



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS

**“NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES SOBRE LAS
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS
GUARDIA” HUARAZ”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE:

EMERGENCIAS Y DESASTRES

PRESENTADO POR:

LIC. VICTORIA REGINA VALVERDE RODRIGUEZ

CHINCHA-ICA-PERU, 2015

TESIS

**NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES SOBRE LAS
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS
GUARDIA” HUARAZ**

**PARA OPTAR EL TITULO DE
SEGUNDA ESPECIALIZACION EN ENFERMERIA:
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

PRESENTADO POR:

LIC. VICTORIA REGINA VALVERDE RODRIGUEZ

CHINCHA – PERÚ

2015

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	5
1.1.1. Identificación del Problema	5
1.1.2. Descripción del Problema	6
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1. Delimitación Espacial	7
1.2.2. Delimitación Social	7
1.2.3. Delimitación Temporal	7
1.2.4. Delimitación Conceptual	7
1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3.1. Problema Principal	7
1.3.2. Problemas Específicos	8
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1. Objetivo Principal	8
1.4.2. Objetivos Específicos	8
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5.1. Justificación	8
1.5.2. Importancia	9
1.5.3. Limitaciones	9
CAPITULO II: MARCO TEORICO	11
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	11
2.2. BASES TEÓRICAS	14
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	31
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	33
3.1. HIPÓTESIS GENERAL O PRINCIPAL	33
3.2. HIPÓTESIS SECUNDARIOS	33

3.3. VARIABLES E INDICADORES	33
3.3.1. Operacionalización De Variables	33
CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	35
4.1.1. Tipo De Investigación	35
4.1.2. Nivel De Investigación	35
4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.2.1. Método De La Investigación	35
4.2.2. Diseño De La Investigación	35
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.3.1. Población	36
4.3.2. Muestra	36
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	36
4.4.1. Técnicas	36
4.4.2. Instrumentos	36
4.4.3. Fuentes	36
CAPITULO V: ADMINISTRACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	38
5.1. RECURSOS (HUMANOS, MATERIALES)	38
5.1.1. Recursos Humanos	38
5.1.2. Recursos Materiales	38
5.2. PRESUPUESTO	38
5.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	39
5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	40
ANEXOS	41
Matriz de Consistencia	42
Encuesta	44

INTRODUCCIÓN

El personal de Enfermería es un ser humano con la capacidad de satisfacer las necesidades de los pacientes o usuarios que acuden por una atención para restablecer su salud. Hoy en día, se ve que el Personal de Enfermería que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan sus capacidades, conocimientos y habilidades que tienen esto lleva a un costo personal y social, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

El trabajo sobrecargado, mayor demanda de pacientes, familiares conflictivos y momentos crítico que puedan ocurrir en el Servicio de Emergencia, provocan que el Personal de Enfermería enfrente situaciones muy estresantes

Los cambios que se producen son constantes en el entorno laboral, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al personal, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como estrés.

Durante muchos años se han realizado estudios sobre estrés laboral de un personal de enfermería y poco a poco se han identificado estrategias para afrontar el estrés y brindar mejor atención y cuidado a los pacientes, es por eso la inquietud de realizar el presente proyecto de investigación sobre nivel de estrés laboral del personal de enfermería.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.6. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 Identificación del Problema

En los últimos años los avances de la ciencia y la tecnología han producido serias modificaciones en el estilo de vida del individuo, causando con frecuencia el estrés que influye no sólo en la calidad de vida, sino también en el ámbito laboral que se desarrolla con frecuencia ante las diversas situaciones estresantes las cuales pueden ser perjudiciales para su salud; por eso es de gran importancia investigar sobre el estrés laboral tomando como muestra al Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz.

Esta investigación puede brindar aportes orientados a satisfacer las necesidades de los trabajadores de salud, así como también, entender la asociación de ciertos factores que influyen como: falta de control sobre las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y con el paciente, dificultades personales que suele presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales, entre otros, el cual puede conllevarle al “Síndrome de Burnout” que en un 60% afecta a los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, etc.).

1.1.2 Descripción del Problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha definido como un problema de la salud mental, que constituye una causa de muchas enfermedades considerándola como el mal del siglo, desde la década de los 80 se ha considerado el estrés como la relación existente entre el sujeto y el entorno, el cual es evaluado por el sujeto como amenazante o desbordante en recursos que ponen en peligro su bienestar, por lo que en la actualidad el estrés es un tema común en las investigaciones psicológicas, laborales y de enfermería, debido las condiciones ambientales, sociales, personales, económicas y laborales que nos enfrentamos a diario en los que se hace presente diversos factores que pueden considerarse estresantes

El personal de enfermería que labora en el hospital de Huaraz enfrenta situaciones que pueden ocasionar diversas reacciones emocionales, como estrés, falta de control, entre otros. La experiencia clínica en los diferentes Hospitales de todo el país, se ha observado con frecuencia que las enfermeras tienen actitudes estresantes, se muestran irritables, poco amigables, otros levantan la voz, refieren que hay mucha demanda de pacientes y no los pueden atender bien, falta de personal suficiente para atender las demandas de pacientes entre otros.

El personal de enfermería es parte importante del equipo de salud, posee muchas características y cualidades que le pueden permitir enfrentar situaciones generadores de estrés y restablecer el equilibrio psico-emocional, el cual podría conllevar a una mejor atención integral con calidad al paciente.

1.7.DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Delimitación Espacial

El presente proyecto se realizara en la ciudad de Huaraz en el Hospital “Víctor Ramos Guardia”, Servicio de Emergencia.

1.7.2. Delimitación Social

El presente proyecto se realizara al Personal de Enfermeras del servicio de Emergencias del Hospital “Víctor Ramos Guardia “Huaraz

1.7.3. Delimitación Temporal

El presente proyecto se realizara En los meses de enero a junio del 2015

1.7.4. Delimitación Conceptual

El presente proyecto se realizara para evaluar nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz. El proyecto está dirigido al Profesional de Enfermería.

1.8. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.8.1. Problema Principal

¿Cuál es el Nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz en el 2015?

1.8.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿Cómo influye el nivel de conocimiento sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral?
- ✓ ¿Cuáles son las actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral?

1.9. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.9.1. Objetivo Principal

Determinar el Nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz.

1.9.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar el Nivel de conocimiento sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.
- ✓ Identificar las actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.10.1. Justificación

La presente investigación se realiza debido a que el personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, tiene características importantes por el tipo de pacientes que atienden

constantemente, por el gran esfuerzo mental y físico que realizan, el trato con la gente; por lo que aumenta el nivel de carga laboral y ante las diversas

situaciones difíciles que enfrenta diariamente principalmente con el sufrimiento humano y la muerte. La enfermería en el mundo y en nuestro país se encuentra frente a grandes desafíos que debe enfrentar para mantener en el centro de su acción al ser humano y a la persona en su integridad.

El profesional de Enfermería constituye el grupo más vulnerable a presentar estrés, ya que atiende las 24 horas del día a paciente de todas las edades y en estado crítico; en consecuencia amerita conocer su nivel de estrés a fin de brindar una atención adecuada y de calidad al paciente y familia que acude al Hospital de Huaraz por el Servicio de Emergencia.

1.10.2. Importancia

La investigación a realizarse es para evaluar la existencia del síndrome del estrés laboral y que está orientado a que los resultados proporcione al personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, información actualizada, que permita la formulación de estrategias orientadas a fortalecer los mecanismos a nivel interpersonal e intrapersonal para poder afrontar problemas o situaciones estresantes ocasionados por los diversos factores; así como la intervención precoz e implementación de algunos talleres sobre el manejo del estrés que le permita mejorar la calidad de vida y la atención que brindan al usuario y el de ellos mismos.

1.10.3. Limitaciones

El proyecto de la investigación se desarrolló tomando en cuenta el estrés laboral que estarían pasando el personal de salud con la atención y el cuidado que estarían brindando a los pacientes.

Una limitante importante sería el tiempo de realización del proyecto ya que es muy amplio el tema de estrés y se quisiera determinar uno por uno de cada

personal el problema que los lleva al estrés laboral y la cobertura que se quisiera obtener para un buen análisis.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para referirse a los antecedentes, en este estudio se han considerado las investigaciones realizadas sobre el estrés laboral y revisiones realizadas en el tema que llevaron a la ubicación de investigaciones relacionadas al mismo, entre las que cabe señalar:

Carmona, M., Chacón, E., Guareguan, M., Malavé, Acerina., y Muñoz, E. (2006), Realizaron una investigación que llevó por título: Factores desencadenantes del estrés laboral en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario Dr. "Luis Razetti" de Barcelona, Estado Anzoátegui. El propósito de la investigación es determinar los factores desencadenantes del estrés laboral en las enfermeras (os) que se desempeñan en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital "Dr. Luis Razetti" de Barcelona. Metodológicamente fue un estudio descriptivo y según su secuencia transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 32 enfermeras (os), correspondiendo a toda la población del personal fijo del área de Cuidados Intensivos del Hospital antes mencionado. La muestra fue del 50%, es decir 16 enfermeras (os). Para recolectar y almacenar la información se utilizó el método de la encuesta, a través de un instrumento tipo cuestionario. Este instrumento consta de 10 ítems con tres alternativas de respuestas (Siempre, Algunas veces y Nunca). Los aspectos referidos a las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos especialmente los referidos a al indicador carga de trabajo, presentan debilidades lo que limita la salud e interviene en la calidad de su trabajo por eso es importante evaluar el estrés laboral del Profesional de Enfermería en el área mencionada. Se puede apreciar en los aspectos del indicador conflicto laboral que los resultados obtenidos, evidencian que las encuestadas presentan un alto índice de rechazo, es por eso que describimos los efectos del estrés laboral en el

personal, sin embargo los efectos o signos no presentan bajo rendimiento laboral. En cuanto al indicador ambigüedad del rol se aprecia que el elemento muestral señala un elevado grado de insatisfacción laboral, lo cual favorece el estrés, por lo cual se elaboran pautas para disminuir este indicador, con el fin de conservar la salud de la enfermera (o) y así poder dar una adecuada calidad de atención. En esta investigación se refleja el rechazo y la recarga laboral como factores desencadenantes de estrés lo que se han manifestado también en este estudio

Arcia, L., Marrero, G., y Salazar, D. (2005) en su trabajo titulado: "Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital "Dr. Jesús Ángulo Rivas" Anaco. Estado Anzoátegui. El propósito de la investigación se orienta a determinar el estrés laboral en las enfermeras de atención directa (E.A.D.) adscritas a los Servicios del Hospital "Dr. Jesús Angulo Rivas" en su dimensión práctica profesional. Fue un estudio con diseño no experimental tipo descriptivo y transversal, cuya población estuvo conformada por 21 profesionales de enfermería, que para el segundo semestre laboraban en dicho hospital, para efectos de la recolección de datos se elaboró un cuestionario tomando en cuenta los indicadores y sub-indicadores resultantes de la Operacionalización de variables, quedando estructurado en 23 preguntas, de selección múltiple con las alternativas Siempre, Algunas veces, y Nunca. Se aplicó el índice de confiabilidad según la escala de Likert, el cual arrojó una confiabilidad según el coeficiente de Alfa Crombach de de 0,86%, que lo hizo confiable. Los resultados obtenidos del instrumento revelan que el estrés laboral en el Departamento de Enfermería aparenta no ser satisfactorio para los elementos muestrales. En comparación con nuestra investigación podemos decir que es muy similar puesto que el indicador estrés esta siempre vinculado a la insatisfacción del personal y otros factores desencadenantes.

Fermín Yonelis (2005), realizó un estudio titulado: Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería. El

objetivo primordial de la presente investigación fue evaluar el estrés laboral y relación entre el Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería. Metodológicamente es una investigación se basa en un estudio descriptivo y de Campo. La población estuvo conformada por 25 Enfermeras. La muestra fue el 100%. El instrumento seleccionado para recoger la información fue un cuestionario de 13 preguntas cerradas, utilizando para su confiabilidad el coeficiente de K-Richardson arrojando un resultado de 0,83 que hizo al instrumento Confiable. El análisis de los resultados obtenidos permite inferir que la mayoría de las enfermeras presentan síntomas físicos durante la jornada laboral, así también presentan síntomas conductuales y se determinó los síntomas afectivos; a continuación se presenta una correlación de los resultados del instrumento (cuestionario) aplicado a las enfermeras: el 96% presenta fatiga, de este porcentaje señalo que el aspecto más resaltante es la contractura muscular con 61%; por otro lado el 57% padecen de trastorno gástricos, el 48% informo que padecen de insomnio, en este sentido, el 52% de las encuestadas reconocieron el bajo rendimiento laboral, en cuanto a la irritabilidad el 87% de las enfermeras señaló que la frustración incide en el 83%, sin embargo la desmotivación arrojó el 78%, el aspecto pesimismo manifestó 69%, es importante resaltar que el sólo el 30% de las encuestadas señaló indecisión. El resultado de esta investigación es muy parecido al que presentamos puesto que el 50% de la enfermeras de esta investigación padecen o han padecido de enfermedades respiratorias así como han presentado bajo rendimiento laboral, insomnio, etc.

En toda investigación los antecedentes lo constituyen los trabajos realizados por otros autores sobre el problema con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS

A la hora de hablar de **ESTRÉS** nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo. Es complejo por la multitud de causas que lo provocan, por las consecuencias que produce sobre el individuo, además de la dificultad de establecer la causa-efecto. Esta situación da lugar a numerosas definiciones, quizá una de las más aceptadas sea la de Mc Grath 1970: “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en la que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”. Otra definición más cercana al punto de vista médico sería la que define el estrés como “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psico- lógicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad”. (S. Cohen / R.C Kesler / L.V. Gordon) Cuando hablamos del estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas.

De acuerdo con el evento estresante, la manera del cuerpo a responder al estrés es mediante el sistema de activación que da lugar a la respuesta de lucha o huida. Debido a que el cuerpo no puede mantener este estado durante largos períodos de tiempo, el sistema parasimpático vuelve condiciones fisiológicas del cuerpo a la normalidad (homeostasis).

En los humanos, el estrés normalmente describe una condición negativa (*distrés*) o por lo contrario una condición positiva (*eustrés*) que puede tener un efecto mental, físico e incluso de bienestar o malestar en un ser humano, en otra especie de animal.

- ✓ **ESTRÉS** deriva del griego *stringere*, que significa apretar a través de su derivado en inglés stress que significa fatiga de materiales. Una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos

mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Fisiológica o biológica estrés es la respuesta de un organismo a un factor de estrés tales como una condición ambiental o un estímulo. El estrés es el modo de un cuerpo de reaccionar a un desafío.

- ✓ **EUSTRESS** (positivo): Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.

- ✓ **DISTRESS (negativo)**: Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo (ver fases del estrés), que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo. En nuestra sección sobre ciencia y estrés, encontrará interesantes descubrimientos que la ciencia ha realizado sobre cómo la tensión emocional y el estrés laboral afectan a nuestra salud.

- ✓ **ESTRÉS FÍSICO Y MENTAL**: Algunos autores diferencian entre el estrés físico y mental, la diferencia depende de el origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Puede expandirse para incluir exposición al calor o al frío, al peligro o a sustancias irritantes. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y

apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación de alguna enfermedad.

- ✓ **ESTRÉS AGUDO:** Es el producto de una agresión intensa ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en la que se puede producir úlceras hemorrágicas de estómago como trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo alto, pueden tener un infarto ante situaciones de ese tipo.

- ✓ **ESTRÉS CRONICO:** Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo continuo no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente se llega sobre pasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las enfermedades de adaptación. Es decir que cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo el estrés se convierte en distres. El estrés crónico puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés.

- ✓ **SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN (Tres fases)**
 - Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar al organismo para la acción.
 - Fase de resistencia: Desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es prolongado o alcanza gran

intensidad, el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

- Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo.

✓ **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS**

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe de dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se posee, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilizaciones de recursos, que implican activación fisiológica, Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El organismo humano dispone de un notable sistema de mecanismos de protección para casi cualquier situación que produzca estrés o afecte a la función orgánica. Esta reacción al estrés tiene por finalidad conservar el equilibrio del cuerpo. La respuesta de estrés no es negativa en si misma sino al contrario facilita al disponer de más de recursos para hacer frente a las situaciones que se suponen excepcionales.

Una muestra de lo positivo del estrés es el trabajo bajo presión. Aquellos que tienen la habilidad de sobresalir cuando trabajen bajo crisis o contra el reloj lo hacen por el efecto positivo del estrés.

EL ESTRÉS LABORAL aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más

frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos tres factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción

la definición de Richard Lazarus (2002): estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de estrés como estrés.

Richard Lazarus (2002), Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el distrés, que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación. Hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por estrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento.

Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, teóricamente, responder con la huida (escapar del estrés). Es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores.

La actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, por lo que en ella no se consume la energía resultante (distrés). El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de buen estrés sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente, pero causante de estrés por mayor estímulo psicológico e intelectual.

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

AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS nos referimos tanto a los estilos como a las estrategias de afrontamiento, aunque éstos no son conceptos equiparables. Por una parte, están los estilos de afrontamiento, que son las predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones siendo los responsables de las preferencias individuales en el uso de uno u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. En cambio, el término de estrategias de afrontamiento hace alusión a los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y que pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones que se den en cada momento.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO: (a veces llamadas con el término inglés *coping*) hacen referencia a los esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona. Estos procesos entran en funcionamiento en todos aquellos casos en que se desequilibra la transacción individuo-ambiente. Se trata de un término propio de la psicología y especialmente vinculado al estrés.

- Estrategias Adaptativas: Nos ayudan a reducir el estrés de manera adecuada. Algunas de estas pueden ser : escuchar música, leer, caminar, platicar, rezar, hacer ejercicio físico, respirar, bailar, tener apoyo social, hacer alguna técnica de relajación, etc.
- Estrategias Desadaptativas: No ayudan a disminuirlo y si contribuyen a mantenerlo, y en ocasiones producen o incrementan problemas colaterales, algunas de estas estrategias pueden ser: beber y/o fumar en exceso, arrojar objetos, aislarse constantemente de los demás, inhibir pensamientos y emociones, llenarse de trabajo, etc.

Cuando las demandas que exigen a un organismo, especialmente al ser humano, las situaciones en las que se encuentra o a las que se enfrenta, este organismo pone en marcha una serie de conductas, que pueden ser

manifiestas o encubiertas, destinadas a restablecer el equilibrio en su transacción con el ambiente (más específicamente en la transacción persona-ambiente) o, cuando menos, a reducir el desequilibrio percibido y las consecuencias aversivas que de él derivan. El mecanismo por el que estas conductas modulan el impacto y efectos de la fuente de amenaza es mediante los cambios que introducen en los procesos valorativos.

Así, cuando una persona se enfrenta a una situación que le puede producir estrés o ansiedad pone en marcha las estrategias de afrontamiento, que son de carácter intencional y deliberado.

Dentro del enfoque cognitivo-conductual y centrándonos en el ser humano, hay dos formas de entender las estrategias de afrontamiento:

- Como un estilo cognitivo consistente de aproximación a los problemas, entendiendo estilo cognitivo como el modo habitual de procesar la información y de utilizar los recursos cognitivos (como son la percepción, la memoria, el procesamiento...) Se ha buscado la asociación de diversas variables de personalidad con estilos de afrontamiento.
- Como un estado o proceso dependiente de la situación. Se analizan las estrategias o acciones llevadas a cabo por una persona ante las distintas situaciones o problemas. Esta segunda forma de entender las estrategias de afrontamiento indicaría que hay poca consistencia en las estrategias ante distintas situaciones e, incluso, puede cambiarse de estrategia ante un mismo problema en dos momentos temporales distintos.

Existen dos tipos de estrategias de afrontamiento:

- Estrategias de afrontamiento centradas en el problema: la persona se centra en hacer frente a la situación, buscando

soluciones al problema que ha provocado la disonancia cognitiva. hay una búsqueda deliberada de solución, de recomposición del equilibrio, roto por la presencia de la situación estresante. Este tipo de estrategias son la confrontación, la búsqueda de apoyo social y la búsqueda de soluciones.

- Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción: la persona busca la regulación de las consecuencias emocionales activadas por la presencia de la situación estresante. Si no funcionan o son insuficientes el primer tipo de estrategias, se pretende aminorar el impacto sobre el individuo. Las estrategias son el autocontrol, el distanciamiento, la reevaluación positiva, la autoinculpación y el escape/evitación.

la hora de especificar las estrategias de afrontamiento, debemos acercarnos a las diferentes investigaciones realizadas en este campo, ya que dichas estrategias van a variar dependiendo de las escalas utilizadas en dichas investigaciones y de los resultados encontrados.

- ✓ **FACTORES DE AFRONTAMIENTO:** Para afrontar el estrés se puede disponer de varios medios todo útiles como por ejemplo: La concentración y relajación (musicoterapia, cuyas melodías permiten el desbloqueo de tensiones internas y de la inhibición, con aumento del bienestar en el paciente, también hacer una dieta equilibrada, técnicas de postura, de respiración, concentración y relajación. Otro modo de contribuir a su bienestar es remplazar el temor y la ansiedad por sentimientos positivos. La regulación de la actividad y del reposo, particularmente del sueño, constituye una ayuda para el paciente.

- **Terapia cognitiva:** Está basada en el desarrollo de habilidades específicas, un adiestramiento conductual, control de respuesta fisiológica y reevaluación cognitiva, incluye aprendizaje de diálogos internos, de cómo afrontar una situación mediante la modificación de procesos cognitivos defectuosos.
- **Terapia asertiva:** Persigue a su vez que el sujeto pierda miedo y desinhiba su acción para que los efectos de su conducta tengan valor de reafirmación de su autoestima y de sus capacidades. También sería un modo de ganar control amortiguando los efectos perturbadores de la amenaza que de hecho pueden consistir en un simple temor de no atreverse a afrontar la situación. Esta terapia permite disminuir la experiencia estresante. Otra forma de proposición es el análisis de los conflictos, partiendo del principio que un problema no resuelto está mal planteado y si invita reformular en la mente la situación para hacerle más accesible se produce cambios del significado en la evaluación que el sujeto hace de la situación como también del concepto mismo.
- **Comunicación Asertiva.** Abarca las formas en que las personas intercambian información y se relacionan entre sí comunican e intercambian sentimientos. Incluye la información que se proporciona y se recibe como también la información que se utiliza. Satir, expresa que es la forma por la que dos personas miden su autoestima.
- **Ventajas de la asertividad en la comunicación:** La persona asertiva respeta los derechos de los demás, sabe hacer respetar sus derechos, dice lo siente, opina con un lenguaje claro y preciso y teme entrar en conflicto. Tiene problemas menos de ansiedad que el

agresivo o el sumiso. El agresor entra muy a menudo en problema y pierde rápidamente el control de la situación. La ira del agresor que es también una reacción de estrés frente a un evento adverso, la dificultad, la comunicación, siendo muchas veces un sentimiento que se impone, no pudiendo con ello enfrentarse adecuadamente a la realidad. Una buena comunicación debe ser: directa y clara, honesta, congruente, responsable, positiva y respetuosa.

✓ **MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO:**

- Ejercicios de respiraciones.
- Ejercicios de relajación basadas en la tensión y relajación de distintos grupos de músculos.
- Autocontrol conductas específicas que permiten modificar el medio ambiente para que facilite la aparición de conductas deseadas.
- Deportes no agresivos.
- Abstinencia de alcohol, drogas.
- Control mental (cambiar los pensamientos negativos por positivos, evitar los pensamientos molestos, etc).

✓ **CONSEJOS PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS:**

- Consiga reposo adecuado, establezca una hora regular para dormir.
- Evite apurarse y preocuparse.
- Controle sus emociones, decida si las circunstancias valen la pena para angustiarse.
- Aprenda amar a las personas más que a las cosas.
- No dependa del alcohol o de las drogas o la automedicación para hacer frente a un problema.

- No mantenga los sentimientos dentro de si mismo, identifique los errores y converse con algún amigo.
 - Tome decisiones no importa que puedan ser equivocadas, llegue a acuerdo mas asertivos.
 - Trate de seguir rutinas, evite la desorganización.
 - No se compadezca cuando las cosa no están yendo bien.
 - Desarrolle un sentimiento de humor cuando las cosa no van bien.
 - Cuando se sienta apurado emplee una técnica de relajación
 - Coma comidas bien balanceadas, evite os alimentos graso y azucarados.
 - Tómese un tiempo para usted y haga algo hermoso que le guste.
- ✓ **CONOCIMIENTO:** Es producto o resultado de ser instruido, el conjunto de cosas sobre las que se sabe o que están contenidas en la ciencia. La existencia del conocimiento es muy difícil de observar y reduce su presencia a la detección de sus efectos posteriores. Los conocimientos se almacena en la persona. Es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada; es un conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones puestas dentro de un contexto y de una experiencia, que ha sucedido dentro de una organización bien de una forma general o personal. El conocimiento es personal, reside en las personas, que lo asimilan como resultado de su propia experiencia (es decir de su propio hacer, ya sea físico o intelectual).

El conocimiento tiene su origen en la percepción sensorial, después llega al entendimiento y concluye finalmente en la razón: Se dice que el conocimiento es una relación entre un sujeto y un objeto. El proceso del

conocimiento involucra cuatro elementos: Sujeto, objeto, operación y representación interna (el proceso cognitivo)

No existe una única definición de «conocimiento». Sin embargo existen muchas perspectivas desde las que se puede considerar el conocimiento, siendo la consideración de su función y fundamento, un problema histórico de la reflexión filosófica y de la ciencia.

- ✓ **ACTITUD:** Todas las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder positiva o negativamente ante otra persona o grupo de personas, ante un objeto, ante una situación que comprende objetos y personas ante una idea.

En la psicología social, las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas. Para el mismo autor de la obra fish, la actitud se refiere a un sentimiento a favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona, un hecho social, o cualquier producto de la actividad humana.

Basándose en diversas definiciones de actitudes, se ha definido la actitud como una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto. Las actitudes son consideradas variables intercurrentes, al no ser observables directamente pero sujetas a inferencias observables.

- **Componente cognoscitivo:** Para que exista una actitud, es necesario que esta también tenga una representación

cognoscitiva del objeto, está formado por las percepciones y creencias hacia un objeto.

- **Componente afectivo:** es el sentimiento a favor o en contra de un objeto social: es el componente más característico de las actitudes
- **Componente conductual:** Es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud.

Las emociones están relacionadas con las actitudes de una persona frente a determinada situación, cosa o persona. Una vez formada nuestra actitud, es muy difícil que se modifique, ello depende en gran medida del hecho de que muchas creencias, convicciones y juicios se remiten a la familia de origen. En efecto las actitudes pueden haberse formado desde los primeros años de vida y haberse reforzado después. Otras actitudes se aprenden de la sociedad.

El Síndrome De “Burnout”

Maslach y Jackson, especialistas americanas en Psicología de la Salud, han definido el “burnout” como un síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en una situación de necesidad o de dependencia.

Según estas autoras, el Síndrome de Burnout se caracteriza por un proceso marcado por el cansancio emocional, la despersonalización y el abandono de la realización personal.

1. El cansancio o agotamiento emocional constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio

experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfecha, quejosa e irritable.

2. La despersonalización (que no es sinónimo del cuadro psiquiátrico del mismo nombre) es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.

3. El abandono de la realización personal es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una

especie de autorreclusión. Los demás comienzan a percibirlo/a como una especie de fanático depresivo y hostil.

La diferencia fundamental entre el estrés simple y el Síndrome de Burnout es que, mientras que el estrés puede desaparecer tras un período adecuado de descanso y reposo, el burnout no declina con las vacaciones ni con otras formas de descanso. Según Bernardo Moreno, de la Universidad Autónoma de Madrid, el burnout puede afectar a todas las profesiones asistenciales, pero especialmente a dos: la docencia y la

asistencia a víctimas. Los factores que contribuyen a su aparición los podemos encontrar en el contexto y en la persona.

- Elementos del contexto: básicamente, el nivel de necesidad emocional de las personas a las cuales se asiste. Mientras más intensas sean las demandas de esas personas y más alto su grado de dependencia del trabajo del especialista, mayor probabilidad de que aparezca el Síndrome. A esto hay que agregarle las condiciones físicas y sociales del trabajo, generalmente poco jerarquizado, con escasos recursos y, adicionalmente, atacado por críticas externas.
- Condiciones personales: Maslach sostiene que para que el síndrome aparezca, a las condiciones contextuales deben sumarse ciertas condiciones personales. Entre ellas, la investigadora ha identificado las siguientes:

-Deseo de marcar una diferencia con los demás y de obtener resultados brillantes,

-Trabajo muy comprometido con el dolor y el sufrimiento

-Relaciones negativas y antagonismos con los colegas

El perfil de la persona más vulnerable al burnout está caracterizado por elementos tales como elevada auto exigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control, y un sentimiento de omnipotencia frente a la tarea. Esto hace que estas personas organicen una distorsión cognitiva según la cual “sólo ellas, y nadie más que ellas, pueden hacer las cosas tan bien”. La vinculación con la sobrecarga emocional es evidente. Otro autor, Waring, agrega que son personalidades caracterizadas por la obsesión profesional, la falta de búsqueda de satisfacciones personales, el sentimiento de “indispensabilidad”. Es decir, la restricción personal al mundo profesional.

Otros investigadores del Síndrome de Burnout, Modlin y Montes, encontraron que los factores asociados eran insatisfacción marital, relaciones familiares empobrecidas, faltas de tiempo de ocio y supresión de la actividad física, junto con insatisfacción permanente y sobrecarga en la agenda laboral. En síntesis, a estas personas, víctimas del Síndrome de Burnout, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse.

Pero también señalan los investigadores que algunas características personales positivas suelen ser un caldo de cultivo apropiado para el Síndrome: por ejemplo, personas entusiastas, idealistas y con gran nivel de implicación personal en el trabajo.

2.3.DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS

1) **Estrés Laboral:** el proceso en el que las demandas comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad.

2) **Estrategias De Afrontamiento:** Cada sujeto tiende a la utilización d los estilos de afrontamiento que domina, por aprendizaje o por hallazgo fortuito en una situación de emergencia.

3) **Conocimiento de las Estrategias de Afrontamiento del Estrés laboral:** Son los conocimientos que tiene el individuo de las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, tanto de las adaptativas como de las desadaptativas.

4) Actitudes sobre las Estrategias de Afrontamiento del Estrés Laboral.

Es la forma como un individuo está dispuesto a usar las estrategias de afrontamiento y su uso positivo o negativo de las mismas.

5) Personal de Enfermería: personal profesional que están comprometidos con la atención a los pacientes. se dedica a los cuidados del usuario de todas las edades, familias, grupos y comunidades.

6) Paciente o Usuario: Persona que sufre de alguna dolencia o enfermedad que necesite atención por un personal de salud.

7) Servicio de Emergencia: Área o ambiente de un Hospital que está destinada a la atención de usuarios donde está en riesgo su vida, en casos de emergencia y urgencias.

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.4. HIPÓTESIS GENERAL O PRINCIPAL

Existe un nivel de conocimiento y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, Enero-Junio-2015

3.5. HIPÓTESIS SECUNDARIOS

- ✓ El Conocimiento del personal de Enfermería sobre las estrategias de afrontamiento disminuye el estrés laboral
- ✓ Las actitudes tomadas por el personal de enfermería sobre las estrategias de afrontamiento disminuye el estrés laboral

3.6. VARIABLES E INDICADORES

3.6.1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final
Conocimiento sobre las estrategias de afrontamiento del Estrés Laboral.	Conocimiento es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada.	-En el uso de factores cambios conductuales. -En el uso de mejorar y desarrollar el valor individual del mismo. -Decir lo que se siente en forma clara y precisa. -Usar deportes no agresivos como el yoga.	Cognitivo	Sexo Tiempo de Servicio. Capacitación Desarrollo de la autoestima. Control	Alto Medio

		-Cambiar los pensamientos negativos por positivos. -Afrontar los problemas en forma clara y oportuna.		Mental. Solución de problemas. Técnicas y Terapias.	Bajo
✓ Actitudes sobre las estrategias de afrontamiento o del estrés laboral	Es un tendencia a actuar hacia o en contra de algún factor ambiental el cual se convierte con en un valor positivo o negativo.	-Es la tendencia o forma que tiene las enfermeras de conceptos positivos de los factores de afrontamiento del estrés. -Es la forma de actitudes y/o opiniones negativas de los factores de afrontamiento del estrés.	Cognitivo Afectivo Conductual	Tono de voz Expresión corporal. Tipo de lenguaje	Favorable Desfavorable.

CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

4.5. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.5.1. Tipo de Investigación

El tipo de Investigación del presente proyecto es el cuantitativo, porque valora el nivel de conocimiento y actitudes del personal de enfermería.

4.5.2. Nivel de Investigación

El nivel de la Investigación viene hacer el aplicativo, porque mejora las actitudes del personal de Enfermería frente al estrés.

4.6. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.6.1. Método de la Investigación

El método de la presente investigación que se realizara es el método experimental

4.6.2. Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación será experimental de tipo transversal en cuanto se aplicará la encuesta en un tiempo determinado a el personal de Enfermería.

4.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.7.1. Población

La población del presente estudio son el Personal de Enfermería, que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz. Siendo un total de 38 personas.

4.7.2. Muestra

La muestra del presente estudio es por conveniencia, ya que la población es muy pequeña se trabajara con todos.

4.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.8.1. Técnicas

La técnica a utilizar será la Entrevista estructurada

4.8.2. Instrumentos

El instrumento a utilizar será el cuestionario. Su validación será mediante análisis de expertos, mientras que la confiabilidad será con la aplicación de una prueba piloto en el Servicio de Emergencia del Hospital Victor Ramos Guardia Huaraz.

4.8.3. Fuentes

Las fuente de información del presente proyecto se realizó a través de recolección de datos solicitando la autorización de la Dirección y Jefatura de Enfermería y esto se realizará en un ambiente adecuado y cómodo.

Se obtendrá información de bibliografías obtenidas de diferentes documentos, revistas científicas, textos e investigaciones que contienen información organizada sobre el estrés.

El cuestionario y la entrevista con el personal serán muy importantes para obtener datos relevantes y determinar el conocimiento y las actitudes estrés laboral que estuvieran pasando.

CAPITULO V: ADMINISTRACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

5.5. RECURSOS (HUMANOS, MATERIALES)

5.5.1. Recursos Humanos

- Enfermera encargada de la investigación
- Estadístico para el análisis de datos
- Secretaria que digitara el proyecto
- Asesor de la Investigación

5.5.2. Recursos Materiales

- Útiles de Escritorio
- Materiales educativos, libros
- Servicio de internet, fotocopias,
- Movilidad

Imprevistos

5.6. PRESUPUESTO

- Estadístico: Honorario: s/. 800.00
- Secretaria: Honorario: s/. 300.00
- Asesor de la Investigación: Honorarios/.2000.00

Recursos Materiales

- Útiles de Escritorio: Varios s/.300.00
- Materiales educativos, libros: Varios s/.200.00
- Servicio de internet, fotocopias: s/.200.00
- Movilidad: s/. 100.00

Imprevistos: s/. 300.00

SIENDO UN TOTAL DE: 4200.00

5.7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2015								
	E	F	M	A	M	J	J	A	S
1) Trabajo de Gabinete									
Planteamiento del Problema	x	x	x						
Marco Teórico	x	x	x						
Hipótesis y Variables		x	x	x					
Metodología de la Investigación		x	x	x					
Administración del Proyecto				x					
2) TRABAJO DE CAMPO									
Recolección de Datos					x	x			
Analisis					x	x	x		
Interpretación de Datos					x	x	x		
Informe Final						x	x	x	

5.8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. JR Hernández - Revista Cubana de Salud Pública, 2003 - scielo.sld.cu

- Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”.
bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
- El estrés laboral en el personal de enfermería del hospital IESS Loja.
es.slideshare.net/ROSAMARIAAREVALOGONZ/estres-laboral-37639482
- Estrés laboral en profesionales de Enfermería-Binasss.
www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf
- Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de Emergencias-
Guatemala. biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/09/02/De-Leon-Adelma.pdf.
- Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco.
cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf.
- Fernández y López JA, Siegrist J, Rodel A, Hernandez-Mejia R. El estrés
laboral: Un nuevo Factor de Riesgo. México, Aten. Primaria.2009.
- Peiro JM, Salvador A. Control del Estrés Laboral. Madrid: Eudema,2008.
- Parkes K. Intervenciones para la gestión del estrés en organizaciones
Madrid: Iberoamericana: 2007.
- Casas J. Repullo JR Lorenzo S. Estrés Laboral en el Medio Sanitario y
Estrategias adaptativas de Afrontamiento. Revista Calidad-2006.
- Ramos F. editor. Empleo, estrés y salud”. Madrid: Piramide,2005

ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “VÍCTOR RAMOS GUARDIA”HUARAZ, ENERO A JUNIO-2015.

PROBLEMAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES
<p><u>GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es el Nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de Enfermería que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz, Enero-Junio- 2015?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Evaluar el Nivel de estrés laboral del Personal de Enfermería y el cuidado brindado a los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital “VRG” Huaraz.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL</u></p> <p>Existe un nivel de conocimiento y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, en las enfermeras que laboran en el Servicio de emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” Huaraz.</p>	<p><u>INDEPENDIENTES</u></p> <p>✓ Conocimientos sobre las estrategias de afrontamiento del Estrés Laboral.</p> <p>✓ Actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.</p>	<p>Cognitivo (Está formado por las percepciones y creencias hacia un objeto).</p> <p>Cognitivo (Está formado por las percepciones y creencias hacia un objeto).</p> <p>Afectivo (es el sentimiento a favor o en contra de un objeto social)</p>	<p>✓ Sexo</p> <p>✓ Tiempo de Servicio</p> <p>✓ Capacitación</p> <p>✓ Desarrollo de la autoestima</p> <p>✓ Control Mental.</p> <p>✓ Solución de problemas</p> <p>✓ Técnicas y terapias</p> <p>Tono de Voz.</p> <p>Expresión Corporal</p>

<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>✓ ¿Cómo influye el nivel de conocimiento sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral en el personal de Enfermería?</p> <p>✓ ¿Cuáles son las actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de Enfermería?</p>	<p><u>OBJETIVOS</u></p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>✓ Identificar el nivel de conocimiento sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.</p> <p>✓ Identificar las actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.</p>	<p><u>HIPOTESIS</u></p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>✓ El conocimiento del personal de Enfermería sobre las estrategias de afrontamiento disminuye el estrés laboral.</p> <p>✓ Las actitudes tomadas por el personal de enfermería sobre las estrategias de afrontamiento disminuye el estrés laboral.</p>		<p>Conductual (Es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera)</p>	<p>Tipo de Lenguaje</p>
---	--	--	--	--	-------------------------

ENCUESTA

Cuestionario sobre el nivel de conocimiento y actitudes de las estrategias de afrontamiento del estrés laboral

Introducción

La presente Entrevista tiene por finalidad determinar el nivel de conocimiento y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

Es de carácter anónimo, por lo que se solicita veracidad en sus respuestas. Anticipadamente agradezco su valiosa colaboración, las respuestas y resultados de esta encuesta son totalmente confidenciales y en ningún caso accesible a otra personas.

Instrucciones:

Lea con atención las preguntas y alternativas planteadas. Marque con un aspa (x) las alternativas que Usted crea conveniente y complete los espacios en blanco.

a) Datos Generales

Edad.....

Sexo (F) (M)

Años de Servicio.....

Tiempo de Servicio En Emergencia.....

Condición Laboral.....

Estado Civil.....

Número de Hijos.....

b) Conocimientos

1. ¿Sabes que es el estrés laboral?
 - a. Cuando hay un desequilibrio entre la demanda de pacientes.
 - b. Cuando las personas no se adecuan con su ambiente.
 - c. Desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos del sujeto.

- d. Cuando reciben maltrato de sus jefes.
2. ¿El distres y el eustres es lo mismo?
 Si () No () ¿Por qué?.....

3. ¿Cuáles son los signos de Estrés Laboral?
- Malestar, cansancio, inquietud, risa, sueño, hambre, vómitos, calambres, duda, depresión, culpa.
 - Ansiedad, ira, depresión, taquicardia, angustia, miedo, sudor, tartamudez, insomnio.
 - Trabajar solo, tener pocos amigos, hablar poco.
 - Llegar tarde al trabajo, estar cansado, agotado, irritable.
4. ¿Recibió información sobre estrés laboral?
 Si (), donde: No ()
- En el periódico
 - En el internet
 - En Libros
 - En el trabajo
5. ¿Qué son estrategias de afrontamiento del estrés laboral?
- El esfuerzo que hacemos en el trabajo.
 - Cosas que nos gustan hacer.
 - Mecanismos de defensa del individuo.
 - Cosas que no nos gustan hacer.
6. ¿Las estrategias de afrontamiento del estrés laboral son?
 Positivas () Negativas (), Porque.....

7. ¿Conoce alguna estrategia de afrontamiento de estrés laboral?
 Si (), Mencione: No ()

8. ¿Si conoce una estrategia de afrontamiento de estrés laboral, cual usa frecuentemente?
-
9. ¿Para que sirve las estrategias de afrontamiento del estrés laboral?
- a. Para que todos sepan que estoy bien
 - b. Para disminuir las demandas externas o internas.
 - c. Para sonreír y ser feliz
 - d. Para no molestarme con los demás.
10. Cantar, escuchar,, bailar, escuchar música, respirar profundo, conversar, son:
- a. Estrategias de afrontamiento.
 - b. Estrategias de comunicación
 - c. Estrategias emocionales.
 - d. Estrategias de relajación.
11. Beber, fumar, Aislarse, discutir, trabajar mucho, son:
- a. Estrategias de afrontamiento.
 - b. Estrategias de comunicación.
 - c. Estrategias emocionales.
 - d. Estrategias de relajación.
12. ¿Qué le gusta hacer más en su tiempo libre?
- a. Leer un buen libro
 - b. Salir a pasear.
 - c. Hacer deportes, caminar.
 - d. Hacer manualidades.
13. ¿Cuándo está laborando y se siente agobiada por exceso de trabajo, o lo difícil de una situación que hace?
- a. No le toma importancia.
 - b. Respira profundo y sigue adelante.
 - c. Pide ayuda.
 - d. Trata de pensar en otra cosa.

14. ¿Participa en reuniones o actividades sociales de su servicio?

Si () No (), Porque:

.....

15. ¿Cómo influye el trabajo asistencial que realiza Usted, con su hogar?

Buena () Mala (), porque:.....

.....

16. ¿Recibes ayuda de tus familiares cuando estás pasando por un momento de estrés laboral?

Si () No (), porque:

.....

c) Actitudes

Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)

Actitudes	1	2	3
1. Le doy vueltas al problema tratando de entenderlo.			
2. Intento verlo el positivo al problema.			
3. Intento analizar el problema objetivamente.			
4. Hablo con mi pareja y/o amigos.			
5. salgo a divertirme con mis amigos.			
6. Olvido el problema simplemente.			
7. Hago ejercicios.			
8. Me siento mal conmigo mismo.			
9. El tiempo cambia las cosas, solo espera.			
10. Me rio en lugar de molestarme.			

11. Intento guardar mis sentimientos solo para mí.			
12. Intento olvidarme de todo lo sucedido.			
13. escucho música que me gusta.			
14. Me alejo del problema por un tiempo.			
15. Libero mi enojo con los demás.			
16. me gusta leer libros y novelas.			
17. Guardo mis problemas, explotando luego.			
18. Acepto, porque no puedo hacer nada al respecto.			
19. Oculto a los demás mi estado de ánimo.			
20. Fumo o consumo bebidas alcohólicas para olvidar.			