



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**TRABAJO ACADÉMICO**

**NIVEL DE ESTRES LABORAL EN LOS ENFERMEROS DE LOS  
SERVICIOS DE: EMERGENCIA, TRAUMA SCHOK Y UCI DEL  
HOSPITAL “VICTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, EN EL  
TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2015.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE:**

**EMERGENCIAS Y DESATRES**

**PRESENTADO POR:**

**LIC. LOURDES EPIFANIA MEDINA SAN MARTIN**

**CHINCHA-ICA-PERU, 2015**

A mi hermana Soraya Medina  
San Martín por todo su  
Cariño y apoyo constante.

Al personal de Enfermería del Hospital Apoyo:  
“Víctor Ramos Guardia Huaraz”, especialmente  
a aquellas que me apoyaron y alentaron para la  
realización del presente estudio.

Una mención especial a la  
Licenciada Janeth Vera Guzmán  
Por el aliento y apoyo constante.

## INDICE

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

- 1.1.1 Identificación del problema.
- 1.1.2 Descripción del problema.

#### **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- 1.2.1 Delimitación Espacial
- 1.2.2 Delimitación Social
- 1.2.3 Delimitación Temporal
- 1.2.4 Delimitación Conceptual

#### **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

- 1.3.1 Problema Principal

#### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

- 1.4.1 Objetivo General o Principal
- 1.4.2 Objetivos Específicos

#### **1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

- 1.5.1 Justificación
- 1.5.2 Importancia
- 1.5.3 Limitaciones

### **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

- 2.1 Antecedentes del Problema
- 2.2 Bases Teóricas
- 2.3 Definición de Términos Básicos

### **CAPÍTULO III: VARIABLES**

- 3.1 Variable (Definición Conceptual y Operacional)

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

- 4.1 Tipo y Nivel de Investigación
  - 4.1.1 Tipo de Investigación
  - 4.1.2 Nivel de Investigación
- 4.2 Método y Diseño de la Investigación
  - 4.2.1 Método de la Investigación
  - 4.2.2 Diseño de la Investigación
- 4.3 Población y Muestra de la Investigación
  - 4.3.1 Población
  - 4.3.2 Muestra
- 4.4 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Información.
  - 4.4.1 Técnicas
  - 4.4.2 Instrumentos
  - 4.4.3 Fuentes

## **CAPÍTULO V: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

- 5.1 Recursos (Humanos, Materiales)
- 5.2 Presupuesto
- 5.3 Cronograma de Actividades
- 5.4 Referencias Bibliográficas

## **ANEXOS**

- 1. Matriz de Consistencia
- 2. Instrumentos: Encuestas-Cuestionarios-Entrevistas y otros.

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

El presente estudio “Nivel de Estrés Laboral en los Enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Shock y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.”, tiene como objetivos:

Determinar los niveles de estrés laboral que experimentan los enfermeros(a) de los servicios de: Emergencia, Trauma Shock y Uci: “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del año 2016.

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

El presente estudio consta de: Capítulo I: Planteamiento del problema; en la cual se expone la descripción de la realidad problemática, la delimitación de la investigación, se identifica los problemas de investigación, se plantea los objetivos de la investigación, y finalmente se justifica el estudio su importancia y sus limitaciones. En el Capítulo II: Marco Teórico, se describe los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos. En el Capítulo III: Variables, se identifica la variable de estudio. Capítulo IV: Metodología de la Investigación: se plantea el tipo de investigación, el método y diseño de la investigación, se identifica la población y muestra y se indica las técnicas e instrumentos de recolección de información. Capítulo V: Administración del proyecto de investigación y finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

#### **1.1.1 Identificación del problema.**

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

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

En base a ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, que afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este

fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana de nuestros países<sup>1</sup>.

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

En ese sentido enfermería es una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicosomáticas que van desde, la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio y alteraciones gastrointestinales; así como cambios de conducta, como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, relaciones conyugales y familiares conflictivas, signos y síntomas que son expresiones propias del estrés, constituyéndose éste como uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos y que se da por un “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”<sup>3</sup>.

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

---

<sup>1</sup> Carlos Bromley Coloma. “Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés”. En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (Enero- Junio 2000) – VOL. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.

<sup>2</sup> Teobaldo Llosa. “Guía del estrés ejecutivo”. 2da Ed. Perú Edit. DESA, 1999. Págs. 145 – 154.

<sup>3</sup> SATSE Salud Laboral. “La Enfermería está enferma”, 1997. España. Págs. 1-2.



Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el ausentismo, la tardanza, lo cual tiene un efecto negativo en el desempeño y calidad de atención al paciente, trayendo como consecuencia un detrimento en el desarrollo profesional, personal y social del Enfermero desencadenándose en problemas como baja autoestima, bajo rendimiento, falta de realización personal, entre otros<sup>4</sup>. Durante la labor de los profesionales se ha evidenciado conductas en el profesional de Enfermería en el área asistencial, tales como agresividad e irritabilidad, fatiga, apatía, mal humor, al indagar las razones de tales situaciones los enfermeros refieren: “el excesivo número de pacientes, así como la falta de recursos humanos y materiales me provocan estrés, poniéndome más seria, más parca; cuando es demasiado el estrés, me duele la cabeza, y lo que hago es tratar de pensar en el paciente o en otra cosa”. “Desde que ingresas al servicio te estresas, porque tienes que estar pendiente del estado del paciente, de los equipos que hay que monitorear, en un segundo plano están los materiales, es por eso que todo el personal que trabaja en el servicio sufre de migraña, lo único que nos queda es esperar la hora de salida y después escuchar música, relajarse”.

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

**¿Con qué frecuencia se manifiesta la presencia del estrés laboral en los Enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Shock y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.**

### **1.1.2 Descripción del problema.**

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de enfermería, en parte, por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, pero creemos más aún los enfermeros de servicios de alto riesgo, quienes tienen a su cargo pacientes

---

<sup>4</sup> LISTSERV.CEPIS.ORG.PE

en estado crítico, teniendo en cuenta que en cada momento el paciente está entre la vida y la muerte, siendo el personal de enfermería quien está en permanente contacto con los pacientes y las situaciones que lo rodean. El estrés de origen laboral se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo como los que provienen del: ambiente físico, trastorno de las funciones biológicas, el contenido y la organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales.

El profesional de Enfermería brinda atención a los pacientes basado en conocimientos teóricos y prácticos en la búsqueda de realizar sus diferentes actividades de una manera eficiente y efectiva, por lo que las enfermeras (os) que laboran en el servicio de Emergencia en la parte asistencial están sometidas, aparte de las actividades propias del cuidado que brinda, tiene que asumir otras responsabilidades del trabajo, y tiene muchas veces que estar afectada por la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, gran número de pacientes, falta de comunicación, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes; es por todo ello que “la práctica de la profesión de enfermería, además de concentración y responsabilidad, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional”<sup>5</sup>, es decir, un equilibrio psicoemocional, para enfrentar tales eventos o condiciones estresantes propios de la labor de enfermería, a fin de controlar el estrés, ya que de lo contrario esto puede traer consigo serias consecuencias, como desgaste físico y mental<sup>6</sup>, que van a causar un deterioro de su salud, es por ello necesario conocer los factores relacionados a la aparición y el grado de la magnitud de la misma presentado información que será de mucha utilidad tanto para la formación de las futuras enfermeras, como para orientarla sobre ya que resulta necesario e importante proteger a las enfermeras de las exigencias de su vida laboral y por ende el estrés relacionado con el trabajo, el cual puede influir en la calidad de la atención brindada, no solo al

---

<sup>5</sup> Blanco G. “Estrés Laboral y Salud En Las Enfermeras Instrumentistas” En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. (Enero 2004) VOL 27, N 1. Caracas. Págs. 68 – 75.

<sup>6</sup> B Moreno, C Oliver, A Aragoneses. “El Burnout: una forma específica de estrés laboral”. En: Buela – Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, 1991, España. Págs. 271-79.

paciente, sino también a la familia del mismo, y al propio bienestar emocional de los profesionales de Enfermería.

Todo ello, sumado a otro tipo de factores, personales, sociales, profesionales, técnicos, económicos etc. puede llegar a hacer experimentar un grado de estrés que lleva al desgaste profesional.

El estrés forma parte de la vida cotidiana del enfermero hasta el punto de considerarse como el “malestar de su civilización”, que afecta tanto a la salud y bienestar personal como laboral.

Con ello debemos referir que dentro de los profesionales de la salud, la del enfermero representa un grupo de alto riesgo frente al estrés y desgaste profesional, debido a la cantidad de estresores diarios que son inherentes al tipo de trabajo que deben afrontar en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Asimismo, señalamos que las características del trabajo desarrollado en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia requieren de notable experiencia y madurez profesional para hacer frente a la frecuente toma de decisiones difíciles con implicaciones éticas y morales.

Del mismo modo hay factores que sobrecargan la labor del enfermero entre ellos el déficit de personal de enfermería para atender a un excesivo número de pacientes en un área de atención inadecuado, con déficit de materiales médico-quirúrgico, que expone al personal de enfermería a estrés continuo, riesgos laborales que conducen a enfermedades a corto y largo plazo, así como insatisfacción por los sueldos bajos recibidas, falta de motivación hacia el personal y reconocimiento de estatus.

Añadido a ello los aspectos negativos que interfieren en el buen desempeño laboral y hacen que esta labor sea riesgosa, poco motivadora y estresante para la salud del paciente a ser atendido.

Además, con el transcurrir de los años la población huaracina ha ido en aumento, y la zona sierra del departamento de Ancash no se queda atrás. Esta situación trae como consecuencia que haya demanda de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz debido a que es el único hospital referencial de la zona sierra del departamento de Ancash y se hace insuficiente los ambientes que cuenta el referido Hospital para incluir tal población, desencadenándose el colapso del servicio de emergencia del mismo y esto ocasiona fallas en la atención a los pacientes, quienes requieren que se les de atención urgente que le preserve la vida y la obtención de la salud.

Asimismo, esta investigación es importante para los fines académicos puesto que servirá como base para nuevas investigaciones que se pretendan realizar acerca de los niveles de estrés laboral en los Enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.

Es importante hacer sentir toda esta situación que pasa en este ambiente de trabajo a las autoridades competentes para concientizarlos y de esta manera tomen acciones para este problema; así los Profesionales de Enfermería podrán brindar cuidados, dando protección al usuario y al mismo tiempo cuidar su salud física y mental con una relación eficaz.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

En los Servicios de Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital Victor Ramos Guardia. En la ciudad de Huaraz del Departamento de Ancash.

### **1.2.2 Delimitación Social**

En los Enfermeros y Enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

En el primer Trimestre del 2016

#### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

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

### **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema Principal**

¿Con qué frecuencia se manifiesta la presencia del estrés laboral en los Enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 Objetivo General o Principal**

Detectar la presencia del estrés laboral en los enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1.4.2.1 Identificar el nivel de estrés laboral según dimensión de agotamiento emocional, que experimentan los enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.

1.4.2.2 Identificar el nivel de estrés laboral según dimensión de despersonalización, que experimentan los enfermeros de los Servicios

de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.

1.4.2.3 Identificar el nivel de estŕs laboral seǵn dimensi3n de realizaci3n personal, que experimentan los enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.

## **1.5 JUSTIFICACI3N E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACI3N**

### **1.5.1 Justificaci3n**

Siendo el trabajo una actividad humana, individual y colectiva, que requiere una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras) que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones econ3micas y materiales, ḿs tambín psicol3gicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades, se cree que la profesi3n enfermera no est́ exenta de lo citado anteriormente.

El prop3sito es determinar el nivel de estŕs e identificar los estresores que afectan a los enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.

Cuando se habla de estresores son una serie de elementos que van desde los ruidos, iluminaci3n, espacios, relaciones interpersonales, sobrecarga laboral, manifestaciones f́sicas (signos y śntomas de estŕs) y otros. La relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tendiente a prevenir el estŕs laboral en los enfermeros mediante la identificaci3n de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. Los altos costos personales y sociales generados por el estŕs laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS insista cada vez ḿs en la importancia que tienen la prevenci3n y el control del estŕs en el ámbito laboral.

La presente investigación será útil para los directivos de la institución y los profesionales de la salud mental, ya que partiendo de los resultados, tomarán las medidas convenientes para actuar oportunamente sobre aquellas dimensiones que merezcan atención, contribuyendo de esta manera al logro del bienestar personal en estos profesionales, de enfermería y como consecuencia directa, a mejoras en la calidad de atención al paciente.

También aportará a la comunidad científica, porque servirá como precedente que permita entender mejor la realidad del fenómeno estudiado en los profesionales de enfermería de áreas críticas de hospitales de nivel II-2, lo cual abrirá camino a nuevos planteamientos y futuras investigaciones relacionadas con el particular.

Nuestro deseo sería aportar a la institución (hospital) a través de esta investigación, algunas herramientas necesarias para que estas ayuden a prevenir las consecuencias relacionadas con los factores predisponentes a los que se exponen los enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Shock y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.

### **1.5.2 Importancia**

La importancia del presente estudio está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto íntimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vínculo enfermero – paciente,

engrandeciendo así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral del enfermero.

### **1.5.3 Limitaciones**

Económicos, falta de tiempo para realizar el proyecto de tesis, disponibilidad de tiempo de los compañeros de trabajo para responder las encuestas, instrumentos del proyecto, que sólo son válidas para los enfermeros que laboran en los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016.



## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del Problema

Se ha realizado la revisión de antecedentes a nivel internacional, nacional, regional y/o local, encontrándose algunos relacionados al tema. Así tenemos:

#### INTERNACIONALES

##### Campero Lourdes, De Montis

**Jacqueline, González Rosa, (Mendoza, Argentina – 2013)**, en su Tesis: “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”. Concluyeron así: *“Creemos entonces que estamos en condiciones de decir que los enfermeros del servicio de unidad de terapia de intensiva pediátrica del Hospital Dr. Humberto. J. Notti si manifiestan estrés laboral porque están expuestos en forma permanente a factores estresores<sup>7</sup>.”*

**Cremades (España, 2011)<sup>8</sup>**, Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médicos quirúrgicos. Se concluye que existen importantes limitaciones relacionadas con la producción científica en unidades médico-quirúrgicas y la encontrada se relaciona en general con aspectos psicológicos de los profesionales y unidades críticas o servicios especiales. Como clasificador más adecuado para estresores profesionales de enfermería se propone el clasificador de Peiró.

**Barrios, Carvajal (Bolívar, Agosto - 2010)<sup>9</sup>**, Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz y Páez, donde se concluye que aun cuando los trabajadores de la Emergencia de Adultos del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” se hallan trabajando bajo un ambiente de estrés constante, es decir, el 100% de ellos se encuentran estresados,

---

<sup>7</sup> Página 71 de la Tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”.

<sup>8</sup> Jesús Cremades-Puerto, Enfermero Máster. Responsable de cuidados generales y de Nefrología. Hospital General de Elda. España. Revista Científica de Enfermería, mayo – 2011.

<sup>9</sup> Harlen Gabriela Barrios Lamar, Diana Carolina Carvajal, Investigación presentada como requisito para optar al Título de Licenciatura en Enfermería, en la Ciudad Bolívar, Agosto 2010.

estos se manejan de forma adecuada, puesto que mantienen los Niveles de Estrés Bajo a Moderado, considerándose como aceptables en vista de la responsabilidad que representa trabajar en esta Área, donde el personal de enfermería debe manejar de forma cotidiana una serie de elementos estresores, que son importantes para su trabajo ya que de ello depende su estado de alerta y decisión en cada caso, pero si por alguna razón no logran adaptarse de forma adecuada, generarían elevados niveles de estrés que de una forma sostenida agotarían su sistema y se vería comprometido el equilibrio físico y mental del trabajador, esto sin contar con otros factores estresores laborales que se presentan de forma ocasional, generando una carga de estrés adicional que también exigen ser bien manejados para mantener el equilibrio.

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

*“(…) Las variables de corte socio demográficos tienen un efecto modulador muy pequeño sobre el Síndrome de Burnout. Probablemente variables de tipo motivacional o factores como el ambiente laboral inciden de una manera más directa sobre el estrés laboral asistencial. La repercusión que tiene el Síndrome de Burnout sobre los profesionales sanitarios es algo que debe ser tenido en consideración ya que es un factor que puede predisponer a un*

*gran deterioro tanto en la atención a los pacientes como en las relaciones laborales y extra laborales de los sujetos”.<sup>10</sup>*

## **NACIONALES**

**Mamani, Obando, Uribe, Vivanco (Lima, 2014)<sup>11</sup>**, Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. Esta Tesis concluye en que uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros.

**Laguna Bocanegra, Jhaydy (Lima - 2014)**, Tesis para obtener título de especialización “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”, en la cual se concluyó, que: El Nivel de estrés del profesional de enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos del HNGAI en su mayoría es de nivel medio, ya que expresan que se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que ir a trabajar, sienten que han conseguido cosas valiosas en su centro laboral, se han sentido preocupados porque el trabajo que realizan les está cambiando emocionalmente. En cuanto al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión de agotamiento, la mayoría expresa que es de medio a alto; ya que se sienten cansados al final de la jornada de su trabajo, han sentido trabajar con mucha gente es un esfuerzo y les produce estrés, el cual pone en riesgo el cuidado de enfermería, con ello disminuyendo su compromiso laboral. Respecto al nivel de estrés del profesional de enfermería un porcentaje considerable de enfermeras presentan un nivel medio a alto de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene

---

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

<sup>11</sup> Antonia Mamani Encalada, Roxana Obando Zegarra, Ana María Uribe Malca, Maritza Vivanco Tello. Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia, Tesis presentada en la Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermería.

que atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus pacientes.<sup>12</sup>

**Valle Carrasco, Rhegytna Del Socorro (Trujillo – 2014)**, en su Tesis “Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014.”, concluye: *“1. El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo es “Medio”. 2. El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo es “Medio”, 3. Comparando los puntajes sobre el nivel de estrés laboral entre las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo y del Hospital Belén de Trujillo se concluye que son iguales<sup>13</sup>.”*

**Correa Cruzado, Walter Miguel (Lima – 2013)**, en su Tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013”, en el cual concluyeron que, el Nivel de estrés laboral en enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, en su mayoría es de medio a bajo, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y trabajan demasiado. Respecto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión cansancio emocional en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel de medio a alto, referida a que se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, creen que están trabajando demasiado, sin embargo un porcentaje significativo lo considera bajo ya que no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, trabajar todo el día con pacientes no les implica un gran esfuerzo de su parte, no se sienten frustrados con su trabajo, no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que enfrentarse con otro día de trabajo. En cuanto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión despersonalización en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel medio a alto, referida a que se

---

<sup>12</sup> Página 68 de su Tesis: “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”.

<sup>13</sup> Página 35 de su Tesis: “Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014.”

sienten que se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen la tarea, les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, y un porcentaje significativo lo considera bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, les preocupa lo que ocurre a sus pacientes y no sienten que los pacientes lo culpan de sus problemas. Acerca del estrés laboral en enfermeros según la dimensión realización personal en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría presenta un nivel de medio a bajo que está referido a que en su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma, sin embargo un porcentaje significativo lo considera alto porque ha conseguido muchas cosas útiles en su actividad y fácilmente comprenden cómo se sienten los pacientes, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, se sienten muy activos, pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes<sup>14</sup>.

**Marchena Ciudad, Carolina Elizabeth y Medina Tuesta, Ingrid Ivette (Trujillo – 2013)**, en su Tesis “Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo, 2013.”, Concluyen en que: *“1. No existen diferencias significativas en los niveles de estrés psicológico en las enfermeras de ambos grupos, y, 2. Fue bajo el nivel de estrés psicológico que predominó en las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales<sup>15</sup>.”*

**Juana Durand Barreto, (Lima – 2002)** realizaron un estudio sobre “Nivel de stress en enfermeras en 9 hospitales nacionales de Lima Metropolitana”. Los objetivos fueron determinar el nivel de stress en enfermeras en Hospitales Nacionales, identificar los factores generadores de stress, los mecanismos de afronte utilizados y establecer la repercusión del stress de las enfermeras en el cuidado de Enfermería. La población estuvo conformada por todas las

---

<sup>14</sup> Páginas 58 y 59 de la Tesis: “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013.

<sup>15</sup> Página 47 de la Tesis: “Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo, 2013.”

enfermeras que laboran en los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos, medicina y cirugía de los hospitales nacionales. La muestra fue de 52 enfermeras. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el test de Burn para medir el nivel de stress (1997) y un formulario tipo cuestionario. Algunas de las conclusiones fueron las siguientes:

*“(...) Existe un porcentaje considerable de enfermeras en los hospitales nacionales que tienen un nivel de stress manejable que se manifiesta en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con un amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia.”<sup>16</sup>*

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

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

*“(...) Las enfermeras practican técnicas de manejo de estrés considerándolas como hábitos y costumbres tales como: paseos, apoyo psicoemocional, ejercicios, deportes, entre otros”.<sup>17</sup>*

---

<sup>16</sup> Juana Durand y colb. “Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana” 2002. En Anales de la facultad de Medicina. Perú. 2003 VOL. 64. Pg. 38.

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

**López Mendoza, Mónica, (Lima – 1990)** realizó un estudio sobre “Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticos del H.C.S.S.M.P”, con el objetivo fue identificar los problemas que generan estrés en el personal de Enfermería que labora en las unidades críticas, analizar las principales manifestaciones físicas y psicológicas del estrés y establecer si la Enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. El método empleado fue el descriptivo simple, de corte transversal y retrospectivo, la población estuvo conformada por 38 enfermeras asistenciales que fueron seleccionadas a través del muestreo probabilístico intencional. El instrumento seleccionado para la recolección de datos fue un formulario tipo cuestionario. Entre algunas de las conclusiones tenemos:

*“(…) Existen niveles moderados de estrés en el personal de Enfermería que labora en las unidades críticas, existe la tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observa a nivel emocional y cognitivo más que físico constituyendo este factor que debería tenerse cuenta por las implicancias que podría generar en la calidad de atención a pacientes críticos”.<sup>18</sup>*

## **REGIONAL Y/O LOCAL**

**Lugo Villafana, Ruth Lyda; y; Camino Sanchez, Magaly Nancy, (Huaraz, 2010)**, en la Tesis: “Relevancia y factores relacionados al síndrome de Burnout en los enfermeros de los hospitales ESSALUD y Víctor Ramos Guardia Huaraz 2007 – 2008”, el objetivo determinar la prevalencia y los factores relacionados al síndrome de Burnout en los enfermeros de los hospitales ESSALUD y Víctor Ramos Guardia de Huaraz, el tipo de estudio fue descriptivo, siendo el diseño de investigación no experimental.

**Rosario Yslado M., y Rosa Atoche B., (Huaraz, 2011)**, en el su estudio factores sociodemográficos intra y extra organizativos relacionados con síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de hospitales. Ancash. Perú. 2011., investigación descriptiva correlacional, cuyo objetivo fue

---

<sup>18</sup> Mónica López Mendoza. “Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticas del H.C.S.S.M.P”. Perú – 1990. Págs. 11 – 13.

analizar y relacionar los factores sociodemográficos, intra y extra organizativos, con el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) de médicos, enfermeros (as) y obstetras de cinco hospitales de la zona sierra de Ancash. La muestra fue de 127 profesionales nombrados, 54 médicos, 57 enfermeros y 16 obstetras, de ambos sexos, entre 25 a 69 años de edad. Se aplicó el cuestionario síndrome de quemado por el trabajo en profesionales de la salud, DIRES Ancash - 2011, validado por criterio de jueces y estudio piloto, e Inventario Burnout de Maslach-MBI. Se encontró que la mayoría (78.0%) de los profesionales presentan fase inicial del SQT, con bajo estrés; 2.4% se encuentran en la fase intermedia y el 19.6% en la fase final con alto estrés laboral crónico y desgaste profesional. Existen diferencias significativas entre los grupos ocupacionales en relación a la dimensión baja realización personal, que en mayor porcentaje presentan los médicos. Asimismo hay diferencias significativas por género, los varones presentan en mayor frecuencia falta de realización personal en el personal. No se ha encontrado diferencias significativas para las dimensiones cansancio emocional y despersonalización. Se concluye que no existe asociación significativa entre los factores sociodemográficos, intra y extra organizativos, con el SQT en todas sus fases; pero si hay relación significativa entre el factor intraorganizativo grupal (apoyo socioemocional, conflictos interpersonales con compañeros de trabajo, conflictos gremiales) y la fase final de SQT de los grupos ocupacionales citados.

**Macedo Henostroza, Blanca Flor (Huaraz, 2009)**, en su estudio "Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital "Víctor Ramos Guardia" de Huaraz, estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, encontró que el 17% tienen un nivel de estrés alto, 64%, nivel medio y 19 por ciento nivel bajo. En la dimensión agotamiento emocional el 67% tiene un nivel medio de estrés, 19% un nivel alto y 14% nivel bajo; en despersonalización, 62% nivel medio, 19% nivel alto y 19% un nivel bajo; y en la realización personal 67% tienen medio, 14% nivel alto y 19% nivel bajo.



En conclusión el nivel de stress según dimensiones, en la mayoría de enfermeras es de nivel medio a alto.

## **2.2 Bases Teóricas**

**Estrés;** suele emplearse para indicar diversas situaciones que puede provocar una alteración de la conducta. Hans Selye conceptualizó el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos de puestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. Los signos e indicadores del estrés está dado por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicosomáticas<sup>19</sup>. Richard Lazarus conceptualizo el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar. Peiró y Salvador (1993): conceptualizo el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo. Por lo que podemos expresar que el estrés; puede definirse como un conjunto de reacciones que se desencadenan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de enfrentamiento<sup>20</sup>. Según Selye identifica por lo menos tres fases en el modo de producción de estrés:

**1) Reacción de alarma:** El organismo cuando es, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

**2) Estado de resistencia:** Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, sean estos físicos, químicos,

---

<sup>19</sup> Buscador Google: Estrés. [www.medspain.com/n3-feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3-feb99/stress.htm). Pg.10

<sup>20</sup> Ibid (10). Pg.9

biológicos o sociales, el organismo tiende a utilizar mecanismos de adaptación a dichas demandas de manera progresiva, a fin de que pueda ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio interno y externo del individuo. 3) Fase de agotamiento: La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas, sobreviviendo la fase de agotamiento en el cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

Robbins refiere que el hombre es el ser cuyo desarrollo es un proceso dinámico y continuo en el que se suceden crisis y experiencias que le dan una cualidad única, muchas veces relacionadas con situaciones estresantes, entendiendo por situación de estrés aquellas que enfrenta el individuo bajo la forma de tensiones generados por diversos factores<sup>21</sup>.

Según Vera N. Ricardo refiere que el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha de realizar, éstas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. Dentro de los factores que generan estrés en la enfermera tenemos:

**a) Factores Biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.

**b) Factores Psicológicos:** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico. Se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, impulsivos, tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuesta al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y

---

<sup>21</sup> Buscador Google: Síndrome de Burnout: [www.Abacolombia.org.co/areas/organizaciones/burnout—iv.Pg.6](http://www.Abacolombia.org.co/areas/organizaciones/burnout—iv.Pg.6)

conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales.

**c) En relación al factor género:** Se caracterizan por que las mujeres presenta más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características: Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual; a diferencia que piensan que puede apoyarse en patrones culturales.

**d) Factores Socioculturales:** Esta dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros.

Según Kornblit y Mendez Diz (1993), define el estrés laboral como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador.

Según Robbins: "El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial. "El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado una gran importancia social, y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre han sido acompañado de unas condiciones de trabajo digno y adecuado, con recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades habilidades e intereses".

También se dice que el estrés laboral; es un estado físico y psíquico generado por un agente agresivo que produce alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador. Este estrés viene generado por un desequilibrio que puede ser: demandas de trabajo y las posibilidades de rendimiento de cada individuo, bajas laborales, productividad inadecuada, así como las necesidades, aspiraciones y expectativas del trabajador y la imposibilidad de satisfacerlas.

Entre los agentes estresores tenemos: factores ambientales, siendo la iluminación inadecuada o artificial, el ruido del ambiente ya sea por una televisión o las alarmas de las habitaciones, humo de tabaco y cigarro; factores psicosociales en el trabajo, que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y que condicionan la presencia del estrés laboral. Dentro de ellos tenemos:

a) **Desempeño profesional:** Trabajo con alto grado de dificultad, trabajo con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos imprevistos.

b) **Dirección:** Mala utilización de las habilidades del trabajador, mala delegación de responsabilidades, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación.

c) **Organización y función:** Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático.

d) **Tareas y actividades:** Cargas de trabajo excesivas, autonomías laboral deficiente ritmo de trabajo apresurado, exigencias excesivas de desempeño.

e) **Medio ambiente de trabajo:** Condiciones físicas laborales inadecuadas, espacio físico restringido, exposición a riesgos constante, ambiente laboral conflictivo.

f) **Jornada laboral:** Rotación de turnos, jornada de trabajo excesivo, duración indefinida de la jornada.

Los estresores organizacionales y extra organizacionales son los que se presentan dentro del ámbito laboral, y que inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de retroalimentación mutua. Entre los estresores organizacionales o intraorganizacionales tenemos: Estresores de nivel individual; Estresores de nivel grupal.

**Dentro de los Estresores Intraorganizacionales: Estresores de nivel individual tenemos:**

**1) Sobrecarga de trabajo:** La sobrecarga o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presiones más altas y aumentadas los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia.

**2) Conflicto de roles:** El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. El objetivo está dado cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo.

**3) Ambigüedad de roles:** Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

**4) Discrepancias con las metas de la carrera laboral:** Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros.

Dentro de los estresores de nivel grupal se incluyen: Falta de cohesión grupal; conflictos intragrupal; conflictos intergrupales; apoyo inadecuado del grupo.

Las consecuencias habituales del estrés laboral generan alteraciones como trastornos psicósomáticos (úlceras pépticas o colon irritable), alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedades coronarias), trastornos sexuales (impotencia, vaginismo), alteraciones dermatológicas (prurito, alopecia, dermatitis), cefaleas, insomnio, enfermedades infecciosas, entre otros. En el aspecto psicológico se manifiesta como una mayor inseguridad, trastornos de ansiedad, depresión, mayor dificultad en la concentración y memoria, deterioro en la capacidad de juicio y razonamiento, mayor agresividad, incremento en el enfrentamiento con compañeros o superiores, ausentismo laboral, desmotivación y falta de participación, aislamiento, abuso de alcohol y drogas entre otros.

**El "Síndrome de Burnout"**, es un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico, también llamado "Síndrome de estar quemado", "Síndrome de estrés laboral", "Síndrome del desgaste profesional". El Síndrome de Burnout fue introducido por Freudemberger (1974), para describir las reacciones que presentan algunas profesionales como consecuencia de una exposición crónica o circunstancias laborales "estresantes" o tras el contacto directo y continuado con la gente. Según Dale (1979), uno de los que inician la concepción teórica del Burnout lo entiende como consecuencia del estrés laboral, con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Maslach y Jackson (1981); conceptualizaron el Síndrome de Burnout como el síndrome del agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad.

**El Síndrome de Burnout tiene las siguientes características según Maslach y Jackson:**

**1.- Agotamiento Emocional (AE):** Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

**2.- Falta de Realización Personal (FRP):** Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas

satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.

**3.- Despersonalización (DP):** Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

Según García Izquierdo (1991), señala que el Burnout es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir de aquellas profesiones (enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, psiquiatras, psicólogos, entre otros) que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”.

### **El Síndrome de Burnout se manifiesta en 3 tipos de grados:**

- **Bajo:** Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

- **Medio:** Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

- **Alto:** Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).



El instrumento de medida de este síndrome, se basan en la evaluación de la disminución o pérdida de recursos emocionales .El cuestionario más utilizado es el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI),elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981,es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Lickert con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización. Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, auto administrado, diseñada para medir la frecuencia e intensidad de la situación de agotamiento o cansancio emocional de ciertos profesionales (sanitarios, educadores, policías, trabajadores de servicios sociales, médicos, enfermeras, psicólogos, etc.), también pueden producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con los pacientes; que por desarrollar tareas que les obligan a implicarse en los problemas emocionales y preocupaciones de los demás (sentimientos de miedo, odio, desesperación, rechazo) pueden llegar por la acumulación de estrés crónico, a una situación de agotado o "quemado"(agotamiento emocional, disminución de la realización personal, despersonalización).

**El Inventario de Maslach Burnout Inventory tiene las siguientes características:**

1.-Las dimensiones de esta escala se plantean de forma positiva por ejemplo: La realización personal en el trabajo, el cual a mayor puntaje; mayor adaptación y realización personal en el trabajo, nivel de estrés laboral es baja y a menor puntaje; menor adaptación y/o realización en el trabajo, nivel de estrés laboral alto por lo que tendrían que acercarse al Síndrome de Burnout

2.-La calificación de los ítems depende de que estén en sentido positivo o negativo por ejemplo (Los ítems negativos se invierten en el puntaje del 0 al 6).

El profesional de enfermería 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, contacto con la enfermedad, dolor y muerte, conflictos y ambigüedad de rol, entre otros.

En este sentido podemos encontrar antecedentes en las variables del entorno socio-profesional, organizacional, interpersonales e individuales, todo ello en el marco del contexto del estrés laboral y son los siguientes:

- En cuanto al entorno socio - profesional; la enfermera(o) enfrenta, nuevos procedimientos en sus tareas y funciones, cambios en los programas de formación de los profesionales, en los perfiles demográficos de la población de los usuarios, que requieren redefinir los roles y aumentar la demanda de servicios de salud por parte de la población.

- A nivel organizacional; destaca el desarrollo, la actividad en la organización estructuradas bajo un esquema de burocracia personalizada. Los profesionales capacitados para el desarrollo de su actividad, gozan de cierta independencia y control sobre las mismas, en el caso de enfermería pasa por conjugar de una forma de enfermería equilibrada a las relaciones con el colectivo médico.

- Relaciones interpersonales; se da sobre todo en los usuarios y los compañeros de diferente personalidad; ya sea tensas, conflictivas. Por otro lado: la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o de la dirección o administración de la organización determina la aparición del síndrome.

Entonces podemos decir que el Burnout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el profesional.

El papel del enfermero emergencista es imprescindible y fundamental dentro de los equipos de Emergencia Pre hospitalaria, y por lo tanto debe tener

una preparación tanto a nivel personal como profesional que le permita realizar su trabajo de manera eficiente, debe ser capaz de relacionarse con el equipo interdisciplinario para poder coordinar y optimizar esfuerzos dirigidos a cada paciente. Los cuidados de enfermería deben ser integrados en el Sistema Integral de Emergencias (S.I.E.), como sistema se debe establecer un orden de prioridades desde el enfermero asistencial y equipo multidisciplinario que asiste a la persona. El reconocimiento primario y secundario realizado de forma sistemática, constante y protocolizada, cumple la misión de evitar errores y omisiones en la valoración, tratamiento y cuidados. Al respecto, el papel del enfermero es primordial en la atención inicial al paciente, donde el tratamiento y cuidados deben ser precoces. Aumentando la calidad asistencial llegando al grado del éxito, disminuyendo la morbimortalidad de los primeros momentos iniciales.

La atención de enfermería ante una emergencia requiere de condiciones especiales que garanticen rendimiento y eficacia, por lo que debe reunir las siguientes condiciones: capacidad para asumir su función en situaciones de mayor tensión; capacidad para valorar adecuada y rápidamente a los lesionados; conocimiento de las operaciones internas del departamento de emergencia; capacidad para tomar decisiones rápidas y firmes; habilidades para las comunicaciones; habilidad para realizar intervención en crisis; habilidad en prestación de primeros auxilios.

La atención que brinda el profesional de enfermería se basa en el proceso de atención de enfermería, donde incluye tres fases:

1.-Reconocimiento Inicial (evaluación y estabilización inmediata del paciente como primera prioridad), donde la primera prioridad es la valoración rápida de las vías respiratorias del paciente y control de la columna cervical; donde la ventilación inadecuada ocasiona hipoxemia e hipoxia inmediata y cuando el oxígeno deja de llegar al cerebro, se provoca una lesión irreversible, segundo valorar la respiración, tercer lugar la circulación y control de la hemorragia; donde se evalúa tres aspectos clínicos importantes para valorar el

estado hemodinámico: a) nivel de conciencia, b) color de la piel, c) déficit neurológico mediante la escala de coma de Glasgow.

2.-Valoración Secundaria (después de las medidas de reanimación y estabilización iniciales debe completarse una exploración, más detenida para identificar las lesiones existentes), se identifica todas las heridas mayores y se facilita el proceso de establecimiento de prioridades.

3.-Valoración Continua y Sistemática (una evaluación continua de la asistencia prestada y de la reacción de la víctima, tiene como objetivo identificar complicaciones inminentes o reales), se identifica los cambios en el estado de la víctima<sup>22</sup>.

El profesional de enfermería debe conocer el equipo o material necesario al igual que los protocolos para su uso y contar con alguien más que esté preparado. Cuando se requiera de una medida inmediata, debe contar con un coche con material de urgencia; balón de ambú, desfibrilador/monitor, fármacos de incubación, material endovenosos, jeringas o agujas, equipo de incubación, balón de oxígeno, estuches para extraer sangre y medir gases arteriales, sondas y cánulas para vías aéreas, soluciones y equipo endovenoso, mango de esfigmomanómetro, equipo y material especializado, entre otros. El papel de la enfermera en un servicio de emergencia, se encuentra en un proceso cíclico y continuo de retroalimentación constante; donde la enfermera combina no sólo el tratamiento farmacológico, tratamiento dietético, la terapéutica física, sino también el apoyo emocional y respeto de la intimidad al paciente como a su familia<sup>23</sup>.

El estrés de la enfermera(o) que labora en unidades críticas tiene características importantes por el tipo de paciente que atiende constantemente, por el gran esfuerzo mental y físico que realiza, el trato con la gente; por lo que aumenta el nivel carga de trabajo y ante las diversas situaciones difíciles que

---

<sup>22</sup> Malm G., Loretta. Enfermería en Emergencia y Desastres: Planificación, Evaluación e Intervención. México. Ed. Harla. 1990.Pg20

<sup>23</sup> D. Potter M. B. Rose. Urgencias en Emergencia. México. Ed Mc Graw Hill. 1989.Pg16

enfrenta diariamente principalmente con el sufrimiento humano y la muerte. Esta realidad exige de la enfermera conocimientos acerca de la atención que requieren sus pacientes y de sus propias actitudes que estas producen en la atención prestada al enfermo, cada vez quizás frente a la misma enfermedad de sus pacientes experimenten situaciones de estrés.

Al respecto podemos decir que las enfermeras y los pacientes son vulnerables a los efectos del estrés y deben reflexionar acerca de su tipo de vida para incluir en su plan aquellas actividades que le ayuden a superar el estrés generado en su ambiente laboral. Veamos algunas conductas producto del estrés en las enfermeras, que afecta al paciente:

- Agresión: Debido a una percepción de que esté siendo víctima de injusticias, generan en la enfermera reacciones de agresión frente a los demás, por ejemplo: gritar a un paciente durante un procedimiento aludiendo que éste no colabora, etc.
- Indiferencia: Como una respuesta al estado de depresión el actuar indiferentemente frente a los demás, por ejemplo: escuchar las quejas de un paciente y no hacer nada, etc.
- Ansiedad: Sugieren que la enferma percibe su estrés como sucesos peligrosos lo cual generan en ella un estado de ansiedad que no le permiten cumplir, por ejemplo: un determinado procedimiento dando vueltas sobre el mismo sin llegar a culminarlo.

El personal de enfermería puede prevenir y controlar las situaciones de estrés, ya que es clave para poder hacer frente ante determinadas situaciones; para ello es necesario practicar hábitos saludables como: técnicas de relajación; es decir obtener habilidades en las técnicas de manejo de estrés, definida como el conjunto de procedimientos y recursos de que se vale un individuo para manejar las situaciones estresantes. Dentro de ello tenemos la actividad física; caminatas, nutrición adecuada, yoga, entre otros. Al respecto la enfermera es responsable de mantener todos los aspectos de su vida en equilibrio; tanto para

el trabajador como para sus vida personal y social, controlando aquellas situaciones que pueden alterar su estado emocional.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

**ESTRÉS LABORAL:** Son las respuestas emitidas por los enfermeros acerca de las sensaciones de incapacidad que experimentan frente a situaciones laborales que le generen 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 los servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz.

**3.-HOSPITAL “Víctor Ramos Guardia” de HUARAZ:** Es un Hospital del sector público de nivel de complejidad y categoría II – 2, es decir de mediana complejidad; que brinda atención a los pacientes de su ámbito jurisdiccional priorizando la población pobre y extremo pobre; las 24 horas del día, y que cuenta con profesionales de la salud altamente calificados.

## **CAPÍTULO III: VARIABLE**

### **3.3. Variables e Indicadores. (Definición Conceptual y Operacional)**

#### **3.3.1 Variable:**

Nivel de estrés laboral de los enfermeros de los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016: Son las respuestas que refiere el profesional de Enfermería de ambos sexos que cumplen labor asistencial en los Servicios de: Emergencia, Trauma Schok y Uci, del Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el Primer Trimestre del 2016, en relación al cansancio físico, emocional y profesional que experimentan como consecuencia de sus jornadas de trabajo en el hospital.

## **4.1. Tipo y Nivel de Investigación**

### **4.1.1 Tipo de Investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo. El tipo de investigación según la intervención del investigador es observacional, según la planificación de la toma de datos es prospectivo, según el número de ocasiones que se mide la variable es transversal y según el número de variables de interés es descriptiva.

### **4.1.2 Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo porque se va a describir fenómeno social en una situación temporal y geográfica determinada. La finalidad de la investigación es determinar los niveles de estrés laboral el cual con lleva a estimar parámetros básicamente de prevalencia.

## **4.2. Método y Diseño de la Investigación**

### **4.2.1. Método de la Investigación**

Método descriptivo estimando parámetros e intervalos de confianza.

### **4.2.2. Diseño de la Investigación**

Es una investigación descriptiva de corte transversal, ya que nos permitirá presentar información de la realidad tal como se presenta en un periodo de tiempo y espacio determinado.



Donde:

M: Muestra.

O: Observación (Niveles de estrés laboral).

## **4.3. Población y Muestra de la Investigación**

### **4.3.1. Población**

La población está conformada por todos los enfermeros de los siguientes Servicios; Emergencia 27, Trauma Schok 7 y en Uci 6, del Hospital "Víctor Ramos Guardia", que son en total 40.



### **4.3.2. Muestra**

Se trabajó con 40 enfermeras (Población pequeña no significativa, por tal motivo se consideró el 100%, asimismo por la escasez de enfermeras se toma el total), que laboran en los Servicios de: Emergencia, Trauma Shock y Uci, del Hospital "Víctor Ramos Guardia"

## **4.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Información.**

### **4.4.1. Instrumento**

Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 5 (diariamente). Las tres sub escalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables ( $\alpha = 0.90$  para el agotamiento emocional,  $\alpha = 0.79$  para la despersonalización y  $\alpha = 0.71$  para la realización personal en el trabajo).

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

Los enfermeros que obtengan puntajes por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

### **4.4.2. Técnica**

En el presente estudio la técnica que se utilizara para recabar la información del caso es la encuesta con el instrumento de burnout de maslach. Luego de recolectado los datos se procederá al procesamiento de los mismos a través de una tabla Matriz y hoja de codificación utilizando para ello el programa estadístico SPSS versión 23.0 Excel 2016 para la presentación de los datos en tablas y/o gráficos para su correspondiente análisis e interpretación considerando el marco teórico.

#### **4.4.3. Fuentes**

El estudio se realizó previa ejecución de los trámites administrativos a fin de obtener la respectiva autorización, mediante una carta de presentación dirigida al director del hospital "Hospital Victor Ramos Guardia- Huaraz". Luego se hará la coordinación respectiva con el Departamento de Enfermería y la enfermera jefe del servicio de Emergencia para la aplicación del cuestionario, cual se efectuará durante tres semanas consecutivas a mediados del mes de Enero del año 2016. Utilizando los instrumentos anteriormente mencionados (ver anexos B y C). El llenado de los instrumentos está previsto para un lapso de 20 minutos por cada instrumento.

## **CAPÍTULO V: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

### **5.2. Recursos (Humanos, Materiales)**

### 5.2.1. Humanos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	REMUNERACIÓN MENSUAL	TIEMPO	IMPORTE S/.
Profesionales	2	1,000	2 meses	4,000.00
Encuestadores	2	300	4 meses	2,400.00
Secretaria	1	250	6 meses	1,500.00
<b>TOTAL</b>				<b>7,900.00</b>

### 5.2.2. Materiales

DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	PRECIO UNIT.	COSTO TOTAL
Copia Fotostáticas	8000	Unid.	0.10	800.00
Anillado	3	Unid.	4.00	12.00
Impresión	600	Unid.	0.10	60.00
Lapiceros	7	Unid.	0.50	3.50
Cuadernos	2	Unid.	1.50	3.00
Papel bond	4000	Unid.	0.04	160.00
Internet	30	Unid.	1.00	30.00
Cartulinas	10	Unid.	0.50	5.00
Folders	2	Unid.	2.00	4.00
Material de empaste	3	Unid.	30.00	90.00
<b>TOTAL</b>				<b>1,167.50</b>

### 5.3. Presupuesto

RECURSOS	Total Anual
Humanos	7,900.00
Materiales	1,202.00
alimentos	270.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 9,822.00</b>

## 5.4. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	M		E				S				E				S				S
	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
<b>Revisión Bibliográfica</b>																			
* Búsqueda y adquisición de bibliografía																			
Elaboración del Proyecto																			
* Antecedentes y formulación del <b>P r o b l e m a</b>																			
* Elaboración del instrumento																			
* Presentación y sustentación del Proyecto																			
Ejecución del Proyecto																			
Captación de datos																			
* Aplicación del instrumento de recolección de la <b>I n f o r m a c i ó n</b>																			
Procesamiento y Análisis																			
* Procesamiento de los datos																			
* Análisis e interpretación																			
* Discusión de los resultados																			
Elaboración del Informe Final																			
* Revisión general de los Resultados																			
* Preparación del informe final																			
<b>P u b l i c a c i ó n</b>																			
*Presentación y sustentación del informe final.																			

**Fecha de inicio: Junio del 2015**

**Fecha de término: Noviembre del 2015**

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. ALMIRALL HERNÁNDEZ, Pedro. "Salud y Trabajo. Un enfoque histórico". Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. Cuba - 1993.
2. BÁRBARA, Kozier. "Fundamentos de Enfermería". 5ta ed, México D.F. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 1999.
3. BROMLEY COLOMA, Carlos "Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés" En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. Enero – Junio 2000 – VOL. 4 N° 1. Perú.
4. BOLETÍN DE LA OFICINA SANITARIA PANAMERICANA. "Salud Ocupacional para todos" VOL. 119 N° 5 noviembre España – 1995.
5. BUENDÍA, José. "Estrés y Spisopatología". Ed, España. Edit. Pirámide S.A. – 1996.
6. CAIRO, H "Burnout, un síndrome cada vez más expandido, Relaciones Humanas, en Mujeres de empresa.com", España - 2002.
7. CARMONA MONGE, Francisco Javier y colb, "Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos". Colombia – 2000.
8. CHACÓN ROGER, Margarita y colb. "Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos" En Rev. Cubana Ñoclo Cuba – 1997.
9. CORTÉS DÍAZ, José María. "Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales". ed, España Edit: Tébar. – 1999.
10. DAVALOS PEREZ, H. "Relación entre la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención y el nivel de estrés en enfermeras de los servicios de medicina general del HNAL". Perú – 2003.
11. DEL HOYO DELGADO, Mari Ángeles. "Estrés laboral". ed, España. Edit: INST, 1997.
12. DUGAS. "Tratado de Enfermería Practica". 4ta ed. México D.F. Ed: Interamericana.1996.
13. FORNES, J "Respuesta emocional al estrés laboral". España. Revista de Enfermería Rol. Año XVII N 186. Ediciones Rol S.A., Barcelona España – 1994.
14. GARCÍA MARTÍNEZ, Alfonso "Estrés laboral y educacional para la salud", CAP. 10, ed., Edit: Biblioteca Nueva. Madrid – 1998.

15. G BLANCO, "Estrés Laboral Y Salud En Las Enfermeras Instrumentistas" En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. VOL 27, Nº 1. Caracas – Enero 2004.
16. KALIMO, R., Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud. "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud". Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Suiza – 1988.
17. KEITH, Davis. "Comportamiento Humano en el Trabajo". 3° Ed. México D.F. Ed. Mc Graw Hill, 1994.
18. LAZARUS, R.S. FOLKMANS: Estrés y proceso cognitivo. ed, Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona – 1986.
19. LISTSERV.CEPIS.ORG.PE
20. LLOSA, Teobaldo. "Guía del estrés ejecutivo" 2da ed. Perú. Edit: .DESA. 1999.
21. LÓPEZ MENDOZA, Mónica, "Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticas del H.C.S.S.M.P". Perú – 1990.
22. MARRINER "Manual para administración de enfermería" 5ta ed. Colombia. Edit: Mc Graw – Hill México Interamericana., 1994.
23. MEDIANO ORTIGA, Lorenzo. Burnout y los médicos "Un peligro desconocido". ed. España.Edit: Graficas Rimont S.A., 2001.
24. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social & Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. "El estrés físico y psicológico en el trabajo". Madrid. VOL. 14. España – 1987.
25. MORENO B, Oliver C, Aragonese A. "El burnout: una forma específica de estrés laboral". En: Buena-Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, España – 1991.
26. MORENO B. "Variables implicadas en el burnout de enfermería: un modelo estructural de diagnosis". Madrid: UAM: 1995. En: Buena-Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: España – 1991.
27. MOSBY "Blanco en Enfermería" España. Revista de Enfermería Nursing VOL. 36, España – 1999.
28. NUÑEZ RICARDO, Vera MEMORIAS DEL VI SIMPOSIO: ACTUALIZACIONES EN ENFERMERÍA, Fundación Santa Fe de Bogotá.

29. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD “La salud ocupacional, requisitos para el desarrollo”: Revista internacional de desarrollo sanitario Suiza, VOL. 19. Suiza – 1998
30. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD “Factores de riesgo en el medio laboral”: Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra.1993. Suiza ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO “Factores Psicosociales del trabajo”, España – 1996.
31. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, El trabajo en el mundo, Cáp. 5, OIT, Ginebra – 1993.
32. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD “Nuevos rumbos en la formación de enfermería-educación médica y salud” Brasil. VOL. 22 N° 7, España – 1990.
33. ROBBINS, Sthephen P. “Administración. Teoría y Práctica”. 3° ed, Edit: Prentice Hall., 1992. México.
34. SATSE Salud Laboral. htm. “La Enfermería está enferma”, España – 1997.
35. SEWARD, James P.” Estrés Profesional. Medicina Laboral”. ed, México. Edit: Manual Moderno, 1990.
36. SLIPAK, Oscar “Estrés y perfiles de personalidad”, Estrés, VOL. 2, N° 2, Buenos Aires – 1994.
37. SLIPAK, Oscar E “Estrés laboral”. ALCMEON 19 N° 4 – 1996.
38. UNIVERSIDAD DE LA HABANA – CUBA Y UNIVERSIDAD DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA Curso de Post grado “Estrés, Adicciones Y Terapia Infantil Y Del Adolescente”, Perú – 1995.

# **ANEXOS**



**ANEXO Nº 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE: EMERGENCIA, TRAUMA SCHOK Y UCI DEL HOSPITAL “VICTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2016.”**

**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Ítems del cuestionario Burnout de Maslach</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE</b>	<b>ESCALA MEDICION</b>
Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de Emergencia, Trauma Schok y U.C.I. del Hospital Victor Ramos Guardia-Huaraz. En el primer trimestre del 2016.	Se define como el grado “desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo” y esto se evidencia principalmente mediante tres consecuencias como son: el agotamiento, la despersonalización y falta de logro personal, que afecta tanto al profesional como al usuario.	Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Información que brinda el enfermero sobre el cansancio físico, mental que experimenta como consecuencia de sus jornadas de trabajo en el hospital el cual será medido por el inventario de Burnout que tendrá como valores finales: Alto, Medio y Bajo.	Ordinal
		Despersonalización	5,10,11,15,22		
		Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21		

## ANEXO 2.1

### FORMULARIO



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POST GRADO

#### Introducción:

Estimado Licenciada(o)

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

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

#### Datos Generales

- 1.- Servicio donde labora.....  
2.- Edad.....3.- Sexo.....4.- Estado Civil.....  
5.- N° de hijos.....

#### CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
7. Siento que trato con mucha afectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5

9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
10. Siento que me he hecho más duro con la gente. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
13. Me siento frustrado por mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
15. Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
16. Siento que estar en contacto directo con la gente me cansa. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5
22. Me parece que algunas personas de mi trabajo me culpan de sus problemas. ¿Con qué frecuencia siento esto?	1 2 3 4 5

**Muchas Gracias**