B. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

El estudio se realizó en el Instituto Nacional de Salud del Niño ubicado en la Av. Brasil 600 Breña. El cual brinda atención a todos los niños a nivel nacional. La consulta externa se realiza en el horario de 8:00 a.m. a las 2:00 p.m. y en las tardes de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., los servicios de emergencia y hospitalización tienen una atención de 24 horas, cuenta con áreas de alta complejidad que en el presente estudio se tomarán como áreas críticas, el cual está dado por servicio de emergencia que se encuentra en el primer piso al lado posterior de la institución, la unidad de cuidados intensivos que se encuentra en el sexto piso del monobloque del edificio central, el servicio de cardiología que se ubica en el tercer piso y el servicio de quemados ubicado en el pabellón dos de medicina. Asimismo la atención es a través del personal de enfermería que

cubre el horario de las 24 horas en tres turnos (día, tarde y noche); el horario de visita es todos los días de tres a cuatro de la tarde. No se llegó a tomar dentro de la población a las enfermeras de la unidad de post operatorio por ser un servicio poco accesible y de entrada restringida

C. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en el Instituto Nacional de Salud del Niño de las áreas críticas (emergencia, unidad de cuidados intensivos, cardiología y quemados) y que cumplen con los criterios establecidos.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras que laboran en las áreas críticas por lo menos tres meses
- Enfermeras que acepten participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia
- Enfermera jefas o coordinadoras
- Enfermeras que no acepten participar en el estudio

D. TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se empleó fue el inventario de Maslach elaborado por Maslach y Jackson en el año 1986, en versión española, el que tuvo por objetivo obtener información que permite determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud. Este instrumento tiene alta consistencia interna y fiabilidad al 0.9. 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 realización personal en el trabajo (8). (Anexo C)

E. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño, a fin de obtener la autorización respectiva.

Luego se realizó la coordinación con el Departamento de Enfermería para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos

Se invitó verbalmente a cada una de las enfermeras de las áreas de estudio, explicando los objetivos del estudio a realizar y garantizándoles la confidencialidad de los datos.

Si aceptaba participar en el estudio, se entregaba el cuestionario en un sobre cerrado al iniciar la jornada laboral y se recogió la encuesta al término del mismo.

F. PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Luego de recolectado los datos estos fueron procesados mediante el programa de Excel previa elaboración de la tabla de códigos(Anexo D) y matriz tripartita (Anexo E) a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. Para la medición de la variable respectiva se utilizó la escala de Stanones Para el procesamiento estadístico se utilizó el análisis descriptivo porcentual.

Nivel de estrés	Puntajes
- Leve	0 - 43
- Moderado	44 - 65
- Grave	66 – 132

Nivel de estrés por dimensiones		Puntajes
- Cansancio emocional:	Leve	0 – 5
	Moderado	6 – 20
	Grave	21 – 54
- Realización personal:	Leve	43 – 48
	Moderado	32 – 42
	Grave	0 – 31
- Despersonalización:	Leve	0 – 1
	Moderado	2 – 7
	Grave	8 - 30

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Concluida la recolección de datos, éstos fueron procesados de tal forma que puedan ser presentados en gráficos a fin de poder realizar el análisis e interpretación respectiva así tenemos que:

En cuanto a los datos generales de 76 enfermeras (100%), 28 (36.8%) enfermeras son de la Unidad de Cuidados Intensivos, 25 enfermeras (32.9%) pertenecen al servicio de Emergencia, 13 enfermeras (17.1%) son de la unidad de Quemados y 10 enfermeras (13.2%) son del servicio de Cardiología.

En cuanto a la edad tenemos que de 76 enfermeras (100%), 26 de ellas (34.2%) tienen de 27 a 35 años de edad, 42 enfermeras (55,3%) tienen entre 36 a 44 años de edad y 8 enfermeras (10.5%) tienen entre 45 a 53 años de edad(Anexo J)

En relación al estado civil de las enfermeras tenemos que 24 enfermeras (31.5%) son solteras, 50 enfermeras (65.8%) son casadas(Anexo K)

Con respecto al tiempo que labora en el servicio tenemos que 4 enfermeras (5.3%) están menos de un año, 27 enfermeras (35.5%)

están entre uno a tres años y 45 enfermeras (59.2%) tienen de cuatro años a más(Anexo L).

Acerca de su condición laboral 58 enfermeras (76.3%) son nombradas y 18 enfermeras (23.7%) son contratadas(Anexo N)

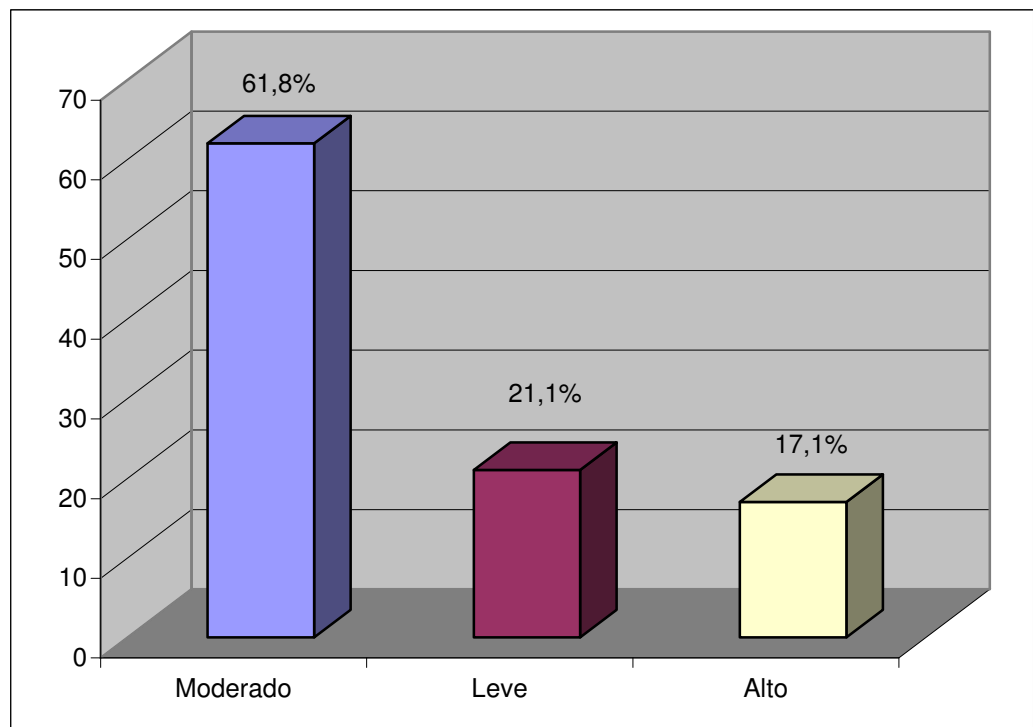
Por lo expuesto tenemos que el 36,8% de las enfermeras son de la Unidad de Cuidados Intensivos, son adultas maduras ya que están entre los 36 y 44 años, son casadas, tienen un tiempo de servicio de cuatro años a mas y son nombradas

En relación al nivel de estrés laboral de las enfermeras de áreas críticas tenemos que de 76 enfermeras (100%); 47 de ellas (61.8%) presentan nivel moderado de estrés laboral; 13 enfermeras (17.1%) presentan un nivel alto y 16 enfermeras (21.1%) presentan nivel leve de estrés laboral (Gráfico N° 1)

En cuanto al nivel de estrés laboral de las enfermeras de acuerdo al servicio donde laboran tenemos que de 76 enfermeras (100%), 25 enfermeras (32,9%) pertenecen al servicio de emergencia donde 16 enfermeras (64%) presentan nivel de estrés laboral moderado, 5 enfermeras (20%) nivel de estrés laboral alto y 4 de ellas (16%) presentan nivel de estrés laboral leve,

En relación a la Unidad de Cuidados intensivos pertenecen a este servicio 28 enfermeras (36,8%), donde 17 enfermeras (60,7%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, 3 enfermeras (10,7%) nivel de estrés laboral alto y 8 de ellas (28,6%) tienen un nivel de estrés laboral leve

GRAFICO Nº 1
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS
DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO
NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
LIMA PERU
2006



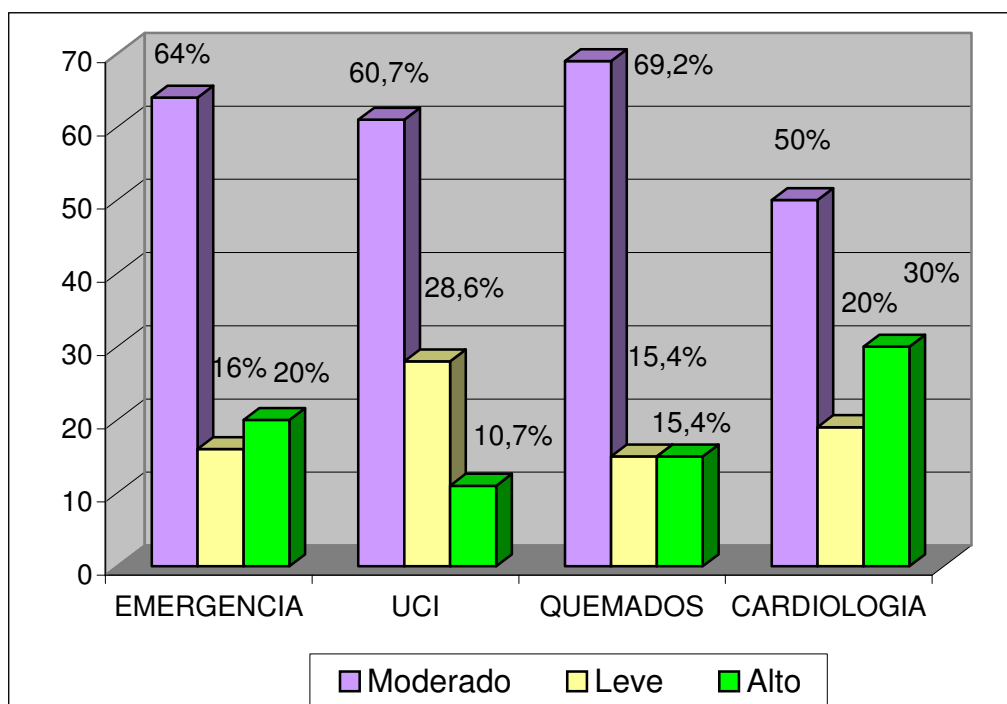
Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

Así mismo 13 enfermeras (17,1%) pertenecen a la unidad de Quemados donde 9 enfermeras (69,2%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, 2 enfermeras (15,4%) nivel de estrés laboral alto y 2 de ellas (15,4%) tienen nivel de estrés laboral leve.

Finalmente 10 enfermeras (13,2%) son del servicio de Cardiología donde 5 enfermeras (50%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, 3 enfermeras (30%) nivel de estrés laboral alto y 2 enfermeras (20%) presentan nivel de estrés laboral leve, (Anexo I)

GRAFICO Nº 2

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN SERVICIO DINDE LABORAN LIMA PERU 2006



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

Los aspectos relacionados al estrés laboral están referidos al cansancio emocional que son los sentimientos de agotamiento emocional, la despersonalización que está dado por las actitudes negativas hacia los usuarios y la falta de realización personal que está dado por pérdida de satisfacción de realizar su trabajo.

Según la bibliografía revisada se encuentra un estudio "Nivel de estrés en las enfermeras que labora en las unidades críticas del Hospital Central De Seguridad Social Manuel Portilla" llevado a

cabo en el año 1990 donde entre otras conclusiones tenemos “La tendencia de manifestar estrés laboral y que merece la atención de las autoridades de esta institución” y otro estudio en el año 2004 “Nivel de estrés laboral de las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa” donde “El 56.25% de las enfermeras poseen un nivel de estrés laboral moderado.

Por lo que en el presente estudio podemos concluir que el nivel de estrés laboral de las enfermeras de áreas críticas es moderado representado en 61,8% con una ligera tendencia a alto 17,1%; esto referido al cansancio emocional donde se da una progresiva pérdida de energía, llegando hasta el agotamiento físico y mental.

Con respecto al nivel de estrés laboral de acuerdo al servicio donde laboran podemos concluir que las enfermeras de la Unidad de Quemados las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral moderado (69,2%) mientras que en el servicio de cardiología las enfermeras que presentan un nivel de estrés alto esta representado en un 30% y las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos presentan un nivel de estrés laboral leve (28,6%); este estrés laboral puede ser perjudicial ya que se puede presentar el síndrome de Burnout y no solo estaría en riesgo el bienestar de la enfermera si no también que puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario.

En cuanto al nivel de estrés laboral de las enfermeras según dimensiones tenemos en relación al cansancio emocional de 76 enfermeras (100%); 47 enfermeras (61.8%) presenta un nivel moderado, 9 enfermeras (11,9%) un nivel alto y 20 de ellas (26.3%)

tienen un nivel leve (Gráfico N° 3) los aspectos relacionados al nivel alto esta dado por el desinterés, el agotamiento físico.

El cansancio emocional esta dado por la disminución y el riesgo de pérdida de recursos emocionales es decir la disminución progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento ante la jornada de trabajo “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional de la persona. Este cansancio emocional también se puede dar como respuesta a los diferentes estresores laborales como son: el ruido, los ambientes inadecuados, la poca cantidad de personal, la deficiencia de recursos materiales, etc.

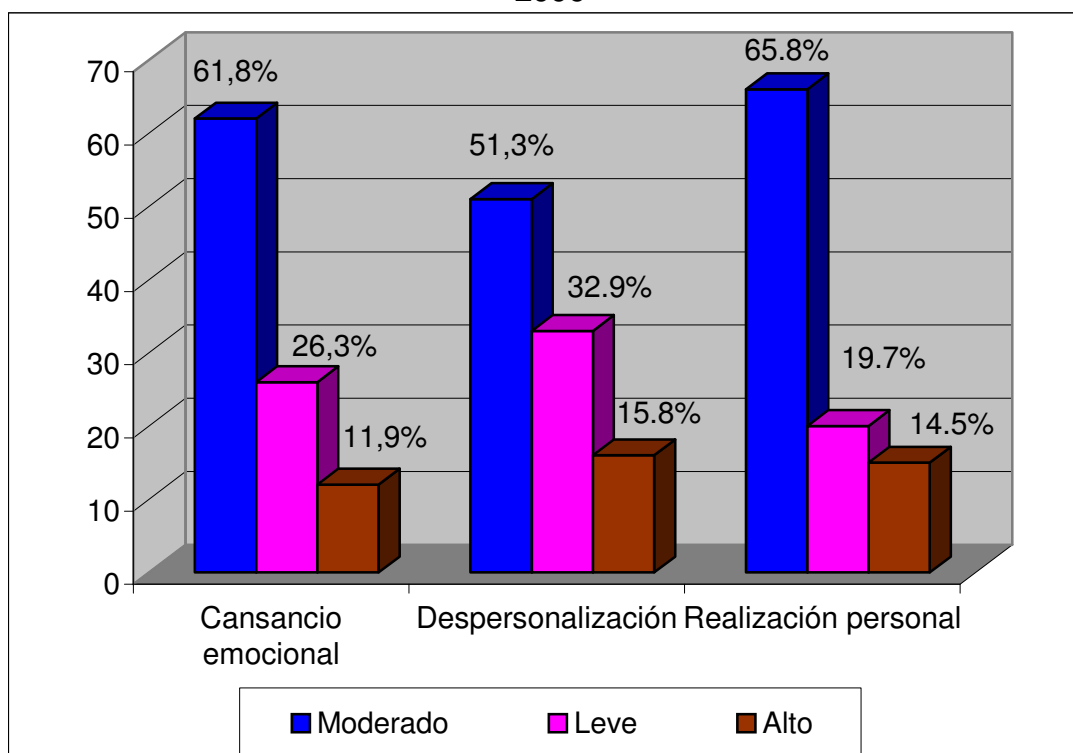
En relación a la despersonalización tenemos que de 76 enfermeras (100%) 39 enfermeras (51.3%) presentan un nivel moderado, 12 enfermeras (15.8%) tienen un nivel alto y 25 enfermeras (32,9%) presenta un nivel leve (Gráfico N° 3); los aspectos referidos al nivel alto esta dado por el trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo, la falta de preocupación de los problemas de otros, la indiferencia.

La despersonalización está dado por el endurecimiento al entablar contacto con el usuario esto puede llevar al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los problemas presentados por los usuarios que reciben la atención. El sujeto va adoptando estas actitudes que surgen para protegerse del agotamiento o cansancio emocional.

Por último con respecto a la dimensión de falta de realización personal tenemos que de 76 enfermeras (100%); 50 enfermeras (65.8%) presentan un nivel moderado, 11 enfermeras (14.5%) tiene un

GRAFICO N° 3

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGUN DIMENSIONES LIMA PERU 2006



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

nivel alto y 15 enfermeras (19,7%) tiene un nivel leve (Gráfico N° 3) los items referidos al nivel alto están dados por la apreciación negativa sobre el trabajo que se desempeña, la falta de interés por las tareas cotidianas del trabajo y la baja autoestima profesional

La falta de realización personal surge cuando las tendencias a evaluar el propio trabajo son de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional, se puede sentir que las demandas laborales exceden la capacidad de la persona, se encuentra insatisfecho con sus

logros profesionales, pero puede surgir el efecto contrario , una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

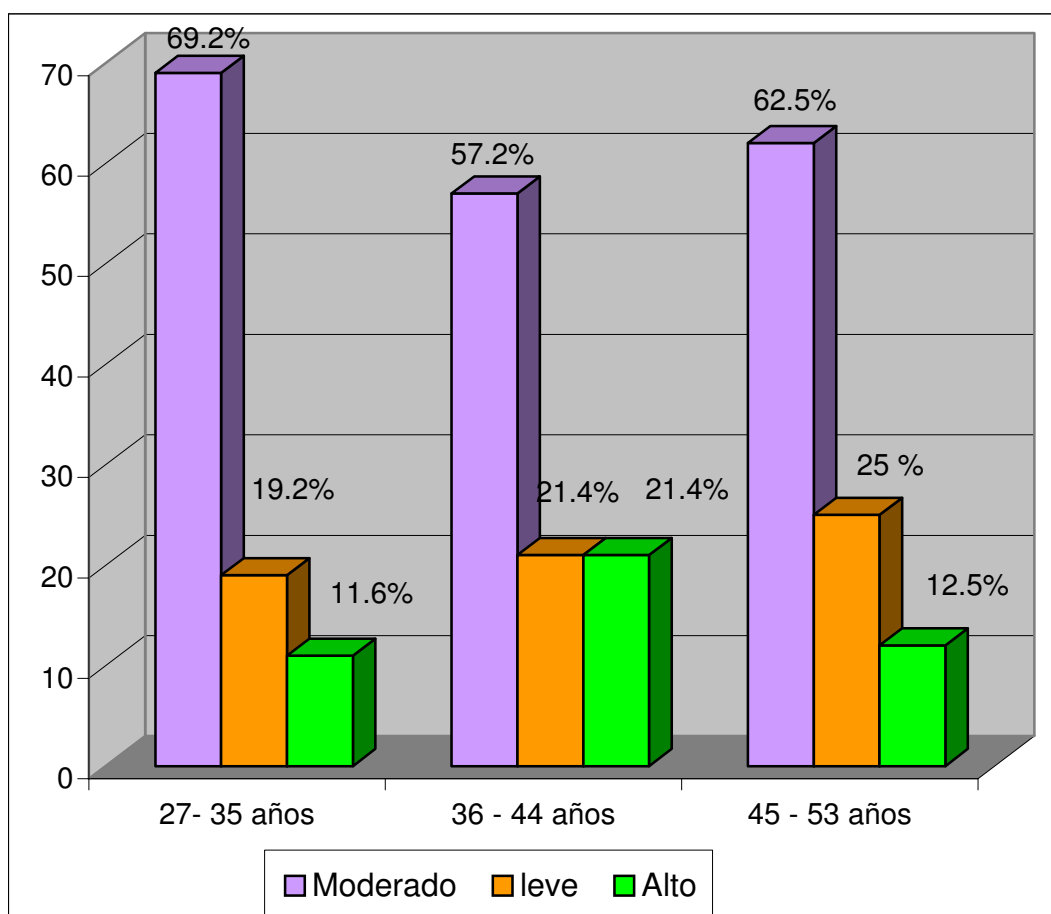
Un estudio realizado en España “El síndrome de Burnout en los enfermeros del Hospital Virgen de la Salud de Toledo”, llegaron a la siguiente conclusión: "Del 100% se evidenció la presencia de cansancio emocional en el 43,3% de los enfermeros/as, despersonalización en el 57%; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66%". De igual manera en Perú en el estudio “Factores sociodemográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” se evidencia que el 57,7% presentan despersonalización y el 63,5% presenta falta de realización personal

Por lo que podemos concluir que las enfermeras de áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño presentan nivel moderado en las tres dimensiones: cansancio emocional 61,8%, despersonalización 51,3% y falta de realización personal 65,8%. Estos tres dimensiones están ligadas entre sí, por tal motivo es necesario que el personal de enfermería afronte y maneje sus niveles de estrés laboral con respecto a estas dimensiones; ya que al presentar cansancio emocional para poder protegerse de este sentimiento negativo las enfermeras tratarán de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, tratando a las personas sin importarle sus necesidades ni problemas, además de disminuir su compromiso laboral, calificando de forma negativa su trabajo

Al determinar el nivel de estrés según edad (Grafico N° 4) los resultados obtenidos fueron que de 76 enfermeras (100%), 26 enfermeras (34.2%) tienen de 27 a 35 años de edad de ellas 18 enfermeras (69,2%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, 3 enfermeras (11,6%) un nivel de estrés laboral alto y 5 enfermeras (19,2%) presentan nivel de estrés laboral leve; 42 enfermeras (55,3%) tienen entre 36 a 44 años de edad de las cuales 24 enfermeras (57.2%) tienen un nivel de estrés laboral moderado, 9 enfermeras (21,4%) tienen un nivel de estrés alto y 9 enfermeras (21,4%) tienen nivel de estrés laboral leve además 8 enfermeras (10.5%) tienen entre 45 a 53 años de edad donde 5 enfermeras (62,5%) tienen un nivel de estrés laboral moderado, 1 enfermera (12,5%) presenta un nivel de estrés laboral alto y 2 enfermeras (25%) tienen un nivel de estrés laboral leve (Anexo J). La edad puede llegar a ser un condicionante para el nivel de estrés sufrido en el entorno laboral.

Por lo que podemos concluir que las enfermeras que se encuentran entre los 27 a 35 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado (69,2%), las enfermeras que presentan un nivel de estrés laboral alto (21,4%) se encuentran en el rango de edades de 36 a 44 años y las enfermeras que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral leve(19,2%), evidenciándose que la edad parece no influir en el nivel de estrés ya que el tipo y calidad de atención al usuario debe estar garantizada sin importar la edad.

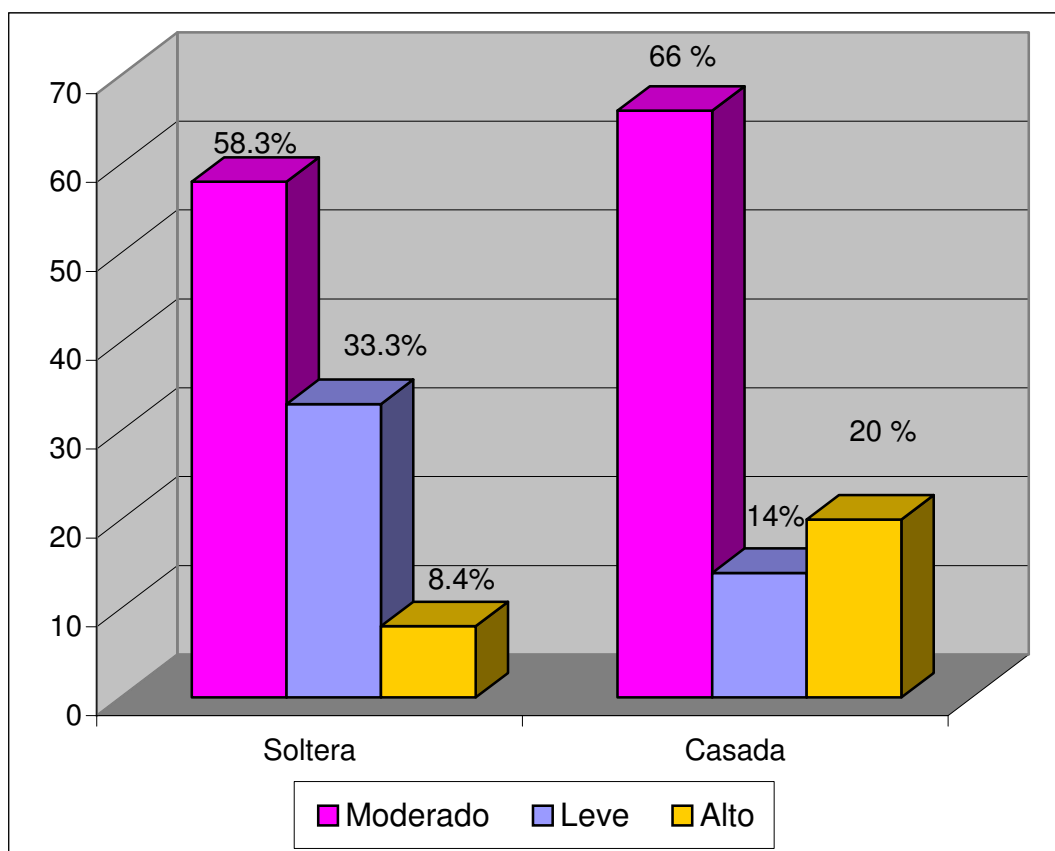
GRAFICO Nº 4
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERAS
DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN EDADES
LIMA PERU
2006



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

GRAFICO Nº 5

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE
AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN
EL ESTADO CIVIL
LIMA PERU
2006**



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

En el Gráfico Nº 5 tenemos que de 76 enfermeras (100%); 14 enfermeras (58,3%) tienen un nivel de estrés laboral moderado, 2 enfermeras (8,4%) tienen un nivel de estrés laboral alto, 8 enfermeras (33,3%) tienen un nivel de estrés laboral leve y son solteras, mientras que las que son casadas 33 enfermeras (66%) tienen un nivel de estrés moderado y 10 enfermeras (20%) tienen un nivel de estrés laboral alto 7 enfermeras (14%) tienen un nivel de estrés laboral leve.

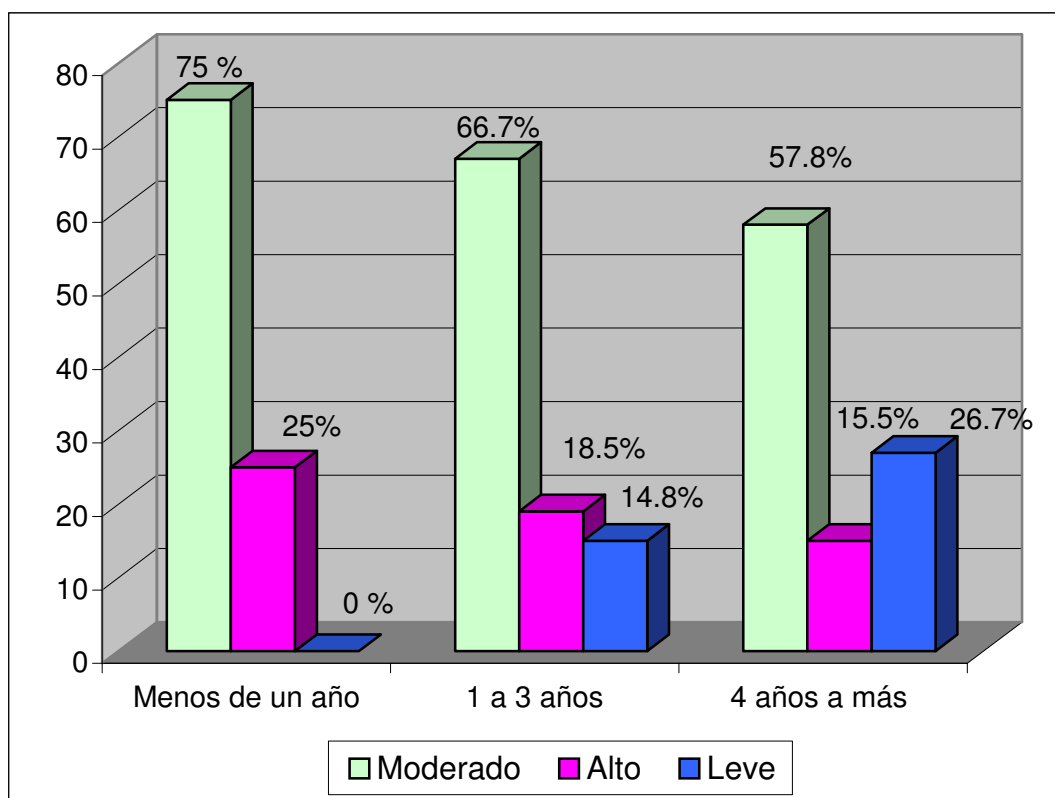
Por lo que podemos concluir que las enfermeras que son casadas presentan estrés laboral moderado (66%) y también presentan nivel de estrés laboral alto (20%); mientras que las que enfermeras que son solteras presentan estrés laboral leve (8,4%), aunque aun no se ha asociado el nivel de estrés con el estado civil de las personas y tampoco no hay un acuerdo unánime respecto a esto podemos mencionar que las personas casadas pueden llegar a ser más resistentes al estrés debido a tener una estabilidad emocional ya que al tener una familia conformada hace que la persona adquiera una mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales y probablemente ser más realista con la ayuda del apoyo familiar.

Finalmente en el Grafico N° 6 tenemos con respecto al tiempo que laboran en el servicio que de 76 enfermeras (100%); 4 enfermeras (5.3%) están menos de un año, de ellas 3 enfermeras (75%) presentan nivel de estrés laboral moderado, 1 enfermera (25%) tiene un nivel de estrés laboral alto; 27 enfermeras (35.5%) tienen entre uno a tres años en el servicio e las cuales 18 enfermeras (56,7%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, 5 enfermeras (18,5%) tienen un nivel de estrés laboral alto y 4 enfermeras (14,8%) presentan un nivel de estrés laboral leve; por último tenemos que 45 enfermeras (59.2%) tienen un tiempo de servicio de cuatro años a más de ellas 26 enfermeras (57,8%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, 7 enfermeras (15,5%) presentan un nivel de estrés laboral alto y 12 enfermeras (26,7%) presentan un nivel de estrés laboral leve.

Por lo que podemos concluir que las enfermeras que presentan un tiempo de servicio menor de un año tienen estrés laboral moderado (75%) y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto (25%)

GRAFICO Nº 6

**NIVEL DE ESTRES LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE
AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN
TIEMPO DE SERVICIO
LIMA PERU
2006**



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

mientras las que tienen un tiempo de servicio mayor de cuatro años presentan un nivel de estrés leve (26,7%), por los resultados encontrados podemos mencionar que dentro de los primeros años de vida profesional se da el periodo en el que se produce las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana como son las satisfacciones personales, profesionales y económicas, siendo estas a veces muy contrarias a la realidad ya que no son ni las prometidas ni las esperadas

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

A. CONCLUSIONES

- El mayor porcentaje de enfermeras de los Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño presenta un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 61,8%, despersonalización 51,3% y falta de realización personal 65,8%.
- El mayor porcentaje de enfermeras son adultas maduras ya que están entre los 36 y 44 años, son casadas, tienen un tiempo de servicio de cuatro años a más y son nombradas
- Las enfermeras que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral leve(19,2%), las que tienen entre 27 a 35 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado(69,2%).
- Con respecto al estado civil las enfermeras que son casadas presentan estrés laboral moderado(66%) y también presentan nivel de estrés laboral alto (20%); mientras que las que enfermeras que son solteras presentan estrés laboral leve (8,4%)

- En relación al tiempo de servicio tenemos que las enfermeras que tienen más de cuatro años presentan un nivel de estrés leve (26,7%), las que presentan un tiempo de servicio menor de un año tienen estrés laboral moderado (75%) y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto (25%)

B. RECOMENDACIONES

- Que el Departamento de Enfermería realice programas de intervención para el manejo del estrés laboral en coordinación con el Instituto Nacional de Salud del Niño y así poder disminuir los niveles del estrés.
- Que el Departamento de Enfermería establezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, rotación de las enfermeras de las unidades críticas, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros.
- Realizar estudios de investigación de diseño comparativo sobre el nivel de estrés laboral en los distintos servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño.

C. LIMITACIONES

- Los resultados de este estudio no pueden ser generalizados a otras poblaciones, pues solo son válidas para la población en estudio

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) PEIRÓ JOSÉ MARÍA Y ALICIA SALVADOR CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL Editorial Eudema S.A. 1993
- (2) OPS DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS LOCALES DE SALUD. 1992 Pág. 6
- (3) BUSCADOR GOOGLE: <http://www.vida.com/psiquiatria/manifestaciones3.htm>
Manifestaciones del estrés parte II
- (4) NAVARRO ANYOSA y LIENDO VELÁSQUEZ “Conocimiento y manejo del estrés en enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo Octubre de 1994” Lima – Perú UNMSM. En Tesis para optar licenciatura
- (5) LÓPEZ MENDOZA MÓNICA “ Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del H.CS.S.M.P” Lima 1990 En Tesis para optar licenciatura
- (6) CHUCHÓN LUJÁN MIRTHA Factores constitucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati En Tesis para optar licenciatura

- (7) DURAND BARRETO JUANA
Y COLB. “Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana” En Anales de la Facultad de Medicina 2003
- (8) DÁVALOS PÉREZ HILDA
YESSICA Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia “José Casimiro Ulloa” Noviembre Lima – Perú 2004 En Tesis para optar Licenciatura Lima – Perú. UNMSM
- (9) ARAUCO ORELLANA,
ENCISO VASQUEZ Y
GARCÍA MATIAS Factores sociodemográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Lima – Perú 2004
- (10) ASCANIO R, TAHIMI
Y CORONADO YELITZA “Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del Hospital José A. Vargas de la Ovellera. Municipio Libertador” Venezuela 1997
- (11) DEL RÍO MORO,
PEREZAGUA GRACÍA Y
VIDAL GÓMEZ “El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo” España 2003

- (12) QUISPE PÉREZ JUAN
FLORENCIO
- ESTRÉS LABORAL En monografía
para optar el Título de Lic. En
Psicología
- (13) AMPARO BELLOCH /
BONIFACIO SANDEÍR/
FRANCISCO RAMOS
- MANUAL DE PSICOPATOLOGÍA.
pagina 45
- (14) LA DOU JOSEPH
- MEDICINA LABORAL Y AMBIENTAL
2da Edición México Editorial
Manical Moderno 1999 Pág. 651-
659
- (15) (12)
- (16) DR HUBER K.M.. GUNTHER
- ESTRÉS Y CONFLICTOS
Editorial Paraninfo 1980
- (17) 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
- (18) KIETH DAVIS JONH W.
NEWSTROM
- ESTRÉS LABORAL
pagina 30

(19) (12) Pág. 23

(20) (12) Pág. 25

(21) (12) Pág. 27

(22) (8) Pág. 11

(23) (1) Pág. 19

(24) (14) Pág. 654

(25) (18)

(26) (12)

(27) (10)

(28) LORENZO ROLANDI
SOLF ARTURO

PSICOLOGÍA LABORAL
página 65

(29) (8) página 20

(30) (28) Pág.67

(31)

(32) (12) página 40 al 42

(33)

(34) (1) Pág. 53

(35) (1) Pág. 59

(36) TRABAJO REVISTA DE LA OIT AUXILIO ESTRÉS! SALUD MENTAL
Nº 37

(37) MEDIANO ORTIGA/
FERNÁNDEZ CANTI EL BURNOUT Y LOS MEDICOS
1era Ed. Impresión gráficos Rimont
S.A.

(38) BUSCADOR GOOGLE: [http://www.depresión.psicomag/
test_estrés_laboral.php](http://www.depresión.psicomag/test_estrés_laboral.php)

(39) CASTILLO RAMÍREZ SISY EL SÍNDROME DEL BURNOUT O
SINDROME DE AGOTAMIENTO
PROFESIONAL Conferencia
dictada en la XIV jornada de
Medicina Legal

(40) BUSCADOR GOOGLE [http://www.sindromeburnout-trabajo
38/maestro2.htm](http://www.sindromeburnout-trabajo38/maestro2.htm)

(41) BUSCADOR GOOGLE: [http://www.burn_out_elestres
profesional.htm](http://www.burn_out_elestresprofesional.htm)

BIBLIOGRAFÍA

- ❏ AMPARO BELLOCH /
BONIFACIO SANDEÍR/
FRANCISCO RAMOS
Manual de Psicopatología.

- ❏ ARAUCO ORELLANA/
GARCIA MATIAS
“Factores sociodemográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2004 en Tesis para optar título de licenciatura

- ❏ CASTILLO RAMÍREZ SISY
EL SÍNDROME DEL
BURNOUT O
SINDROME DE
AGOTAMIENTO
PROFESIONAL Conferencia dictada en la XIV jornada de Medicina Legal.

- ❏ CHUCHÓN LUJÁN MIRTHA
Factores constitucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati
En tesis para optar licenciatura

- ☐ DÁVALOS PÉREZ HILDA
YESSICA
Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia “José Casimiro Ulloa” Noviembre Lima – Perú 2004 En tesis para optar licenciatura en la UNMSM

- ☐ DURAND BARRETO JUANA
Y COLB.
Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana 2002 En tesis para optar licenciatura en la UNMSM

- ☐ DR. VILLAZON SAHAGUN
DR. GALENDO ANTONIO
URGENCIAS GRAVES EN MEDICINA Nava México DF interamericana Mc Graw – Hill 1995 Pág. 160 – 166

- ☐ DR HUBER K.M.. GUNTHER
ESTRÉS Y CONFLICTOS Ed. Paraninfo España 1980

- ☐ GREN PARKER JANET
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE URGENCIAS Guía para la atención integral del paciente México DF editorial Limusa S.A. 1991

- ☐ KIETH DAVIS JONH W. NEWSTROM ESTRÉS LABORAL

- ☐ LA DOU JOSEPH MEDICINA LABORAL Y AMBIENTAL 2da Edición Editorial Manical Moderno México DF 1999 Pág. 651 – 659

- ☐ LÓPEZ MENDOZA MÓNICA Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del H.CS.S.M.P Lima 1990 En tesis para optar licenciatura

- ☐ LORENZO ROLANDI SOLF ARTURO PSICOLOGÍA LABORAL

- ☐ MEDIANO ORTIGA/ FERNÁNDEZ CANTI EL BURNOUT Y LOS MEDICOS 1era Ed. Impresión gráficos Rimont S.A.

- ☐ MINSA “HABILIDADES PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS” Módulos de capacitación Dirección general de salud de las personas programa de salud mental INSM Honorio Delgado e Hideyo Noguchi Pág. 6

- | | |
|---|--|
| <p>☐ NAVARRO ANYOSA y
LIENDO VELÁSQUEZ</p> | <p>“Conocimiento y manejo del estrés en enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo” Octubre de 1994
En tesis para optar licenciatura</p> |
| <p>☐ OPS</p> | <p>DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS LOCALES DE SALUD. 1992 Pág. 6</p> |
| <p>☐ PLA FLEMENÍA/ HERNÁNDEZ/
JIMÉNEZ</p> | <p>LA ENFERMERIA Y EL ESTRÉS LABORAL. Apuntes de enfermería Salud Latina 1998</p> |
| <p>☐ PEIRÓ JOSÉ MARÍA Y
ALICIA SALVADOR</p> | <p>CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL Editorial Eudema S.A. 1993</p> |
| <p>☐ QUISPE PÉREZ JUAN
FLORENCIO</p> | <p>ESTRÉS LABORAL monografía para optar el título de Lic. en Psicología</p> |
| <p>☐ TRABAJO REVISTA DE LA OIT</p> | <p>AUXILIO ESTRÉS! SALUD MENTAL N° 37</p> |

- ☞ TRABAJO REVISTA DE LA OIT TRIPARTISMO EN EL SIGLO XXI N° 46 “Trabajos de los servicios de emergencias la lucha por la mejora de sus condiciones de trabajo”

- ☞ BUSCADOR GOOGLE: http://www.vida.com/psiquiatria/manifestaciones_3.html
Manifestaciones del estrés parte II

- ☞ BUSCADOR GOOGLE http://www.depresi3n.psicomag/test_estr3s_laboral.php

- ☞ BUSCADOR GOOGLE http://www.burn_out_elestres_Profesional.html

- ☞ BUSCADOR GOOGLE http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm

- ☞ BUSCADOR GOOGLE <http://www.sindromeburnout-tra-bajo38/maestro2.htm>

ANEXOS

INDICE DE ANEXO

ANEXO	Pág.
A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	I
B. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	III
C. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	VII
D. TABALA DE CODIGOS	X
E. TABLA MATRIZ TRIPARTITA	XII
F. MEDICIÓN DE LA VARIABLE – ESCALA DE STANONES	XV
G. TABLA Nº 1: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO LIMA PERU 2006	XIX
H. FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LAS ENFERMERAS DE LAS UNIDADES CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN CANSANCIO EMOCIONAL LIMA PERU 2006	XX

- I. FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LAS ENFERMERAS DE LAS UNIDADES CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN DESPERSONALIZACIÓN LIMA PERU 2006 XXI
- J. FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LAS ENFERMERAS DE LAS UNIDADES CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN REALIZACIÓN PERSONAL LIMA PERU 2006 XXII
- K. TABLA Nº 2: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN SUB ESCALAS LIMA PERU 2006 XXIII
- L. TABLA Nº 3: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN TIPO DE SERVICIO LIMA PERU 2006 XXIV
- M. TABLA Nº 4: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN EDAD LIMA PERU 2006 XXV

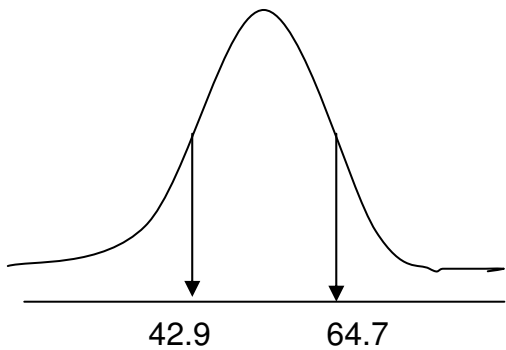
- N. TABLA N° 5: NIVEL DE ESTRÉS
LABORAL CIVIL DE LAS ENFERMERAS
DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
DEL NIÑO SEGÚN ESTADO CIVIL
LIMA PERU 2006 XXVI
- O. TABLA N° 6: NIVEL DE ESTRÉS
LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL
NIÑO SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO
LIMA PERU 2006 XXVII
- P. TABLA N° 7: NIVEL DE ESTRÉS
LABORAL DE LAS ENFERMERAS
SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO EN
EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
DEL NIÑO LIMA PERU 2006 XXIII
- Q. TABLA N° 8: NIVEL DE ESTRÉS
LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL
NIÑO SEGÚN SITUACIÓN LABORAL
LIMA PERU 2006 XXIX

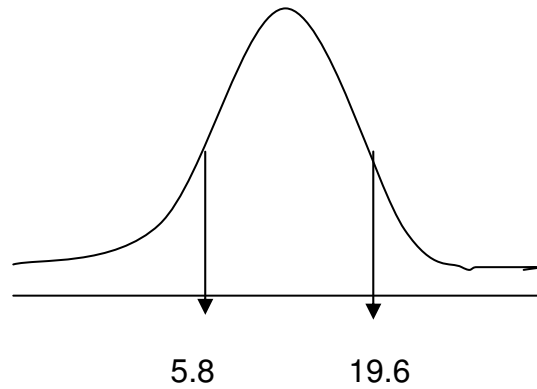
		medidos a través del inventario de Malash y valorado en leve, moderado y grave	Realización personal en el trabajo	<p>trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de preocupación de los problemas de otros ▪ Indiferencia ▪ Apreciación sobre el trabajo que se desempeña ▪ Interés por las tareas cotidianas del trabajo. ▪ Baja autoestima profesional 	
--	--	--	------------------------------------	--	--

ANEXO B

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

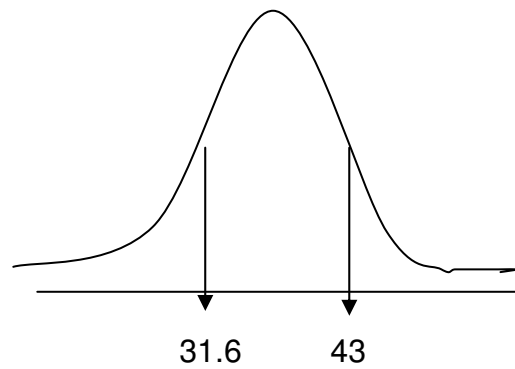
VALOR FINAL QUE ADOPTA LA VARIABLE	CRITERIO	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PROCESAMIENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
El valor final para la variable estrés aboral Alto Medio Bajo	Se asignó los siguientes valores Nunca 0 Pocas veces al año 1 Una vez al mes 2 Unas pocas veces al mes 3 Una vez a la semana 4 Pocas veces a la semana 5 Todos los días 6 Realizándose el calculo para la categorización de la variable aplicando la escala de Estanones en la curva de Gauss según el cual será: Nivel de estrés laboral	Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario	Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Instituto Nacional de Salud del Niño, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego se realizó la coordinación con el Departamento de	Ordinal

	<table border="0"> <tr> <td>Nivel de estrés</td> <td>Puntajes</td> </tr> <tr> <td>Leve</td> <td>0 - 43</td> </tr> <tr> <td>Moderado</td> <td>44 - 65</td> </tr> <tr> <td>Grave</td> <td>66 - 132</td> </tr> </table>  <p>Nivel de estrés laboral por dimensiones</p> <p>Cansancio emocional:</p> <table border="0"> <tr> <td>Leve</td> <td>0 – 5</td> </tr> <tr> <td>Moderado</td> <td>6 – 20</td> </tr> <tr> <td>Grave</td> <td>21 – 54</td> </tr> </table>	Nivel de estrés	Puntajes	Leve	0 - 43	Moderado	44 - 65	Grave	66 - 132	Leve	0 – 5	Moderado	6 – 20	Grave	21 – 54		<p>Enfermería para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos</p> <p>Se invitó verbalmente a cada una de las enfermeras de las áreas de estudio, explicando los objetivos del estudio a realizar y garantizándoles la confidencialidad de los datos.</p> <p>Si aceptaba</p>	
Nivel de estrés	Puntajes																	
Leve	0 - 43																	
Moderado	44 - 65																	
Grave	66 - 132																	
Leve	0 – 5																	
Moderado	6 – 20																	
Grave	21 – 54																	



Realización personal:

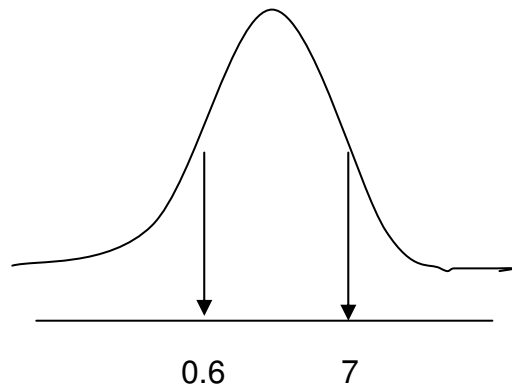
Leve	43 – 48
Moderado	32 – 42
Grave	0 – 31



participar en el estudio, se entregaba el cuestionario en un sobre cerrado al iniciar la jornada laboral y se recogió la encuesta al término del mismo.

Despersonalización:

Leve	0 - 1
Moderado	2 - 7
Grave	8 - 30



6. Tiempo que labora en el servicio:
 Menos de tres meses Menos de 1 año
 1 año a 3 años 4 años a más
7. Cargo que desempeña :Enfermera jefe Enfermera asistencial
8. Situación laboral: Enfermera nombrada Enfermera contratada
9. Trabaja en otra institución: Si No
- Especifique:

10. Sufre de alguna enfermedad: Si No
- Especifique:.....
 ¿Hace cuanto tiempo?.....

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

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		

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio								
2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío								
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada								
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente								

5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales									
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa									
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes									
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa									
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo									
10. Siento que me he vuelto mas duro con la gente									
11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente									
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo									
13. Me siento frustrado por mi trabajo									
14. Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo									
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes									
16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa									
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes									
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes									
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo									
20. Me siento como si estuviera al limite 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 sus problemas									

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO D

TABLA DE CÓDIGOS

	DATOS GENERALES	Códigos
A	Servicio donde labora:	
	Emergencia	1
	Cardiología	2
	Unidad de quemados	3
	Cuidados Intensivos	4
B	Edad	
	27 a 35 años	1
	36 a 44 años	2
	45 a 53 años	3
C	Sexo	
	Femenino	1
	Masculino	2
D	Estado civil	
	Soltera	1
	Casada	2
	Conviviente	3
	Divorciada	4
	Viuda	5
E	Tiempo de servicio en la institución	
	Menos de tres meses	1
	Menos de un año	2
	1 año a 3 años	3
	4 años a más	4

F	Tiempo que labora en el servicio	
	Menos de tres meses	1
	Menos de un año	2
	1 año a 3 años	3
	4 años a más	4
G	Cargo que desempeña	
	Enfermera jefa	1
	Enfermera asistencial	2
H	Situación laboral	
	Enfermera nombrada	1
	Enfermera contratada	2
I	Trabaja en otra institución	
	Si	1
	No	2
J	Sufre de alguna enfermedad	
	Si	1
	No	2

ANEXO E
TABLA MATRIZ

Nº	DATOS GENERALES										ENUNCIADOS																						
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	3	0	4	6	0	0	3	2	4	0	0	5	0	0	0	4	6	6	6	6	2	3	0
2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	6	2	6	5	2	6	1	4	5	3	5	6	3	1	
3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	1	0	0	2	6	1	0	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	
4	2	2	1	2	4	4	2	1	1	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0	
5	2	1	1	1	4	4	2	1	2	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	5	4	1	0	0	1	4	6	1	1	1	
6	2	1	1	2	4	4	2	2	2	1	6	0	5	6	1	1	3	6	6	3	5	6	5	5	3	3	5	5	5	6	0	0	
7	2	2	1	1	4	4	2	2	1	2	5	0	5	6	1	0	6	5	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0	
8	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	0	2	6	3	6	3	3	6	0	6	0	1	6	6	6	6	3	0	
9	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	6	1	0	6	1	6	0	0	6	0	2	0	0	6	6	6	0	6	1	
10	2	2	1	2	4	4	2	1	2	2	2	0	3	6	1	1	6	2	6	1	1	6	0	6	0	1	6	6	6	0	2	0	
11	4	1	1	1	4	4	2	1	1	2	2	0	0	1	0	0	6	0	1	1	1	1	0	1	0	0	6	0	4	0	5	0	
12	4	3	1	2	4	4	2	1	2	2	0	1	0	0	0	1	0	1	6	1	1	6	2	6	0	1	6	0	6	1	1	0	
13	4	3	1	1	4	4	2	1	1	1	2	0	1	1	0	0	6	0	1	1	1	1	0	1	0	0	6	0	6	0	1	0	
14	4	2	1	2	4	4	2	1	2	2	2	1	3	5	1	1	5	2	5	2	2	6	3	3	0	2	6	5	4	3	3	0	
15	4	2	1	1	4	4	2	1	2	1	3	0	0	5	0	1	3	1	6	0	0	5	0	1	0	0	6	6	5	0	5	0	
16	4	2	1	2	4	4	2	1	2	1	5	0	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	0	5	6	6	1	0	0	0	
17	4	2	1	2	4	2	2	1	2	2	1	1	1	5	0	1	6	1	6	5	2	6	1	5	0	2	6	6	6	2	2	0	
18	4	2	1	2	4	4	2	2	2	2	1	0	1	6	0	0	0	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0	
19	4	2	1	2	4	4	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	6	1	6	1	3	6	0	1	0	1	5	5	1	0	2	0	
20	4	1	1	4	4	3	2	1	1	2	6	1	1	6	0	1	6	6	6	2	6	6	0	1	0	1	5	5	6	3	1	0	
21	4	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	5	0	2	0	2	2	1	1	0	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1	
22	4	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	1	3	6	1	1	5	1	6	1	0	6	1	1	0	0	0	6	6	0	0	0	
23	4	3	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	5	0	1	6	1	6	5	2	6	1	5	0	2	6	6	6	2	2	0	

24	4	1	1	2	4	3	2	1	2	2	0	0	1	6	0	0	6	0	6	0	1	2	0	1	0	0	6	6	6	1	5	0
25	4	1	1	1	4	3	2	2	2	2	3	0	3	6	0	1	6	1	6	1	1	6	0	1	1	1	1	6	5	1	1	0
26	4	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1	0	0	6	0	0	1	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
27	4	2	1	2	4	4	2	1	2	2	2	1	1	6	1	1	1	1	6	1	1	6	0	2	0	1	6	6	6	6	2	0
28	4	1	1	1	4	4	2	2	2	1	1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0
29	4	1	1	2	4	4	2	2	2	2	1	0	0	6	0	0	6	1	6	0	0	0	0	6	0	0	0	6	6	0	6	0
30	4	2	1	2	4	3	2	1	2	2	0	0	1	6	0	0	6	0	6	0	1	6	0	1	0	0	6	6	6	1	5	0
31	4	2	1	2	4	3	2	1	2	2	3	0	3	6	0	1	6	1	6	1	1	0	0	1	1	1	1	6	5	1	1	0
32	4	1	1	1	4	3	2	1	2	2	1	0	0	6	0	0	1	1	6	0	0	5	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
33	4	2	1	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	6	1	1	1	1	6	1	1	4	0	2	0	1	6	6	6	6	2	0
34	4	2	1	1	4	3	2	1	2	2	3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0
35	4	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	5	0	1	6	1	6	5	2	6	1	5	4	2	6	6	6	2	1	0
36	4	2	1	1	4	4	2	1	2	2	1	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	3	0
37	4	2	1	1	4	4	2	1	2	2	1	4	1	4	5	1	6	1	6	1	3	6	0	1	5	1	5	5	5	0	4	0
38	4	1	1	2	4	3	2	2	2	2	3	0	0	5	0	1	3	1	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	5	0	5	0
39	3	2	1	1	4	4	2	1	2	2	6	0	6	6	0	0	1	6	1	0	0	6	1	0	0	0	6	3	1	1	0	0
40	3	3	1	2	4	3	2	1	2	2	1	0	1	6	0	0	6	0	6	0	1	6	0	6	0	0	0	6	1	6	6	1
41	3	1	1	1	4	4	2	1	2	2	6	0	5	6	1	0	6	5	6	1	0	6	0	0	0	2	6	6	6	0	1	0
42	3	1	1	2	4	4	2	1	2	1	2	1	1	6	0	1	6	1	6	0	0	1	1	4	0	1	6	6	5	1	6	3
43	3	2	1	2	4	4	2	2	1	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0
44	3	2	1	3	4	4	2	1	2	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	5	4	1	0	0	1	4	6	1	1	1
45	3	2	1	2	4	4	2	1	2	1	6	0	5	6	1	1	3	6	6	3	5	6	5	5	3	3	5	5	5	6	0	0
46	3	3	1	2	4	4	2	2	1	2	5	0	5	6	1	0	6	5	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0
47	3	1	1	1	4	4	2	1	2	2	5	0	5	6	1	0	6	5	6	1	0	2	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0
48	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	0	4	6	0	0	6	4	6	0	0	4	0	4	0	0	6	6	6	0	0	0
49	3	1	1	1	4	4	2	2	2	1	1	0	6	6	0	0	6	0	6	1	1	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0
50	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	6	0	5	6	1	1	2	6	6	4	5	2	5	5	3	3	4	4	4	5	1	1
51	3	1	1	2	4	4	2	1	2	2	2	1	1	6	1	2	5	1	4	1	1	5	2	3	0	2	4	4	2	2	4	2

52	1	2	1	1	4	4	2	1	2	2	0	0	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	3	6	6	6	6	6	6	0	0	
53	1	2	1	2	4	4	2	1	2	2	5	0	1	6	0	5	6	4	6	0	0	5	0	1	0	6	6	6	6	6	0	6	0
54	1	1	1	2	4	3	2	1	1	2	6	1	1	6	0	1	6	6	6	2	6	5	0	1	0	1	5	5	6	3	1	0	
55	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	5	0	2	0	2	2	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1	
56	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	1	3	6	1	1	5	1	6	1	0	5	1	1	0	0	0	6	6	0	0	0	
57	1	2	1	2	4	4	2	2	2	2	1	1	1	5	0	1	6	1	6	5	2	5	1	5	0	2	6	6	6	2	2	0	
58	1	2	1	1	4	4	2	1	2	2	1	5	5	6	0	3	1	1	6	1	4	6	4	5	0	0	6	6	6	5	3	0	
59	1	2	1	1	4	4	2	1	2	2	3	0	4	6	0	0	3	2	4	0	0	1	0	0	0	4	6	6	6	2	3	0	
60	1	1	1	2	4	4	2	2	1	2	5	0	5	6	1	0	6	5	6	1	0	4	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0	
61	1	1	1	1	4	4	2	1	1	2	2	0	0	1	0	0	6	0	1	1	1	5	0	1	0	0	6	6	4	0	5	0	
62	1	3	1	2	4	4	2	1	2	2	0	1	0	3	0	1	4	1	6	1	1	5	2	6	0	1	6	6	6	1	1	0	
63	1	1	1	2	4	4	2	1	2	2	1	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	4	0	0	0	0	6	6	6	0	3	0	
64	1	2	1	1	4	4	2	1	2	1	5	0	3	5	6	5	6	5	6	5	6	4	6	6	0	5	6	6	1	0	0	0	
65	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	0	0	1	6	0	0	6	0	6	0	1	3	0	1	0	0	6	6	6	1	5	0	
66	1	2	1	2	4	3	2	1	2	2	3	0	3	6	0	1	6	1	6	1	1	5	0	1	1	1	1	6	5	1	1	0	
67	1	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1	0	0	6	0	0	1	1	6	0	0	4	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	
68	1	2	1	2	4	4	2	1	2	2	2	1	1	6	1	1	1	1	6	1	1	6	0	2	0	1	6	6	6	6	2	0	
69	1	1	1	2	4	3	2	1	2	2	3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	
70	1	3	1	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	5	0	1	6	1	6	5	2	5	1	5	4	2	6	6	6	2	1	0	
71	1	1	1	1	4	4	2	1	2	2	1	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	3	0	
72	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2	1	4	1	4	5	1	6	1	6	1	3	2	0	1	5	1	5	5	5	0	4	0	
73	1	2	1	2	4	3	2	2	2	2	3	0	3	6	0	1	6	1	6	1	1	5	0	1	1	1	1	6	5	1	1	2	
74	1	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1	0	0	6	0	0	1	1	6	0	0	4	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1	
75	1	2	1	2	4	4	2	1	2	2	2	1	1	6	1	1	1	1	6	1	1	6	0	2	0	1	6	6	6	6	2	0	
76	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	4	0	0	0	0	6	6	6	0	0	2	

ANEXO F

MEDICIÓN 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 determino el promedio

$$\text{Promedio} = 53.8$$

2. se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 212.049825$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 14.5$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

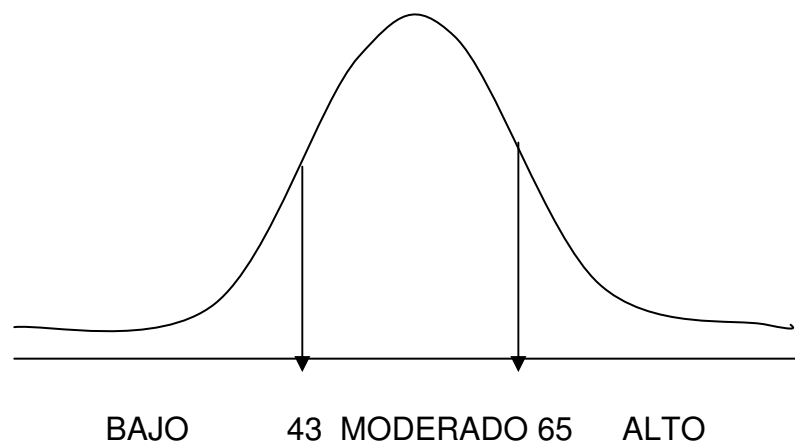
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 53.8 - 0.75 (14.5)$$

$$b = 53.8 + 0.75 (14.5)$$

$$a = 42.9$$

$$b = 64.7$$



INTERVALOS:

Alto: 66 – 132 puntos

Moderado: 44 – 65 puntos

Bajo: 0 – 43 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 = 12.7

2. se calculó la varianza

Varianza = 84

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 9.2

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75 (DS)$

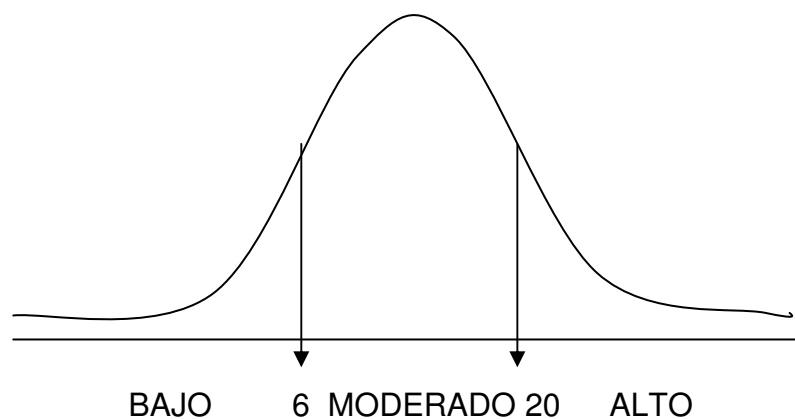
$b = x + 0.75 (DS)$

$a = 12.7 - 0.75 (9.2)$

$b = 12.7 + 0.75 (9.2)$

$a = 5.8$

$b = 19.6$



INTERVALOS:

Alto: 21 – 54 puntos

Moderado: 6 – 20 puntos

Bajo: 0 – 5 puntos

Despersonalización

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 3.8$$

2. se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 19$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 4.3$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

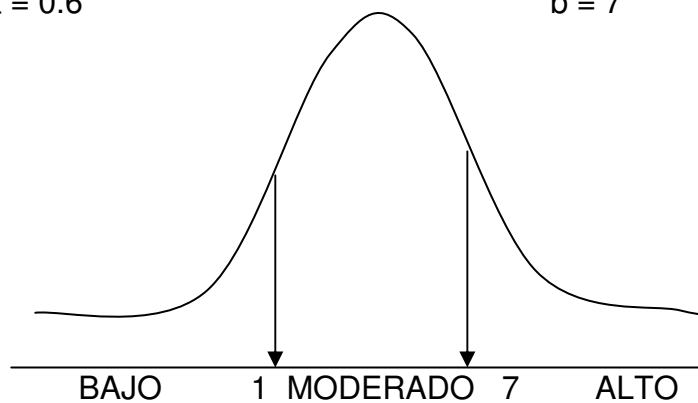
$$a = 3.8 - 0.75 (4.3)$$

$$a = 0.6$$

$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$b = 3.8 + 0.75 (4.3)$$

$$b = 7$$



INTERVALOS:

Alto: 8 – 30 puntos

Moderado: 2 – 7 puntos

Bajo: 0 – 1 puntos

Realización personal

1. Se determino el promedio

$$\text{Promedio} = 37.3$$

2. se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 57.5$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 7.6$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

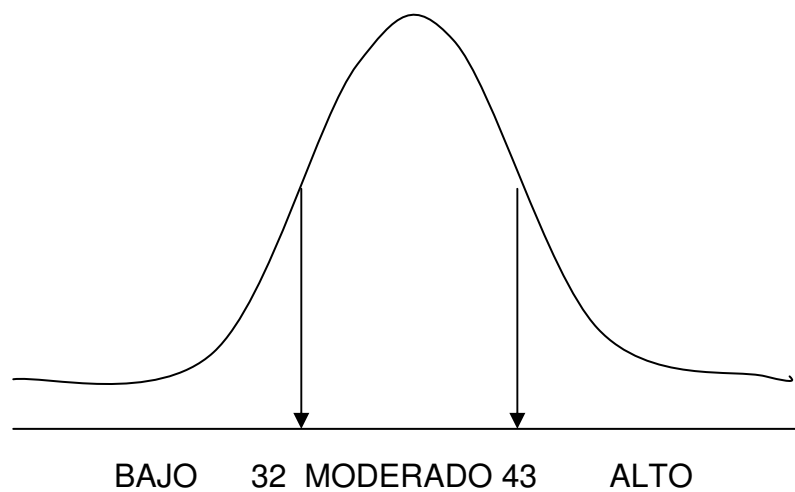
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 37.3 - 0.75 (7.6)$$

$$b = 37.3 + 0.75 (31.6)$$

$$a = 32$$

$$b = 43$$



INTERVALOS:

Alto: 0 – 31 puntos

Moderado: 32 – 42 puntos

Bajo: 43 – 48 puntos

ANEXO G

TABLA Nº 1

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE
AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	TOTAL	
	NUMERO	PORCENTAJE
Leve (0 – 43 puntos)	16	21.1
Moderado (44 – 65 puntos)	47	61.8
Alto (66 - 132 puntos)	13	17.1
TOTAL	76	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

ANEXO H

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LAS ENFERMERAS DE LAS UNIDADES CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN CANSANCIO EMOCIONAL LIMA PERU 2006

ITEMS	CATEGORIAS						
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio	9	28	12	13	0	7	7
2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío	45	25	2	1	2	1	0
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada	17	31	1	13	3	9	2
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	35	32	4	2	0	3	0
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa	17	36	6	2	2	7	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo	52	11	4	1	3	3	2
14. Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo	21	25	5	3	2	9	11
16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa	38	20	8	3	3	2	2
20. Me siento como si estuviera al limite de mis posibilidades	34	19	8	3	0	2	10

CATEGORIAS

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

ANEXO I

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LAS ENFERMERAS DE LAS UNIDADES CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN DESPERSONALIZACION LIMA PERU 2006

ITEMS	CATEGORIAS						
	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	50	21	0	0	1	2	2
10. Siento que me he vuelto mas duro con la gente	30	31	4	3	1	7	0
11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	33	24	6	4	1	3	5
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	61	7	0	3	2	2	1
22. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas	63	9	3	1	0	0	0

CATEGORIAS

4 Nunca	4 Una vez a la semana
5 Pocas veces al año	5 Pocas veces ala semana
6 Unas pocas veces al mes	6 Todos los días

ANEXO J

FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LAS ENFERMERAS DE LAS UNIDADES CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN REALIZACIÓN PERSONAL LIMA PERU 2006

ITEMS	CATEGORIAS						
	0	1	2	3	4	5	6
4. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	3	6	0	2	3	12	50
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	6	12	1	6	2	4	45
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	2	6	2	0	3	1	62
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	3	4	4	2	8	20	35
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	6	6	0	0	2	8	54
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes	6	0	0	2	4	8	56
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	5	1	0	4	12	54
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	16	19	11	9	3	7	11

CATEGORIAS

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 7 Nunca | 4 Una vez a la semana |
| 8 Pocas veces al año | 5 Pocas veces ala semana |
| 9 Unas pocas veces al mes | 6 Todos los días |

ANEXO K

TABLA Nº 2

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE
AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE
SALUD DEL NIÑO SEGÚN SUB ESCALAS
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS	SUB ESCALAS					
	CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve (0 - 43 puntos)	20	26.3	25	32.9	15	19.7
Moderado (44 - 65 puntos)	47	61.8	39	51.3	50	65.8
Alto (66 - 132 puntos)	9	11.9	12	15.8	11	14.5
TOTAL	76	100	76	100	76	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

ANEXO L

TABLA Nº 3

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS
DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL
NIÑO SEGÚN TIPO DE SERVICIO
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS	SERVICIOS							
	EMERGENCIA		UCI		QUEMADOS		CARDIOLOGIA	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve (0 – 43 puntos)	4	16	8	28,6	2	15.4	2	20
Moderado (44 – 65 puntos)	16	64	17	60.7	9	69.2	5	50
Alto (66 - 132 puntos)	5	20	3	10.7	2	15.4	3	30
TOTAL	25	100	28	100	13	100	10	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

ANEXO M

TABLA N° 4

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS
DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN LA EDAD
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS	EDAD					
	27 – 35 años		36 – 44 años		45 - 53	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve (0 – 43 puntos)	5	19.2	9	21.4	2	25
Moderado (44 – 65 puntos)	18	69.2	24	57.2	5	62.5
Alto (66 - 132 puntos)	3	11.6	9	21.4	1	12.5
TOTAL	26	100	42	100	8	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

ANEXO N

TABLA N° 5

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE
AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE
SALUD DEL NIÑO SEGÚN ESTADO CIVIL
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS	ESTADO CIVIL			
	SOLTERA		CASADA	
	Nº	%	Nº	%
Leve (0 – 43 puntos)	8	33.3	7	14
Moderado (44 – 65 puntos)	14	58.3	33	66
Alto (66 - 132 puntos)	2	8.4	10	20
TOTAL	24	100	50	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

ANEXO O

TABLA Nº 6

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE
AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN
TIEMPO EN EL SERVICIO
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS	SEGÚN TIEMPO EN EL SERVICIO					
	Menos de un año		1 año a 3 años		4 años a más	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve (0 – 43 puntos)	0	0	4	14.8	12	26.7
Moderado (44 – 65 puntos)	3	75	18	66.7	26	57.8
Alto (66 - 132 puntos)	1	25	5	18.5	7	15.5
TOTAL	4	100	27	100	45	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

ANEXO P

TABLA Nº 7

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE
AREAS CRITICAS SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO
EN EL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS	SEGÚN TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN					
	Menos de un año		1 año a 3 años		4 años a más	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve (0 – 43 puntos)	0	0	1	1.3	15	19.6
Moderado (44 – 65 puntos)	1	1.3	4	5.3	42	55.2
Alto (66 - 132 puntos)	0	0	2	2.6	11	14.7
TOTAL	1	1.3	7	9.2	68	89.5

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006

ANEXO Q

TABLA N° 8

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS
DE AREAS CRITICAS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE SALUD DEL NIÑO SEGÚN
SITUACIÓN LABORAL
LIMA PERU
2006**

NIVEL DE ESTRÉS	SITUACIÓN LABORAL			
	ENFERMERA NOMBRADA		ENFERMERA CONTRATADA	
	Nº	%	Nº	%
Leve (0 – 43 puntos)	13	17.1	3	4
Moderado (44 – 65 puntos)	33	43.4	14	18.4
Alto (66 - 132 puntos)	12	15.8	1	1.3
TOTAL	58	76.3	18	23.7

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de áreas críticas del INSN 2006