



# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA DE POST-GRADO**

## **Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013**

### **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres

### **AUTOR**

**Liliana Cristina Curiñaupa Guzman**

LIMA – PERÚ  
2014

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL  
REGIONAL DE AYACUCHO  
2013**

*A Dios, por darme siempre  
tranquilidad y la sabiduría  
ante las adversidades que  
se me presentan.*

*A mis padres y hermanos  
quienes siempre me  
mostraron su apoyo y  
confianza en todo momento.*

*Mi agradecimiento a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por contribuir en mi formación profesional.*

*A mis profesores, colegas y amigos de la especialidad que de una u otra forma me ayudaron a seguir adelante.*

*A las autoridades del Hospital Regional de Ayacucho y a los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia por su valiosa colaboración en la ejecución del presente trabajo de investigación.*

## INDICE

	<b>Pág.</b>
Índice de Gráficos	vi
Resumen	vii
Presentación	viii
<b>CAPITULO I. INTRODUCCION</b>	
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	3
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivos generales	4
1.4.2. Objetivos Específicos	
1.5. Propósito	5
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	5
2.2. Base Teórica	14
2.3. Definición Operacional de Términos	34
<b>CAPITULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Nivel, Tipo y Método	35
3.2. Lugar de Estudio	35
3.3. Población	36
3.4. Criterios de Selección	36
3.4.1. Criterios de Inclusión	36
3.4.2. Criterios de Exclusión	36
3.5. Técnica e Instrumento	36
3.6. Procedimiento de Análisis e Interpretación de la Información	37
3.7. Consideraciones Éticas	37
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
4.1. Resultados	39
4.2. Discusión	43
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones	52
5.2. Limitaciones	55
5.3. Recomendaciones	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	66
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	74
<b>ANEXOS</b>	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°		Pág.
1.	Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.	40
2.	Nivel de estrés laboral en enfermeras según dimensión agotamiento emocional en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.	41
3.	Nivel de estrés laboral en enfermeros según dimensión despersonalización en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.	42
4.	Nivel de estrés laboral en enfermeros según dimensión realización personal en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.	43

## RESUMEN

**AUTOR: CURIÑAUPA GUZMAN LILIANA CRISTINA.**

**ASESORA: JUANA ELENA DURAND BARRETO**

El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.

**Material y Método.** El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo constituida por todas las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (16), 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto.

**Conclusiones.** El nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, en su mayoría es de medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, bajo porque que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés, Servicio de emergencia, Licenciado en enfermería.

## SUMMARY

**AUTHOR: CURIÑAUPA GUZMAN LILIANA CRISTINA.**

**ADVISORY: DURAND BARRETO JUANA ELENA.**

The objective was to determine the level of occupational stress in nurses in service of emergency Hospital Regional de Ayacucho 2013.

**Material and Method.** The study is quantitative, descriptive, transversal cutting method, application level. The population consisted of all nurses working in emergency service. The technique was the survey and implement the Maslach Burnout Inventory (MBI), applied prior informed consent. **Results.** 100% (16), 62% (10) are stress level, 19% (3) high and 19% (3) low. In the dimension of emotional exhaustion, 56% (9) is average, 25% (4) bass and 19% (3) high. In the dimension depersonalization, 62% (10) has average, 19% (3) bass and 19% (3) tall, carrying out personal 50% (8) dimension is average, 25% (4) low and 25% (4) high. **Conclusions.** The level of occupational stress in nurses at the Regional Hospital of Ayacucho emergency service, is mostly medium to high; referred to it feel tired at the end of his day's work, they believe that they are overworked and minimum significant percentage is low because they believe that some patients are treated as if they were impersonal objects.

**KEY WORDS:** Stress, emergency service, Bachelor's degree in nursing.



## **PRESENTACION**

En la sociedad actual, gran parte del tiempo lo dedicamos al trabajo; constituyendo este en una parte importante de nuestra propia identidad, imprescindible para integrarse en el medio socio-cultural para ser aceptado por los demás. Por lo que las condiciones en las que se desempeña un trabajo son factores importantes en la salud del trabajador.

En la actualidad no cabe duda que el estrés laboral trae importantes consecuencias en el ámbito individual y organizacional. El deterioro de la calidad en determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable.

El estrés laboral es causa directa e indirecta de accidentes de trabajo, ocasionado por múltiples estresores, generando efectos negativos para la salud de los trabajadores; afectando la organización laboral, el contexto social y familiar mostrando repercusiones en el comportamiento que van desde involucrarse en abuso de drogas, depresión, ansiedad, desórdenes de sueño y malos hábitos alimenticios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere al estrés como al conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción; ante cualquier estresor o situación estresante. Sobre el estrés laboral menciona que es un proceso de perturbación que puede afectar al individuo, cuando existe un desequilibrio en su energía de adaptación para afrontar circunstancias del medio profesional que sobrepasen sus capacidades físicas y/o psíquicas debido a jornadas

laborales extenuantes, mala organización, ambiente social inadecuado. Quienes trabajan en salud, son personas que enfrentan día a día situaciones de mayor complejidad, que se resuelven dependiendo de las personalidades individuales, del buen funcionamiento en equipo, de la jerarquización del poder, de los cargos o roles que desempeñan y del espacio físico en que trabajan.

En situaciones de emergencia, existe una serie de factores que influyen en la gravedad y requerimientos de cada evento, que lo hacen único y que implican una carga estresante importante, puesto que está en las manos de los prestadores de salud, el tomar decisiones que lleven a promover, mantener, recuperar o rehabilitar la salud de las personas, y que definen la calidad de la atención.

El presente estudio titulado “Nivel del Estrés laboral en Enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho-2013”, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho. Con el propósito de proporcionar información actualizada a los directivos de la institución, al departamento de enfermería y al servicio de emergencias a fin de formular y proponer medidas de prevención sobre el manejo y control del estrés laboral, encaminadas a fortalecer el desarrollo de mecanismo de afronte a través de talleres contribuyendo a mejorar su calidad de vida y la atención que brinda al usuario.

El estudio consta de; Capítulo I. Introducción, el cual hace referencia a la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que contiene los antecedentes, base teórica y definición operacional de términos.

Capítulo III. Metodología que incluye el nivel, tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, criterios de selección, técnica e instrumento, procedimiento de análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y Discusión. Capítulo V. Conclusiones, Limitaciones y Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA**

Los profesionales de la salud deben prestar un óptimo servicio, basado en conocimientos teóricos y prácticos; así como deben poseer una elevada autoestima, es decir contar con un equilibrio mental y físico que les permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes.

Sin embargo es importante considerar que quienes trabajan en salud, son personas que enfrentan día a día situaciones de mayor complejidad, que se resuelven dependiendo de la personalidad individual, del buen funcionamiento en equipo, de la jerarquización del poder, de los cargos o roles que desempeñan y del espacio físico en que trabajan. (1)

De ahí que en situaciones de emergencia, existen una serie de factores que influyen en la gravedad y requerimientos de cada evento, que lo hacen único y que implican una carga estresante importante, puesto que está en manos de los prestadores de salud, el tomar decisiones que lleven a promover, mantener, recuperar o rehabilitar la salud de las personas, y que definen la calidad de la atención. (2)

Los profesionales de enfermería, por su constante relación con los enfermos, están sometidos a una carga traumática derivada de la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte. Esta carga traumática y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores inciden sobre su vida familiar y sus

actividades personales, los mismos que pueden desencadenar determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicancias en su capacidad para brindar atención sanitaria adecuada sobre su bienestar emocional y su vida particular.

Así también en el área de emergencia la recarga traumática se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, las ordenes que reciben de los médicos y las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a las mismas, la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar, y las previsiones que tienen que tomar para ello.

Por lo que el trabajo hospitalario es fuente de tensión, que puede ocasionar estrés laboral, fenómeno universal que ha tomado importancia en las últimas décadas, y se considera factor determinante en el cual cada individuo presenta respuestas muy personalizadas, originando diversas patologías físicas y mentales. Particularmente el estrés en el ámbito hospitalario; es uno de los riesgos laborales más importantes, junto a los riesgos físicos y de contaminación química y/o biológica.

Diversos autores apoyan que uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería. (3)

De modo que el personal de enfermería, es un grupo vulnerable a padecer estrés laboral por el compromiso emocional que genera la atención o el cuidado de pacientes y la consecuente relación directa con los mismos y la muerte derivado del compromiso orgánico afectado en el paciente, constituyendo el servicio de emergencia como un lugar generador de estrés por excelencia por la presión del tiempo con que

se trabaja, las actuaciones urgentes, el contacto con el dolor y la muerte en forma continua, así como la imposibilidad de períodos de descanso durante el trabajo, por el hacinamiento de pacientes que dificultan la planificación del cuidado de enfermería, la falta de cooperación de los enfermos por su estado de gravedad y el aumento en las exigencias en cuanto a la calidad de la atención de enfermería, entre otras.

En el servicio de emergencia durante la experiencia profesional con frecuencia se observa que las enfermeras se encuentran de mal humor, irritables, cansadas, ausentismo laboral, conflictos interpersonales, entre otros. Al interactuar manifiestan “tengo dolor de cabeza”, “el corazón me palpita rápido”, “siento dolor a nivel del cuello”, “me duele la espalda”, “a veces me arde el estómago”, “tomo café para aliviar las molestias que siento”, “a veces no quiero ir a trabajar” entre otras expresiones.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho-2013?

## **1.3 JUSTIFICACION**

El servicio de emergencia al contrario de otras unidades hospitalarias suponen una verdadera inestabilidad asistencial, puesto que el número de personas que acuden diariamente, es indeterminado e impredecible más aun la gravedad de la patología que presenta esa inestabilidad hace que los profesionales tengan que actuar de una u otra manera, en cuanto al tiempo de actuación y a los cuidados que precisen haciendo uso de sus conocimientos y aplicación de técnicas según precise la

patología del paciente. A todo esto hay que añadir la sobrecarga de trabajo, la muerte y sufrimiento, la incertidumbre en el tratamiento y los problemas con los compañeros que hacen del servicio de emergencias una fuente generadora de estrés.

En las últimas décadas se ha producido un incremento de las patologías que desde el punto de vista físico (enfermedades cardiovasculares, digestivas, déficits inmunológicos) y psicológico (depresión ansiedad, insomnio) se relacionan con situaciones de estrés.

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

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **1.4.1. Objetivo General:**

- Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- ✓ Identificar el nivel de estrés laboral según dimensión agotamiento emocional en enfermeras en el servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.

- ✓ Identificar el nivel de estrés laboral según dimensión despersonalización en enfermeras en el servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.
- ✓ Identificar el nivel de estrés laboral según dimensión realización personal en enfermeras en el servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.

### **1.5. PROPOSITO**

Los hallazgos del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a las autoridades de la institución y del servicio a fin de que formule e implemente estrategias encaminadas a fortalecer el manejo del estrés y desarrollo de mecanismo de afronte mediante talleres contribuyendo a mejorar su calidad de vida y la atención que brinda al usuario.



## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A nivel internacional

Basset Machado, Estévez Ramos, en México, el 2011, realizo un estudio sobre:” Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de la Unidad de Psiquiatría”, el cual tuvo como objetivo realizar una revisión acerca del estrés en el personal de Enfermería que labora en Instituciones de Psiquiatría en México. El método fue descriptivo exploratorio. La técnica fue el análisis documental y el instrumento una hoja de registro. Entre las conclusiones tenemos que:

*“El personal de Enfermería es susceptible de desarrollar estrés, por encontrarse dentro de un ambiente laboral considerado como emocionalmente tóxico, sometido a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés...”(4)*

Barrios La Mar, Carbajal, en Venezuela, el 2010, realizo un estudio titulado “Estrés en el personal de enfermería del área emergencia adulto, en el “Hospital Ruíz Y Páez”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisio-psicológicas del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencias de Adultos del Hospital Universitario Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar. El método fue descriptivo, prospectivo y transversal, en una población de 44 enfermeros (as), representada por 32 mujeres (70,45%) y 12 hombres (27,27%). La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala diseñado por Ascanio y Coronado. Las conclusiones fueron entre otras:

*“que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etario predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad. (5)*

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

*"Recogidos trescientos veinte cuestionarios, lo que supone más del 70% de los (as) enfermeros (as) que trabajan en el hospital, el 17,83% sufría burnout, donde el intervalo de confianza del 95% corresponde a 14,2%-21,4%. Además se objetivó la presencia de cansancio emocional en el 43,3% de los enfermeros/as, despersonalización en el 57%; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66%".(6)*

Arcila y otros, en Valencia – España, en 1999, realizaron un trabajo de investigación titulado "Estrés laboral de las enfermeras del área de emergencia del Centro Medico Dr. Rafael Guerra Méndez, con el objetivo de determinar las manifestaciones físicas y psicológicas. El método fue descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por catorce (14) profesionales de enfermería de atención directa en el área de emergencia del centro mencionado. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros:

*“que los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia, presentan niveles de estrés alto, en cuanto a las manifestaciones físicas evidenciado por un 42,86 %, y un nivel de estrés bajo, en cuanto a las manifestaciones psicológicas con un 50 %. (7)*

#### A nivel nacional

Calsina Díaz, Yrma, en Puno, el 2011, realizó un estudio sobre “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo de Puno”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 16 enfermeras asistenciales que laboran en esta área. El instrumento fue el inventario de Maslach. Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron:

*“que 10 (62.5%) enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 10 (62.5%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 8 (50.0%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 07 (43.75%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 08 (50%) enfermeras presentan un nivel moderado, 01 (6.25%) enfermera presenta un nivel alto (8)*

Ayala Cárdenas, Elizabeth, en Lima, el 2011, realizó un estudio titulado “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, el que tuvo como objetivo determinar el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de

la Fuerza Aérea del Perú 2011. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población estuvo conformada por 93, 53 enfermeras (os) y 39 técnicas (os) en enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Las conclusiones entre otras fueron los siguientes:

*El Síndrome de Burnout en la mayoría del personal de enfermería de los servicios críticos es medio a alto, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización referido a que se sienten cansadas (os) al final de la jornada de trabajo y no les importa lo que les ocurra a los pacientes, creen que están trabajando demasiado, y trabajar todo el día con pacientes implica un gran esfuerzo de mi parte y trabajar directamente con personas le produce estrés, mientras que en la dimensión realización personal de la mayoría es medio a bajo y en cuanto a los servicios críticos el mayor porcentaje del personal de enfermería es medio a alto en los servicios de sala de operaciones, UTI y emergencia.(9)*

Barrios Sotelo, Blanca, en Lima, el 2010, realizó un estudio titulado: “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en el área de emergencias adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – Es Salud y del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Minsa, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en el área de emergencias adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD y del Hospital Nacional Hipólito Unanue – MINSA y establecer las diferencias según dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 43 enfermeras del Hospital Alberto Sabogal y 31 del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La técnica fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach. Las conclusiones a las que llegaron fueron:

*La mayoría de enfermeras del H.A.S.S y del H.N.H.U tienen estrés laboral medio seguido de alto; referido a que expresan que se sienten cansadas cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarse a una nueva jornada de trabajo, son más insensibles con los paciente, sienten que están realizando un trabajo demasiado duro, les preocupa que el trabajo las esté endureciendo emocionalmente. Para establecer las diferencias se aplicó la prueba de Ji Cuadrado rechazándose la hipótesis es decir no existe diferencias en el nivel de estrés en ambos Hospitales, sin embargo en la dimensión despersonalización y realización personal hay diferencias. (10)*

Coris Cáceres, Ross Marely Dajhana, en Huancavelica, el 2010, realizó un estudio titulado: “Nivel de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Es Salud de Huancavelica”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Es Salud de Huancavelica - 2010. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Inventario de Maslach Burnout. Las conclusiones a las que llegaron fueron entre otras:

*“El nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital de Es Salud de Huancavelica está distribuido de la siguiente manera; que de un total de 28 enfermeras, 12 (42.86%) presentan un nivel de estrés*

*laboral medio, 8 enfermeras (28.57%) nivel de estrés laboral alto y 8 de ellas (28.57%) tienen nivel de estrés laboral leve. En la dimensión cansancio emocional, muestra que de un total de 28 enfermeras 11 (39.29%) presentan un nivel de estrés laboral medio, 10 enfermeras (35.71%) nivel de estrés laboral alto y 7 enfermeras (25.00%) tienen nivel de estrés laboral leve. Según dimensión despersonalización, muestra que de un total de 28 enfermeras 15 (53.57%) presentan un nivel de estrés laboral medio, 8 enfermeras (28.57%) nivel de estrés laboral alto y 5 enfermeras (17,86%) tienen nivel de estrés laboral leve. La dimensión realización personal, muestra que de un total de 28 enfermeras 18 (64.39%) presentan un nivel de estrés laboral medio, 5 enfermeras (17.86%) nivel de estrés laboral alto y 6 enfermeras (17.86%) tienen nivel de estrés laboral leve. El mayor porcentaje de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Es Salud de Huancavelica presentan un nivel de estrés laboral medio 42.86%, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 39.29%, despersonalización 53.57% y falta de realización personal 64.39%.(11)*

Villegas Pariona, Sonia Cristina, el 2008, en Lima, realizó un estudio “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue”. El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo y método descriptivo de corte transversal. La población de estudio fue 30 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Las conclusiones fueron las siguientes, entre otros:

*“El personal de enfermería encuestado presenta un nivel de estrés medio 50%, reflejado en sus actividades profesionales dirigidas al paciente, afectando la calidad de atención. Al analizar las dimensiones que se estudian para determinar el nivel de estrés laboral se concluye que el profesional de enfermería refiere sentirse afectado en su dimensión despersonalización donde el 50% presenta un nivel de estrés medio y 36.7% un nivel de estrés alto; en relación a la dimensión agotamiento emocional el 46,7% tienen un nivel de estrés bajo y el*

*40% un nivel de estrés medio; y en la dimensión realización personal el 50% total de enfermeras tienen un nivel de estrés bajo y el 30% un nivel de estrés medio” (12)*

Dávalos Pérez, Hilda Yessica, en el Callao, el 2004, realizó un estudio titulado: “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa“; cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización y establecer relación entre el nivel de estrés laboral según edad, tiempo de servicio, estado civil, sexo. El estudio es de nivel aplicativo tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 92 enfermeras. La muestra fue obtenida mediante el muestreo aleatorio simple constituido por 48 enfermeras. La técnica fue la encuesta auto administrada y el instrumento el Inventario de Maslach. Las conclusiones entre otras fueron:

*“...que un 60 % de enfermeras tiene un nivel medio de Estrés Laboral, un 21% un nivel bajo y un 19% un nivel alto. La mayoría de enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal que presentan un nivel de estrés laboral bajo, evidenciando también que no hay relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo; sin embargo se puede deducir que existe un porcentaje considerable de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36-43 años edad, 12-26 años de tiempo de ejercicio profesional, solteras (o) y casadas (o) y de sexo femenino, lo cual podría estar repercutiendo en la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario y familia.(13).*

Durand Juana y Colaboradores, en Lima, el 2002, realizaron un estudio titulado “Nivel de estrés en enfermeras en Hospitales de Lima Metropolitana”, cuyos objetivos fueron; determinar el nivel de estrés en enfermeras de hospitales nacionales de Lima, identificar los factores generadores de estrés y los mecanismos de afronte utilizados y

establecer la repercusión del estrés de las enfermeras en el cuidado de enfermería. El método fue descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras de los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos, medicina y cirugía de los hospitales nacionales. La muestra fue de 52 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el test de Burnout y un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones a las que llegaron fueron entre otras:

*“Existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tienen un nivel de estrés manejable que se evidencia 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”.*(14)

Por lo expuesto podemos evidenciar que si bien existen algunos estudios relacionados, el cual ha permitido estructurar la base teórica y la metodología, es importante realizar el estudio ya que sus resultados permitirá diseñar estrategias orientadas a promover y fortalecer el manejo del estrés laboral y los mecanismos de afronte destinada a mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios de emergencia.

## **2.2. BASE TEORICA**

### **ASPECTOS CONCEPTUALES DEL ESTRÉS**

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana y ha llegado a ser considerada la enfermedad del siglo XXI, como consecuencia de diversos cambios en aspectos demográficos, políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos, afectando tanto la salud y bienestar personal, la satisfacción laboral y colectiva (15).



La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de fenómenos como el consumismo y la globalización, que llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos que impiden la realización de tareas específicas, lo que se puede resumir en una sola palabra: estrés (16)

“El término estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress”. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo “desstrese” (17).

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo les permite responder adecuadamente a las demandas externas (18)

Se ha definido el estrés como “un esfuerzo agotador por mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro” (19).

La Organización Mundial de la Salud (1994), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción" (20)

Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Según la Real Academia Española, la palabra estrés deriva del latín *stringere*, que significa “provocar tensión” y lo define como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos (21)

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva (22).

## **CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS**

### **SEGÚN SUS EFECTOS**

- **Estrés (estrés positivo)**

Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la

satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros

- **Distres (estrés negativo)**

Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo. (23)

## **SEGÚN EL TIEMPO DE DURACIÓN**

- **Estrés agudo:**

Es provocado por sucesos extraordinarios e intensos y su impacto a nivel físico y emocional es de corta duración.

- **Estrés crónico:**

suele tener peores consecuencias que el agudo debido a que aunque el impacto físico y emocional es de menor intensidad, pero su duración es mayor, pues los pequeños estresores se mantiene en el tiempo y terminan agotando la capacidad adaptativa del cuerpo.(24)

## **SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE PRESENTA**

- **Estrés laboral o del trabajo:**

Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc.

Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

- **Estrés no laboral o cotidiano:**

El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico.(25)

## **FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS**

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

- **Factores biológicos:**

Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo;

embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.

- **Factores psicológicos:**

Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.

- **Factores socioculturales:**

Está dado por aquellos que inciden en las relaciones, fenómenos sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores – sociales están la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, etc. Dentro de los factores culturales tenemos, la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros.

## **ESTRÉS LABORAL**

El estrés de origen laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuándo las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarla. (26)

En el año 1986, Lazarus y Folkman aplicaron la definición del estrés en el ámbito de trabajo de la siguiente manera: “es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, que siendo evaluado como

amenazante, el individuo desborda sus recursos de defensa y pone en peligro su bienestar”. (27)

En 1999, tanto el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de EEUU como la Comisión Europea, conceptualizaron el estrés laboral como: “Las respuestas nocivas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”. Un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo respectivamente”.

## **CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

- **Causas ambientales**

Los factores organizacionales que causan estrés han sido clasificados en:

- ✓ Exigencias de las tareas: relacionado con el trabajo que realiza una persona.
- ✓ Exigencias del rol: concerniente a las presiones que se imponen a un individuo por el rol que desempeña en la organización.
- ✓ Exigencias interpersonales: se refiere a las presiones ejercidas por los demás empleados.
- ✓ Estructura de la organización: especifica dónde se toman las decisiones dentro de la organización y define el grado de diferenciación de la misma; asimismo define el grado de las reglas y normas.

- ✓ Liderazgo organizacional: constituye la forma de desenvolverse por parte de los altos ejecutivos de la organización.
- ✓ Etapa de la vida en la organización: dependiendo de la etapa del ciclo de vida en que se encuentra la organización (fundación, crecimiento, maduración y declinación), así son los problemas y presiones para los empleados.(28)

- **Causas individuales**

Estas causas abarcan la vida privada de los empleados y entre los factores que incluye son: los problemas económicos personales, los asuntos familiares y las características propias de la personalidad del trabajador.

## **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

- **Consecuencias del estrés laboral en el individuo**

El estrés afecta a cada persona de manera diferente y en el entorno laboral puede provocar comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo y contribuir a la mala salud física y mental del individuo (29).

Las manifestaciones del estrés en el individuo se pueden resumir en los siguientes factores:

- **Factores fisiológicos:**

Se evidencia por sudoración, tensión muscular, palpitations, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, entre otros.

- **Factores psicológicos:**

Se caracteriza por preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, entre otros.

- **Factores conductuales:**

Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, inquietud motora (movimientos repetitivos rascarse, tocarse, entre otros), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, morderse las uñas, llorar, quedarse paralizado, entre otros.(30)

Cuando el individuo está sometido a estrés laboral, puede: presentar:

- ✓ Estar cada vez más angustiado e irritable.
- ✓ Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- ✓ Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.
- ✓ Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- ✓ Sentirse cansado, deprimido e inquieto.
- ✓ Tener dificultades para dormir.
- ✓ Sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolor de cabeza y trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores (31)



## **ESTRES LABORAL EN ENFERMERIA.**

El estrés laboral en la enfermera se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades de la enfermera. El estrés laboral en la enfermera puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física.(32)

Para la teórica Mary Estrin Levine la enfermería es una interacción humana que participa activamente en el entorno del paciente y en gran parte de su actuación apoya la adaptación de estos en su esfuerzo por superar la enfermedad.(33)

La enfermería es una profesión vocacional de ayuda y cuidados ,posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que hacen ser a este colectivo más vulnerable al estrés laboral circunstancias propias del trabajo: desarrollado muchas horas unidas al sufrimiento del paciente, ser el intermediario entre el paciente, el médico y la familia, soportar críticas y exigencias de ambos lados, la devaluada imagen de la profesión, el poco reconocimiento social de esta profesión y las dificultades organizativas, son el marco adecuado para que pueda instaurarse el estrés laboral con todas sus manifestaciones psicofísicas.(34)

## **ESTRESOR**

Se utiliza el término de Estresor o situación estresante para referirse al estímulo o situación en: que provoca un respuesta de estrés en el profesional. (35)

Betty Neuman define los factores estresantes como las fuerzas del que puedan alterar la estabilidad de un sistema se clasifica en:

- ✓ Fuerzas intrapersonales que se producen dentro del individuo.
  - ✓ Fuerzas interpersonales que se surgen en uno o varios individuos.
  - ✓ Fuerzas extra personales que se producen fuera del individuo.
- (36)

Para Dorithy E, Jonson los estímulos internos o externos que producen tensión y un cierto grado de inestabilidad se denominan factores estresantes. (37)

### **Tipos de estresores laborales:**

#### **Estresores del ambiente físico:**

- ✓ **Iluminación.**- No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- ✓ **El ruido.**-Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo el oído sino el desempeño del trabajo, satisfacción, productividad, etc.
- ✓ **Ambientes contaminados.**-La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- ✓ **La temperatura.**-A veces trabajar en un ambiente caluroso o frio genera un tremendo disconfort.
- ✓ **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.

- ✓ **Control sobre la tarea.** Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

### **Estresores de la organización.**

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- ✓ **Conflicto y ambigüedad del rol.**-Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo exige la organización.
- ✓ **La jornada de trabajo excesivo.**- produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- ✓ **Las relaciones interpersonales.**- pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Por ejemplo un profesional desequilibrado que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. 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:** Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.(38)

La enfermería es sin duda una profesión generadora de estrés, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional

## **Consecuencias del estrés laboral en la organización**

“Cada persona que sufre de estrés laboral está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo para la organización para la cual trabaja y la economía nacional, ya que se observa cada vez más en los centros de trabajo los siguientes fenómenos (39)

- Aumento del absentismo.
- Menor dedicación al trabajo.
- Aumento de la rotación del personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes.
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal.
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

**En relación al ámbito laboral se distinguen cinco tipos frecuentes de estrés:**

- **Estrés propiamente dicho.**

Es un estímulo que atenta contra la salud tanto física como emocional. Generalmente provoca tensión, ansiedad y distintas reacciones físicas.

- **Síndrome agudo de estrés.**

Usualmente afecta a los trabajadores propensos a situaciones trágicas o a amenazas para su integridad física por causas laborales, tales como policías, bomberos, rescatistas, entre otros. También puede

afectar a trabajadores que han sufrido episodios violentos y traumáticos como los trabajadores bancarios que se han visto expuestos a delitos.

- **Acoso psicológico en el trabajo o mobbing.**

Surge cuando los superiores o compañeros de trabajo presentan comportamientos que intentan intimidar, infravalorar y/o atemorizar al trabajador. El término fue utilizado por primera vez por el científico sueco Honrad Lorenz en los años 80 para describir este fenómeno. El concepto deriva del verbo inglés “to mob” que significa atacar de forma ponzoñosa.

“Es una sofisticada forma de persecución u hostigamiento psicológico que un empleado sufre en su lugar de trabajo. Se caracteriza por la sutileza (no se trata de muestras de agresividad manifiestas), la continuidad en el tiempo (es un proceso lento de desgaste psicológico), buscando, en última instancia, la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima tras haber sido arrinconada e inutilizada”.

- **Estrés karoshi:**

La palabra karoshi viene del japonés y significa “muerte por exceso de trabajo”. Se utiliza para describir un fenómeno que se repite cada vez con más frecuencia. Asociados a este fenómeno se tienen graves problemas de salud provenientes de los traslados de larga distancia, las jornadas interminables de trabajo y el estrés ocasionado por la actividad laboral.

Los episodios más frecuentes del karoshi suelen terminar de forma fatal en derrames cerebrales y/o ataques cardíacos, aunque también son usuales las enfermedades como la apoplejía o la hipertensión. (40)

## **Síndrome de Burnout**

Es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres, relación que les exige una respuesta emocional continua. El síndrome de Burnout aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico; es el agotamiento, el desgaste físico y emocional que resulta de la exposición permanente a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo. Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado.

En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud.

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

- **Agotamiento emocional.**

Es el rasgo central del síndrome. Implica la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales, aparece en el profesional la idea de que no tiene nada que ofrecer, de que no puede ayudar. Suele acompañarse con síntomas psicósomáticos. Es el aspecto personal de síndrome.

- **La despersonalización:**

Se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un

aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

- **Falta de realización personal:**

“Disminuye la sensación de competencia y logros en el trabajo. Puede desencadenar sensación de baja autoestima tanto en el medio laboral como en el personal. Es el aspecto laboral de síndrome” (41)

## **ENFERMERIA EN EMERGENCIA**

Uno de los lugares en los que se puede encontrar escenarios que ponen a prueba el temple del ser humano, son los servicios de Emergencia, en donde a cada segundo puede ocurrir un evento en que se pone en juego la vida de las personas.

El hecho de acudir a brindar atención a los pacientes que ingresan a sala de emergencia genera un alto grado de estrés entre los profesionales de la salud, considerando que en cada nueva oportunidad se debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico (42).

El profesional de enfermería en los servicios de emergencia cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función de la enfermera profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligren vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud (43).

.La profesión de enfermería se caracteriza por el manejo de situaciones críticas, y un desempeño eficiente y efectivo, de ahí que diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos (44).

El personal de enfermería, que labora en los servicios de emergencia, está expuesto a un alto grado de estrés por la gran responsabilidad del trabajo que desempeña, interrupción frecuente en la realización de la tarea, recibir de manera constante críticas de otras personas, como médicos, supervisoras, familiares de los pacientes y el paciente mismo. Se observa además falta de comunicación con los compañeros del trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia del personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente, que suele manifestarse a través de una respuesta emocional en forma de risa, llanto, irritabilidad, ansiedad, culpabilidad, depresión, fatiga y agotamiento, que vienen al encuentro de los referidos por otros estudios .

Esta realidad exige de la enfermera que demuestre no solo las competencias alcanzadas en su formación profesional, sino también requiere que demuestre su capacidad para tomar decisiones asertivas y una interrelación con el usuario y familia basado en una comunicación asertiva, sino también proporcionar una atención integral basada en el cuidado humanizado, manejo y control de sus actitudes y mecanismos para controlar el estrés y aplicar los mecanismos de afronte orientado a mejorar su calidad de vida y la atención que brinda al usuario en emergencia.

## **PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**



- **La dieta:**

Conviene comer sano, evitando las comidas que sobrecargan a nuestro organismo con pesadas digestiones u otras consecuencias negativas a corto, medio o largo plazo (obesidad, colesterol, etc.)

- **Descanso:**

Dormir lo suficiente, en torno a ocho horas, Tomar vacaciones y fines de semana como tiempo de ocio y descanso.

- **Ejercicio físico:**

La práctica moderada de algún deporte o ejercicio físico ayuda a relajarnos, Caminar todos los días al menos treinta minutos, Utilizar las actividades de ejercicio físico para airearnos (naturaleza) y airear nuestros pensamientos charlando relajadamente con familiares o amigos.

- **Organización:**

La organización del tiempo y de nuestras actividades, estableciendo horarios, es fundamental para poder descansar, no estar preocupados, no sufrir continuos sobresaltos, olvidos importantes, etc., No llegar tarde a las citas, contando con los pequeños retrasos habituales para estar a tiempo, saber seleccionar actividades cuando no podemos hacer todo.

- **Solución de problemas y toma de decisiones:**

No dejar pasar los problemas: afrontarlos de una manera más activa o más pasiva, pero decidiendo qué es lo mejor en cada caso, Tomar decisiones siguiendo un proceso lógico: planteamiento del problema, análisis de alternativas (pros y contras), elección de la menos mala.

- **Interpretación de situaciones y problemas:**

El estrés que nos produce un problema o situación depende de las consecuencias que prevemos, pero a veces exageramos las consecuencias negativas si estamos nerviosos (hipervaloramos la

probabilidad de que ocurra algo malo, hacemos un análisis catastrofista de las consecuencias, realizamos una interpretación negativa de una situación ambigua, llevamos a cabo anticipaciones negativas y empezamos a sufrir un problema que no existe, etc.).

- **Atribuciones y autoestima:**

Si hemos hecho bien una cosa, reconocer nuestra propia autoría y felicitarnos por ello (no ha sido la suerte, sino nuestro esfuerzo y nuestra capacidad), pero si algo se ha hecho mal, hay que reconocer que hemos actuado mal en esta ocasión, analizar nuestros errores y corregirlos, sin culpas, sin pensamientos negativos sobre uno mismo ("esta vez lo he hecho mal, debo corregirlo"). Es bueno querernos y tratarnos bien

- **Entrenamiento específico en técnicas de control del estrés:**

Practicar la relajación con cierta asiduidad en los momentos en los que nos encontramos peor, dedicándonos algún tiempo a nosotros mismos, leer algún libro bueno de autoayuda para aprender a pensar bien, eliminando algunos pensamientos erróneos, ideas irracionales, etc. que nos estresan.

## **2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS**

**ESTRÉS LABORAL:** Son las respuestas emitidas por los enfermeros acerca de las sensaciones que experimentan frente a situaciones laborales que le generan sentimientos de conflicto y frustración, manifestado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. El cual fue obtenido mediante el inventario de Malash y valorado en alto, medio y bajo.

**ENFERMEROS:** Profesionales de Salud que realizan labor asistencial en el servicio de Emergencia perteneciente al Hospital Regional



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

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

El presente estudio fue de nivel aplicativo, ya que se originó de la realidad para modificarlo, tipo cuantitativo en razón a que se asignó un valor numérico a la variable de estudio, método descriptivo de corte transversal, ya que nos permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un periodo de tiempo y espacio determinado.

#### **3.2. LUGAR DE ESTUDIO**

El estudio se realizó en el Hospital Regional de Ayacucho ubicado en la Av. Independencia N° 355 del Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho, despliega su funcionamiento para una población que supera 500 mil habitantes y centra su campo de acción en cinco grandes rubros; emergencias, hospitalización, consultorios externos, servicios centrales y de soporte, y atención en estrategias de salud pública. Es centro de referencias de patologías complejas de provincias y distritos de los Departamentos de Huancavelica, Cuzco y Apurímac

#### **3.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población estuvo conformada por los 16 enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

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

Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia

### **3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **3.5.1. Criterios de inclusión:**

- Licenciados de Enfermería de ambos sexos.
- Licenciados de Enfermería contratados y nombrados.
- Licenciados de enfermería que acepten participar en el estudio (consentimiento informado)

#### **3.5.2. Criterios de exclusión**

- Licenciados de enfermería con cargo administrativo.
- Licenciadas de enfermería que realicen pasantías

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach elaborado por Maslach y Jackson, en 1986, en versión española, que tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional.

Entre las dimensiones tenemos; cansancio emocional (9), que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; y consta de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20; despersonalización (5) valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento; consta de los ítems 5, 10, 11, 15, 22 y realización personal (8) que evalúa los sentimientos de

autoeficacia y realización personal en el trabajo y consta de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. (Anexo B)

### **3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION**

Para la implementación del estudio se realizaron previamente los trámites administrativos a través de un oficio dirigido al director del Hospital Regional de Ayacucho, a fin de obtener la autorización respectiva. Posteriormente se llevó a cabo la coordinación respectiva con la oficina de capacitación, docencia e investigación, luego con el Departamento de Emergencias y Cuidados Críticos, y posteriormente con el enfermero jefe del servicio de emergencia a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, considerando de 20 a 30 minutos para la aplicación del instrumento previo consentimiento informado.

Luego de la obtención de los datos, se procedió a procesar la información utilizando el paquete estadístico de Excel 2010 previa elaboración de la Tabla de Códigos (Anexo D) y la Tabla Matriz de Datos (Anexo E).

Los resultados fueron presentados en gráficos y/o tablas estadísticas para realizar el análisis e interpretación de datos considerando el marco teórico.

Para la medición de la variable se utilizó la escala de estanones a fin de determinar el nivel de estrés laboral alto, medio o bajo según sus dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

### **3.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACION**

Para llevar a cabo la implementación del estudio se consideró contar con la respectiva autorización de la institución y el consentimiento informado de los sujetos de estudio, expresándole el carácter de anónimo y confidencialidad de la información que brinde. (Anexo C).

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

Luego de recolectado los datos, estos fueron procesados y presentados en tablas y/o gráficos considerando el marco teórico para su análisis e interpretación. Así tenemos que:

#### **4.1. RESULTADOS**

En cuanto a los datos generales de los enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho, del 100% (16), 44% (7) tienen entre 31 a 40 años, 25% (4) tienen más de 51, 19% (3) tienen entre 41 a 50 años, y 12% (2) tienen entre 20 a 30 años; 75% (14) son de sexo femenino y 25%(2) de sexo masculino; 56%(9) son casados, 25%(4) solteros y 19% (3) son convivientes; 75% (12) tienen experiencia de más de 4 años y 25% (2) de 1 a 3 años; 62% (10) son nombrados y 38% (6) contratados, 94%(15) son asistenciales y 6%(1) tienen jefatura (Anexo E).

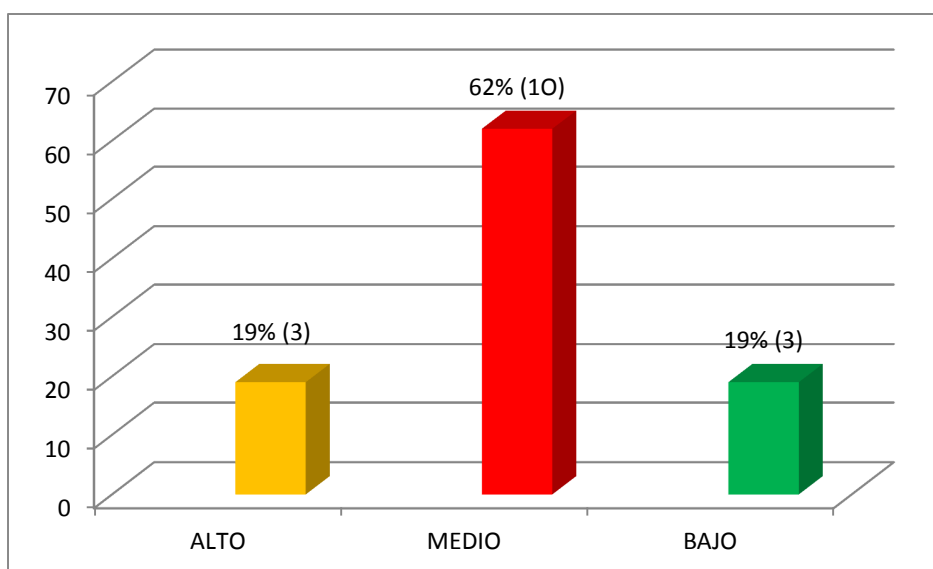
Por lo que se puede evidenciar que la mayoría de los enfermeros tienen entre 31 a 40 años, son de sexo femenino, casados, tienen más de 4 años de experiencia y son nombrados.

Respecto al Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho del 100% (16), 62% (10) tienen medio, 19% (03) bajo y 19% (03) alto. (Gráfico N° 1 - Anexo H). Los aspectos referidos a nivel de estrés medio está dado por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, bajo por que creen que no



## GRAFICO N° 1

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. AYACUCHO - PERU 2013



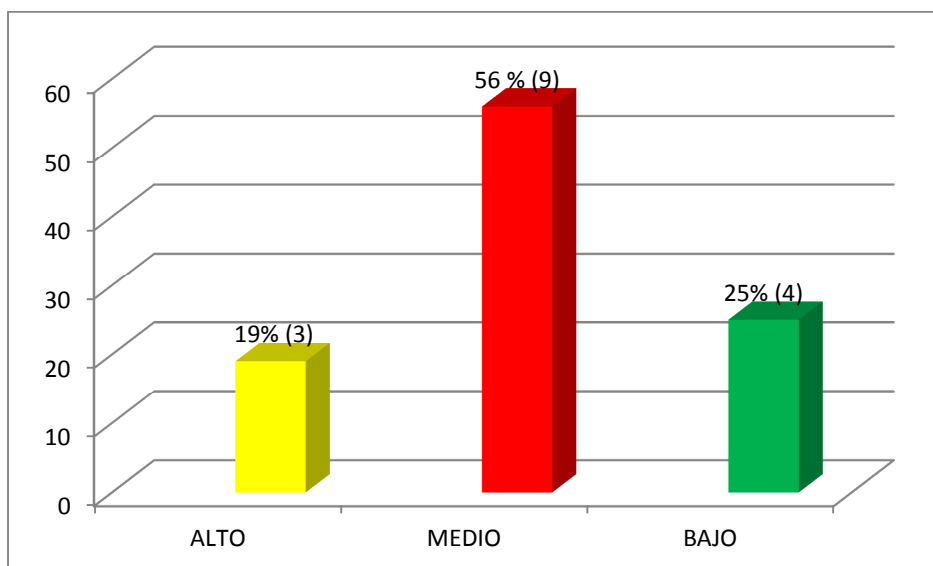
Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho, 2013.

tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado. (Anexo I, J, K, L).

Acerca del nivel de estrés laboral en enfermeras en la dimensión agotamiento emocional del 100% (16), 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto (Grafico N° 2, Anexo I). Los aspectos referidos a medio está dado por el 50%(08) se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, bajo ya que 100%(16) no se sienten frustrados con su trabajo; 69% (11) refiere que trabajar directamente con las personas no le cansa, y alto

## GRAFICO N° 2

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS SEGÚN DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. AYACUCHO - PERU 2013



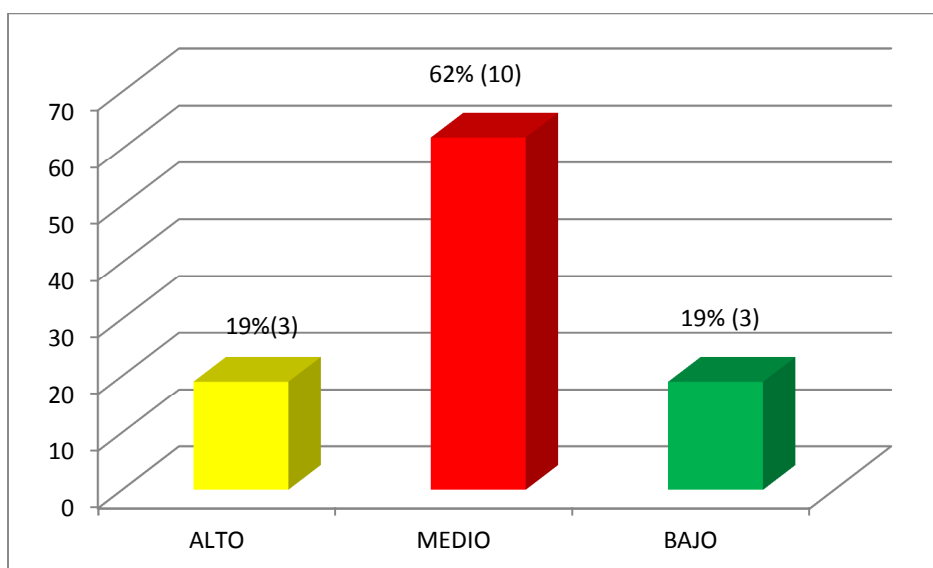
Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho, 2013.

porque el 6% (1) le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente. (Anexo J).

Sobre el nivel de estrés laboral en enfermeras según dimensión despersonalización en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho del 100% (16), 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto. (Grafico N° 3, Anexo I). Los ítems referidos a medio, 38% (6) se sienten que se han vuelto más dura (o) con los personas, lo bajo

### GRAFICO N° 3

#### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS SEGÚN DIMENSION DESPERSONALIZACION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. AYACUCHO - PERU 2013



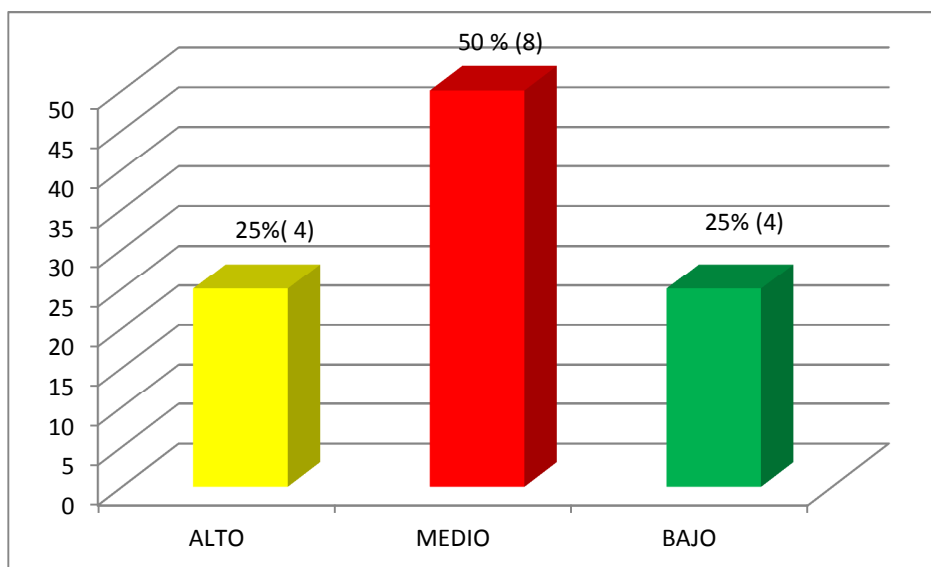
Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho, 2013.

100%(16) porque no tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, y sienten que realmente les preocupa lo que les ocurra a sus pacientes; y lo alto porque 6%(01) les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente (Anexo K).

En cuanto al nivel de estrés laboral en enfermeras según dimensión realización personal en el servicio de emergencia del Hospital Regional de

#### GRAFICO N° 4

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS SEGÚN DIMENSION REALIZACION PERSONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. AYACUCHO - PERU 2013



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho, 2013.

Ayacucho del 100% (16) enfermeros 50% (08) es medio, 25% (04) bajo y 25% (4) alto (Anexo I). Los aspectos que están referido a alto está dado porque 87%(14) pueden entablar relaciones interpersonales fácilmente con los pacientes y se sienten con mucha energía al realizar su trabajo, 81% (13) refieren sentirse estimulados después de trabajar con los pacientes, y bajo porque 44% (7) siente que en su trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada. (Anexo L).

## **4.2. DISCUSION**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Es decir, ante determinada demanda del ambiente, el organismo realiza un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda. Si esta respuesta resulta exagerada o insuficiente, la energía producida no se descarga, y esto causa somatizaciones y trastornos psicológicos.

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

El estrés de origen laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuándo las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarla.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere, al estrés laboral como una enfermedad peligrosa. "Una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, resiente la productividad al afectar la salud física y emocional de los trabajadores".

Se deberán considerar los agentes estresores extra organizacionales tales como: factores políticos, sociales, económicos, etc., como así también los que se encuentran vinculados a la organización. Dentro de estos últimos pueden mencionarse; factores vinculados al ambiente: ambiente físico de

trabajo inadecuado, factores individuales, sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, discrepancia con las metas de la carrera laboral, etc.; factores grupales: conflictos adentro del grupo de trabajo, falta de apoyo de los compañeros, entre otros; factores organizacionales; siendo el clima organizacional general (tenso, autoritario, no cordial) uno de los aspectos que puede ser fuente de estrés. Por último, deberán considerarse los factores eminentemente individuales vinculados a las estrategias de afrontamiento de cada quien, a la autopercepción de las propias capacidades y a la red social que posee cada sujeto, solo por mencionar algunos.

Las personas que se encuentran sometidas a estrés tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal en las empresas. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes, pero también cuando no tienen empleo, o se angustian pensando que pueden llegar a ser un desocupado más.

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona como respuesta ante el estrés laboral crónico; es el agotamiento, el desgaste físico y emocional que resulta de la exposición permanente a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo, aparece fundamentalmente en personas que tienen profesiones de ayuda que implican contacto directo y continuo con personas que sufren, donde el profesional se involucra emocionalmente.

El burnout ha sido definido de diversas formas, siendo la definición más aceptada la que ofrece Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Así mismo crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente al personal de salud cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo, cuando atiende a pacientes en áreas críticas y cuando la remuneración económica es inadecuada. El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

El profesional de enfermería que labora en la emergencia está sometido en líneas generales a factores estresores, como escasez del personal que supone una carga laboral, trabajo en turnos rotativos y la consecuente alteración del ritmo de trabajo con usuarios problemáticos, tiene características importantes por el tipo de paciente que atiende constantemente, por el esfuerzo mental y físico que realiza, el trato con la gente; la carga de trabajo y las diversas situaciones difíciles que enfrenta diariamente ante su exposición con el sufrimiento humano y la muerte.

Esta realidad exige de la enfermera que demuestre no solo las competencias alcanzadas en su formación profesional, sino también requiere que demuestre su capacidad para tomar decisiones asertivas y una interrelación con el usuario y familia basado en una comunicación asertiva, sino también proporcionar una atención integral basada en el cuidado humanizado, manejo y control de sus actitudes y mecanismos para controlar el estrés y aplicar los mecanismos de afronte orientado a mejorar su calidad de vida y la atención que brinda al usuario en emergencia.

Al respecto Mercado (2006) concluyo que del 100% de las enfermeras asistenciales, 56.5% presentan un nivel de estrés medio; 24.2% nivel bajo y 19.4% nivel de estrés alto. Dávalos (2005) concluyo que el 60,42% de enfermeras tiene un nivel medio de estrés laboral, 20,83% un nivel bajo y 18,75% un nivel alto, la mayoría de enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional 52,08% y despersonalización 68,75% a diferencia de la dimensión realización personal que presentan un nivel de estrés laboral bajo 89,58%. Asimismo Ayala (2011) encontró que el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú del 100% (93), 13% (12) tiene estrés laboral alto, 68% (63) medio y 19% (18) bajo; es decir que la mayoría del personal de enfermería de los servicios críticos es medio a alto. Barrios (2010) concluye que la mayoría de enfermeras tienen estrés laboral de medio a alto referido a que se sienten cansadas cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarse a una nueva jornada de trabajo, son más insensibles con los pacientes, sienten que están realizando un trabajo



demasiado duro, les preocupa que el trabajo las esté endureciendo emocionalmente.

Por los datos obtenidos en el estudio se puede concluir que el nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho el mayor porcentaje es medio referido a que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo y se han vuelto más dura(o) con los pacientes, lo alto porque se sienten con muchas energías al realizar su trabajo y creen que trabajan demasiado; y lo bajo por que creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y no se sienten frustrados con su trabajo, lo cual le puede conllevar a un deterioro y/o alteración en la interacción con su entorno social, familiar y laboral repercutiendo en el cuidado al usuario y en la organización disminución de la satisfacción laboral, ausentismo laboral; así como a nivel personal cambios comportamentales, en su estado de ánimo, afectando su estado biopsicosocial y espiritual de la enfermera y por consiguiente en la calidad de atención de enfermería al usuario.

El agotamiento emocional se caracteriza por la ausencia o falta de energía entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas, a estos sentimientos pueden sumarle frustración y tensión en los trabajadores que se dan cuenta que ya no tienen condiciones de gastar más energía. Los profesionales de enfermería con agotamiento personal pueden presentar un menor control afectivo porque no tienen mecanismos de afrontamiento, evidenciándose en un mayor desgaste a nivel físico, emocional y conductual existiendo una incapacidad de escuchar y atender las necesidades del paciente.

Ayala (2011) concluye que el Síndrome de Bournout en las enfermeras según la dimensión agotamiento emocional 55% (30) es medio, 19% (10) alto y 26% (14) bajo; es decir la mayoría expresa que el nivel de estrés es de medio a alto, ya que se sienten cansadas al final de la jornada de trabajo y no les importa lo que les ocurra a los pacientes, creen que trabajan demasiado y trabajar con los pacientes todo el día implica un gran esfuerzo y les produce estrés. Del mismo modo Barrios (2010), concluye que el agotamiento emocional en el H.A.S.S, 65.1% (28) tienen nivel de estrés medio, 18.6% (8) alto y 16.3%(7) bajo; mientras que en el H.N.H.U, 45.2% (14) tienen nivel de estrés medio, 35.5% (11) bajo y 19.3% (6) alto; es decir la mayoría manifiesta que el nivel de estrés en la dimensión agotamiento emocional es de medio a alto referido a que expresan que se sienten cansadas cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarse a una nueva jornada de trabajo, son insensibles, sienten que trabajan duro y les preocupa que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente.

Por lo expuesto podemos evidenciar por los resultados del estudio similares hallazgos en el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras ya que la mayoría expresan que es de medio a alto ya que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente, seguido de un mínimo porcentaje significativo de bajo ya que no se sienten frustrados con su trabajo y trabajar directamente con las personas no le cansa; lo cual le predispone a que los profesionales de enfermería presenten conductas de riesgo psicológicas y físicas toda vez que enfrentan una variedad de responsabilidades atribuidas a su trabajo que demandan exigencias para un cuidado de calidad en la ejecución de las

tareas más calificadas y la adquisición de nuevas competencias profesionales.

La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. Se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. Los trabajadores pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado psíquico en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

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

Ayala (2011) concluye que el Síndrome de Burnout según despersonalización en las enfermeras del 100%. (54), 59% (32) tiene medio, 15% (8) alto y 26% (14) bajo. Los aspectos referidos a medio está dado porque no les preocupa lo que le ocurra a los pacientes, creen que están trabajando demasiado y trabajar todo el día con el paciente implica un gran esfuerzo y les produce estrés. Cori (2010) concluye que en la dimensión despersonalización, muestra que de un total de 28 enfermeras 15 (53.57%) presentan un nivel de estrés laboral medio, 8 enfermeras (28.57%) nivel de estrés laboral alto y 5 enfermeras (17,86%) tienen nivel

de estrés laboral leve. Dávalos (2005), concluyó, que en la dimensión despersonalización, 68.75%(33) presentaron nivel de estrés medio, 18.75%(9) nivel alto y 12.5%(6) nivel bajo.

Por los datos obtenidos en el estudio se puede concluir que el nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho en la dimensión despersonalización, en su mayoría es de medio a bajo, referido porque sienten que se han vuelto más dura (o) con los personas y le parece que los pacientes les culpan por sus problemas, que no tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, y sienten realmente lo que les ocurra a los pacientes; lo cual podría repercutir negativamente en la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente que acude a servicio de emergencia, volviéndose más deshumanizado, con recriminaciones y niveles de compromiso organizacional más bajo, así como interferencia en la relación con sus compañeros de trabajo, familia y trato con el paciente.

La realización personal está dada por la sensación que experimenta el profesional de enfermería acerca de las posibilidades de logros en el trabajo unido a sentimientos de fracaso y autoestima afectando la habilidad en la realización del trabajo y a la realización con las personas a las que se atienden.

La realización personal se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción.

En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje.

Al respecto Barrios (2010) concluye en la dimensión realización personal, que 86% (37) tienen nivel de estrés medio, 4.7% (2) alto y 9.3% (4) bajo. Coris (2010) concluye que en la realización personal, de una muestra total de 28 enfermeras 18 (64.39%) presentan un nivel de estrés laboral medio, 5 enfermeras (17.86%) nivel de estrés laboral alto y 6 enfermeras (17.86%) tienen nivel de estrés laboral leve.

Por lo expuesto se puede concluir que el nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho en la dimensión realización personal, la mayoría es de medio a alto referido a que sienten que en su trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada, pueden entablar relaciones interpersonales fácilmente con los pacientes, se sienten con mucha energía al realizar su trabajo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, y pueden crear fácilmente una atmósfera relajada lo cual influye positivamente en cuanto al desarrollo de la autoestima, satisfacción laboral, mayor compromiso profesional, sin embargo al trabajar en el área de emergencia tiene una mayor exigencia, porque tiene que actualizarse constantemente en nuevas tecnologías, debido a la complejidad de su labor, repercutiendo en su desempeño profesional y en el cuidado al paciente.

Esta realidad exige que la enfermera demuestre no solo las competencias alcanzadas en su formación profesional, sino también requiere que demuestre su capacidad para tomar decisiones asertivas y una

interrelación con el usuario y familia basado en una comunicación asertiva, que coadyuve en una atención integral basada en el cuidado humanizado, manejo y control de sus actitudes, mecanismos para controlar el estrés y aplicar los mecanismos de afronte orientado a mejorar su calidad de vida y la atención que brinda al usuario en emergencia.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Las conclusiones derivadas del estudio a continuación se presentan:

- El nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho en su mayoría es medio, porque se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, sienten que se han vuelto más dura(o) con los pacientes y bajo porque no se sienten frustrados con su trabajo, y alto porque se sienten con muchas energías al realizar su trabajo.
- En cuanto al nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho según dimensión agotamiento emocional es de medio a bajo, referida a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, emocionalmente se sienten agotados por su trabajo y que trabajar todo el día con pacientes implica un gran esfuerzo, no se sienten frustrados con su trabajo, refieren que trabajar directamente con personas no les cansa y no se sienten acabados.
- Acerca del nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho según dimensión despersonalización la mayoría es de medio a bajo, referido a que sienten que se han vuelto más dura (o) con los personas, parece que los pacientes les culpan por sus problemas; seguido de un

mínimo porcentaje de enfermeras que expresan que es bajo porque no tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales y sienten realmente lo que les ocurra a los pacientes.

- En cuanto al nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho según dimensión realización personal, la mayoría es de medio a alto referido a que sienten que en su trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada, pueden entablar relaciones interpersonales fácilmente con los pacientes, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes y pueden crear fácilmente una atmosfera relajada.

## **5.2. LIMITACIONES**

Los resultados y las conclusiones solo son válidos para los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

## **5.3. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones derivadas del estudio están dadas por:

- Que los directivos de la institución, la Oficina de Docencia e Investigación y el Departamento de Enfermería; elaboren estrategias para fortalecer los mecanismos de afronte del personal de enfermería frente al estrés laboral y/o enfermedades ocupacionales.



- Realizar estudios de investigación de diseño comparativo sobre el nivel de estrés laboral en los distintos servicios del Hospital Regional de Ayacucho.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Ferrer R, Burnout o síndrome de desgaste profesional. Revista de medicina clínica; 2002.
- (2) Gomero R. El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los Hospitales de la Empresa Minera de Southern Perú Cooper Corporation: Estudio Piloto. Rev Med Hered 2005;
- (3) Slipak, O. Estrés laboral. España. 1996 Rev Alcmeon. [Serie en línea] Disponible en: [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
- (4) Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. citado el 20 de julio del 2014 <http://www.medigraphic.com/enfermerianeurologica>
- (5) Barrios, L. “Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz y Páez”, – Edo Bolivar. ciudad Bolívar. 2010
- (6) Del Río Moro, Perezagua Garcia Vidal “El síndrome de Burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen Toledo” España 2003.
- (7) Arcila, D. Cervantes, M. Contreras, C. “Estrés laboral de las enfermeras, área de emergencia del Centro Médico Dr. Rafael Guerra Méndez”. Valencia, Estado Carabobo. [Tesis de pregrado]. Universidad de Carabobo. Valencia. 1999.

- (8) Calsina Díaz, Yrma Rénida “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo — Puno. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico] Lima, 2011.
- (9) Ayala Cárdenas, Elizabeth “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. [Trabajo de investigación para optar el título de Enfermera Intensivista] Lima, 2011.
- (10) Barrios Sotelo, Blanca “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en el área de emergencias adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – Es Salud y del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Minsa. [Trabajo de investigación para optar el título de Enfermera Especialista en Emergencia] Lima, 2010.
- (11) Coris Caceres, Ross Marely Dajhana. “Nivel de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Es Salud de Huancavelica. [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico] Lima – Perú. UNMSM. 2010.
- (12) Villegas Pariona Sonia. “Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue [Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Emergencia y Desastres]. Lima – Perú. UNMSM. 2008.

- (13) Dávalos Pérez, Hilda. "Nivel de estrés laboral en la enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias " José Casimiro Ulloa ". [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería ] Lima – Perú. UNMSM. 2004.
- (14) Durand Barreto Juana y Colb; "Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana" En Anales de la Facultad de Medicina 2003.
- (15) Buendía J. "Estrés Laboral y Salud". Madrid-España: Biblioteca, S. L., Madrid, España:1998.
- (16) Juárez A. Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México: 2004
- (17) Melgosa J. Sin Estrés España Editorial SAFELIZ, S.L.1999.
- (19) Peiró JM, Salvador A. Desencadenantes del estrés laboral. España. Editorial UDEMA S. A.1992
- (20) Definición del estrés por parte de la OMS (1994). Disponible en PDF;  
[http://canalteleoperador.net/control/ftp/archivos\\_ftp/OMS%20%20estres%20def.pdf?PHPSESSID=99ca20f0b4ed14b22941a4f590ba08bb](http://canalteleoperador.net/control/ftp/archivos_ftp/OMS%20%20estres%20def.pdf?PHPSESSID=99ca20f0b4ed14b22941a4f590ba08bb) [Consultado el 20/03/2013

- (21) Marsili, M Algunos tips para reducir el estrés. Cómo contrarrestar los efectos nocivos de la tensión diaria; (2009). <http://www.suite101.net/content/algunos-tips-para-reducir-el-estres-a3125> [Consultada el 20/03/2013]
- (22) Gil-Monte R, Peiró R. Síntesis de Burnout. España. Edit. Novartis. 1997.
- (23) Gomez, S. y Otros. (1998). Estrés en la Enfermería: El Cuidado del Cuidador. Ed. Díaz de Santo, S.A. Pág. 88. España. Disponible en: <http://españa.net/docs/garantía.doc>.
- (24) Junta de Castilla L, Guía del estrés laboral. 2008 Disponible en internet en PDF; [http://castillayleon.fspugt.es/uploads/documentos/documentos\\_documentos\\_guia\\_estres\\_65fb95b6b\\_359d5203.pdf](http://castillayleon.fspugt.es/uploads/documentos/documentos_documentos_guia_estres_65fb95b6b_359d5203.pdf), pág. 7 [Consultado el 20/03/2011]
- (25) Jáuregui Pérez M. “El valor de la educación para la salud”. Una experiencia de capacitación realizada en España dirigida a profesionales de enfermería sobre el estrés laboral. Diciembre 2002  
<http://www.salvador.edu.ar/publicaciones/pyp/12/ua1-9pub03-12-06.ht>

- (26) Carrasco O, Cartilla específica. Estrés laboral. Chile. Dirección del trabajo. (2001). Disponible en internet en PDF; [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf) [Consultado el 20/03/2011]
- (27) Definición del estrés por parte de la OMS (1994). Disponible en PDF; [http://canalteleoperador.net/control/ftp/archivos\\_ftp/OMS%20%20e%20stres%20def.pdf?PHPSESSID=99ca20f0b4ed14b22941a4f590ba08bb](http://canalteleoperador.net/control/ftp/archivos_ftp/OMS%20%20e%20stres%20def.pdf?PHPSESSID=99ca20f0b4ed14b22941a4f590ba08bb) [Consultado el 20/03/2011]
- (28) Stephen, R. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. Décima edición. Pearson Educación, México, (2004).
- (29) Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores N° 3. Disponible en internet en PDF; [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf), pág. 8 [Consultado el 20/03/2011]
- (30) Gutiérrez, F. (2001). Situación Laboral del Profesional de Enfermería. Disponible en: <http://www.tone.cidea.co/revista/sep2001/sit.laboral1.htm>

- (31) Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores N° 3. Disponible en internet en PDF; [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf), pág. 8
- (32) Arias N. "Como combatir el Estrés" Triden Reference. Publishing. USA 2005
- (33) Barbara T. "Modelos conceptuales: Grandes Teorías." Mc GRW-Hill.1997
- (34) Estrés Laboral, Citado el 08 de diciembre del 2013. [http://www.caballano.com/estres\\_laboral.htm](http://www.caballano.com/estres_laboral.htm)
- (35) Stora J, 1991 ¿Qué sè Acerca del Estrés? Publicaciones Cruz. Edic. Mexico.DF
- (36) Cruz Marín, C. Vargas Fernandez, L. Estrés, entenderlo es manejarlo (2da. Edición). (1998). Santiago, Chile. Ediciones Universidad Católica de Chile. [ Links ]
- (37) Buscador Google: Técnica de Manejo de Estrés: [www.contusalud.Com/website/folder/sepa-tratamientos stress.htm](http://www.contusalud.Com/website/folder/sepa-tratamientos_stress.htm).
- (38) LLor, B. Abad, M.. (1995). Ciencias psicosociales aplicadas a la salud. Madrid. McGraw-hill-Interamericana de España. [ Links ]

- (39) Mercado Torres, G. (2006). Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Dos de Mayo. Facultad de Medicina Humana. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Disponible en internet en PDF; [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/mercado\\_tg/pdf/mercado\\_tg-TH.2.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/mercado_tg/pdf/mercado_tg-TH.2.pdf) [Consultado el 07/03/2011]
- (40) Qué es el karoshi; <http://www.saberia.com/2010/03/que-es-el-karoshi/> [Consultado el 02/04/2011]
- (41) Buscador Google <http://www.sindromeburnout-trabajo38/maestro2.htm>
- (42) Stavroula Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox. La organización del trabajo y el estrés. [citado octubre del 2013] Citado en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/).
- (43) Gren J, Enfermería En La Unidad De Urgencias. Guía para la atención integral del paciente México DF Editorial Limusa S.A. 1991 1996; 4-6
- (44) Feldman L. Calidad del Rol y Salud de la Mujer Venezolana. Tesis Doctoral. Universidad Simón Bolívar. 2000



## BIBLIOGRAFIA

Arcila, D. Cervantes, M. Contreras, C. “Estrés laboral de las enfermeras, área de emergencia del Centro Médico Dr. Rafael Guerra Méndez”. Valencia, Estado Carabobo. [Tesis de pregrado]. Universidad de Carabobo. Valencia. 1999.

Ayala Cárdenas, Elizabeth “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. [Trabajo de investigación para optar el título de Enfermera Intensivista] Lima, 2011.

Barrios Sotelo, Blanca “Nivel de estrés laboral de las enfermeras en el área de emergencias adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – Es Salud y del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Minsa. [Trabajo de investigación para optar el título de Enfermera Especialista en Emergencia] Lima, 2010.

Calsina Díaz, Yrma Rénida “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo — Puno. [Trabajo de investigación para optar el título de Enfermera especialista en centro quirúrgico] Lima, 2011.

Coris Caceres, Ross Marely Dajhana. “Nivel de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Es Salud de Huancavelica. [Trabajo de investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico] Lima, 2010.

Davalos Pérez, Hilda Yessica. “Nivel de estrés laboral en la enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “ José Casimiro Ulloa “. [Trabajo de investigación para optar el título de Enfermera Especialista en Emergencia] Callao 2004.

Del Río Moro, Perezagua Garcia, Vidal “El síndrome de Burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen Toledo” España 2003.

Durand Barreto Juana y Colb; “Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana” En Anales de la Facultad de Medicina 2003.

Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. citado el 20 de julio del 2014 <http://www.medigraphic.com/enfermerianeurologica>

Mercado Torres, G. (2006). Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Dos de Mayo. Facultad de Medicina Humana. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Disponible en internet en PDF; [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/mercado\\_tg/pdf/mercado\\_tg-TH.2.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/mercado_tg/pdf/mercado_tg-TH.2.pdf) [Consultado el 07/03/2011]

Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores N° 3. Disponible en internet en PDF; [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf), pág. 8

Villegas Pariona Sonia. "Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue [Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Emergencia y Desastres]. Lima – Perú. UNMSM. 2008.

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO</b>		<b>Pág.</b>
A.	Operacionalización de la Variable	I
B.	Instrumento	III
C.	Consentimiento informado	X
D.	Tabla de códigos	XI
E.	Tabla matriz	XIV
F.	Medición de la variable	XVIII
G.	Datos generales	XIX
H.	Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.	XXI
I.	Nivel de estrés laboral en enfermeras según dimensiones en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.	XXII
J.	Nivel de estrés laboral en enfermeros según agotamiento emocional por items en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.	XXIII
K.	Nivel de estrés laboral en enfermeras según	XXIV

despersonalización por ítems en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.

- L. Nivel de estrés laboral en enfermeros según realización personal por ítems en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho 2013.

## ANEXO A

### OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Nivel de estrés laboral en las enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Miguel Angel Mariscal Llerena.	Relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por que como amenazante, que desbordan sus recursos debido a la presencia de demandas de taras, roles interpersonales y físico y pone en peligro su bienestar.	<p>Agotamiento emocional. (9)</p> <p>Despersonalización. (5)</p> <p>Baja realización personal. (8)</p>	<p>Agotamiento por el trabajo Cansado al final de jornada Fatigado al levantarse Se esfuerza trabajar c/gente Se siente quemado x trabajo Frustrado en el trabajo Trabaja demasiado. Trabajo c/persona produce stress Me siento acabado</p> <p>Trato impersonal a pacientes Insensible con la gente Preocupa que el trabajo me endurezca emocionalmente No me preocupa las personas a las que doy servicios Los pacientes me culpan por algunos de sus problemas</p> <p>Comprendo a los pacientes / cliente Trato eficaz problemas de personas. Influyó +en la vida de los demás Me siento muy activo Crear atmósfera relajada Estimulado de trabajar con personas Conseguido cosas útiles en mi profesión Trato los problemas emocionales con mucha calma</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>	Son las respuestas expresadas por las enfermeras acerca de las reacciones físicas y psicoemocionales que se produce en el servicio de emergencia en el aspecto cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El cual fue obtenido a través del inventario de Maslach y valorado en alto, medio y bajo.

## ANEXO B

### INSTRUMENTO – ESCALA DE MASLACH

#### PRESENTACION

Estimado (a) Lic. :

Buenas Tardes, soy la Lic. Liliana Cristina Curiñaupa Guzmán, estudiante de la segunda especialidad en enfermería en Emergencias y Desastres y en coordinación con la Institución de Salud, estoy realizando una investigación, cuyo objetivo es Determinar el Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras en el Servicio de Emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho. Con el fin de recolectar información y a partir de los datos proponer estrategias para mejorar la capacidad de afronte al estrés.

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

#### I.- DATOS GENERALES

1.- Edad.....

2.- Sexo:

2.1 Masculino ( ) 2.2 Femenino ( )

3.- Estado Civil.....

4.- Años de Experiencia Profesional:.....

5.- Situación Laboral:

a) Nombrado ( ) b) Contratado ( )

a) Fijo ( ) b) Rotativo ( )



## II.- INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de enunciados que reflejan situaciones en las que Ud. se desempeña en el Servicio de Emergencia, cada enunciado tiene 7 opciones, en relación a la frecuencia con que se presenta, marcar con una aspa, en la frecuencia que considere conveniente.

Nº	ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	ESCALA	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.							
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado.							
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos. Impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he vuelto más duro con las personas.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté 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 con las personas me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al 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 por sus problemas.							

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## **ANEXO C**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación titulada "Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho. El mismo que es realizado por la Lic. Liliana Cristina Curiñaupa Guzmán egresado de la Segunda Especialidad en Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

He sido informado (a) del propósito del mismo, así como de los objetivos, teniendo la confianza plena de que por la información que se vierta en el instrumento será solo muy exclusiva para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

## ANEXO D

### TABLA DE CODIGOS

#### A: DATOS GENERALES:

ITEMS	CODIGO
EDAD	
20 A 30	1
31 A 40	2
41 A 50	3
51 A MAS	4
SEXO	
Femenino	1
Masculino	2
ESTADO CIVIL	
Soltera	1
Casada	2
Conviviente	3
AÑOS DE EXPERIENCIA	
1 a 3 años	1
4 a más	2
SITUACION LABORAL	
NOMBRADO	1
CONTRATADO	2
TURNO	

**B. DATOS ESPECIFICOS:**

ENUNCIADOS	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6

## ANEXO E

### MATRIZ GENERAL DE DATOS

E	AGOTAMIENTO EMOCIONAL										DESPERSONALIZACION					REALIZACION PERSONAL					TOTAL					
	1	2	3	6	8	13	14	16	20		5	10	11	15	22		4	7	9	12		17	18	19	21	
1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	6	0	1	1	2	0	4	6	5	6	6	6	6	6	2	39	49
2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	0	1	4	1	1	1	6	6	1	5	5	26	32
3	1	1	0	1	1	0	6	3	6	19	0	1	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	1	43	63
4	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	48	52
5	5	4	5	3	5	1	3	2	3	31	1	6	6	0	2	15	6	5	3	2	2	4	6	1	29	75
6	2	3	0	0	0	0	1	0	1	7	0	3	3	1	0	7	6	6	6	6	6	6	6	6	48	62
7	1	2	0	0	0	0	6	0	0	9	0	0	0	0	0	0	6	5	6	6	6	5	5	3	42	51
8	1	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	0	1	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	52
9	3	3	0	3	3	0	1	2	0	15	0	2	1	1	0	4	5	6	5	6	5	5	3	3	38	57

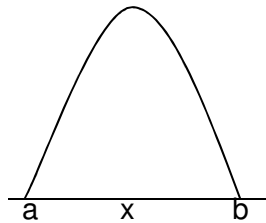


## ANEXO F

### MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Para establecer los intervalos de se aplicó la Escala de Estanones en la Curva de Gauss.

#### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL GENERAL:



Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s_t^2} = 10.46$

Promedio :  $X = \frac{\sum x}{n} = 52.31$

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

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

Alto : 61 - 132 puntos

Medio : 44 - 60 puntos.

Bajo : 0 - 43 puntos.



### **DIMENSION AGOTAMIENTO PERSONAL:**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 8.25$

Promedio: 
$$X = \frac{\sum x}{n} = 11.12$$

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

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

Alto : 18 - 54 puntos.

Medio : 5 - 17 puntos.

Bajo : 0 - 4 puntos.

### **DIMENSION DESPERSONALIZACION:**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 3.93$

Promedio: 
$$X = \frac{\sum x}{n} = 3.87$$

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

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

Alto : 7 - 30 puntos.

Medio : 1 - 6 puntos.

Bajo : 0 puntos.

**DIMENSION REALIZACION PERSONAL:**

Desviación Estándar:  $S = \sqrt{s^2_t} = 7.39$

Promedio:  $X = \frac{\sum x}{n} = 37.12$

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

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

Alto : 43- 48 puntos.

Medio : 31 - 42 puntos.

Bajo : 0 – 30 puntos.

## ANEXO G

### DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. AYACUCHO - PERU 2013

DATOS	ENFERMERAS(OS)	
	Nº	%
<b>EDAD</b>		
20 A 30	02	12%
31 A 40	07	44%
41 A 50	3	19%
51 A MAS	4	25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>SEXO</b>		
Femenino	14	88%
Masculino	02	12%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltera	4	25
Casada	9	56
conviviente	3	19
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>TIEMPO DE SERVICIO INSTITUCION</b>		
1 a 3 años	04	25%
4 a mas	12	75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

<b>TIEMPO QUE LABORA EN EL SERVICIO</b>		
1 a 3 años	4	25%
4 a mas	12	75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>CARGO QUE DESEMPEÑA</b>		
ASISTENCIAL	15	94%
JEFATURA	01	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>SITUACION LABORAL</b>		
NOMBRADO	10	62%
CONTRATADO	06	38%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho, 2013.

**ANEXO H**  
**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE**  
**EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO.**  
**AYACUCHO – PERU**  
**2013**

<b>NIVEL</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
ALTO	03	19%
MEDIO	10	62%
BAJO	03	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho, 2013.*

## ANEXO I

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO AYACUCHO - PERU

2013

DIMENSION	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Agotamiento Emocional	03	19	09	56	04	25	16	100%
Despersonalización	03	19	10	62	03	19	16	100%
Realización personal	04	25	08	50	04	25	16	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho, 2013.*

## ANEXO J

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS SEGÚN DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR ITEMS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO AYACUCHO – PERU

2013

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Me siento emocionalmente cansada (o) por mi trabajo.	09	56	6	38%	1	6%	16	100%
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	8	50	8	50%			16	100%
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	10	62%	4	25%	2	13%	16	100%
6. Trabajar todo el día con pacientes implica un gran esfuerzo de mi parte.	10	62%	6	38%			16	100%
8 siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.	11	69%	4	25%	1	6%	16	100%
13 Me siento frustrado con mi trabajo.	16	100%					16	100%
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	11	69%	2	12%	3	19%	16	100%
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	11	69%	5	31%	0		16	100%
20. Me siento como si estuviera al limita d mis posibilidades	11	69%	3	19%	2	12%	16	100%

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho. 2013

## ANEXO K

### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS SEGÚN DIMENSION

**DESPERSONALIZACION POR ITEMS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO  
AYACUCHO – PERU**

**2013**

DESPERSONALIZACION	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	16	100%	0	0	0		16	100%
10. Siento que me he vuelto más dura (o) con las personas.	9	56%	6	38%	1	6%	16	100%
11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	13	81%	2	13%	1	6%	16	100%
15. Siento que realmente No me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	16	100%	0	0	0	0	16	100%
22. Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas.	12	75%	3	19%	1	6%	16	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho. 2013*

**ANEXO L**



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS SEGÚN DIMENSION  
REALIZACION PERSONAL POR ITEMS EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO  
AYACUCHO – PERU**

2013

REALIZACION PERSONAL	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
4 Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.	2	13%	0		14	87%	16	100%
7 Siento que Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	2	12%	3	19%	11	69%	16	100%
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	2	13%	4	25%	10	62%	16	100%
12 Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	0		2	13%	14	87%	16	100%
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	1	6%	2	13%	13	81%	16	100%
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.	1	6%	2	13%	13	81%	16	100%
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi trabajo	1	6%	4	25%	11	69%	16	100%
21. siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	7	44%	4	25%	5	31%	16	100%

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras en el Servicio de Emergencia- Hospital Regional de Ayacucho, 2013.*