

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

E.A.P. DE ENFERMERIA

**Factores laborales y niveles estrés laboral  
en enfermeros de los servicios de áreas  
críticas y medicina del Hospital Nacional  
Daniel A. Carrión”**

TESIS Para optar el título profesional de LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTOR

**Liz Karina Coronado Luna**

**LIMA – PERU 2006**

**“FACTORES LABORALES Y NIVELES ESTRÉS  
LABORAL EN ENFERMEROS DE LOS  
SERVICIOS DE AREAS CRÍTICAS  
Y MEDICINA DEL HOSPITAL  
NACIONAL DANIEL  
A. CARRIÓN”**

*A esa fuerza que solo vasta sentirla para  
saber que existe y que mantiene unidas  
a los seres humanos manteniendo así viva  
la esperanza de un mañana mejor.*

*A mis padres Jaime Coronado Almonacin  
y Celia Luna Rojas por su ejemplo y amor  
representando en mi vida el gran motivo de  
mi existir.*

*A mis hermanos Jimmy y Ronald  
y primos Gerson y Eleana por  
todo su cariño y apoyo constante.*

*Mi más profundo y sincero agradecimiento  
a la Escuela de Enfermería de la UNMSM  
por las enseñanzas brindadas durante estos  
años.*

*Al personal de Enfermería del Hospital  
Nacional Daniel A. Carrión especialmente  
a aquellas que me apoyaron y alentaron  
para la realización del presente estudio.*

*Mi profundo agradecimiento a la  
Mg. Maria Infante Contreras por  
su tiempo y valiosos aportes para  
la realización del presente trabajo.*

*Una mención especial a la  
Lic. Juana Durand B. por el  
aliento y apoyo constante.*

*Un agradecimiento especial a la  
Lic. Margarita Lluncor Lluncor  
y Maria Romaní Berrocal por  
sus palabras y aportes para la  
culminación del presente estudio.*

*Gracias a mis mejores amigos: John,  
SELHENI, Maria, Doris y Fabiola  
que con su apoyo y cariño constante  
me demuestran que aun existe la  
AMISTAD verdadera.*

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Índice de gráfico</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>ix</b>
<b>Presentación</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
A. Planteamiento, delimitación y origen del problema	3
B. Formulación del problema	6
C. Justificación	6
D. Objetivos	7
E. Propósito	8
F. Antecedentes de problema	8
G. Marco teórico conceptual	13
H. Definición operacional de variables	46
<b>CAPITULO II MATERIAL Y METODO</b>	<b>47</b>
A. Tipo y nivel de investigación	47
B. Área de estudio	47
C. Población	48
D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
E. Plan de recolección de datos	51
F. Plan para el análisis e interpretación de datos	51
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y</b>	
<b>LIMITACIONES</b>	<b>72</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>85</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Nivel general de estrés laboral en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006	<b>53</b>
2. Nivel de estrés laboral según áreas de trabajo en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006	<b>54</b>
3. Nivel de estrés laboral según dimensión de Agotamiento emocional en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006	<b>56</b>
4. Nivel de estrés laboral según dimensión de Despersonalización en Enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Lima – Perú. Enero - 2006	<b>59</b>
5. Nivel de estrés laboral según dimensión de Realización personal en Enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006	<b>60</b>

6. Nivel de estrés según Factores relacionados con la presión y exigencia en Enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006 **64**
7. Nivel de estrés laboral según Factores organizativos / R.R.H.H. en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006 **65**
8. Nivel de estrés laboral según Factores ambientales en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2004 **67**



## RESUMEN

La existencia de un gran número de dolencias psicosomáticas, producto de los estreñimientos y exigencia de la sociedad actual, y muy especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico se define esta situación: el estrés. Por lo que el estrés en nuestros días constituye un fenómeno universal, que origina un trastorno que altera el equilibrio delicado del organismo humano que reacciona alterando ciertas estructuras, procesos o conductas para restablecerlo.

La presente investigación “Factores Laborales y Niveles de estrés laboral en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, tuvo como objetivos: determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución que le permita formular estrategias orientadas a controlar los factores laborales y elaborar programas o talleres para revertir la presencia del estrés laboral, fortaleciendo de esta manera la capacidad de afronte del personal de Enfermería contribuyendo a mejorar la calidad de atención que brinda al usuario y sobre todo procurar mayor calidad de la vida laboral del profesional de Enfermería. El estudio es de tipo aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo transversal y retrospectivo. La población fue de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de Medicina y Áreas críticas del H.N.D.A.C. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales

elaborado por Joana Fornes. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés Medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel Medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “Deficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia”, “Sentirse evaluada durante el turno”, “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias”, “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés laboral en Enfermería, Factores laborales en enfermería, estrés y enfermería.

## SUMMARY

The existence of a great number of ailments psychosomatics, product of the constraints and demand of the current, and very special society in that referred to the labour environment, subject to incessant transformations in the organization and in the demands of the work, it has facilitated the diffusion and the popularization of an illness with the one that, in a generic way he/she is defined this situation: the stress. For what the stress in our days constitutes a universal phenomenon that originates a dysfunction that alters the delicate balance of the human organism that he/she reacts altering certain structures, processes or behaviours to re-establish it.

The present investigation "you Even and Factors of Risk of Labour Stress in Male nurses of the Services of Areas Criticize and Medicine of the National Hospital Daniel Alcides Carrión", had as objectives: to determine the stress levels and to determine the labour but predominant factors of stress risk in the services of Areas criticizes and Medicine. the purpose was oriented to offer up-to-date and outstanding information to the institution that allows him to formulate oriented strategies to control the factors of labour risk and to elaborate programs or shops on stress handling, strengthening this way the capacity of it confronts and of the personnel of Infirmary contributing in the quality of attention that toasts to the usurious one and mainly in the improvement of its quality of life. The study is of type aplicativo, quantitative type, traverse and retrospective descriptive method. The population was of 36 assistance male nurses of the services of Medicine and Areas you criticize of the H.N.D.A.C. The used instrument was the inventory of Maslash and the questionnaire of factors of risk of labour stress elaborated by Joana Fornes. The summations were that

most of the nurses, they present a level of Half stress, in relation to the dimension of emotional exhaustion, depersonalization and personal realization. As for the level of labour stress caused by the Factors related with the pressure and demand, organizational and environmental they present a half level. The main factors of risk of labour stress were the biggest demand according to the patient's state, to the labour demand for necessities of the service, to the male nurse-patient relationship diminished by working overload, to assume the immediate boss's administrative responsibilities, to receive indications contradictory, scarce trust and restriction of the new personnel's functions for the responsible nurse, to exhibition of the personnel to physical dangers; at inadequate illumination, ventilation and level of temperature and to furniture I inconvenience and inadequate among others.

**PASSWORDS:** labour Stress in Infirmary, Factors of risk of labour stress in infirmary, stress and infirmary.

## **PRESENTACIÓN**

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con un ritmo de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización, con continua reformulación de objetivos, metas, estrategias, entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en si mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

El estrés laboral aparece como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.

Las enfermeras debido a las características de su trabajo enfrentan situaciones que le pueden generar inestabilidad emocional, lo cual puede afectar su desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario.

El presente estudio “Factores laborales y Niveles de Estrés Laboral en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, tuvo como objetivos:

Determinar los principales factores laborales en su ámbito de trabajo que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y determinar el nivel de estrés laboral que experimentan los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

El propósito del presente estudio esta orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto intimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vinculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral del enfermero.

El presente estudio consta de: Capítulo I: Introducción en la cual se expone el origen, formulación, justificación del problema, los objetivos, el propósito, antecedentes del estudio, la base teórica conceptual, hipótesis, definición operacional de términos y operacionalizacion de términos; Capítulo II: Material y Método, se presenta el método, descripción del área de estudios, población, técnica e instrumento de recolección de datos y el procesamiento de datos; Capítulo III, contiene los resultados y su respectiva discusión; Capítulo IV: conclusiones, recomendaciones y limitaciones. Finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA**

En la época contemporánea y globalizada en la que vivimos, las personas se encuentran sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias que impone la sociedad actual en los distintos ámbitos que componen la vida del ser humano, aunado esto a fenómenos sociales tan comunes y frecuentes hoy en día, ente los que podemos citar el abandono familiar, la pobreza, el desempleo y la violencia en todas sus formas hacen que el individuo enfrente situaciones que le generan estrés, modificando así los estilos y calidad de vida de las personas.

En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un

trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone.

En base a ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, “pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana de nuestros países” (1).

“Actualmente el Ministerio de Salud cuenta con un programa de salud mental, cuya finalidad es la prevención de trastornos y/o enfermedades que afectan el orden psicomental de las personas, asimismo, existe una institución privada Ecomédica, dedicada a estudiar y brindar tratamiento del estrés y la conducta del ejecutivo dentro del mundo empresarial moderno.” (2)

En ese sentido Enfermería es, una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico,



malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” (3).

Los actuales conocimientos médicos nos conducen a expresar que el estrés se ha convertido, junto con la hostilidad y la ira, en uno de los responsables directos de algunas de las enfermedades psíquicas y físicas más comunes y más mortales que afectan a la humanidad. (4).

Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el ausentismo, la tardanza, lo cual tiene un efecto negativo en el desempeño y calidad de atención al paciente, trayendo como consecuencia un detrimento en el desarrollo profesional, personal y social del Enfermero desencadenándose en problemas como baja autoestima, bajo rendimiento, falta de realización personal, entre otros. (5)

Durante las prácticas pre – profesionales se ha evidenciado conductas en el profesional de Enfermería en el área asistencial, tales como agresividad e irritabilidad, fatiga, apatía, mal humor, al indagar las razones de tales situaciones las enfermeras (os) refirieron: “el excesivo número de pacientes, así como la falta de recursos humanos y materiales me provocan estrés, poniéndome más seria, más parca; cuando es demasiado el estrés, me duele la cabeza, y lo que hago es tratar de pensar en el paciente o en otra cosa”. “Desde que ingresas al

servicio te estresas, por que tienes que estar pendiente del estado del paciente, de los equipos que hay que monitorear, en un segundo plano están los materiales, es por eso que todo el personal que trabaja en el servicio sufre de migraña, lo único que nos queda es esperar la hora de salida y después escuchar música, relajarse”, situación que ocasiono la formulación de una serie de interrogantes tales como:

- ✓ ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que experimentan los profesionales de Enfermería?
- ✓ ¿Qué factores dentro del trabajo influyen en la aparición de estrés en los enfermeros?

## **FORMULACION DEL PROBLEMA**

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:  
¿Cuáles son los factores laborales y los niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión?

## **JUSTIFICACION**

El profesional de Enfermería brinda atención a los pacientes basado en conocimientos teóricos y prácticos en la búsqueda de realizar sus diferentes actividades de una manera eficiente y efectiva, por lo que las enfermeras (os) que laboran en las áreas asistenciales están sometidas, aparte de las actividades propias del cuidado que brinda, tiene que asumir otras responsabilidades del trabajo, y tiene muchas veces que estar afectada por la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, gran número de pacientes, falta de

comunicación, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes; es por todo ello que “la práctica de la profesión de enfermería, además de concentración y responsabilidad, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional” (6), es decir, un equilibrio psicoemocional, para enfrentar tales eventos o condiciones estresantes propios de la labor de enfermería, a fin de controlar el estrés, ya que de lo contrario esto puede traer consigo serias consecuencias, como desgaste físico y mental (7), que van a causar un deterioro de su salud, es por ello necesario conocer los factores relacionados a la aparición y el grado de la magnitud de la misma presentando información que será de mucha utilidad tanto para la formación de las futuras enfermeras, como para orientarla sobre ya que resulta necesario e importante proteger a las enfermeras de las exigencias de su vida laboral y por ende el estrés relacionado con el trabajo, el cual puede influir en la calidad de la atención brindada, no solo al paciente, sino también a la familia del mismo, y al propio bienestar emocional de los profesionales de Enfermería.

Los objetivos que se han formulado para el presente estudio son:

**Objetivos generales:**

- Determinar el nivel de estrés laboral que experimentan los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

**Objetivos específicos:**

- Identificar el nivel de estrés laboral según dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

que experimentan los enfermeros en los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.

- Identificar el nivel de estrés laboral según los factores laborales de factores de presión y exigencia; organizativos y relaciones humanas; y ambientales que perciben los enfermeros en los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión.

## **PROPOSITO**

El propósito del presente estudio esta orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto intimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vinculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral del enfermero.

## **MARCO TEORICO**

### **ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Se ha realizado la revisión de antecedentes a nivel nacional e internacional, encontrándose algunos relacionados al tema. Así tenemos:

Juana Durand Barreto, Tula Espinoza y colb, en Lima, en el 2002 realizaron un estudio sobre “Nivel de stress en enfermeras en

hospitales nacionales de Lima Metropolitana”. Los objetivos fueron determinar el nivel de stress en enfermeras en Hospitales Nacionales, identificar los factores generadores de stress, los mecanismos de afronte utilizados y establecer la repercusión del stress de las enfermeras en el cuidado de Enfermería. La población estuvo conformada por todas las enfermeras que laboran en los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos, medicina y cirugía de los hospitales nacionales. La muestra fue de 52 enfermeras. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el test de Burn para medir el nivel de stress (1997) y un formulario tipo cuestionario. Algunas de las conclusiones fueron las siguientes:

“.....Existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tienen un nivel de stress manejable que se manifiesta en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con un amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia.” (8)

Margarita Isabel Chang Lamaure, Carmen Elizabeth Rodríguez Roa, Cecilia Venegas Arroyo, y colb, en Perú, en el 2001 realizaron un estudio sobre “Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval”. Con el objetivo de identificar el nivel de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en dichas unidades, así como los factores institucionales relacionados al estrés e identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés. El método fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituido por 45 enfermeras. La técnica y el instrumento que se utilizaron para la recolección de datos fueron una encuesta y un formulario de Joana Fornes respectivamente. Entre algunas de las conclusiones tenemos:

“..... Las enfermeras presentan un nivel de estrés medio con tendencia a alto con un 53.3% y 24.4%”

“..... Los factores laborales que predominan en relación a los niveles de estrés de las enfermeras fueron el 57.8% presentó un nivel de estrés medio con tendencia a alto en los factores de presión y exigencia, mientras que el 51.1% presentó un nivel de estrés alto con tendencia a medio en los factores organizativos y las relaciones humanas”. (9)

Francisco Javier Carmona Monge, Luís Javier Rodríguez, y colb, en Colombia, en el 2000 realizaron un estudio sobre “Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos”. Con los objetivos de identificar si existe una relación significativa entre las diferentes variables sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, tener o no tener hijos y tiempo en su actual puesto de trabajo) y el Síndrome de Burnout, así como la dirección de dicha relación en el caso de que esta exista; determinar las relaciones entre el síndrome de Burnout y los diferentes tipos de respuestas ante el estrés (cognitiva, conductual, vegetativa y emocional) que pueden manifestar los sujetos. El método aplicado fue el cuasiexperimental ex post facto retrospectivo. La población estuvo constituido por 30 personas (6 varones y 24 mujeres) profesionales sanitarios, siendo 9 de ellos auxiliares de Enfermería y 21 diplomados de Enfermería. El instrumento para la recolección que se aplico fue un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron las siguientes:

“.....Las variables de corte sociodemográficos tienen un efecto modulador muy pequeño sobre el Síndrome de Burnout. Probablemente variables de tipo motivacional o factores como el ambiente laboral inciden de una manera más directa sobre el estrés laboral asistencial. La repercusión que tiene el Síndrome de Burnout sobre los profesionales sanitarios es algo que debe ser tenido en consideración ya que es un factor que puede predisponer a un gran deterioro tanto en la atención a los pacientes como en las relaciones laborales y extra laborales de los sujetos”. (10)

Mirtha Chuchón Lujan, y colb, en Perú, en 1999 realizaron un estudio sobre “Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati”. Con el objetivo de identificar el nivel de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en dichas unidades, así como los factores institucionales relacionados al estrés e identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés. El método empleado fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituido por 50 enfermeras. Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron test de auto evaluación de Zung y una guía de observación en base a la encuesta de Joana Fornes Vives aplicada en 1994. Entre algunas de las conclusiones tenemos:

“.....Los factores institucionales considerados como negativos y estresantes fueron escasez de personal, sobrecarga de trabajo, falta de recompensa profesional, estado de los pacientes y su cuidado entre otros.”

“.....En relación a las reacciones emocionales frente a situaciones de estrés mas de la mitad de las enfermeras de ambos hospitales presentaron un nivel de estrés leve a moderado y un 16% estrés moderado a intenso.”(11)

Gladis Esther Navarro Anyosa y Nelsi Elena Liendo Velásquez, y colb, en Perú, en 1996 realizaron un estudio sobre “Conocimientos y Manejo del estrés en Enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo”. Con el objetivo de identificar el nivel de conocimiento y las técnicas de manejo que tiene la enfermera asistencial acerca del estrés, el método empleado fue el descriptivo, transversal y retrospectivo. La población la conformaron 45 enfermeras asistenciales de los servicios de Medicina General de ambos nosocomios. El instrumento para la recolección de datos

seleccionado fue un cuestionario. Entre algunas de las conclusiones tenemos:

“..... Las enfermeras asistenciales en su mayoría (53.125%) tienen un nivel de conocimientos sobre el estrés y su manejo comprendido el mínimamente y medianamente adecuado”.

“..... Las enfermeras practican técnicas de manejo de estrés considerándolas como hábitos y costumbres tales como: paseos, apoyo psicoemocional, ejercicios, deportes, entre otros”. (12)

Rudi Amalia Loli Ponce, en Perú, en 1996 efectuó un trabajo titulado “Ambiente laboral y condición de Salud de las enfermeras en los Hospitales de las fuerzas armadas, Essalud y clínicas particulares de Lima Metropolitana”, con el objetivo de conocer y comparar las características del ambiente laboral y las condiciones de salud según la opinión de las enfermeras en tres estamentos de salud. El enfoque fue cuanti – cualitativo, método descriptivo-comparativo, de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 3259 enfermeras escogidas aleatoriamente. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista. Dicho estudio presenta entre otras conclusiones:

“.....Existen diferencias significativas con respecto al ambiente laboral para las enfermeras de los tres estamentos de Salud.”

“.....No existen diferencias significativas en las condiciones de salud de las enfermeras en los hospitales de las Fuerzas Armadas, EsSALUD y clínicas particulares de Lima-Metropolitana.” (13)

Mónica López Mendoza, en Lima, en 1990 realizó un estudio sobre “Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticas del H.C.S.S.M.P”, con el objetivo fue identificar los problemas que generan estrés en el personal de Enfermería que labora en las unidades críticas, analizar las principales manifestaciones físicas y psicológicas del estrés y establecer si la Enfermera utiliza



adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. El método empleado fue el descriptivo simple, de corte transversal y retrospectivo, la población estuvo conformada por 38 enfermeras asistenciales que fueron seleccionadas a través del muestreo probabilístico intencional. El instrumento seleccionado para la recolección de datos fue un formulario tipo cuestionario. Entre algunas de las conclusiones tenemos:

“.....Existen niveles moderados de estrés en el personal de Enfermería que labora en las unidades críticas, existe la 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 constituyendo este factor que debería tenerse cuenta por las implicancias que podría generar en la calidad de atención a pacientes críticos”. (14)

Como podemos ver si bien existen algunos estudios relacionados al estrés laboral, en establecimientos de salud en el ámbito nacional, sin embargo cada realidad institucional es diferente, es por ello el interés de realizar el presente estudio a nivel del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, lugar donde no se ha realizado un estudio sobre este tema.

## **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **A- Salud Laboral:**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud es: "El estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de enfermedad" (15). Y en base a ello se desprenden diversas definiciones de la cuales destacan las siguientes:

- La salud puede considerarse en términos de capacidad y posibilidades de satisfacer las necesidades vitales, entre los cuales se incluye la alegría misma.
- La salud implica lucha y negociación con la realidad del medio ambiente, en su concepción más amplia.
- La salud guarda relación con las condiciones de trabajo.

En referencia a ésta última, se debe señalar que el estado de salud de un trabajador depende enormemente de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone. La salud no es un don, es cosa propia y, por tanto, la reserva más importante que tienen los trabajadores. Sin salud no se puede trabajar y sin ello los trabajadores, no solamente son condenados a la miseria, sino que se les quita su propia identidad y posibilidad de desarrollo humano. Por ello, el derecho a la salud es un derecho individual que debe ser ejercido en primera persona (16). Como consecuencia, podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a malas condiciones de trabajo, situaciones que han sido denunciadas desde hace siglos (17).

En tal sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a la salud laboral como: "La actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y no al hombre a su

trabajo"(18). Las alteraciones psicológicas y dentro de ellas el estrés, constituyen una de las principales causas de incapacidad laboral.

### **B.- Estrés y Estrés Laboral:**

Estrés es una palabra que deriva del latín, la cual fue utilizada con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización evolucionó de "fuerza", "peso", "presión" o "esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implica efectos a nivel de su cuerpo y su mente (19).

En la época contemporánea el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por el fisiólogo Hans Selye de Montreal, quien lo definió, como: "la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante", es decir, viene a ser la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" (20). Selye (21) no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores

Paterson y Neufeld (22) comienzan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

En la actualidad la biología y la medicina han incorporado el término "stress" como "el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". Este proceso, mecanismo general o sistema psiconuroendocrinológico, es el que denominamos como estrés.

En 1992 Oscar Eduardo Slipak, manifestó que el estrés involucra "la interacción del organismo con el medio" (23), lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo:

- a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.
- c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan en estos planos a través del sistema psiconuroendocrinológico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"(24).

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como eutrés". Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicósomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento (25).

Se describen tres fases sucesivas del Síndrome General de Adaptación del organismo:

1.- Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración

y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

2.- Fase de resistencia: En esta fase el cuerpo trata de afrontar los factores estresantes y limitar los efectos a la menor zona del cuerpo para poderles hacer frente, esto se da cuando el individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce a nivel de la glándulas relacionadas a la regulación del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente externo e interno del individuo. Si el organismo tiene la capacidad de resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a ala situación sin duda avanzara a la siguiente fase.

3.- Fase de agotamiento: Durante esta fase, la adaptación que realizo el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida. Esto quiere decir que los métodos utilizados para enfrentar al agente estresante, están agotados, trayendo como consecuencia que los efectos del mismo se pueden extender a todo el cuerpo, favoreciendo la aparición de alteraciones psicosomáticas (26). Al final de esta etapa el cuerpo puede o bien descansar o volver a la normalidad, o la muerte puede ser la última consecuencia. El final de esta etapa depende, en gran medida, de los recursos de energía adaptativa del individuo, de la gravedad del factor estresante y de los recursos adaptativos externos que se proporcionen, como el oxígeno.

Esta adaptación del individuo a las exigencias del medio, su éxito o fracaso nos lleva a considerar el concepto de "inadecuación" entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no se corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés.

Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo"(27), pero además de ello el estrés laboral comprende también la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a la importancia de las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo. Según una corriente de opinión, las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés, es decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser un problema para otra. Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias de cada uno, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo resultan estresantes para la mayoría de la gente. Tal evidencia sostiene un énfasis más grande en las condiciones de trabajo como la fuente fundamental del estrés laboral. El estrés laboral resulta entonces, de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo.

No todos reaccionan de la misma forma: así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito

de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material (28). Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor estrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento. La apreciación que hace la persona de su trabajo es una valoración cuantitativa respecto del volumen del trabajo individual que podrá generar un estrés agradable y motivador o un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, como así también la ausencia del mismo (el desempleo o la jubilación), podrán provocar un grado extremo de indefensión y estrés. En la valoración cualitativa entrarán en juego los valores, experiencias, personalidad, situación social, el grado de objetividad y subjetividad del individuo para percibir o atribuir como amenazante una determinada situación (estrés atribucional) y responder con todas las respuestas psicobiológicas con que cuenta el organismo.

Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, teóricamente, responder con la huida (escapar del estrés), es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores, en consecuencia la actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, por lo que en ella no se consume la energía resultante (estrés).



El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de buen estrés sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente, pero causante de distrés por mayor estímulo psicológico e intelectual. Por otra parte, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, lo que potencia los factores causantes de estrés.

En 1997, la O.I.T. desde una perspectiva integradora, define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas"(29), por lo tanto "el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización" (30).

Según Kalimo, (31) "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación".

Se ha planteado muchas veces la idea de que estos factores no afectan a todos por igual y plantean el problema desde el concepto exclusivo de la vulnerabilidad. No obstante, habrá que tener en cuenta que cuando los factores psicosociales son intensos, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, al igual que la resistencia

individual a padecer enfermedades infecciosas, por ejemplo, no invalida combatir las mismas, aunque sólo afecte a una parte de la población.

En resumen podemos definir al estrés laboral como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.

Es por ello que el estrés laboral se ha intentado estudiar con diferentes modelos tomando diferentes factores etiológicos:

- Así, McLean hace referencia al contexto, la vulnerabilidad y el factor estresante, que al concurrir o superponerse, generarán un grado mayor de estrés.
- Modelo de ajuste ambiental de Pearson, otorgan una importancia mayor a las percepciones objetivas y/o subjetivas del yo y el ambiente.
- Modelo de Baker, plantea su modelo "sobre el ambiente de trabajo y hasta qué grado permite a las personas modificar las respuestas al estrés". (32)
- El "modelo de control de decisiones de trabajo" sostiene que "el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas" (33), dependiendo de la capacitación y/o el equilibrio entre la demanda y la respuesta adaptativa, que permiten al trabajador responder adecuadamente a la exigencia, darán el grado de estrés. A mayor control sobre la demanda, menor estrés, por el contrario, un menor control en la decisión laboral, con exigencias crecientes en el trabajo, generará un alto grado de estrés, ante el elevado nivel de indefensión y menor capacidad para hacer frente y controlar la situación estresante.

### **a. Manifestaciones del Estrés Laboral:**

- Manifestaciones cognitivas: Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
  
- Manifestaciones motoras: Se puede evidenciar el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.
  
- Manifestaciones fisiológicas: Se manifiesta mediante la presencia de taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc. (34)

### **b. Características de las Situaciones de Estrés Laboral:**

En toda situación generadora de estrés, existen una serie de características comunes:

- Se genera un cambio o una situación nueva. La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- Suele haber falta de información generando incertidumbre. No se puede predecir lo que va a ocurrir.
- Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.
- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.

- Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.

### **c. Tipos De Estrés Laboral:**

Existen dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Puede ser ocasionada por la aparición no prevista de gran intensidad, pero de corta duración por ej. un despido.
- El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida frecuentemente a las siguientes situaciones:

- 1) Ambiente laboral inadecuado
- 2) Sobrecarga de trabajo
- 3) Alteraciones de ritmos biológicos
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes
- 5) Estimulación lenta y monótona
- 6) Condiciones laborales inadecuadas

### **d. Fuentes de Estrés Laboral:**

Las fuentes de estrés, se clasifican en:

- Sucesos vitales intensos y extraordinarios: Aparece cuando se producen situaciones de cambio como el despido del trabajo, etc.
- Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos vitales intensos Ej. Escaso material para realizar procedimientos.
- Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más

o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc. (35)

#### **e.- Consecuencias del Estrés Laboral:**

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

e.1. Consecuencias sociales: La imposibilidad de modificar el factor estresor, y a veces a enorme presión psicológica a la que se ve sometida la persona, lleva a menudo a salidas como, por ejemplo, incremento en el consumo de cigarrillo, alcohol, psicofármacos, drogas (Raphael, 1981), alteraciones de humor y de sueño, relaciones alteradas y conflictivas a nivel conyugal, familiar y con los amigos (Jagarant, 1986), y la obesidad entre otros, que terminan agravando el estrés y sumando factores de riesgo.

e.2. Consecuencias económicas: Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro incesante y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, etcétera, son en realidad invaluable, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo; resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". (36)

e.3. Consecuencias en la salud: Desde hace 20 años, muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de enfermedades, tales como: alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza son señales tempranas del estrés relacionado al trabajo, usualmente son fáciles de reconocer. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver, puesto que en estas, necesitan de mucho tiempo para desarrollarse y pueden ser influidos por muchos factores aparte del estrés. Sin embargo, la evidencia rápidamente está acumulando y sugiere que el estrés tiene un papel importante en varios tipos de problemas crónicas de la salud particularmente la enfermedad cardiovascular, las afecciones músculoesqueléticas y las afecciones psicológicas. En resumen podría concluirse que como consecuencia, el estrés puede desarrollar diferentes patologías: ansiedad, depresión, neurosis, enfermedad cardíaca y cerebrovascular, hipertensión, etc. (37).

También son expresiones de las malas condiciones de trabajo:

- El envejecimiento precoz: Es consecuencia de la acción conjunta de diversos agentes ambientales agresivos y se mide según la aparición de patologías no propias de la edad.
- El desgaste: Se define como la pérdida de capacidad efectiva y/o potencial, biológica y psíquica. Los indicadores de desgaste más utilizados son los signos y síntomas inespecíficos, el perfil patológico, los años de vida útil perdidos, el envejecimiento precoz y la muerte prematura. Asimismo, este tipo de procesos se producen en condiciones sociales y relaciones de producción determinadas.
- El ausentismo: Es un indicador de las malas condiciones y medio ambiente de trabajo, a pesar de que no suponga un daño a la salud de los trabajadores.(38)

#### **f.- Enfermedades y Estrés Laboral:**

El estrés laboral también involucra el desarrollo de ciertas enfermedades, donde la causa indirecta o directa lo constituye el ejercicio laboral como lo veremos a continuación.

El término enfermedades del trabajo hace referencia a dos concepciones:

f.1. Enfermedades vinculadas o relacionadas con el trabajo: Comprende a aquellas en las cuales las condiciones de trabajo son un elemento entre otros en la etiopatogénesis de una enfermedad multifactorial. Es decir, son inespecíficas que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador y el trabajo puede causarlas en parte, agravarlas o acelerar su evolución entre ellas tenemos:

- Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.
- Trastornos cardiovasculares: Ej. Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.
- Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, Diabetes, etc.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.
- Las afecciones músculoesqueléticas: El estrés de trabajo aumenta el riesgo del desarrollo de estas afecciones a nivel de la espalda y de las extremidades inferiores.
- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.

- Las afecciones psicológicas: Como la depresión, ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, agotamiento entre otros.
- El suicidio, el homicidio, el cáncer, las úlceras: Sin embargo se necesitan más investigaciones antes de que se pueda sacar conclusiones firmes. (39)

f.2. Enfermedades profesionales: Son aquellas causadas directa y exclusivamente por un agente de riesgo propio del medio ambiente de trabajo. Se trata de un concepto legal, ligado a la indemnización que implica causalidad directa entre actividad laboral y patología. Los gastos de asistencia médica son casi 50% más para trabajadores que reportan niveles altos de estrés. (40)

Este nivel también comprende los accidentes laborales. El término accidentes de trabajo, desde su concepción legislativa, hace referencia a aquellos que se producen bajo una relación laboral asalariada (trabajo por cuenta ajena) y originan lesiones corporales en el trabajador. Esta definición ha sido ampliada por la jurisprudencia, incluyendo las lesiones psíquicas dentro de las lesiones corporales. Son los indicadores inmediatos y más evidentes de unas malas condiciones de trabajo. De hecho, según las cifras propuestas por la OIT mueren 200000 trabajadores en el mundo cada año por esta causa. (41)

En la actualidad el problema de salud relacionado directamente al estrés laboral y que en estos últimos años ha cobrado gran importancia debido a su expansión y gravedad, y que suele aquejar casi de manera exclusiva a los trabajadores de salud y en especial al profesional de Enfermería es el “síndrome de Burnout”, se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que



engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

### **C.- El profesional de Enfermería y El Estrés Laboral:**

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones 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 (42).

Según un estudio elaborado por la Universidad de Manchester podemos decir que la Enfermería se considera habitualmente como una ocupación muy estresante, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional y por lo tanto experimenta altas prevalencias trastornos psicológicos (43). Constituyendo a los enfermeros como uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés laboral, puesto que se encuentra expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) por lo que es de vital importancia determinar las causas del mismo, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional constituyéndose este (estrés laboral) en uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

## **1.- Factores relacionados con el estrés laboral en Enfermería:**

El profesional de Enfermería de enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que el estrés relacionado al trabajo tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería (44).

Dentro de los factores de riesgo de estrés laboral en el profesional de Enfermería tenemos (45):

– Factores Personales: Son aquellas condiciones propios de cada persona que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para

trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

– Factores Ambientales: condiciones físicas externas o también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.).
- Vibraciones
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos biológicos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, cualquier profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicaciones tóxicas, que producen una continua tensión por el daño que todas ellas pueden ocasionar. El hecho de trabajar con enfermos infectados con SIDA, Hepatitis, nos lleva a tener un especial cuidado en todas aquellas técnicas que vamos a realizar y, por tanto aumenta el nivel de tensión al contacto con estos enfermos.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El

cansancio puede duplicarse. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

— Factores relacionados con presión y exigencia o Contenido del trabajo: Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando. La generación de estrés varía de una persona a otra, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Estos estresores requieren una doble adaptación fuera del límite normal. Entre estos estresores se encuentran:

- Poco / demasiado trabajo: independientemente de que sea mucho o poco la cantidad de trabajo, ambas situaciones pueden ocasionar para el profesional una situación estresante; por una parte la sensación de no poder llevar a cabo todo el trabajo y por otra, la sensación de insatisfacción personal por no realizar nada productivo
- Ritmo de trabajo elevado: lo agravante que puede resultar con respecto a este punto para el profesional es la falta de un ritmo continuado. Por tanto ese factor está muy ligado al anterior porque en función de la cantidad estaría el ritmo de trabajo.
- Supervisión escasa / elevada: puede desencadenar una situación de estrés ya que una supervisión autoritaria, entrometida y excesiva puede desembocar en una sensación de miedo a cometer algún error.
- Falta de participación en la toma de decisiones: La falta de participación por parte del personal de Enfermería en la toma de decisiones supone una falta de motivación en el trabajo, debido

a la descohesión entre responsabilidad y ejecución del trabajo. Por tanto esta falta de motivación puede desencadenar una situación de estrés.

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar la medicación en un horario reducido.

- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

- 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. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Cadena de trabajo lenta y monótona;
- Jubilación brusca;

– Factores Organizativos: Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional (46). Aquí entran a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o de días festivos sufriendo las consecuencias que trabajar

estos turnos implica, o por ejemplo trabajar por la mañana en el Centro de Salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente. Si a todo esto añadimos la cantidad de puestos eventuales que existen hoy en día a nivel de Enfermería o lo que es lo mismo son más los eventuales e interinos que los que tienen plaza fija, o sea, una inseguridad laboral manifiesta donde la persona hace las horas que tenga que hacer por aquello de «por si acaso mañana no tengo trabajo». Todo esto en su conjunto favorece la aparición de un ambiente negativo en el trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayoritario entre el personal de enfermería. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o el estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las

relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Dentro de la sobrecarga de trabajo que experimente el enfermero en su desempeño laboral diario se puede mencionar el exceso de pacientes o también denominada masificación. En servicios como el de Urgencias la masificación produce serios problemas de atención correcta e individualizada. Si a ello le sumamos la falta de personal y el tipo de trabajo (normalmente se atiende a pacientes en situaciones límite) podemos considerar que el profesional de Enfermería esté expuesto a un estrés importante que afectará a su nivel de salud a largo plazo.

- Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.
- Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc.
- Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

- Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.
- Metas inalcanzables en cortos tiempos prefijados para ello
- Conflicto de roles: Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir ordenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.
- El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores, metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias.

Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.



- Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:
  - Responsabilidades numerosas y variables;
  - Trabajo intelectual excesivo;
  - Tensión psicológica continua;
  - Inseguridad laboral;
  - Competencia;
  - Búsqueda de la eficacia;
  - Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

- Malas relaciones interpersonales: La base sobre la que se sustenta la labor del personal 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 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. Problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, están estrechamente relacionados con las malas relaciones con los compañeros. Además, si consideramos que es un problema que no podemos aislar en el trabajo sino que nos lo llevamos a casa; entonces se convierte en un riesgo potencial muy importante para nuestro bienestar físico y mental. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

- Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional. Sí las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.
- Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera (47).

#### **D.- El profesional de Enfermería y el Síndrome de Burnout:**

El Burnout es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres humanos, relación que se les exige una respuesta emocional continua, por lo tanto viene a ser una patología laboral y emocional, y solo afecta a quien sufre una demanda emocional. El Burnout, ejerce efectos somáticos y mentales, pero no es una enfermedad somática, ni mental, puesto que este síndrome de Burnout se caracteriza por una serie de efectos físicos y mentales, constituyéndose, básicamente como una patología emocional.

Otro aspecto importante del síndrome de Burnout lo constituye su origen exógeno y siempre relacionado con el trabajo. Existen factores endógenos y de personalidad, que predisponen al Burnout, pero no son su origen. Algunos cambios bioquímicos causados por el

Burnout son bastante inespecíficos, comunes con otros síndromes, y expresión de la angustia y del sufrimiento que el síndrome provoca. Las evidencias actuales apuntan decididamente hacia las causas laborales como principal origen del Burnout. Pero, estas afirmaciones han de tomarse con las reservas necesarias, pues, las investigaciones sobre este síndrome se remonta a hace tan solo quince años.

Un esperanzador aspecto del Burnout: es reversible. De hecho, esta reversibilidad es uno de los indicios más notorios del origen exógeno del síndrome. Si se interviene sobre las causas externas, el Burnout desaparece, lo cual es un dato más que apoya su cronicidad. Sin embargo, a medida que dejamos transcurrir el tiempo sin aplicar un tratamiento adecuado, el síndrome se hace crónico, se enquistada. Las inadecuadas estrategias personales de enfrentamiento se fortalecen y se dificulta la curación. Por eso tan importante la prevención y el tratamiento precoz del Burnout: a medida que pase el tiempo nos veremos obligados a luchar, no ya con un trastorno bioquímico estable, sino contra un síndrome evolutivo y progresivo, que se fortalece conforme avanza la enfermedad.

En resumen, el Burnout es un síndrome básicamente emocional, exógeno y reversible, pero su pronóstico depende del tiempo que haya transcurrido desde que se manifestó y de la posibilidad de cambiar los factores que lo han originado (48).

Gil - Monte y Peiró (1997) han afirmado que el síndrome del estrés puede estudiarse desde dos perspectivas: clínica y psicosocial. La perspectiva clínica, asume el Burnout como estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y

la psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral.

Desde una perspectiva clínica, Freudenberger (1974), empleó por vez primera el término burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo. Según este autor, es típico de las profesiones de servicios de ayuda, y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades. Este enfoque defiende que burnout aparece más frecuentemente, en los profesionales más comprometidas, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo, en esta misma línea, Fischer (1983) consideró el burnout como un estado resultante del trauma que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos mientras que Pines y Aronson (1988), lo conceptualizan como un estado en el que combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima, acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión, desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia, el trabajo, hacia la vida misma. En su forma más extrema el burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas, esta

imagen del profesional como héroe trágico, víctima de su propio celo e idealismo, paga un elevado precio por su alto rendimiento (49).

Desde una perspectiva psicosocial, la definición de Burnout elaborada por Maslach y Jackson (1986), lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1985 y 1986) defienden que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional.

La dimensión agotamiento emocional, se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos.

La dimensión despersonalización, esta dado por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables, de sus frustraciones descenso del rendimiento laboral.

La dimensión realización profesional, surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para

atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo.

Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: La impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. En opinión de Álvarez y Fernández (1991), el bajo logro puede, también estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia. (50)

El síndrome de Burnout comprende una serie de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales que tiene su origen en factores individuales, laborales y sociales, los síntomas según diversos autores (Maslach y Pines, 1977; Cherniss, 1980 y Maslach, 1982) revelan que se pueden agruparse en cuatro áreas sintomatológicas: Psicósomáticas, conductuales, emocionales y defensivos. (51)

Los síntomas psicósomáticos se manifiestan por; dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales.

Los síntomas conductuales se manifiestan por: Ausentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc.

Los síntomas emocionales se manifiestan por; el distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad. Es también frecuente, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso de su autoestima.

Los síntomas defensivos se manifiestan por la negación emocional como un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas.

Estas alteraciones van formando parte y se presentan frecuentemente en el quehacer del profesional de Enfermería producto de la posible presencia del síndrome de Burnout en la enfermera, que afectan en la atención del paciente tenemos; agresión, indiferencia y la ansiedad. La agresión, se produce cuando se está siendo víctima de alguna injusticia, generando en la enfermera reacciones de agresión frente a los demás, como por ejemplo: gritar a un paciente durante un procedimiento aludiendo que éste no colabora, etc. La indiferencia, se da como respuesta al estado de depresión es el actuar impasiblemente



frente a los demás, como por ejemplo, escuchar las quejas de un paciente y no hacer nada, etc. La ansiedad, sugiere que la enfermera percibe su estrés como suceso peligroso, lo cual genera en ella un estado de ansiedad que no le permiten cumplir por ejemplo con un determinado procedimiento dando vueltas sobre el mismo sin llegar a culminarlo (52).

La importancia radica en que el profesional de enfermería es responsable del cuidado de los pacientes, lo que implica responsabilidad en la práctica ética y la integridad necesaria para hacer lo correcto, su trabajo implica esfuerzo físico y mental y a menudo se encuentra en situaciones difíciles. Esta realidad exige de la enfermera conocimientos acerca de la atención que requieren sus pacientes y de sus propias conductas y del efecto que éstas producen en la atención prestada al enfermo o quizá en la misma enfermedad dado que las situaciones de estrés que experimente en un determinado momento la condicionarán a cambios de conducta que durante la atención que brinda, influirán en la relación enfermera – paciente siendo esto a su vez perjudicial para este último, pues El recepción estos cambios de conducta como mala atención (53).

El personal de Enfermería puede prevenir y controlar sus situaciones de estrés, y esta ultima es la clave para poder hacer frente adecuadamente a dicha situación; para ello es necesario practicar hábitos saludables, técnicas de relajación, es decir, obtener habilidades en el manejo del estrés las cuales se definen como el conjunto de procedimientos y recursos de que se vale un individuo para manejar las situaciones estresantes.

La enfermera como persona es responsable de mantener todos los aspectos de su vida en equilibrio, saber dar de si misma tanto para su trabajo como para su vida personal y social controlando aquellas situaciones que puedan alterar su estado emocional, esto implica utilizar adecuadas técnicas de manejo de estrés.

### **DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES**

A continuación se presenta la definición operacional de variables; el cual permitirá una mayor comprensión de las variables utilizados en el presente estudio:

**Factores laborales:** Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral del profesional de Enfermería que le genera estrés, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores relacionados con la presión y la exigencia, Factores organizativos, burocráticos y Factores ambientales, según el cuestionario de factores laborales laborado por Joana Fornes y valorado en poco, mediana y muy estresante.

**Nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina:** Son las respuestas que refiere el profesional de Enfermería de ambos sexos que cumplen labor asistencial en los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en relación al cansancio físico, emocional y profesional que experimentan como consecuencia de sus jornadas de trabajo en el hospital.

## **CAPITULO II**

### **MATERIAL Y METODOS**

#### **TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple y de corte transversal, ya que nos permitió obtener la información sobre las variables de estudio tal y como se presenta, en un espacio y tiempo determinado.

#### **ÁREA DE ESTUDIO:**

El estudio se realizó en el Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” que pertenece al Ministerio de Salud, situado en Av. Guardia Chalaca N° 2176, institución de salud de 4to nivel, el cual cuenta con los servicios de emergencia, cirugía, unidad de cuidados intensivos, consultorios externos y hospitalización, además de brindar atención durante las 24 horas del día.

Los servicios generales de hospitalización está conformado por un personal de Enfermería que está integrado por un(a) enfermero(a) jefe y 5 enfermeros asistenciales. Cada servicio dispone de 30 camas bajo la responsabilidad de un enfermero(a) asistencial que labora en turnos de 12 horas, sumando las 150 horas mensuales. Por otro lado

en los servicios de cuidados intensivos el número de pacientes varía desde 5 hasta 8 pacientes a cargo del profesional de Enfermería debido al estado del paciente.

### **POBLACIÓN:**

La población estuvo conformada por todos los enfermeros del servicio de Medicina y de Áreas críticas que son 45 profesionales de Enfermería.

➤ Dentro de los Criterios de inclusión tenemos:

- Enfermeras asistenciales que trabajan por lo menos un año en los servicios de Medicina y U.C.I.
- Enfermeros que aceptan colaborar en el presente trabajo de investigación.

➤ Criterios de exclusión:

- Enfermeras que no desean participar en el presente estudio.
- Enfermeras asistenciales con menos de un año en los servicios de Medicina y U.C.I.

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres subescalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables ( $\alpha = 0.90$  para el agotamiento emocional,  $\alpha = 0.79$  para la despersonalización y  $\alpha = 0.71$  para la realización personal en el trabajo).

Para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleo la formula de Stanones y se obtuvieron los siguientes rangos (Ver Anexo F):

**Nivel bajo:** 0 – 50

**Nivel medio:** 51 – 63

**Nivel alto:** 64 – 132

### **1. Agotamiento emocional.**

**Bajo puntaje:** 0 – 7

**Medio puntaje:** 8 – 16

**Alto puntaje:** 17 – 54

### **2. Despersonalizacion:**

**Bajo puntaje:** 0 - 2

**Medio puntaje:** 3 - 8

**Alto puntaje:** 9 – 30

### **3. Realizacion personal**

**Bajo puntaje:** 0 – 37

**Medio puntaje:** 38 – 44

**Alto puntaje:** 45 – 48

Para identificar los Factores laborales se utilizara el cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes Vives titulado “Respuesta emocional al estrés laboral” aplicada en 1994, que fue

modificado considerando 3 categorías de factores institucionales generadores de estrés laboral, conteniendo 12 ítems cada uno lo que da un total de 36 ítems de variables continuas Para evaluar la fiabilidad de dichos ítems se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvieron los siguientes valores que como se muestran son aceptables:

Alpha = 0.78 para el Factor de Presión y Exigencia, Alpha = 0.76 para el Factores Organizativos / R.R.H.H y finalmente un Alpha = 0.86 para los Factores Ambientales.

Se empleó la escala de Stanones para agrupar los puntajes del nivel de estrés originado por los factores laborales (Ver Anexo G).

### **1. Factores relacionados con la presión y la exigencia**

Bajo puntaje: (12 – 19 p)

Medio puntaje: (20 – 26p)

Alto puntaje: (27 – 36p)

### **2. Factores organizativos y relaciones humanas**

Bajo puntaje: (12 – 18p)

Medio puntaje: (21 – 26p)

Alto puntaje: (27 – 36p)

### **3. Factores ambientales**

Bajo puntaje: (12 – 17p)

Medio puntaje: (18 – 25p)

Alto puntaje: (26 – 36p)

## **PROCESAMIENTO, ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

### **Plan de recolección de datos:**

El estudio se realizó previa ejecución de los trámites administrativos a fin de obtener la respectiva autorización, mediante una carta de presentación dirigida al director del hospital “Daniel Alcides Carrión”. Luego se hará la coordinación respectiva con el Departamento de Enfermería y las enfermeras jefes de los distintos servicios para la recolección de los datos, mediante la aplicación de los instrumentos lo cual se efectuó durante tres semanas consecutivas a mediados del mes de Enero del año 2006 utilizando los instrumentos anteriormente mencionados (ver anexos B y C). El llenado de los instrumentos está previsto para un lapso de 20 minutos por cada instrumento.

### **Plan para el análisis e interpretación de datos:**

Luego de recolectado los datos se procedió al procesamiento de los mismos a través de una tabla Matriz y hoja de codificación utilizando para ello el programa estadístico SPSS versión 11.0 Excel 2003 para la presentación de los datos en tablas y/o gráficos para su correspondiente análisis e interpretación considerando el marco teórico.

## CAPITULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

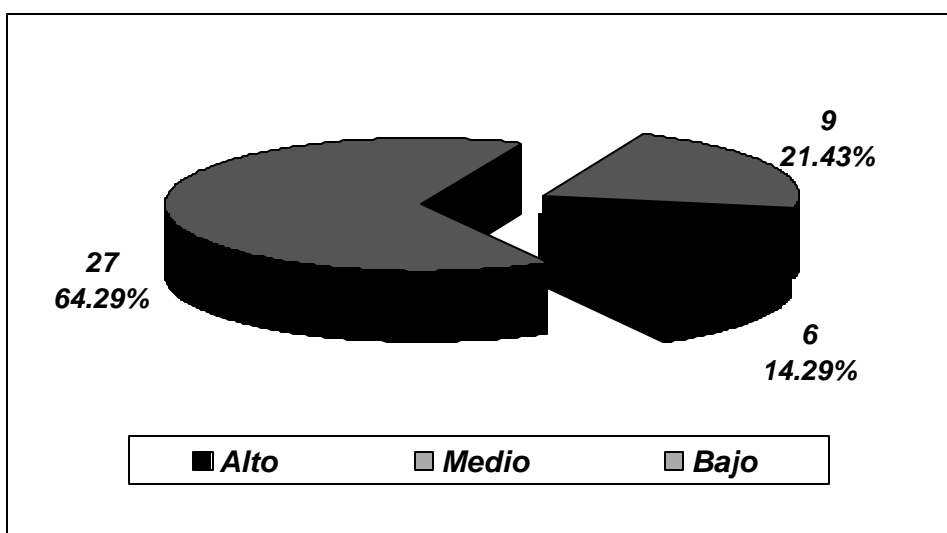
El estrés laboral según SATSE, es el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, también implica la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo lo que va a determinar el nivel de estrés que percibe el trabajador.

Respecto al **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL** en los enfermeros del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, materia del presente trabajo; se ha encontrado que del 100%(42), de los profesionales de Enfermería encuestados, 64.29%(27) presentan un nivel Medio de estrés, el 21.43%(9) un nivel Bajo y 14.29%(6) un nivel Alto (Ver Gráfico N° 1).

Estos resultados presentan coincidencias con algunos estudios como la publicación elaborado por la Universidad de Manchester (58), donde se halló que uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés laboral, es el personal de Enfermería, debido a que constantemente en su entorno laboral está expuesto a factores de



**Gráfico N° 1**  
**Nivel general de estrés laboral en Enfermeros de los servicios de**  
**Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**  
**Daniel Alcides Carrión**  
**Lima – Perú**  
**Enero – 2006**



**Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006**

riesgo relacionados con aspectos físicos, químicos y biológicos y sobre todo por que su ejercicio profesional está básicamente orientado al servicio directo, es decir, al trato estrecho con otras personas, brindando atención integral e interactuando constantemente con las particularidades y problemáticas personales de cada paciente, alteradas por el proceso patológico que atraviesan y que incide necesariamente en su esfera psicológica, psicológica, laboral, familiar y social.

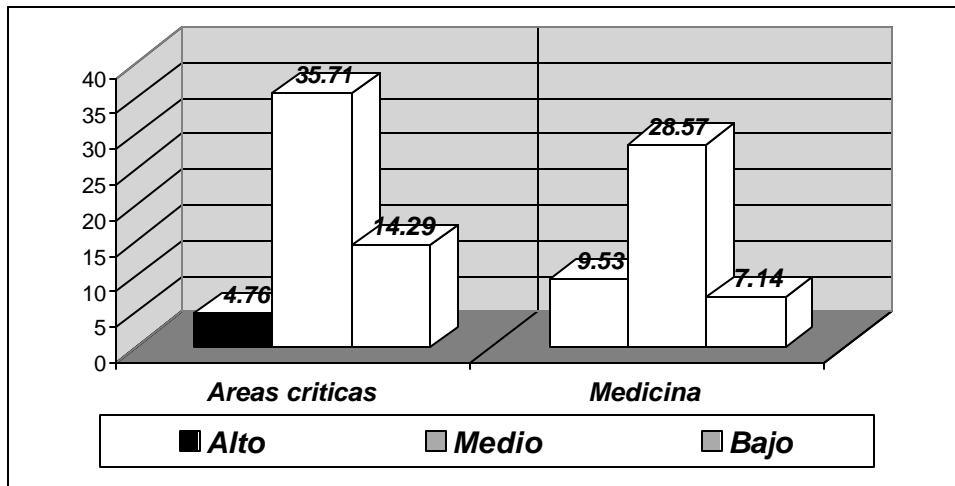
Asimismo encontramos coincidencias con el estudio realizado por Juana Durand Barreto, Tula Espinoza y colb, en el 2002 titulado

**Gráfico N° 2**  
**Nivel de estrés laboral según áreas de trabajo en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel A. Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**



**Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006**

“Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana”, donde concluyeron que existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tienen un nivel de estrés manejable que se manifiesta en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia; situación que también se repite en el estudio elaborado por López Mendoza, titulado “Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticos del H.C.S.S.M.P”, donde afirma que existen niveles moderados de estrés en el personal de Enfermería que labora en las unidades críticas, existe la tendencia de manifestar estrés y que

merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observan a nivel emocional y cognitivo más que físico constituyendo este factor que debería tenerse cuenta por las implicancias que podría generar en la calidad de atención a pacientes críticos.

Así mismo encontramos que no hay una diferencia significativa de la manifestación de **estrés según áreas de trabajo** de las enfermeras, así en el Gráfico N° 2, se observa que tanto en las áreas críticas como en los servicios de Medicina, el nivel de estrés es medio, específicamente para el 35.71 % (15) de los enfermeros de las áreas críticas presentan un nivel de estrés medio, mientras que en los servicios de medicina es el 28.57 % (12) con este mismo nivel. En las áreas críticas se observa una tendencia a un nivel de estrés Bajo en el 14.29 % (6) de enfermeros, estando en tercer lugar los enfermeros que tienen un nivel de estrés alto 4.76 % (2); por el contrario en los servicios de medicina existe una ligera tendencia al nivel Alto con un 9.53 % (4) y solo el 7.14 % (3) experimentan un Nivel Bajo.

Vemos así que en el presente estudio, que la naturaleza del servicio no constituye una razón de diferenciación significativa para la presencia del estrés laboral, esto básicamente se explica por su carácter multicausal ya que en la génesis de la misma influyen diversos aspectos, como lo señalan algunos autores y esto se ve acentuado por la complejidad del trabajo de la enfermera; que la coloca en riesgo de ser susceptible de este estado de tensión que la podrían llevar a mayores complicaciones.

Por lo tanto se puede concluir que la mayoría de enfermeras

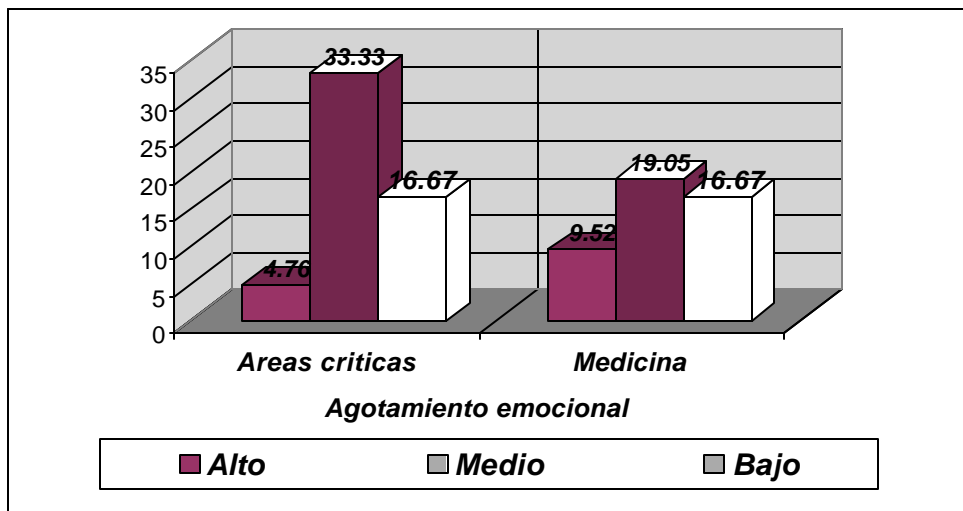
**Gráfico N° 3**  
**Nivel de estrés laboral según dimensión de Agotamiento**  
**emocional en Enfermeros de los servicios de Áreas**

**Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel A. Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**



**Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006.**

presentan un nivel de estrés laboral Medio; lo que representa un mediano riesgo para el desarrollo de consecuencias serias como el desgaste físico y mental, que a su vez podrían influir en la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería al paciente, familia y comunidad; así como también en el deterioro de su salud; de allí que es importante determinar las causas este síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar su ejercicio profesional.

En la actualidad el mayor riesgo que presenta el profesional de Enfermería por sus serias secuelas, es el síndrome de Burnout, que

puede definirse según Maslach y Jackson (59), como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes, otorgándole al Burnout conformación tridimensional: Agotamiento emocional. Despersonalización y Realización personal, que según sostienen se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios). De allí que abordemos en esta investigación estas dimensiones.

Respecto a los hallazgos del nivel de estrés por cada dimensión estudiada encontramos respecto a la **Dimensión de Agotamiento Emocional**; que según los autores se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos, los resultados nos muestran en el gráfico N° 3, que de un total de 23 profesionales de Enfermería encuestados en los servicios de Áreas Críticas el 33.33 % (14) enfermeras presentan un nivel Medio, 16.67 % (7) presentan un nivel Bajo; en cambio en los servicios de medicina cerca del 19.05 % (8) enfermeras experimentan un nivel Medio de estrés con respecto a esta dimensión y 16.67 % (7) un nivel Bajo.

En su estudio titulado “Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos”, Francisco Carmona y colb, concluye que existe correlación con la dimensión cognoscitiva y conducta (IRE) y con la dimensión de cansancio.

Del análisis más profundo de esta dimensión podemos decir que el Nivel de estrés de los enfermeros encuestados de ambos servicios,

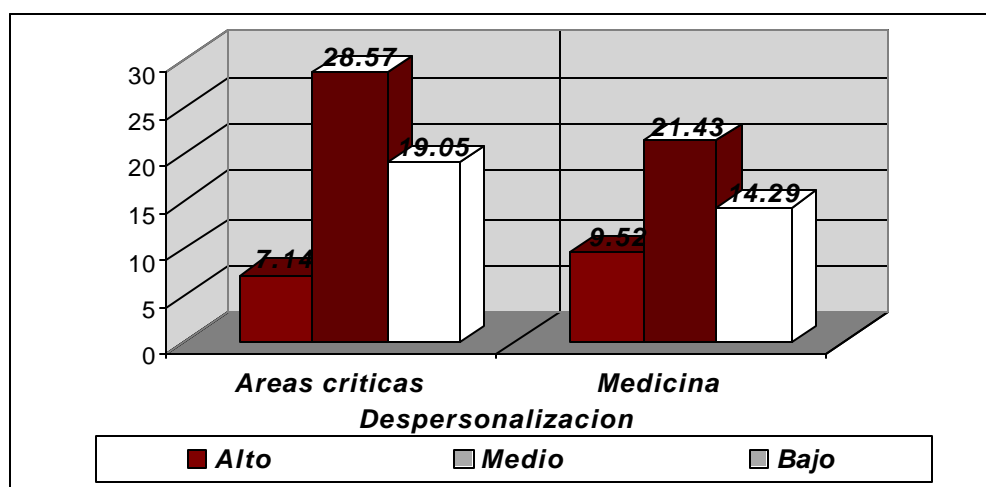
se encuentra muy relacionada a los siguientes indicadores (de mayor a menor) “Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo”, “Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado” y “Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa”. (Ver anexo V’)

Al respecto se puede concluir que respecto de la dimensión Agotamiento emocional, la mayoría de los enfermeros de ambos áreas laborales tienen un nivel de estrés que va de medio a con tendencia a Bajo; coincidiendo como mayor factor estresor al hecho de dedicar demasiado tiempo a su trabajo, esta situación podría explicarse en el hecho de las exigencias laborales actuales en razón al progresivo avance de las ciencias médicas, lo cual exige a la enfermera una mayor dedicación a su trabajo, situación que podría generar el progresivo deterioro de la salud del profesional de Enfermería que podría ir en desmedro la calidad de atención brindada al paciente y familia.

Acerca del nivel de estrés en la dimensión de **Despersonalización** (Ver Gráfico N ° 4) se observa que en los servicios de Áreas Críticas, el 28.57 % (12) enfermeras presentan un nivel Medio y el 7.14 % (3) presentan un nivel Alto y en los servicios de Medicina el 21.43 % (9) enfermeras evidencian un nivel Medio de estrés y 9.52 % (4) nivel Alto.

Estos resultados no están muy alejados de los hallazgos en diversos estudios realizados por Jackson (60) donde señala que la dimensión de despersonalización esta dado por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia

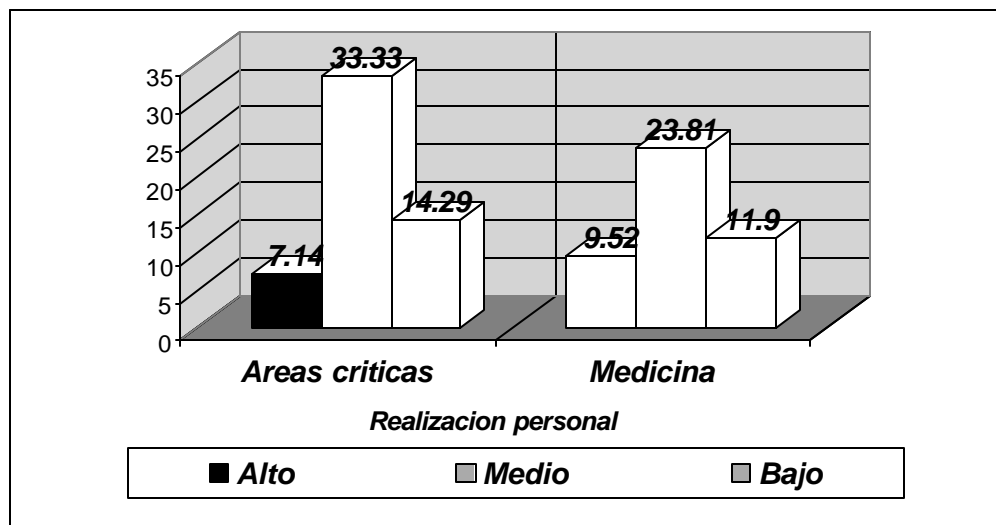
**Gráfico N° 4**  
**Nivel de estrés laboral según dimensión de Despersonalización en**  
**Enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del**  
**Hospital Nacional Daniel A. Carrión**  
**Lima – Perú**  
**Enero - 2006**



**Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006.**

otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, que se acompaña de irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo. Asimismo afirma que el profesional trata de distanciarse no solo de la personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable e irónico tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y desdeno del rendimiento laboral, lo cual se confirma con los resultado presentados líneas arriba en la dimensión agotamiento emocional y que podría estar afectando el clima organizacional de los servicios de enfermería.

**Gráfico N° 5**  
**Nivel de estrés laboral según dimensión de Realización personal**  
**en Enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del**  
**Hospital Nacional Daniel A. Carrión**  
**Lima – Perú**  
**Enero – 2006**



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006.

Por los hallazgos encontrados se puede deducir que la mayoría de los enfermeros en la dimensión de despersonalización presenta un nivel de estrés que va de Medio a Bajo, y que responde a los ítems “Siento que me he vuelto más duro con la gente” y “Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente” (Anexo V"); todo ello puede generar en el enfermero un deterioro del propio bienestar emocional, al hacerlo sentirse culpable de estas reacciones, e ir agudizando el problema.

Respecto al nivel de estrés laboral en relación a la dimensión de **Realización Personal**, se evidenció que en los servicios de Áreas



Criticas, el 33.3 % (14) enfermeras presentaron un puntaje Medio y el 7.14 % (3) un nivel Alto. Mientras que en el servicio de Medicina fue del 23.81 % (10) y un porcentaje de 9.52 % (4) enfermeras evidencian un puntaje alto (Ver Gráfico N° 5)

La dimensión realización personal se refiere a la percepción del trabajador sobre su avance en sus metas y objetivos vitales, especialmente en lo relacionado a su trabajo. Si el profesional de enfermería; materia de estudio de este trabajo; siente que las demandas que se le hacen profesionalmente exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, es probable que surjan respuestas negativas hacia si mismo y hacia su trabajo, tratará de evitar las relaciones personales y profesionales, tendrá un bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima como lo afirma en su múltiples estudio Cairo, H (61); todo ello puede llevarlo a sentimientos de desilusión y fracaso en relación a su desempeño laboral; que se evidencian en actitudes negativas en el trabajo como impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo e incluso el abandono de la profesión lo que puede comprometer la salud mental del enfermero, afectando también su vida familiar y social.

En cuanto a los hallazgos sobre los indicadores de este factor estudiado encontramos que los enfermeros encuestados, tanto los que laboran en Áreas Críticas como los de los servicios de Medicina consideran que en su profesión seriamente encuentran motivos de satisfacción referido principalmente a los siguientes ítems “Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes”, “Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo”, “Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes”, “Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo” (Ver Anexo V”).

Se puede decir que los enfermeros tanto de las áreas críticas como de los servicios de medicina presentan un porcentaje que va de Medio a Bajo, lo que evidencia que en esta dimensión el conjunto de los enfermeros encuestados presentan una buena percepción acerca de su realización personal, sintiéndose medianamente satisfechos profesionalmente y/o útiles en la labor que desempeñan, lo que evidencia que su compromiso con su profesión podría considerarse sólido, que podría explicarse con factores relacionados con vocación e identificación profesional. Asimismo se podría afirmar que esta buena percepción puede significar un mecanismo de defensa contra el Estrés laboral lo que explicaría la razón de predominio en términos globales del nivel Medio de estrés con tendencia a Bajo.

En lo referente a los **FACTORES LABORALES** en el presente estudio se ha trabajado con la propuesta de la Doctora Joana Fornes Vives, quien en su obra “Respuesta emocional al estrés” hizo una categorización de aquellos factores asociados al estrés laboral, tales como factores relacionados con la presión y exigencia, factores organizacionales y factores ambientales.

Asimismo se ha tenido en cuenta lo afirmado por Margarita Chacón quien sostiene que el profesional de enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que realiza, los que van a influir en su salud; la que constituye un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, y así sus comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería. (56)

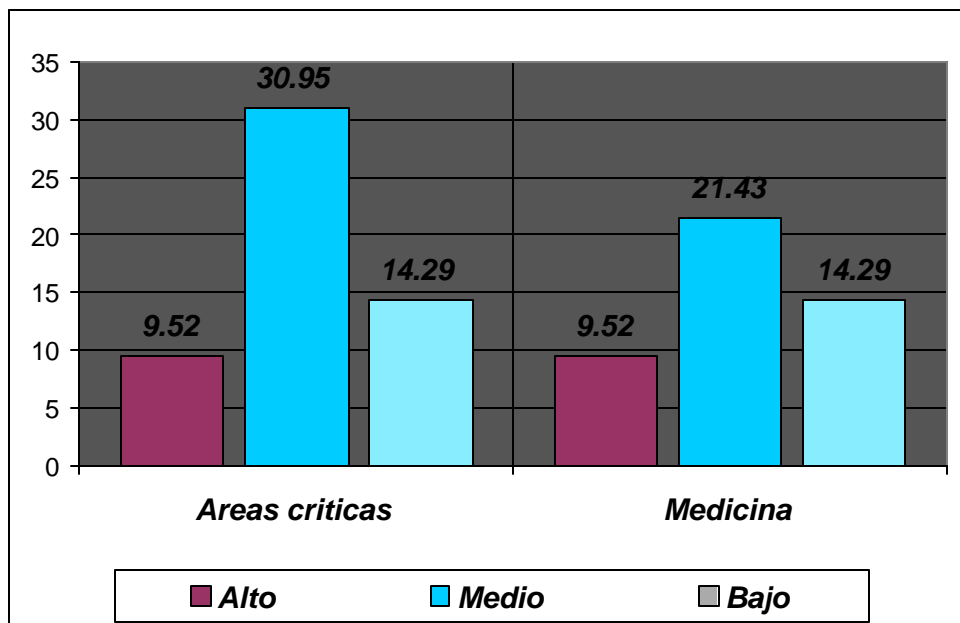
Con respecto a los **Factores de Presión y Exigencia**, en los servicios de Áreas Críticas el 30.95 % (13) enfermeras presentan un nivel Medio de estrés y un 14.29 % (6) experimentan un nivel Bajo; en los servicios de Medicina un 21.43 % (9) enfermeras tienen un nivel Medio de estrés y 14.29 % (6) un nivel Bajo (Gráfico N° 6).

Dentro de los factores generadores del estrés laboral se encuentran aquellos relacionados a la **presión y exigencia**, que según Joana Fornes (57), se definen como las características propias del ejercicio profesional, es por ello que la generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que está en función de lo que le gusta o no hacer.

Los hallazgos no están muy alejados de lo encontrado por Chang Lamaure y colb, en su estudio sobre "Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval" donde hallaron en relación a los niveles de estrés de las enfermeras, que dentro de los factores laborales que predominan fue el nivel de estrés medio con tendencia a alto en el 57.8% de enfermeras; mientras que en los factores de presión y exigencia el 51.1% presentó un nivel de estrés alto con tendencia a medio en los factores organizativos y las relaciones humanas.

Por lo tanto se puede inferir que el mayor porcentaje de los enfermeros presentan un nivel de estrés laboral que va de Bajo a Medio, al profundizar la exploración de dicho factor los encuestados de ambos servicios refieren que perciben como poco estresante el "Tener que realizar reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente", "Tener que alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo" y "Control estricto de medicinas materiales"; como

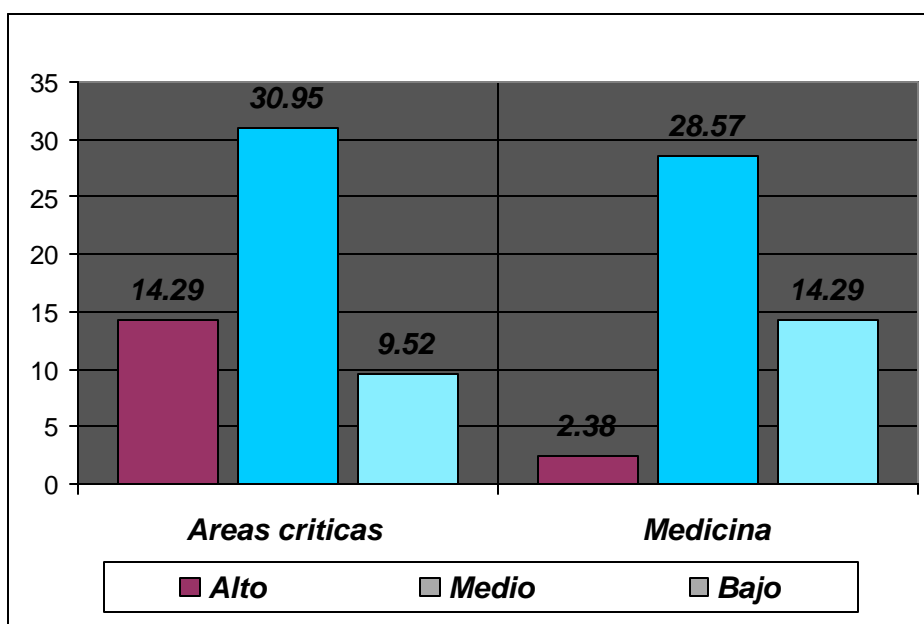
**Gráfico N° 6**  
**Nivel de estrés según Factores relacionados con la presión y exigencia en Enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Lima – Perú**  
**Enero – 2006**



**Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006.**

Medianamente estresantes a las siguientes circunstancias, a la “Exigencia laboral por necesidades del servicio”, “Inseguridad ante procedimientos desconocidos” y “Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas” y como muy estresantes a “Déficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente” y finalmente a “Personal con escasa experiencia y ‘Sentirse evaluada durante el turno” (Ver Anexo W’). Y esto también se ve reforzado en la opinión que tienen con relación al número de enfermeros por turno, se evidenció que el 90.47 % (38) enfermeras refirieron que

**Gráfico N° 7**  
**Nivel de estrés laboral según Factores organizativos / R.R.H.H. en**  
**Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del**  
**Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Lima - Perú**  
**Enero – 2006**



**Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006.**

era insuficiente (Anexo M), de este grupo mayoritario un 54.76 % (23) presentaron un nivel medio de estrés laboral.

Estos resultados confirman lo sostenido por Teobaldo Llosa (54), que define a la profesión de Enfermería, como una labor que genera estrés, ya que se vive situaciones de gran intensidad emocional pues afronta sucesos o factores estresantes tanto ambientales, de carácter organizacional, como propios de la tarea que va a realizar que le

producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la inadecuada cantidad de equipo, de recursos humanos, que pueden desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales, como es el estrés laboral.

Con estos hallazgos vemos que la enfermera cualquiera que sea su área de trabajo tiene que desempeñar una serie de funciones, que dependiendo de las situaciones que se presenten en su ámbito laboral la van a poner en una situación de riesgo que va desde un nivel bajo con tendencia a moderada, que conllevaría la presencia de condiciones estresantes de trabajo y que puede traer como consecuencia el deterioro en su desempeño profesional con implicancias en su desarrollo profesional, personal, familiar y social.

Con relación al nivel de estrés relacionado al **Factor de organización y Relaciones Humanas**, referido específicamente a aquellas condiciones que dependen y son inherentes a la institución en que se realiza la actividad profesional. Encontramos que en los servicios de Áreas Críticas el 30.35 % (13) enfermeras presentan un nivel de estrés Medio y 14.19 % (6) un nivel Alto; mientras que en los servicios de Medicina 28.57 % (12) y 14.29 % (6) experimentan un nivel Medio y Bajo respectivamente (Gráfico N° 7).

En cuanto a los indicadores correspondientes al Factor de organización y relaciones humanas los encuestados manifestaron como poco estresantes a “Demora en el traslado del paciente por otro servicio”, “Protocolos establecidos sin validar”, “Visitas de los familiares

en horarios no establecidos” respectivamente; como medianamente estresantes a los siguientes indicadores: “Escasa confianza y

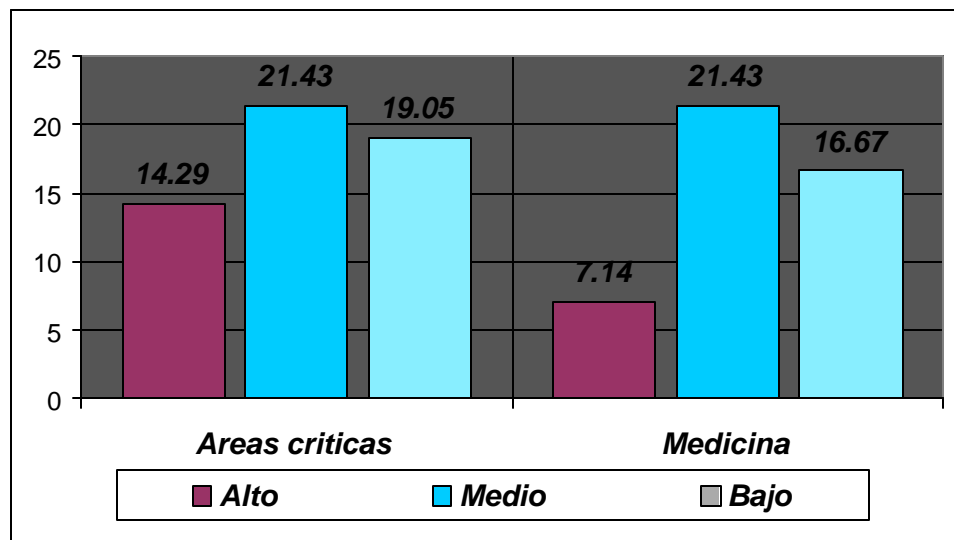
**Gráfico N° 8**

**Nivel de estrés laboral según Factores ambientales en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima - Perú**

**Enero – 2004**



**Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006.**

restricción de las funciones del personal nuevo por la enfermera responsable”, “Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato”, “Personal inflexible ante situaciones imprevistas” y “Demora del traslado del paciente por otro servicio”; y finalmente aprecian como muy estresantes a “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias” y finalmente a “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”. (Anexo W”).

En otros aspectos concernientes propiamente a la institución se halló que para 78.57 % (33) de enfermeros, el establecimiento donde laboran si les brindaba facilidades (Anexo P), específicamente para el cambio de turno 69.05 % (29); para escoger el turno 45.24 % (19) y licencia por enfermedad para un 35.74 % (15) (ver Anexo P'). Con respecto a estímulos brindados por la institución se obtuvo una respuesta negativa del 95.23 % (40) de los encuestados con respecto a esta consulta. (Anexo Q); situación que debe ser tomada en cuenta por los administradores de enfermería y de la institución en general.

Estos resultados confirman lo sostenido por Chuchón Lujan, y colb, en su estudio "Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados críticos del Hospital" donde concluyó que dentro de los factores institucionales considerados como negativos y estresantes fueron escasez de personal, sobrecarga de trabajo, falta de recompensa profesional, estado de los pacientes y su cuidado entre otros.

Podemos pues ver que existen factores organizativos inherentes a la institución, donde se realiza la actividad profesional; que en su conjunto favorezcan la aparición de un ambiente negativo en el ámbito laboral; que en caso de estudio va de moderado a bajo riesgo; situación que estaría afectando no solo a los profesionales y trabajadores de estas áreas sino también a los usuarios de los servicios que allí se prestan.

Sobre el nivel de estrés con relación a los **Factores Ambientales**, se obtuvo que con respecto a los servicios de Medicina 21.43 % (9) enfermeras experimentaron un nivel Medio de estrés y



16.67 % (7) un nivel Bajo (Gráfico N° 8). Acerca de los indicadores pertenecientes a los Factores ambientales los enfermeros describieron que percibían como poco estresante a los siguientes estresores: “Ruidos ambientales propios de los equipos”, “Tipo y unidad de servicio”, “Servicios con malas condiciones higiénicas” y “Reducido ambiente de trabajo” respectivamente; por otro lado aprecian como medianamente estresantes a “Exposición del personal a peligros físicos”, “Mobiliario incómodo e inadecuado”; “Inadecuada iluminación respecto al área de trabajo”; y por último a “Inadecuada ventilación y nivel de temperatura” (Anexo W'') y como muy estresantes son percibidos los siguientes ítems “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”.

Entre otros aspectos relacionado al presente Factor Ambiental los resultados mostraron que en cuanto a la disponibilidad de recursos en lo referente a los equipos, un 85.71 % (36) enfermeros refirieron que era insuficiente y que estaban en regulares condiciones para el 76.19 % (32); en malas condiciones para cerca de 19.05 % (8); con respecto a los materiales los enfermeros encuestados manifestaron que les resultaba insuficiente al 61.9 % (26) y en regulares condiciones para un 89 % (37); malas condiciones para el 12.5 % (4) y buenas condiciones solo para un 2.38 % (1). (Anexo O y O')

También se observó que en cuanto a la percepción que tienen acerca de la influencia del estrés en su trabajo, se encontró que un 78.57 % (33) enfermeras manifestó que el estrés laboral si influye en su actividad laboral; al profundizar esta pregunta se obtuvo que un 50 % (21) afirmó que el estrés laboral repercutía directamente en trato al personal a su cargo, un 61.21 % (26) refirió que influía en las

relaciones interpersonales con el equipo de salud y solo 59.52 % (15) mencionó que intervenía en el trato al paciente (Anexo R y R').

Por otro lado en lo que se refiere a las manifestaciones del estrés laboral el 50 % (21) refieren disminución de la comunicación, cerca del 42.86 % (18) en cambio refirió la aparición de dolor de cabeza, mientras que el 40.48 % (17) refirió que el estrés laboral se manifestaba con mal humor (Anexo S).

Todo ello podría influir en las relaciones interpersonales, que es la base sobre la que se sustenta la labor del personal de Enfermería, asimismo en lo que denominamos trabajo en equipo, el cual difícilmente va a poder realizarse si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con usuarios / pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto inmensamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional. Problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, están estrechamente relacionados con las malas relaciones con los compañeros y familiares; ello podría exteriorizarse mediante conductas negativas y frecuentes como la disminución de la comunicación, dolor de cabeza y mal humor, corroborando así los hallazgos encontrados por L Mediano Ortega (55), esta realidad exige de la enfermera conocimientos acerca de la atención que requieren sus pacientes, de sus propias conductas y del efecto que éstas producen en la atención prestada al enfermo o quizá en la misma enfermedad dado que las situaciones de estrés que experimente en un determinado momento la condicionarán a cambios de conducta que durante la atención que brinda, influirán en la relación enfermera – paciente

siendo esto a su vez perjudicial para este último, pues el paciente recepciona estos cambios de conducta como mala atención.

Cabe resaltar que uno de los grupos profesionales mas afectados por el estrés, es el personal de Enfermería que esta expuesto a factores de riesgo relacionados con su trabajo, dado que el ejercicio profesional exige una diversidad de funciones, y recibe una gran influencia por las condiciones físicas externas, también denominados factores ambientales o llamados estresores del ambiente físico, se refieren a las condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional de Enfermería, debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima.

En tal sentido se puede concluir que dentro de los Factores ambientales del estrés laboral la mayoría de los enfermeros tiene un nivel de estrés de Medio a Bajo referido a los ítems: "Operatividad e indisponibilidad de los equipos", "Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos" y finalmente a "Inadecuados lugares de refrigerio" por lo cual se debe preveer que esta situación no progrese ya que de lo contrario podría constituirse en un obstáculo que iría en contra del desempeño laboral del enfermero y sobre todo en contra de su salud física y mental. (Anexo W''').

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES – LIMITACIONES

Las  **conclusiones**  a las que se llegaron en el presente estudio fueron las siguientes:

- En lo relacionado al nivel de estrés que experimentan los enfermeros podemos concluir que la mayoría del personal de Enfermería estudiado presentan un nivel de estrés Medio con ligera tendencia a Bajo, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de estos profesionales, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería al paciente, familia y comunidad.
- Respecto a la dimensión de Agotamiento emocional, podemos señalar que la mayoría de los enfermeros de ambos servicios estudiados tienen un nivel de estrés que va de Medio a Bajo, considerando como indicadores de este agotamiento el hecho de dedicar demasiado tiempo a su trabajo; lo cual reafirma los hallazgos de otros autores que consideran a enfermería como un

grupo profesional de riesgo de estrés laboral; lo cual afectaría no solo su actividad profesional, sino también su vida personal.

- Sobre el nivel de estrés asociado a la dimensión de despersonalización, se concluye que la mayoría de los enfermeros presenta un nivel de estrés que va de Medio a Bajo, ello esta relacionado a los ítems de “Siento que me he vuelto más duro con la gente” y “Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente” evidenciándose que el enfermero siente que no actúa como él sabe que debería hacerlo, lo cual podrían generar un deterioro en su propio bienestar emocional del profesional de Enfermería.
- Con relación a la dimensión de realización personal se puede inferir que la mayoría de los profesionales de Enfermería presenta un nivel de estrés que va de Medio a Bajo, lo que evidencia que en esta dimensión el conjunto de los enfermeros encuestados presentan una buena percepción acerca de su realización personal, lo cual hace que su compromiso con su profesión sea estable y firme.
- En cuanto al nivel de estrés provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, se evidenció que el mayor porcentaje de los enfermeros presentan un nivel de estrés que va de Bajo a Medio, tanto en los servicios de Áreas Críticas y Medicina con predominio en este último, relacionado estrechamente a los ítems de “Deficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia” y finalmente a “Sentirse

evaluada durante el turno”, lo que evidencia la responsabilidad que se le exige al profesional de enfermería, asimismo existe un riesgo que va desde un nivel bajo con tendencia a moderada, que conllevaría la presencia de condiciones estresantes de trabajo y que puede traer como consecuencia el deterioro del desarrollo profesional, personal y social del Enfermero.

- Sobre el nivel de estrés relacionado al Factor organizativo y Relaciones Humanas, podemos concluir que la mayoría de los enfermeros tanto en el ámbito de los servicios de Áreas Críticas y Medicina presentan un nivel de estrés de Medio a Bajo, relacionado a los indicadores de “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias” y finalmente a “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, por ello existe un moderado a bajo riesgo de que todos estos factores en su conjunto favorezcan la aparición de un ambiente negativo en el ámbito laboral, ya que estos factores como ya se mencionó anteriormente son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional.
- El nivel de estrés con relación a los factores ambientales, se puede concluir que el mayor porcentaje de los enfermeros tiene un nivel de estrés de Bajo a Medio referido a los ítems de “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”, lo que lleva a reflexionar que el trabajo en salud requiere de condiciones favorables pues el trabajo es de personas que cuidan personas y deben tener las mejores condiciones. Estos factores podrían constituirse en obstáculos para

un adecuado desempeño del enfermero y sobre todo en contra en contra de su salud física y mental.

➤ Las **recomendaciones** que se derivan del presente estudio son:

- Realizar estudios de investigación similares sobre el tema ya que constituye un elemento importante para mejorar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en otras instituciones de salud a nivel del M.I.N.S.A., F.F.A.A. (estudios comparativos) y otras instituciones de salud a nivel nacional.
- Realizar estudios de correlación de factores considerando los factores personales, teniendo una visión holística de la enfermera.
- Realizar estudios de tipo cualitativo respecto al tema.
- Promover que la institución de salud desarrolle diferentes estrategias (entre otros talleres), que permita fortalecer la capacidad de afronte del personal de Enfermería hacia el estrés laboral; ya que el profesional de enfermería es un elemento indispensable en los servicios de salud, por lo que la organización debe velar por su salud emocional.

➤ La **limitación** principal del presente estudio fue:

- Los resultados son solo validos para el grupo de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) (4) (20) (39) Carlos Bromley Coloma. "Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés". En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (Enero- Junio 2000) – VOL. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.
- (2) (54) Teobaldo Llosa. "Guía del estrés ejecutivo". 2da Ed. Perú Edit. DESA, 1999. Págs. 145– 154.
- (3) (27) SATSE Salud Laboral. "La Enfermería esta enferma", 1997. España. Págs. 1-2.
- (5) [LISTSERV.CEPIS.ORG.PE](http://LISTSERV.CEPIS.ORG.PE)
- (6) (42) Blanco G. "Estrés Laboral y Salud En Las Enfermeras Instrumentistas" En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. (Enero 2004) VOL 27, N 1. Caracas. Págs. 68 – 75.
- (7) B Moreno, C Oliver, A Aragoneses. "El Burnout: una forma específica de estrés laboral". En: Buela – Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, 1991, España. Págs. 271-79.
- (8) Juana Durand y colb. "Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana" 2002. En Anales de la facultad de Medicina. Perú. 2003 VOL. 64. Pg. 38.
- (9) (56) Margarita Isabel Chang Lamaure y colb., "Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval". En Tesis para obtener el título



profesional de Licenciada en Enfermería U.P.C.H. Perú - 2001. Págs. 29 – 32.

(10) Francisco Javier Carmona Monge y colb, “Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos”. Colombia. Pág. 95. 2000.

(11) Mirtha Chuchon Lujan, y colb. “Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati”. En Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería U.P.C.H. Perú - 1999. Págs. 19-22.

(12) Gladis Esther Navarro Anyosa y colb. “Conocimientos y Manejo del estrés en Enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo” Perú, 1996. En Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería U.N.M.S.M. Perú – 1996. Págs. 17-19.

(13) Amalia Loli Ponce. “Ambiente laboral y condiciones de Salud de las enfermeras en los hospitales de las fuerzas armadas, EsSALUD y clínicas Particulares de Lima-Metropolitana-1996”. En Anales de la Facultad de Medicina. VOL. 61, N° 2. Perú –2000. Págs. 136-141.

(14) Mónica López Mendoza. “Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades criticas del H.C.S.S.M.P”. Perú – 1990. Págs. 11 – 13.

(15) Organización Mundial De La Salud “Factores de riesgo en el medio laboral”: Foro mundial de la salud, Suiza– Ginebra.1993.

- (16) Alfonso García Martínez. "Estrés laboral y educacional para la salud", Cáp.10 de Estrés laboral y Salud, ed. Madrid. Edit: Biblioteca Nueva. (1998)
- (17) (36) (41) Organización Internacional Del Trabajo, El trabajo en el mundo, Cáp. 5, Ginebra, OIT, España. 1993.
- (18) (29) (31) Organización Internacional Del Trabajo "Factores Psicosociales del trabajo", España– 1996. Págs. 1- 81.
- (19) Oscar Slipak. "Estrés y perfiles de personalidad", VOL. 2, Nº 2, Buenos Aires. 1994. Págs. 18–23
- (21) Lazarus, R.S. Folkmans: Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona. 1986.
- (22) (23) Oscar Slipak. "Estrés laboral". ALCMEON 19 Nº 4 España – 1992.
- (24) Organización Mundial De La Salud "La salud ocupacional, requisitos para el desarrollo": En Revista internacional de desarrollo sanitario, Suiza – 1998 VOL. 19 Págs. 636-669.
- (25) (26) Universidad De La Habana – Cuba Y Universidad De San Agustín De Arequipa Curso de Post grado "Estrés, Adicciones Y Terapia Infantil y Del Adolescente" Perú– 1995, Págs. 63 – 70.
- (28) (30) Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social, & Fundación Europea Para La Mejora De Las Condiciones De Vida Y De Trabajo. "El estrés físico y psicológico en el trabajo". VOL. 14, Madrid – 1987. Págs. 254 - 264.

(32) (33) Boletín De La Oficina Sanitaria Panamericana. "Salud Ocupacional para todos" España – 1995. VOL. 119 N° 5 (Noviembre) Pgs. 442 – 450.

(34) Kozier Bárbara "Fundamentos de Enfermería". 5ta edición, Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México D.F – 1999.

(35) Mari Ángeles Del Hoyo Delgado C.N.N.T. "Estrés laboral". Madrid Edit. INSHT. 1997.

(37) (48) (53) (55) (59) (60) Lorenzo Mediano Ortega. Burnout y los médicos "Un peligro desconocido", ed, España. Edit: Graficas Rimont S.A. 2001, Págs. 29-37.

(38) R Kalimo, Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud". Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Suiza. 1988.

(40) Pedro Almirall Hernández. "Salud y Trabajo. Un enfoque histórico". Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. Cuba. 1993. Págs. 2 – 18.

(43) (58) Mosby "Blanco en Enfermería" España. Revista de Enfermería Nursing VOL. 36, España. 1999.

(44) Margarita Chacón Roger y colb. "Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos" En Rev. Cubana N°clo. Cuba – 1997; Págs. 118-125.

(45) (57) J Fornes Vives. Estrés laboral y personal de enfermería: causas, emociones y posibles predoctores [Tesis Doctoral]. Palma: Universidad de les Illes Balears, 1998.

(46) Ricardo Nuñez. MEMORIAS DEL VI SIMPOSIO: ACTUALIZACIONES EN ENFERMERÍA, Fundación Santa Fe de Bogotá.

(47) A Marriner-Tomey. "Empleados Problemáticos. Tratamiento del estrés" En: Marriner – Tomey A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ª Edición. Ed. Mosby Madrid – 1996. Págs. 415 – 4 43.

(49) (50) B Moreno. "Variables implicadas en el burnout de enfermería: un modelo estructural de diagnosis". En: Buela – Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada, España – 1995.

(51) (61) H Cairo. "Burnout, un síndrome cada vez más expandido, Relaciones Humanas, en Mujeres de empresa.com", España – Abril de 2002.

(52) H Dávalos Pérez "Relación entre la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención y el nivel de estrés en enfermeras de los servicios de medicina general del HNAL". Perú – 2003.

## BIBLIOGRAFÍA

ALMIRALL HERNÁNDEZ, Pedro. "Salud y Trabajo. Un enfoque histórico". Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. Cuba - 1993.

BÁRBARA, Kozier. "Fundamentos de Enfermería". 5ta ed, México D.F. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 1999.

BROMLEY COLOMA, Carlos "Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés" En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. Enero – Junio 2000 – VOL. 4 N° 1. Perú.

BOLETÍN DE LA OFICINA SANITARIA PANAMERICANA. "Salud Ocupacional para todos" VOL. 119 N° 5 noviembre España – 1995.

BUENDÍA, José. "Estrés y Spisopatología". Ed, España. Edit. Pirámide S.A. – 1996.

CAIRO, H "Burnout, un síndrome cada vez más expandido, Relaciones Humanas, en Mujeres de empresa.com", España - 2002.

CARMONA MONGE, Francisco Javier y colb, "Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos". Colombia – 2000.

CHACÓN ROGER, Margarita y colb. "Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos" En Rev. Cubana Ñoclo Cuba – 1997.

CORTÉS DÍAZ, José María. "Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales". ed, España Edit: Tébar. – 1999.

DAVALOS PEREZ, H. "Relación entre la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención y el nivel de estrés en enfermeras de los servicios de medicina general del HNAL". Perú– 2003.

DEL HOYO DELGADO, Mari Ángeles. "Estrés laboral". ed, España. Edit: INST, 1997.

DUGAS. "Tratado de Enfermería Practica". 4ta ed. México D.F. Ed: Interamericana.1996.

FORNES, J "Respuesta emocional al estrés laboral". España. Revista de Enfermería Rol. Año XVII N 186. Ediciones Rol S.A., Barcelona España – 1994.

GARCÍA MARTÍNEZ, Alfonso "Estrés laboral y educacional para la salud", CAP. 10, ed., Edit: Biblioteca Nueva. Madrid– 1998.

G BLANCO, "Estrés Laboral Y Salud En Las Enfermeras Instrumentistas" En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. VOL 27, Nº 1. Caracas – Enero 2004.

KALIMO, R., Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud. "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud". Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Suiza – 1988.

KEITH, Davis. "Comportamiento Humano en el Trabajo". 3° Ed. México D.F. Ed. Mc Graw Hill, 1994.

LAZARUS, R.S. FOLKMANS: Estrés y proceso cognitivo. ed, Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona – 1986.

LISTSERV.CEPIS.ORG.PE

LLOSA, Teobaldo. "Guía del estrés ejecutivo" 2da ed. Perú. Edit: .DESA. 1999.

LÓPEZ MENDOZA, Mónica, "Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticas del H.C.S.S.M.P". Perú – 1990.

MARRINER "Manual para administración de enfermería" 5ta ed. Colombia. Edit: Mc Graw – Hill México Interamericana., 1994.

MEDIANO ORTIGA, Lorenzo. Burnout y los médicos "Un peligro desconocido". ed. España.Edit: Graficas Rimont S.A., 2001.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL & FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO. "El estrés físico y psicológico en el trabajo". Madrid. VOL. 14. España – 1987.

MORENO B, Oliver C, Aragonese A "El burnout: una forma específica de estrés laboral". En: Buela-Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, España – 1991.

MORENO B. "Variables implicadas en el burnout de enfermería: un modelo estructural de diagnosis". Madrid: UAM: 1995. En: Buela-Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: España – 1991.

MOSBY "Blanco en Enfermería" España. Revista de Enfermería Nursing VOL. 36, España – 1999.

NUÑEZ RICARDO, Vera MEMORIAS DEL VI SIMPOSIO: ACTUALIZACIONES EN ENFERMERÍA, Fundación Santa Fe de Bogotá.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD “La salud ocupacional, requisitos para el desarrollo”: Revista internacional de desarrollo sanitario Suiza, VOL. 19. Suiza– 1998

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD “Factores de riesgo en el medio laboral”: Foro mundial de la salud, Suiza– Ginebra.1993. Suiza  
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO “Factores Psicosociales del trabajo”, España– 1996.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, El trabajo en el mundo, Cáp. 5, OIT, Ginebra – 1993.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD “Nuevos rumbos en la formación de enfermería-educación medica y salud” Brasil. VOL. 22 Nº 7, España – 1990.

ROBBINS, Sthephen P. “Administración. Teoría y Práctica”. 3º ed, Edit: Prentice Hall., 1992. México.

SATSE Salud Laboral. htm. “La Enfermería esta enferma”, España – 1997.

SEWARD, James P.” Estrés Profesional. Medicina Laboral”. ed, México. Edit: Manual Moderno, 1990.

SLIPAK, Oscar “Estrés y perfiles de personalidad”, Estrés, VOL. 2, Nº 2, Buenos Aires – 1994.

SLIPAK, Oscar E “Estrés laboral”. ALCMEON 19 Nº 4– 1996

UNIVERSIDAD DE LA HABANA – CUBA Y UNIVERSIDAD DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA Curso de Post grado “Estrés, Adicciones Y Terapia Infantil Y Del Adolescente”, Perú – 1995.



# ANEXOS

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO</b>	<b>Pág.</b>
A. Operacionalización de las variables	<b>I</b>
B. Instrumento inventario de maslash	<b>IX</b>
C. Cuestionario de factores laborales	<b>XI</b>
D. Matriz general del inventario de maslash	<b>XIII</b>
E. Matriz general de codificación del cuestionario de factores de riesgo	<b>XIV</b>
F. Medición del coeficiente de confiabilidad fórmula de estanones para la Medición del nivel de estrés laboral	<b>XV</b>
G. Medición del coeficiente de confiabilidad fórmula de estanones para la Medición de los factores laborales	<b>XVII</b>
H. Nivel de estrés laboral según edades en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XIX</b>
I. Nivel de estrés laboral según sexo en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XX</b>

- J. Nivel de estrés laboral según estado civil en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006 **XXI**
- K. Nivel de estrés laboral según tenencia de hijos en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006 **XXII**
- L. Nivel de estrés laboral según tiempo de servicio en la institución en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006 **XXIII**
- LL. Nivel de estrés laboral según tiempo que labora en el servicio en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XXIV**
- M. Nivel de estrés laboral según numero de enfermeros por turno en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XXV**
- N. Nivel de estrés laboral según tiempo de traslado de casa al trabajo en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XXVI**
- Ñ. Nivel de estrés laboral según trabaja en otra institución en enfermeros de los servicios de Áreas

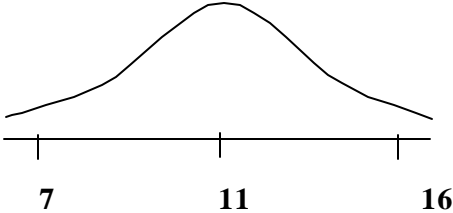
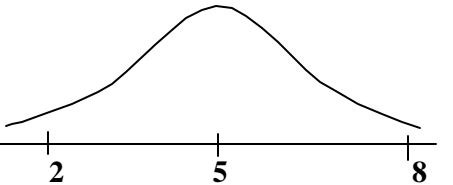
Críticas y Medicina del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXVII</b>
O. Nivel de estrés laboral según disponibilidad de recursos en enfermeros de los servicios de Áreas críticas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXVIII</b>
O'. Nivel de estrés laboral según disponibilidad de recursos en enfermeros de los servicios de Medicina del hospital nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXIX</b>
P. Nivel de estrés laboral según facilidades para el trabajo en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXX</b>
P'. Nivel de estrés laboral según facilidades para el trabajo en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXXI</b>
Q. Nivel de estrés laboral según estímulos brindados por la institución en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXXII</b>
R. Repercusión del nivel de estrés laboral en el trabajo de enfermería de Áreas críticas y Medicina del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión según opinión de las	

enfermeros. Lima – Perú . Enero – 2006	<b>XXXIII</b>
R'. Nivel de estrés laboral según manifestaciones del estrés en su trabajo en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú . Enero – 2006	<b>XXXIV</b>
S. Nivel de estrés laboral según manifestaciones del estrés en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXXV</b>
T. nivel de estrés laboral según formas de disminuir el estrés laboral en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú . Enero – 2006	<b>XXXVI</b>
U. Nivel de estrés laboral general en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXXVII</b>
V. Nivel de estrés laboral según dimensiones en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXXVIII</b>
V'. Nivel de estrés laboral según dimensión Agotamiento emocional en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006	<b>XXXIX</b>

- V". Nivel de estrés según dimensión Despersonalización en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XL**
- V"". Nivel de estrés según dimensión Realización personal en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XLII**
- W. Nivel de estrés laboral según Factores de presión y exigencia, organizativos y ambientales en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XLII**
- W'. Nivel de estrés según Factores relacionados con la presión y exigencia en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XLIII**
- W". Nivel de estrés Según Factores organizativos / R.R.H.H. en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima – Perú. Enero – 2006 **XLIV**
- W"". Nivel de estrés según Factores ambientales en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima – Perú. Enero – 2006 **XLV**

**ANEXO A**  
**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE	ESCALA MEDICION
Nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de U.C.I. Y Medicina del H.N.D.A.C	Se define como el grado “desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo” y esto se evidencia principalmente mediante tres consecuencias como son: el agotamiento, la despersonalización y falta de logro personal, que afecta tanto al profesional como al usuario.	<p>Agotamiento</p> <p>Despersonalización</p> <p>Falta de logro personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.</li> <li>• Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.</li> <li>• Siento que mi trabajo me está desgastando.</li> <li>• Me siento muy enérgico en mi trabajo.</li> <li>• Siento que trabajar en contacto directo con la gente todo el día me cansa.</li> <li>• Me preocupa que este trabajo me esta endureciendo emocionalmente.</li>   <li>• Siento que estoy tratando a los pacientes, como si fueran objetos.</li> <li>• Siento que no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.</li> <li>• Me parece que los pacientes me culpan de algunas cosas.</li> <li>• Siento que puedo atender de manera adecuada a los pacientes.</li> <li>• Siento que trato con efectividad los problemas de los pacientes.</li>   <li>• Me siento frustrado por mi trabajo.</li> <li>• Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</li> <li>• Me siento estimulado tras haber trabajado estrechamente con mis pacientes.</li> <li>• Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi trabajo.</li> <li>• Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</li> </ul>	Información que brinda el enfermero sobre el cansancio físico, mental que experimenta como consecuencia de sus jornadas de trabajo en el hospital el cual será medido por el inventario de de Burnout que tendrá como valores finales: Alto, Medio y Bajo.	Ordinal

VALOR FINAL DE LA VARIABLE	CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES	PROCEDIMIENTO DE LA MEDICION	TECNICA DEL INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
<p>Opini3n:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>	<p>Se asignar3 los siguientes valores seg3n. Si la respuesta es:</p> <p>Nunca = 0  Pocas veces al a3o o menos = 1  Una vez al mes o menos = 2  Unas pocas veces al mes = 3  Una vez a la semana = 4  Pocas veces a la semana = 5  Todos los d3as = 6</p> <p>Para el calculo de las dimensiones:</p> <p><b>1. Agotamiento emocional.</b></p> <p>Bajo puntaje: 0 – 7  Medio puntaje: 8 – 16  Alto puntaje: 17 – 54</p>  <p><b>2. Despersonalizacion:</b></p> <p>Bajo puntaje: 0 – 2  Medio puntaje: 3 – 8  Alto puntaje: 9 – 30</p> 	<p>Para iniciar la recolecci3n de datos se solicit3 la autoirzaci3n del area de estudio mediante una carta de presentaci3n dirigida al director del hospital “Daniel Alcides Carrion”, a fin de obtener las facilidades pertinentes para la realizaci3n del presente estudio asi como la validaci3n y la aplicaci3n respectiva del instrumento a la poblaci3n de estudio (enfermeros asistenciales), los dias jueves, viernes, sabado y domingo de 8.00am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm con un tiempo de duraci3n de 30 minutos.</p>	<p>I: inventario Burnout de de Maslach</p> <p>T: Encuesta</p>	<p>Ordinal</p>

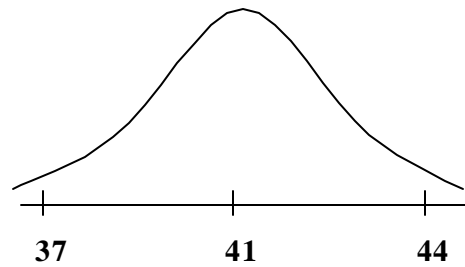


### 3. Realización personal

Bajo puntaje: 0 – 37

Medio puntaje: 38 – 44

Alto puntaje: 45 – 48

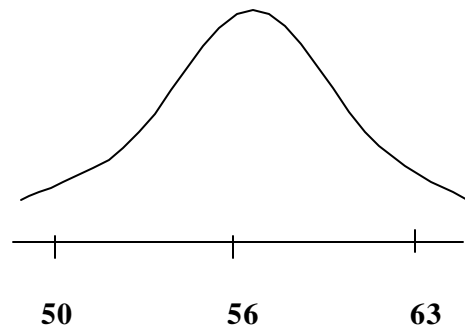


Para el calculo de la categorizacion de la variable nivel de estrés laboral o síndrome de Burnout sera:

**Nivel bajo:** 0 – 50

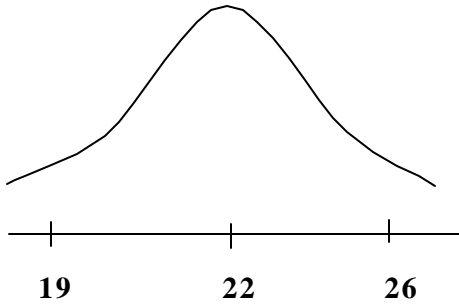
**Nivel medio:** 50 – 63

**Nivel alto:** 64 – 132



VARIABLE	DEF. CONC. DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEF. OPER. DE LA VARIABLE	ESCALA MEDICION
Factores laborales	Son aquellos estímulos o situaciones que provocan, originan o determinan una acción específica, es decir, una respuesta de estrés en el profesional, las cuales influyen o se encuentran en el ámbito laboral.	<p>Factores relacionados con la presión y la exigencia</p> <p>Factores organizativos, burocráticos</p> <p>Factores ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasez de personal</li> <li>• Ser requeridos en varios sitios a la vez</li> <li>• Imposición de plazos por parte de otras personas</li> <li>• Poco tiempo para realizar sus actividades</li> <li>• Cumplir ordenes de mas de una persona a la vez</li> <li>• Presiones y exigencias de los familiares</li> <li>• Asignación forzosa a los servicios</li> <li>• Paciente demasiado tiempo en la unidad</li> <li>• Falta de experiencia</li> <li>• Tomar decisiones urgentes</li>   <li>• Sobrecarga de trabajo</li> <li>• Mala organización y distribución de funciones</li> <li>• Excesivo papeleo</li> <li>• Horario inflexible y sobrecargado</li> <li>• Aumento de la responsabilidad administrativa</li> <li>• Falta de recompensa profesional</li> <li>• Malas relaciones con superiores, subordinados y compañeros</li> <li>• Recibir ordenes contradictorias</li> <li>• Falta de confianza y restricciones de la autoridad</li> <li>• Falta de información medica</li>   <li>• Tipo de servicio (condiciones físicas)</li> <li>• Estado de los pacientes y tipos de cuidados</li> <li>• Sometimiento del personal a peligros físicos</li> <li>• Exigencias de preparación / especialización</li> <li>• Escasos recursos materiales</li> <li>• Ruidos ambientales</li> </ul>	Información que brinda el enfermero sobre que elementos dentro de su ámbito laboral le generan estrés y que será medido por el cuestionario elaborado por Joana Fornes, que permitirá medir o cuantificar los principales factores de riesgo en dichos servicios, el cual tendrá como valores finales: Alto, Medio y Bajo.	Ordinal

<b>VALOR FINAL DE LA VARIABLE</b>	<b>CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE LA MEDICION</b>	<b>TECNICA DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
-----------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------

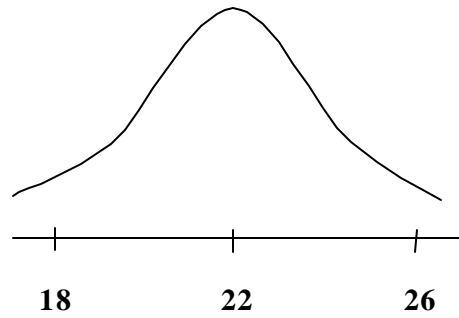
<p>Opinion:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>	<p>Se asignara los siguientes valores según. Si la respuesta es:</p> <p>Me ocurre, pero es poco estresante = 1  Medianamente estresante = 2  Me resulta altamente estresante = 3</p> <p>Para el calculo de las dimensiones sera:</p> <p><b>1. Factores relacionados con la presión y la exigencia</b>  Bajo puntaje: (12 – 19 p)  Medio puntaje: (20 – 26p)  Alto puntaje: (27 – 36p)</p>  <p><b>2. Factores organizativos,</b></p>	<p>Para iniciar la recoleccion de datos se solicito la autoirzacion del area de estudio mediante una carta de presentacion dirigida al director del hospital “Daniel Alcides Carrion”, a fin de obtener las facilidades pertinentes para la realizacion del presente estudio asi como la validacion y la aplicacion respectiva del instrumento a la poblacion de estudio (enfermeros asistenciales), los dias jueves, viernes, sabado y domingo de 8.00am a 1:00pm y de 2:00pm a 6:00pm con un tiempo de duracion de 30 minutos.</p>	<p>I: Cuestionario de Joana Fornes</p> <p>T: Encuesta</p>	<p>Ordinal</p>
---	--	--	---	----------------

**burocráticos**

Bajo puntaje: (12 – 18p)

Medio puntaje: (19 – 26p)

Alto puntaje: (27 – 36p)

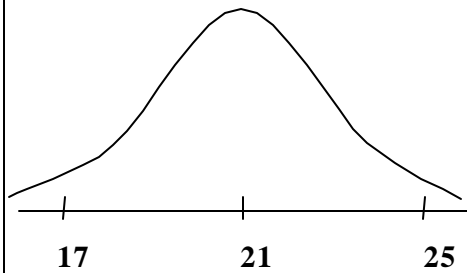


**3. Factores ambientales**

Bajo puntaje: (12 – 17p)

Medio puntaje: (18 – 25p)

Alto puntaje: (26 – 36p)



## ANEXO B

**UNMSM-FM**  
**EAPE – 2006**

### FORMULARIO

#### Introducción:

Estimado Licenciada(o)

El presente formulario tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de estrés laboral que le genera el trabajo que realiza en el servicio donde Usted labora. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

#### Datos Generales

1.- Servicio donde labora.....

2.- Edad.....3.- Sexo.....4.- Estado Civil.....

5.- N' de hijos.....Edades

1.	
2.	
3.	
4.	

6.- Tiempo de Servicio en la Institución..... (años)..... (meses)..... (días)

7.- Tiempo que labora en el Servicio..... (años)..... (meses)..... (días)

8.- Turnos que realiza Fijo.....Rotativo.....

9.- Horas de trabajo por turno..... - N\* de pacientes en el servicio.....

10.- N° de Enfermeras por turno                      Suficiente.....Insuficiente.....

11-Tiempo usado para trasladarse de su casa al trabajo.....

12.- Trabaja en otra institución                      Si..... No.....

13.- Tipo de trabajo que realiza en esa institución

a) Docente    b) Asistencial    c) Otro

14.- Disponibilidad de Recursos para el Trabajo

• Equipos                      - Suficiente                      Si.....No.....  
- Condiciones o estado del equipo    Bueno.....Regular.....Malo.....

• Materiales                      - Suficiente                      Si.....No.....  
Calidad del material    Bueno.....Regular.....Malo.....

15.- En su centro laboral se le brinda: Facilidades para el trabajo Si.....No.....

¿Qué tipo de facilidades le brinda el Hospital?:

Tiene facilidad para:

- a) Escoger el turno Si .....No.....
- b) Cambio del turno Si .....No.....
- c) Permiso / licencia por estudio si ..... No.....
- d) Licencia por maternidad Si .....No.....
- e) Licencia por enfermedad Si .....No.....
- f) Otros (especifique) .....

16.- Es política del Hospital proporcionar estímulos laborales: Si.....No.....

Tipo de estímulo que brinda la institución:

- a) Becas de Estudio Si.....No.....
- b) Felicitaciones Si.....No.....
- c) Reconocimiento o Premiaciones Si..... No.....
- d) Otros (especifique).....

A.- Sobre el estrés laboral:

17- ¿Cree usted que el estrés repercute en su trabajo? Si.....No.....

A. - Si es así ¿En qué aspectos?

- a) En el cuidado que brinda al usuario Si.....No.....
- b) En el trato al personal a su cargo Si.....No.....
- c) En las relaciones interpersonales con el equipo de salud Si.....No.....
- d) En las relaciones interpersonales con su (s) jefes inmediatos Si.....No.....

B.- El estrés de manifiesta con:

- a) Mal humor (irritable) Si.....No.....
- b) Disminuye su comunicación Si.....No.....
- c) Distraibilidad (pensativa) Si.....No.....
- d) Falta de concentración Si.....No.....
- e) Cansancio y/o sueño Si.....No.....
- f) Dolor de cabeza Si.....No.....
- g) Aumenta / disminuye su apetito Si.....No.....
- h) Hiperactividad Si.....No.....

18.- ¿Qué hace usted para disminuir su nivel de estrés?

- a) Llora .....
- b) Grita .....
- c) Pega o golpea a personas .....
- d) Golpea a los objetos .....
- e) Lee .....
- f) Ve T V (novelas, noticias. programas cómicos) .....
- g) Escucha radio .....
- h) Se va a bailar .....
- i) Canta .....
- J) Camina .....
- k) Cuenta su preocupación .....
- l) Hace ejercicios físicos .....

- m) Hace ejercicios de relajación .....
- n) Escribe un papel lo que se le viene a la mente .....
- ñ) Arruga papeles .....
- o) Toma mates relajantes .....
- p) Toma una ducha fría .....
- q) Solicita masajes .....
- r) Cuenta chistes .....
- s) Toma duchas calientes .....
- t) Toma un vaso de leche tibio .....
- u) Hace deportes .....
- v) Toma pastillas .....
- w) Pide permiso y se va de paseo .....
- x) Solicita licencias .....
- y) Asiste al psicólogo (médico) .....
- z) Otros (Especifique.).....

**Instrucciones:**

A continuación se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Me agrada interactuar con los pacientes: 0 1 2 3 4 5 6

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días.

**Contenido:**

Preguntas / Alternativas	0	1	2	3	4	5	6
1) Me siento emocionalmente cansado 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 cansado.							
4) Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
5) Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6) Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							



<b>Preguntas / Alternativas</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
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 más 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 a mi trabajo.							
15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19) Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo.							
20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22) Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.							

**Muchas Gracias**

## ANEXO C

UNMSM-FM  
EAPE - 2006

### CUESTIONARIO

#### Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre los principales factores de riesgo de estrés laboral que percibe en su ámbito de trabajo donde Usted labora. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

#### Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas las cuales Ud. deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa según su opinión que elementos o situaciones dentro de su entorno laboral que le generan estrés. Para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Déficit del personal de Enfermería capacitado: 1      2      3  
1= Me ocurre, pero es poco estresante  
2= Medianamente estresante  
3= Me resulta altamente estresante

#### Contenido:

Preguntas / Alternativas	1	2	3
1. Déficit del personal de Enfermería capacitado			
2. Brindar atención a mas de dos pacientes en la unidad			
3. Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo			
4. Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente			
5. Exigencia laboral por necesidades del servicio			
6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente			
7. Paciente inestable con larga estancia en la unidad			
8. Inseguridad ante procedimiento no conocido			
9. Temor a decisiones equivocadas en situaciones criticas			
10. Personal con escasa experiencia; en proceso de capacitación			
11. Sentirse evaluada durante el turno			
12. Control estricto de medicinas y materiales			
13. No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio			
14. Relación Enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral			

<b>Preguntas / Alternativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
15. Registrar datos extensos a la brevedad posible			
16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato			
17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos			
18. Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demas miembros del equipo de salud			
19. Recibir indicaciones contradictorias			
20. Escasa confianza restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable			
21. Demora en el traslado del paciente por otro servicio			
22. Protocolos establecidos sin validar en el servicio			
23. Visitas de los familiares en horarios no establecidos.			
24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas			
25. Tipo y unidad de servicio			
26. Exposición del personal a peligros físicos			
27. Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio			
28. Operatividad y no disponibilidad de los equipos existentes en el servicio			
29. Inadecuada iluminación respecto al área de trabajo			
30. Sustancias biológicas peligrosas			
31. Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación al ambiente del paciente			
32. Moviliario incómodo e inadecuado			
33. Servicios con malas condiciones higiénicas			
34. Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos			
35. Reducido ambiente de trabajo			
36. Inadecuados lugares de refrigerio			

**Muchas Gracias**

**ANEXO D**  
**MATRIZ GENERAL DE DATOS DEL INVENTARIO DE M ASLASH**

Nº de enfermeros	ITEMS																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
<b>1</b>	3	3	4	6	2	7	6	7	6	0	0	6	0	3	0	0	5	5	5	1	3	0	60
<b>2</b>	1	2	1	0	0	0	6	0	6	1	0	6	0	3	0	0	5	5	5	1	3	0	45
<b>3</b>	1	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	3	0	0	5	5	5	1	3	0	48
<b>4</b>	1	0	3	6	1	7	6	0	6	6	6	2	0	6	0	0	6	6	6	0	1	0	63
<b>5</b>	0	1	0	6	0	0	6	0	6	0	6	6	1	0	0	0	6	6	6	1	5	0	56
<b>6</b>	1	0	1	2	0	2	4	6	6	1	1	6	0	5	0	1	2	6	6	2	3	0	55
<b>7</b>	1	1	2	6	1	3	4	3	4	1	5	5	1	3	7	0	4	4	4	1	3	7	58
<b>8</b>	3	2	1	6	0	0	6	0	6	4	1	6	0	6	0	1	6	6	6	1	1	0	62
<b>9</b>	6	1	6	6	0	5	5	6	6	5	5	5	0	0	0	2	6	6	6	5	5	0	86
<b>10</b>	2	1	2	6	2	2	5	2	6	0	1	2	0	5	0	1	5	5	6	1	5	7	61
<b>11</b>	1	0	0	6	1	1	6	1	2	1	3	6	1	6	0	0	4	6	5	1	0	0	51
<b>12</b>	1	2	0	5	1	1	5	1	6	1	5	6	1	1	0	1	5	5	6	1	1	0	55
<b>13</b>	1	0	2	1	1	0	6	1	2	0	0	6	0	0	0	1	0	6	6	0	2	0	35
<b>14</b>	1	0	3	6	1	0	6	1	6	0	0	5	3	5	0	1	6	6	6	1	1	0	58
<b>15</b>	1	0	2	6	1	0	6	0	6	0	1	6	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0	49
<b>16</b>	1	1	0	6	1	1	6	0	5	1	1	6	0	1	0	0	2	6	5	1	6	0	50
<b>17</b>	1	0	1	6	2	0	6	1	6	1	1	6	0	0	0	0	6	6	6	1	1	0	51
<b>18</b>	1	0	4	6	1	1	6	1	6	4	0	6	1	6	0	0	6	6	6	1	1	1	64
<b>19</b>	2	0	1	6	0	0	6	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	6	6	0	5	0	57
<b>20</b>	1	1	1	1	1	1	6	1	6	1	1	6	2	6	0	1	1	5	5	0	4	0	51
<b>21</b>	3	2	1	6	0	0	6	0	6	4	1	6	0	6	0	1	6	6	6	1	1	0	62
<b>22</b>	1	2	0	5	1	1	5	1	6	1	5	6	1	1	0	1	5	5	6	1	1	0	55
<b>23</b>	1	1	0	6	1	1	6	0	5	1	1	6	0	1	0	0	2	6	5	1	6	0	50
<b>24</b>	5	0	0	6	0	1	1	1	6	6	6	6	1	3	0	0	6	6	6	0	6	0	66
<b>25</b>	1	0	1	6	1	1	6	0	6	1	6	6	1	3	0	2	6	6	1	1	6	1	62
<b>26</b>	1	0	0	4	0	1	6	1	6	1	6	6	0	1	0	1	6	6	1	0	6	1	54
<b>27</b>	0	0	1	6	0	1	6	1	4	3	2	6	1	3	0	0	4	6	1	0	6	0	51
<b>28</b>	1	0	2	6	0	0	5	1	5	1	1	5	1	1	0	0	5	5	5	1	1	0	46
<b>29</b>	3	5	2	3	2	2	6	2	6	6	4	6	3	6	0	1	5	6	6	0	0	4	78
<b>30</b>	3	0	1	6	1	1	6	2	6	1	2	6	1	2	0	1	6	6	6	1	2	1	61
<b>31</b>	5	0	0	3	0	1	1	1	6	6	6	6	1	3	0	0	6	6	6	0	6	0	63
<b>32</b>	1	0	1	6	1	6	0	0	6	0	4	6	3	6	0	1	5	6	6	0	0	0	58
<b>33</b>	2	1	1	6	0	1	2	1	4	1	3	2	5	0	0	0	6	6	5	4	6	1	57
<b>34</b>	3	0	0	6	0	0	2	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	41
<b>35</b>	0	0	1	6	0	0	2	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	6	0	52
<b>36</b>	1	0	1	6	0	0	5	1	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	3	6	0	52
<b>37</b>	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	6	0	54
<b>38</b>	3	0	0	6	2	0	6	1	6	1	0	6	1	6	0	0	6	6	6	1	6	0	63
<b>39</b>	2	0	0	6	0	1	6	1	6	1	5	6	2	6	0	1	6	6	6	1	6	0	64
<b>40</b>	1	0	2	6	1	3	5	4	6	1	1	5	0	5	1	2	6	6	6	0	6	1	68
<b>41</b>	1	0	2	6	0	0	5	1	5	1	1	5	1	1	0	0	5	5	5	1	1	0	46
<b>42</b>	1	0	1	6	1	6	0	0	6	0	4	6	3	6	0	1	5	6	6	0	0	0	58

**ANEXO E**  
**MATRIZ GENERAL DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO**

N° de enfermeros	ITEMS																																				Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	63	
2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	63	
3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	63	
4	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	53	
5	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	67	
6	3	2	3	3	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	1	3	3	83	
7	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	50	
8	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	84	
9	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	87	
10	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	49	
11	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	59	
12	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	59	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	84	
14	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	66	
15	3	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	66	
16	2	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	76	
17	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	80	
18	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	70	
19	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	63	
20	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	57	
21	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	84	
22	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	59	
23	2	1	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	76	
24	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	64
25	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	80	
26	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	3	80	
27	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	55	
28	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	55
29	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	3	84	
30	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	78	
31	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	72	
32	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43	
33	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	67	
34	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	67	
35	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	67	
36	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	46	
38	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1	2	63	
39	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	64	
40	1	2	1	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1	2	66	
41	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	55
42	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	43

## ANEXO F

### MEDICIÓN DEL NIVEL ESTRÉS LABORAL EN LOS ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE AREAS CRÍTICAS Y MEDICINA

Para la medición del nivel estrés laboral se utilizó la campana de GAUSS, usando la constante 0.75 dividiéndolo en 3 valores: Alto, Medio y Bajo.

1. Se determina el promedio ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = 56.59$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 9.11$$

3. Se establecieron los valores de a y b:

$$a = \bar{X} - 0.75 (9.11)$$

$$b = 56.59 + 0.75 (9.11)$$

$$a = 56.59 - 0.75 (9.11)$$

$$b = 56.59 + 6.83$$

$$a = 56.59 - 6.83$$

$$b = 63$$

$$a = 50$$

#### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Alto = entre 0 – 50

Medio = entre 51 – 63

Bajo = entre 64 – 132

#### • DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Procedimiento:

1. Se determinó el Promedio ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = 11.14$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 5.97$$

3. Se establecieron los valores de a y b:

$$a = \bar{X} - 0,75 (5.97)$$

$$b = 11.14 + 0.75 (5.97)$$

$$a = 11.14 - 0.75 (5.97)$$

$$b = 11.06 + 4.48$$

$$a = 11.06 - 4.48$$

$$b = 16$$

$$a = 7$$

#### Nivel de estrés laboral en relación a la Dimensión Agotamiento Emocional

Alto = entre 0 – 7

Medio = entre 8 – 16

Bajo = entre 17 – 54

• **DIMENSIÓN DESPERSONALIZACION**

1. Se determinó el Promedio ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = 4.81$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 3.84$$

3. Se establecieron los valores de a y b:

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

$$b = 4.81 + 0.75 \text{ (3.84)}$$

$$a = 4.81 - 0.75 \text{ (3.84)}$$

$$b = 4.81 + 2.88$$

$$a = 4.81 - 2.88$$

$$b = 8$$

$$a = 2$$

**Nivel de estrés laboral en relación a la Dimensión despersonalización:**

Alto = entre 0 – 2

Medio = entre 3 – 8

Bajo = entre 9 – 30

• **DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL:**

1. Se determinó el Promedio ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = 40.64$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 4.32$$

3. Se establecieron los valores de a y b:

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

$$b = 40.64 + 0.75 \text{ (4.32)}$$

$$a = 40.64 - 0.75 \text{ (4.32)}$$

$$b = 40.64 + 3.24$$

$$a = 40.64 - 3.24$$

$$b = 44$$

$$a = 37$$

**Nivel de estrés laboral en relación a la Dimensión despersonalización:**

Alto = entre 0 – 37

Medio = entre 38 – 44

Bajo = entre 45 – 48

## ANEXO G

### MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN LOS ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE AREAS CRÍTICAS Y MEDICINA

Para la medición de los factores de riesgo de estrés laboral se utilizó la campana de GAUSS, usando la constante 0.75 dividiéndolo en 3 valores: Alto, Medio y Bajo.

- **FACTORES DE PRESION EXIGENCIA**

1. Se determinó el Promedio ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = 22.02$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 4.65$$

3. Se establecieron los valores de a y b:

$$a = \bar{X} - 0,75(DS)$$

$$b = 22.02 + 0.75 (4.65)$$

$$a = 22.02 - 0.75 (4.65)$$

$$b = 22.02 + 3.49$$

$$a = 22.02 - 3.49$$

$$b = 26$$

$$a = 19$$

#### Nivel de estrés laboral en relación al Factor de Presión y exigencia

Alto = entre 12 – 19

Medio = entre 20 – 26

Bajo = entre 27 – 36

- **FACTORES ORGANIZATIVOS Y RELACIONES HUMANAS**

1. Se determinó el Promedio ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = 22.05$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 4.84$$

3. Se establecieron los valores de a y b:

$$a = \bar{X} - 0,75 (DS)$$

$$b = 22.05 + 0.75 (3.63)$$

$$a = 22.05 - 0.75 (3.63)$$

$$b = 22.05 + 0.75 (3.63)$$

$$a = 22.05 - 3.09$$

$$b = 26$$

$$a = 18$$



### **Nivel de estrés laboral en relación a Factores Organizativos y Relaciones humanas**

Alto = entre 12 – 18

Medio = entre 21 – 26

Bajo = entre 27 – 36

#### **• FACTORES AMBIENTALES**

1. Se determinó el Promedio ( $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = 21.02$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 5.48$$

3. Se establecieron los valores de a y b:

$$a = \bar{X} - 0.75 (DS)$$

$$b = 21.02 + 0.75 (5.48)$$

$$a = 21.02 - 0.75 (5.48)$$

$$b = 21.02 + 4.18$$

$$a = 21.02 - 4.18$$

$$b = 25$$

$$a = 17$$

### **Nivel de estrés laboral en relación a Factores ambientales**

Alto = entre 12 - 17

Medio = entre 18 - 25

Bajo = entre 26 - 36

## ANEXO H

**Nivel de estrés laboral según edades en enfermeros de los  
servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Edades												Total	
	Áreas críticas						Medicina							
	26-33 años		34-41 años		42-49 años		26-33 años		34-41 años		42-49 años		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	1	2.38	0	<b>0</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	6	<b>14.29</b>	6	<b>14.29</b>	3	<b>7.14</b>	6	<b>14.29</b>	3	7.14	3	<b>7.14</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	2	<b>4.76</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	1	2.38	0	<b>0</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	9	<b>21.43</b>	10	<b>23.81</b>	4	<b>9.52</b>	11	<b>26.19</b>	5	11.90	3	<b>7.14</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO I

Nivel de estrés laboral según sexo en enfermeros de los servicios de

**Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Sexo								Total	
	Áreas críticas				Medicina					
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Alto</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	12	<b>28.57</b>	3	<b>7.14</b>	11	<b>26.19</b>	1	<b>2.38</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	6	<b>14.29</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	20	<b>47.62</b>	3	<b>7.14</b>	17	<b>40.48</b>	2	<b>4.76</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO J

**Nivel de estrés laboral según Estado Civil en enfermeros de los servicios de**

**Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Estado Civil								Total	
	Áreas críticas				Medicina					
	Casado		Soltero		Casado		Soltero		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Alto</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	2	<b>4.76</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	7	<b>16.67</b>	8	<b>21.43</b>	6	<b>14.29</b>	6	<b>14.29</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	9	<b>9.52</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	13	<b>30.95</b>	10	<b>23.81</b>	9	<b>21.43</b>	10	<b>23.81</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO K

**Nivel de estrés laboral según tenencia de hijos en enfermeros de los servicios de**

**Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Tiene de hijos</b>								<b>Total</b>	
	<b>Áreas críticas</b>				<b>Medicina</b>					
	<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>			
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	2	<b>4.76</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	8	<b>19.05</b>	7	<b>16.67</b>	7	<b>16.67</b>	5	<b>11.91</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	4	<b>9.52</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	14	<b>33.33</b>	9	<b>21.43</b>	10	<b>23.81</b>	9	<b>21.43</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO L

**Nivel de estrés laboral según tiempo de servicio en la institución en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Tiempo de servicio en la institución												Total	
	Áreas críticas						Medicina							
	1 – 10a		11 – 20a		21 – 30		1 – 10a		11 – 20a		21 – 30a			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	0	<b>0</b>	4	<b>9.52</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	8	<b>19.05</b>	6	<b>14.29</b>	1	<b>2.38</b>	8	<b>19.05</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	3	<b>7.14</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	12	<b>28.57</b>	10	<b>23.81</b>	1	<b>2.38</b>	15	<b>35.71</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO LL

**Nivel de estrés laboral según tiempo que labora en el servicio en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Tiempo que labora en el servicio												Total	
	Áreas críticas						Medicina							
	1 – 6a		7 – 12a		13 – 18a		1 – 6a		7 – 12a		13 – 18a			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	0	<b>0</b>	4	<b>9.52</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	9	<b>21.43</b>	4	<b>9.52</b>	2	<b>4.76</b>	7	<b>16.67</b>	3	<b>7.14</b>	2	<b>4.76</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	2	<b>4.76</b>	4	<b>9.52</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	12	<b>28.57</b>	9	<b>21.43</b>	2	<b>4.76</b>	14	<b>33.33</b>	3	<b>7.14</b>	2	<b>4.76</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO M

**Nivel de estrés laboral según número de enfermeros por turno en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Según número de enfermeros por turno</b>								<b>Total</b>	
	<b>Áreas críticas</b>				<b>Medicina</b>					
	<b>Suficiente</b>		<b>Insuficiente</b>		<b>Suficiente</b>		<b>Insuficiente</b>			
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	4	<b>9.52</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	4	<b>9.52</b>	11	<b>26.19</b>	0	<b>0</b>	12	<b>28.58</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	0	<b>0</b>	6	<b>14.29</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	4	<b>9.52</b>	19	<b>45.24</b>	0	<b>0</b>	19	<b>45.24</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006



## ANEXO N

**Nivel de estrés laboral según tiempo de traslado de casa al trabajo en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Tiempo de traslado de casa al trabajo												Total	
	Áreas críticas						Medicina							
	-30'		30' – 1h		+1h		-30'		30' – 1h		+1h		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	1	<b>2.38</b>	0	<b>0</b>	1	<b>2.38</b>	0	<b>0</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	2	<b>4.76</b>	10	<b>23.81</b>	3	<b>7.14</b>	2	<b>4.76</b>	9	<b>21.43</b>	1	<b>2.38</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	4	<b>9.53</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	7	<b>16.67</b>	11	<b>26.19</b>	5	<b>11.90</b>	3	<b>7.14</b>	12	<b>28.58</b>	4	<b>9.52</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO Ñ

**Nivel de estrés laboral según trabaja en otra institución en enfermeros de los servicios de  
Áreas Críticas y Medicina del Hospital**

**Nacional Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Trabaja en otra institución								Total	
	Áreas críticas				Medicina					
	SI		NO		SI		NO			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	0	<b>0</b>	4	<b>9.53</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	7	<b>16.67</b>	8	<b>19.05</b>	2	<b>4.76</b>	10	<b>23.81</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	0	<b>0</b>	6	<b>14.29</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	8	<b>19.05</b>	15	<b>35.71</b>	2	<b>4.76</b>	17	<b>40.48</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO O

**Nivel de estrés laboral según disponibilidad de recursos en enfermeros de los servicios de**

**Áreas Críticas del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Disponibilidad de recursos																						
	Áreas Críticas																						
	Equipo										Materiales												
	Suficiente					Condiciones					Suficiente					Condiciones							
	SI		NO			Bueno		Regular			Malo		SI		NO			Bueno		Regular			Malo
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>			
Medio	3	<b>7.14</b>	12	<b>28.58</b>	0	<b>0</b>	13	<b>30.95</b>	2	<b>4.76</b>	7	<b>16.67</b>	8	<b>19.05</b>	1	<b>2.38</b>	12	<b>28.58</b>	2	<b>4.76</b>			
Bajo	2	<b>4.76</b>	4	<b>9.53</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	2	<b>4.76</b>	2	<b>4.76</b>	4	<b>9.53</b>	0	<b>0</b>	6	<b>14.29</b>	0	<b>0</b>			
Total	5	<b>11.90</b>	18	<b>42.86</b>	1	<b>2.38</b>	18	<b>42.86</b>	4	<b>9.53</b>	9	<b>21.43</b>	14	<b>33.33</b>	1	<b>2.38</b>	20	<b>47.62</b>	2	<b>4.76</b>			

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO O'

**Nivel de estrés laboral según disponibilidad de recursos en enfermeros de los servicios de**

**Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	Disponibilidad de recursos																						
	Medicina																						
	Equipo										Materiales												
	Suficiente					Condiciones					Suficiente					Condiciones							
	SI		NO			Bueno		Regular			Malo		SI		NO			Bueno		Regular			Malo
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Alto	0	<b>0</b>	4	<b>9.53</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	4	<b>9.53</b>	0	<b>0</b>			
Medio	1	<b>2.38</b>	11	<b>26.19</b>	1	<b>2.38</b>	8	<b>19.05</b>	3	<b>7.14</b>	6	<b>14.29</b>	6	<b>14.29</b>	0	<b>0</b>	11	<b>26.19</b>	1	<b>2.38</b>			
Bajo	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>			
Total	1	<b>2.38</b>	18	<b>42.86</b>	1	<b>2.38</b>	14	<b>33.33</b>	4	<b>9.53</b>	7	<b>16.67</b>	12	<b>28.58</b>	0	<b>0</b>	17	<b>40.48</b>	2	<b>4.76</b>			

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO P

### Nivel de estrés laboral según facilidades para el trabajo en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional

Daniel Alcides Carrión

Lima – Perú

Enero – 2006

Nivel de estrés laboral	Facilidades para el trabajo								Total	
	Áreas críticas				Medicina					
	SI		NO		SI		NO			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	2	<b>4.76</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	13	<b>30.95</b>	2	<b>4.76</b>	10	<b>23.81</b>	2	<b>4.76</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	5	<b>11.90</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	19	<b>45.24</b>	4	<b>9.53</b>	14	<b>33.33</b>	5	<b>11.90</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO P'

**Nivel de estrés laboral según facilidades para el trabajo en enfermeros de los servicios de  
Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Pe rú**

**Enero – 2006**

Facilidades para el trabajo	Nivel de estrés laboral												Total	
	Áreas críticas						Medicina							
	Alto		Medio		Bajo		Alto		Medio		Bajo		N	%
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>a) Escoger el turno</b>	0	<b>0</b>	9	<b>21.43</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	5	<b>11.90</b>	2	<b>4.76</b>	19	<b>45.24</b>
<b>b) Cambio del turno</b>	1	<b>2.38</b>	10	<b>23.81</b>	5	<b>11.90</b>	2	<b>4.76</b>	9	<b>21.43</b>	2	<b>4.76</b>	29	<b>69.05</b>
<b>c) Permiso / licencia por estudio</b>	0	<b>0</b>	4	<b>9.53</b>	0	<b>0</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	8	<b>19.05</b>
<b>d) Licencia por maternidad</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	5	<b>11.90</b>	1	<b>2.38</b>	14	<b>33.33</b>
<b>e) Licencia por enfermedad</b>	1	<b>2.38</b>	4	<b>9.53</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	5	<b>11.90</b>	1	<b>2.38</b>	15	<b>35.71</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO Q

**Nivel de estrés laboral según estímulos brindados por la institución en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Estímulos brindados por la institución</b>								<b>Total</b>	
	<b>Áreas críticas</b>				<b>Medicina</b>					
	<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>			
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	0	<b>0</b>	15	<b>35.71</b>	0	<b>0</b>	12	<b>28.57</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	1	<b>2.38</b>	5	<b>11.90</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	1	<b>2.38</b>	22	<b>52.38</b>	1	<b>2.38</b>	18	<b>42.86</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO R

**Repercusión del Nivel de Estrés Laboral en el Trabajo de Enfermería de**

**Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel**

**Alcides Carrión según opinión de las enfermeras**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Repercute en el trabajo</b>								<b>Total</b>	
	<b>Áreas críticas</b>				<b>Medicina</b>					
	<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>		
<b>Alto</b>	2	<b>4.76</b>	0	<b>0</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	11	<b>26.19</b>	4	<b>9.53</b>	9	<b>21.43</b>	3	<b>7.14</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	6	<b>14.29</b>	0	<b>0</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	19	<b>45.24</b>	4	<b>9.53</b>	14	<b>33.33</b>	5	<b>11.90</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006



## ANEXO R'

**Nivel de estrés laboral según manifestaciones del estrés en su trabajo en enfermeros de los**

**servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

<b>Repercusión en su trabajo</b>	<b>Nivel de estrés laboral</b>												<b>Total</b>	
	<b>Áreas críticas</b>						<b>Medicina</b>							
	<b>Alto</b>		<b>Medio</b>		<b>Bajo</b>		<b>Alto</b>		<b>Medio</b>		<b>Bajo</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>			
<b>a) En el cuidado que brinda al paciente</b>	2	<b>4.76</b>	5	<b>11.90</b>	4	<b>9.53</b>	1	<b>2.38</b>	2	<b>4.76</b>	1	<b>2.38</b>	15	<b>35.71</b>
<b>b) En el trato al personal a su cargo</b>	2	<b>4.76</b>	10	<b>23.81</b>	3	<b>7.14</b>	2	<b>4.76</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	21	<b>50</b>
<b>c) En las relaciones interpersonales con el equipo de salud</b>	2	<b>4.76</b>	10	<b>23.81</b>	5	<b>11.90</b>	3	<b>7.14</b>	6	<b>14.29</b>	0	<b>0</b>	26	<b>61.91</b>
<b>d) En las relaciones interpersonales con el jefe inmediato</b>	2	<b>4.76</b>	7	<b>16.67</b>	1	<b>2.38</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>	1	<b>2.38</b>	15	<b>35.71</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO S

Nivel de estrés laboral según manifestaciones del estrés en enfermeros de los servicios de

Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional

Daniel Alcides Carrión

Lima – Perú

Enero – 2006

Manifestaciones del estrés laboral	Nivel de estrés laboral												Total	
	Áreas críticas						Medicina							
	Alto		Medio		Bajo		Alto		Medio		Bajo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
a) Mal humor (irritable)	3	7.14	7	16.67	3	7.14	1	2.38	3	7.14	0	0	17	40.48
b) Disminuye su comunicación	2	4.76	7	16.67	2	4.76	3	7.14	5	11.90	2	4.76	21	50
c) Distraibilidad (pensativa)	0	0	7	16.67	0	0	2	4.76	1	2.38	0	0	10	23.81
d) Falta de concentración	0	0	5	11.90	0	0	0	0	2	4.76	0	0	7	16.67
e) Cansancio y/o sueño	1	2.38	5	11.90	1	2.38	2	4.76	1	2.38	0	0	10	23.81
f) Dolor de cabeza	2	4.76	5	11.90	2	4.76	1	2.38	8	19.05	0	0	18	42.86
g) Aumenta / disminuye su apetito	0	0	4	9.53	1	2.38	2	4.76	2	4.76	0	0	9	21.43
h) Hiperactividad	0	0	6	14.29	0	0	2	4.76	2	4.76	0	0	10	23.81

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

**ANEXO T**  
**Nivel de estrés laboral según formas de disminuir el estrés laboral en enfermeros de los servicios de**  
**Áreas Críticas y Medicina del Hospital**  
**Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Lima – Perú**  
**Enero – 2006**

Formas de disminuir el estrés laboral	Nivel de estrés laboral												Total	
	Áreas críticas						Medicina							
	Alto		Medio		Bajo		Alto		Medio		Bajo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
a) Lloro	0	0	1	2.38	1	2.38	0	0	0	0	0	0	2	4.76
b) Grita	0	0	0	0	0	0	1	2.38	0	0	0	0	1	2.38
d) Golpea a los objetos	0	0	1	2.38	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.38
e) Lee	0	0	3	7.14	0	0	1	2.38	2	4.76	0	0	6	14.29
f) Ve T V	1	2.38	4	9.53	1	2.38	2	4.76	2	4.76	0	0	10	23.81
g) Escucha radio	2	4.76	12	28.57	4	9.53	3	7.14	5	11.90	2	4.76	28	66.67
h) Se va a bailar	0	0	5	11.90	1	2.38	2	4.76	1	2.38	0	0	9	21.43
i) Canta	1	2.38	1	2.38	2	4.76	0	0	0	0	2	4.76	6	14.29
J) Camina	1	2.38	7	16.67	1	2.38	0	0	2	4.76	0	0	11	26.19
k) Cuenta su preocupación	1	2.38	8	19.05	5	11.90	1	2.38	4	9.53	0	0	19	45.24
l) Hace ejercicios físicos	0	0	2	4.76	1	2.38	1	2.38	1	2.38	0	0	5	11.90
m) Hace ejercicios de relajación	0	0	0	0	1	2.38	0	0	4	9.53	0	0	5	11.90
n) Escribe un papel lo que se le viene a la mente	0	0	1	2.38	1	2.38	0	0	0	0	0	0	2	4.76
ñ) Arruga papeles	1	2.38	0	0	1	2.38	0	0	0	0	0	0	2	4.76
p) Toma una ducha fría	1	2.38	3	7.14	0	0	0	0	5	11.90	0	0	9	21.43
q) Solicita masajes	1	2.38	1	2.38	1	2.38	1	2.38	1	2.38	0	0	5	11.90
r) Cuenta chistes	1	2.38	3	7.14	1	2.38	2	4.76	0	0	0	0	6	14.29
s) Toma duchas calientes	1	2.38	1	2.38	0	0	0	0	2	4.76	0	0	4	9.53
t) Toma un vaso de leche tibio	0	0	3	7.14	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7.14
u) Hace deportes	0	0	1	2.38	1	2.38	0	0	0	0	0	0	2	4.76
w) Pide permiso y se va de paseo	0	0	0	0	1	2.38	0	0	0	0	0	0	1	2.38
y) Asiste al psicólogo	0	0	1	2.38	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.38

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO U

Nivel de estrés laboral general en enfermeros de los servicios de

Áreas Críticas y Medicina del Hospital

Nacional Daniel Alcides Carrión

Lima – Perú

Enero – 2006

Nivel de Estrés laboral	Enfermeros				Total	
	Áreas críticas		Medicina		N	%
	N	%	N	%		
Alto	2	<b>4.76</b>	4	<b>9.53</b>	6	<b>14.29</b>
<b>Medio</b>	15	<b>35.71</b>	12	<b>28.57</b>	27	<b>64.28</b>
<b>Bajo</b>	6	<b>14.29</b>	3	<b>7.14</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Total</b>	23	<b>54.76</b>	19	<b>45.24</b>	42	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO V

**Nivel de Estrés laboral según Dimensiones en Enfermeros de los Servicios de**

**Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>A. DIMENSIONES</b>											
	<b>Áreas Críticas</b>						<b>Medicina</b>					
	<b>Agotamiento emocional</b>		<b>Despersonalización</b>		<b>Realización personal</b>		<b>Agotamiento emocional</b>		<b>Despersonalización</b>		<b>Realización personal</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	2	<b>4.76</b>	3	<b>7.14</b>	3	<b>7.14</b>	4	<b>9.53</b>	4	<b>9.53</b>	4	<b>9.53</b>
<b>Medio</b>	14	<b>33.33</b>	12	<b>28.57</b>	14	<b>33.33</b>	8	<b>19.05</b>	9	<b>21.43</b>	10	<b>23.81</b>
<b>Bajo</b>	7	<b>16.67</b>	8	<b>19.05</b>	6	<b>14.29</b>	7	<b>16.67</b>	6	<b>14.29</b>	5	<b>11.90</b>
<b>Total</b>	23	<b>54.76</b>	23	<b>54.76</b>	23	<b>54.76</b>	19	<b>45.24</b>	19	<b>45.24</b>	19	<b>45.24</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO V'

**Nivel de estrés laboral según dimensión Agotamiento emocional en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima - Perú**

**Enero – 2006**

Agotamiento emocional	Categorías															
	Áreas Críticas								Medicina							
	0	1	2	3	4	5	6	Total	0	1	2	3	4	5	6	Total
	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
<b>1) Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.</b>	1	16	2	3	-	-	1	23	3	8	2	4	-	2	-	19
<b>2) Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.</b>	10	7	5	1	-	-	-	23	17	1	-	-	-	1	-	19
<b>3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.</b>	7	7	4	2	2	-	1	23	7	8	4	-	-	-	-	19
<b>6) Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</b>	10	9	2	1	-	1	-	23	7	8	1	1	-	-	2	19
<b>8) Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.</b>	10	9	1	1	-	-	2	23	4	12	2	-	1	-	-	19
<b>13) Me siento frustrado por mi trabajo.</b>	15	6	1	1	-	-	-	23	7	8	1	3	-	1	-	19
<b>14) Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.</b>	5	4	-	4	-	3	7	23	3	3	1	4	-	1	7	19
<b>16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.</b>	13	9	1	-	-	-	-	23	11	6	2	-	-	-	-	19
<b>20). Me siento como si estuviera al limite de mis posibilidades</b>	4	17	1	-	-	1	-	23	11	6	-	1	1	-	-	19

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO V''

**Nivel de estrés según dimensión Despersonalización en Enfermeros de los servicios de  
Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional  
Daniel Alcides Carrión  
Lima – Perú  
Enero – 2006**

Despersonalización	Categorías															
	Áreas Críticas								Medicina							
	0 N	1 N	2 N	3 N	4 N	5 N	6 N	Total N	0 N	1 N	2 N	3 N	4 N	5 N	6 N	Total N
<b>5) Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos</b>	8	12	3	-	-	-	-	23	12	5	2	-	-	-	-	19
<b>10) Siento que me he vuelto más duro con la gente.</b>	7	11	-	-	3	1	1	23	6	9	-	1	-	-	3	19
<b>11) Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.</b>	6	10	-	1	-	4	2	23	5	3	2	1	3	1	4	19
<b>15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.</b>	22	1	-	-	-	-	-	23	18	1	-	-	0	-	-	19
<b>22) Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.</b>	20	3	-	-	-	-	-	23	12	6	-	-	1	-	-	19

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO V'''

**Nivel de estrés según dimensión Realización Personal en Enfermeros de los servicios de  
Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional  
Daniel Alcides Carrión  
Lima – Perú  
Enero – 2006**

Realización personal	Categorías															
	Áreas Críticas								Medicina							
	0 N	1 N	2 N	3 N	4 N	5 N	6 N	Total N	0 N	1 N	2 N	3 N	4 N	5 N	6 N	Total N
<b>4) Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.</b>	1	2	1	-	-	2	17	23	-	-	-	2	1	-	16	19
<b>7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.</b>	-	-	-	-	2	4	17	23	2	2	3	-	-	4	8	19
<b>9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</b>	-	-	2	-	1	2	18	23	1	-	-	-	2	3	13	19
<b>12) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.</b>	-	-	1	1	-	3	18	23	-	-	1	-	-	3	15	19
<b>17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.</b>	1	1	3	-	2	6	10	23	-	-	-	-	1	5	13	19
<b>18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.</b>	0	-	-	-	1	7	15	23	-	-	-	-	-	2	17	19
<b>19) Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo.</b>	0	-	-	-	1	7	15	23	-	3	-	-	-	3	13	19
<b>21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</b>	1	9	1	5	1	4	2	23	3	3	1	-	-	-	12	19

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006



## ANEXO W

**Nivel de estrés laboral según factores de presión y exigencia, organizativos y ambientales en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**

**Daniel Alcides Carrión**

**Lima – Perú**

**Enero – 2006**

Nivel de estrés laboral	<b>B. FACTORES SEGÚN AREAS</b>											
	Áreas Críticas						Medicina					
	Factores de presión y exigencia		Factores org./R.R.H.H		Factores ambientales		Factores de presión y exigencia		Factores org./R.R.H.H.		Factores ambientales	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Alto</b>	4	<b>9.52</b>	6	<b>14.29</b>	6	<b>14.29</b>	4	<b>9.52</b>	1	<b>2.38</b>	3	<b>7.14</b>
<b>Medio</b>	13	<b>30.95</b>	15	<b>35.71</b>	9	<b>21.43</b>	9	<b>21.43</b>	12	<b>28.57</b>	9	<b>21.43</b>
<b>Bajo</b>	6	<b>14.29</b>	5	<b>4.76</b>	8	<b>19.05</b>	6	<b>14.29</b>	6	<b>14.29</b>	7	<b>16.67</b>
<b>Total</b>	23	<b>54.76</b>	23	<b>54.76</b>	23	<b>54.76</b>	19	<b>45.24</b>	19	<b>45.24</b>	19	<b>45.24</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

## ANEXO W'

**Nivel de estrés según Factores relacionados con la presión y exigencia en Enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión  
Lima – Perú  
Enero – 2006**

Factores relacionados con la presión y la exigencia	Categorías															
	Áreas Críticas								Medicina							
	Poco estrés.		Med. Estrés.		Muy estrés.		Total		Poco estrés.		Med. Estrés.		Muy estrés.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1) Deficit del personal de Enfermería	5	11.90	10	23.81	8	19.05	23	54.76	8	19.05	7	16.67	4	9.53	19	45.24
2) Brindar atención a varios pacientes	10	23.81	9	21.43	4	9.53	23	54.76	6	14.29	9	21.43	4	9.53	19	45.24
3) Alcanzar objetivos grupales	9	21.43	10	23.81	4	9.53	23	54.76	14	33.33	5	11.90	0	0	19	45.24
4) Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente	4	9.53	11	26.19	8	19.05	23	54.76	5	11.90	10	23.81	4	9.53	19	45.24
5) Exigencia laboral por el servicio	3	7.14	15	35.71	5	11.90	23	54.76	4	9.53	11	26.19	4	9.53	19	45.24
6) Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente	15	35.71	6	14.29	2	4.76	23	54.76	9	21.43	6	14.29	4	9.53	19	45.24
7) Paciente inestable con larga estancia en la unidad	9	21.43	12	28.57	2	4.76	23	54.76	8	19.05	8	19.05	3	7.14	19	45.24
8) Inseguridad ante proced. no conocido	7	16.67	12	28.57	4	9.53	23	54.76	7	16.67	11	26.19	1	2.38	19	45.24
9) Temor a decisiones equivocadas	4	9.53	10	23.81	9	21.43	23	54.76	7	16.67	12	28.57	0	0	19	45.24
10) Personal con escasa experiencia	7	16.67	10	23.81	6	14.29	23	54.76	6	14.29	8	19.05	5	11.90	19	45.24
11) Sentirse evaluada durante el turno	7	16.67	8	19.05	8	19.05	23	54.76	6	14.29	10	23.81	3	7.14	19	45.24
12) Control de medicinas y materiales	14	33.33	7	16.67	2	4.76	23	54.76	8	19.05	6	14.29	5	11.90	19	45.24

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

**ANEXO W''**  
**Nivel de estrés Según Factores organizativos / R.R.H.H. e n Enfermeros de los servicios de**  
**Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**  
**Daniel Alcides Carrión**  
**Lima – Perú**  
**Enero – 2006**

Factores organizativos y R.R.H.H.	Categorías															
	Áreas Críticas								Medicina							
	Poco estrés.		Med. Estrés.		Muy estrés.		Total		Poco estrés.		Med. Estrés.		Muy estrés.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
13) No cumplimiento de criterios de admision en el servicio	5	11.90	11	26.19	7	16.67	23	54.76	12	28.57	6	14.29	1	2.38	19	45.24
14) Relacion enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral.	2	4.76	11	26.19	10	23.81	23	54.76	5	11.90	11	26.19	3	7.14	19	45.24
15) Registrar datos extensos a la brevedad posible.	5	11.90	9	21.43	9	21.43	23	54.76	8	19.05	8	19.05	3	7.14	19	45.24
16) Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato	3	7.14	13	30.95	7	16.67	23	54.76	8	19.05	10	23.81	1	2.38	19	45.24
17) Profesionales de salud autoritarios y agresivos	6	14.29	8	19.05	9	21.43	23	54.76	3	7.14	6	14.29	10	23.81	19	45.24
18) Inadecuadas relac. interpersonales	13	30.95	4	9.53	6	14.29	23	54.76	3	7.14	13	30.95	3	7.14	19	45.24
19) Recibir indicac. contradictorias	4	9.53	9	21.43	10	23.81	23	54.76	4	9.53	11	26.19	4	9.53	19	45.24
20) Escasa confianza y restriccion de las funciones al personal nuevo.	3	7.14	14	33.33	6	14.29	23	54.76	7	16.67	11	26.19	1	2.38	19	45.24
21) Demora en el traslado del paciente	8	19.05	13	30.95	2	4.76	23	54.76	10	23.81	9	21.43	0	0	19	45.24
22) Y''	12	28.57	11	26.19	0	0	23	54.76	15	35.71	3	7.14	1	2.38	19	45.24
23) Visitas de los familiares en horarios no establecidos	12	28.57	10	23.81	1	2.38	23	54.76	8	19.05	10	23.81	1	2.38	19	45.24
24) Personal inflexible ante situaciones imprevistas	5	11.90	12	28.57	6	14.29	23	54.76	5	11.90	11	26.19	3	7.14	19	45.24

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006

**ANEXO W'''**  
**Nivel de estrés según Factores ambientales en Enfermeros de los servicios de**  
**Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional**  
**Daniel Alcides Carrión**  
**Lima – Perú**  
**Enero – 2006**

Factores ambientales	Categorías															
	Áreas Críticas								Medicina							
	Poco estrés.		Med. Estrés.		Muy estrés.		Total		Poco estrés.		Med. Estrés.		Muy estrés.		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>25) Tipo y unidad de servicio</b>	13	<b>30.95</b>	9	<b>21.43</b>	1	<b>2.38</b>	23	54.76	10	23.81	7	16.67	2	4.76	19	45.24
<b>26) Exposicion del personal a peligros fisicos</b>	12	<b>28.57</b>	7	<b>16.67</b>	4	<b>9.53</b>	23	54.76	3	7.14	15	35.71	1	2.38	19	45.24
<b>27) Ruidos ambientales propios de los equipos</b>	10	<b>23.81</b>	12	<b>28.57</b>	1	<b>2.38</b>	23	54.76	19	45.24	0	0	0	0	19	45.24
<b>28) Operatividad e indisponibil. de los equipos</b>	5	<b>11.90</b>	10	<b>23.81</b>	8	<b>19.05</b>	23	54.76	4	9.53	7	16.67	8	19.05	19	45.24
<b>29) Inadecuada iluminacion en el area de trabajo</b>	13	<b>30.95</b>	9	<b>21.43</b>	1	<b>2.38</b>	23	54.76	6	14.29	12	28.57	1	2.38	19	45.24
<b>30) Sustancias biologicas peligrosas</b>	11	<b>26.19</b>	7	<b>16.67</b>	5	<b>11.90</b>	23	54.76	7	16.67	7	16.67	5	11.90	19	45.24
<b>31) Inadecuada vent. y temp. del area de trabajo</b>	5	<b>11.90</b>	12	<b>28.57</b>	6	<b>14.29</b>	23	54.76	8	19.05	9	21.43	2	4.76	19	45.24
<b>32) Mobiliario incomodo e inadecudo</b>	8	<b>19.05</b>	11	<b>26.19</b>	4	<b>9.53</b>	23	54.76	7	16.67	11	26.19	1	2.38	19	45.24
<b>33) Servicios con malas condiciones higienicas</b>	9	<b>21.43</b>	6	<b>14.29</b>	8	<b>19.05</b>	23	54.76	12	28.57	5	11.90	2	4.76	19	45.24
<b>34) Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos</b>	8	<b>19.05</b>	6	<b>14.29</b>	9	<b>21.43</b>	23	54.76	8	19.05	8	19.05	3	7.14	19	45.24
<b>35) Reducido ambiente de trabajo</b>	10	<b>23.81</b>	10	<b>23.81</b>	3	<b>7.14</b>	23	54.76	11	26.19	6	14.29	2	4.76	19	45.24
<b>36) Inadecuados lugares de refrigerio</b>	10	<b>23.81</b>	8	<b>19.05</b>	5	<b>11.90</b>	23	54.76	5	11.90	8	19.05	6	14.29	19	45.24

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora. Enero – 2006