



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS:

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA
QUE LABORAN EN LOS PROGRAMAS DE SALUD DEL HOSPITAL II
ESSALUD -TARAPOTO – 2015**

PRESENTADO POR:

Bach. SANDRA FLORES ORBE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

TARAPOTO – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza para seguir adelante por sobre todas las cosas.

A mis padres, Don Luis Flores Córdova y Doña Inés Orbe Pezo, porque ellos fueron mi principal base para estar donde estoy y gracias a ellos formarme como profesional.

A mi Esposo Richard Meléndez Flores por estar siempre apoyándome en las buenas y en las malas incondicionalmente.

A mi querido hijo Lucas Meléndez Flores, quien es mi fuerza para seguir luchando por alcanzar la meta trazada.

Sandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis **padres**, porque han dado todo el esfuerzo para que ahora este culminando esta etapa de mi vida: ser profesional. Gracias por apoyarme en todos los momentos de mi vida y para todos los que confiaron en mí.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

De manera especial agradecer a la **Universidad Alas Peruanas**, a mis maestros, quienes con sus sabias enseñanzas me inculcaron a seguir siempre adelante a pesar de las dificultades que podamos encontrar.

Sandra

ÍNDICE

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstrac.....	ix
Introducción.....	9

CAPÍTULO I

PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 . Antecedentes.....	18
2.2 . Bases teóricas.....	23
2.3 . Definición de términos.....	33
2.4 . Hipótesis de la Investigación.....	34
2.5 . Identificación de Variables.....	34
2.6 . Definición Operativa de variables e indicadores.....	35

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. Ámbito de estudio.....	35
3.2. Tipo de Investigación.....	36
3.3. Nivel de investigación.....	36
3.4. Método de la investigación.....	36
3.5. Diseño de Investigación.....	37
3.6. Población, Muestra y Muestreo.....	37
3.7. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	38
3.8. Procedimiento de recolección de datos.....	40
3.9. Técnicas de procedimiento y análisis de datos.....	40

CAPITULO IV

RESULTADOS.....	41
4.1. Presentación de resultados.....	41
4.2. Discusión.....	49
Conclusiones.....	53
Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Características de los encuestados – Hospital ESSALUD, 2015.....	41
Tabla 02. Nivel de agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015.....	43
Tabla 03. Nivel de despersonalización en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015.....	45
Tabla 04. Nivel de realización personal en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015.....	46
Tabla 05. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital II ESSALUD Tarapoto – 2015.....	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Características de los encuestados – Hospital ESSALUD, 2015.....	42
Gráfico 02. Nivel de agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015.....	44
Gráfico 3. Nivel de despersonalización en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015.....	45
Gráfico 4. Nivel de realización personal en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015.....	46
Gráfico 05. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital II ESSALUD Tarapoto – 2015.....	48

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los profesionales de enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II ESSALUD Tarapoto, 2015; en perspectiva de describir y explicar cómo se manifiesta este problema en el personal de salud de dicha institución que brinda servicio de salud pública.

Por eso se realizó un estudio a nivel descriptivo, en una población muestral de 19 profesionales de enfermería, seleccionados de manera no probabilística e intencional; a quienes se aplicó mediante la encuesta el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), con el propósito de medir el nivel de estrés laboral. En la presentación y análisis de la información se empleó técnicas estadísticas como las tablas y gráficos de barras; así como la frecuencia y el porcentaje. Los datos fueron procesados en Microsoft Excel.

Los principales resultados señalan que el 100% de dichos profesionales tienen un nivel alto, tanto en agotamiento emocional, como en la dimensión de despersonalización; así como, se ubican en un nivel medio respecto a la realización personal representado en un 68% de los encuestados y un 32% de enfermeros/as alcanzar en nivel alto en esta dimensión del estrés laboral. Concluyéndose, que el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II ESSALUD Tarapoto, 2015 es alto; puesto que presentan riesgo de padecer el Síndrome de Bournout, ya que presentan puntuaciones muy altas en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, síndrome de burnout, despersonalización, agotamiento emocional, realización personal.

ABSTRACT

The aim of this research was to determine the level of work stress in its dimension of emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment nurses who work in health programs ESSALUD Hospital II Tarapoto, 2015. perspective to describe and explain how this problem manifests itself in health personnel of the institution that provides public health service.

That is why a study was conducted descriptive level in a sample population of 19 nurses, selected from non-probabilistic and intentional way; those applied by the survey Inventory Maslach Burnout Inventory (MBI), with the purpose of measuring the level of work stress. In the presentation and analysis of information statistical techniques such as tables and bar graphs it is used; and the frequency and percentage. The data were processed in Microsoft Excel.

The main results indicate that 100% of these professionals have a high level, both emotional exhaustion and depersonalization dimension; and they are located at an average level compared to personal fulfillment represented by 68% of respondents and 32% of nurses / as to achieve at a high level in this dimension of work stress. Concluding that the level of occupational stress in nursing professionals who work in health programs ESSALUD Hospital II Tarapoto, 2015 is high; since at risk of developing the syndrome Bournout, since they have very high scores in the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization.

KEYWORDS: Work stress, burnout, depersonalization, emotional exhaustion, personal accomplishment.

INTRODUCCIÓN

En diferentes aspectos de la vida siempre se está expuesto a situaciones que producen estrés. Una de estas situaciones corresponde a la actividad laboral, que ocupa un espacio importante de nuestro tiempo. Los frecuentes cambios que se han producido en la actual organización del trabajo han generado nuevos problemas en la salud y seguridad de los trabajadores, uno de éstos es el estrés laboral, que representa una preocupación cada vez mayor en el mundo del trabajo.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo, influye en las decisiones incorrectas, juicios erróneos y en una baja moral del personal. A nivel físico también tiene efectos negativos, provocando trastornos o enfermedades que van desde irritabilidad, estados depresivos, ansiedad hasta enfermedades más complejas como úlcera, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares. Sin embargo, a pesar de todos estos efectos negativos que contiene el estrés, aún no recibe la atención adecuada y las empresas e instituciones invierten recursos insuficientes para el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y a enfrentar este problema.

En algunas empresas que abordan el tema del estrés lo hacen implementando diferentes medidas preventivas como por ejemplo, entrenamiento a trabajadores en el desarrollo de habilidades comunicativas, relajación y capacitación en diferentes metodologías para el manejo del estrés. Un trabajo de prevención en este tema requiere que este problema se aborde de manera integral y que las actividades y programas de intervención consideren las necesidades de cada trabajador, el puesto de trabajo, así como las condiciones y medioambiente en que se realiza su labor.

El problema surge cuando el ambiente laboral se vuelve estresante para el trabajador, esto se debe a que estamos bajo continuas presiones de diversos tipos: sociales, laborales, familiares, profesionales y económicas. Ante todas estas desazones, respondemos con un mecanismo de autodefensa que tiene como objetivo conseguir adaptarse a estas complicadas situaciones: el estrés. Este mal va a producir que los trabajos laborales no se realicen con eficiencia; ya que el trabajador siente apatía por el centro que labora, convirtiéndose en algunos casos en personas irritables e impotentes.

Actualmente el estrés es un tema común en investigación psicológica, fisiológica y laboral, debido a los riesgos psicosociales que enfrentamos cotidianamente. Por ello, es importante saber identificar la presencia del estrés laboral, y sus desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión. Esto llevará al trabajador a evaluarse para que encuentre los mecanismos necesarios para afrontar el estrés y por ende, su trabajo sea más productivo. Sin embargo, aquellas personas que sienten que tienen poco control sobre sus vidas, son más propensos a sufrir el estrés, ya que se sienten a la deriva y no tienen un objetivo trazado; y por ende, se sentirán unos profesionales no realizados.

Por eso, los hospitales constituyen un espacio con un fuerte factor estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el paciente, el dolor y a menudo con la muerte, la competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el personal de enfermería, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez desencadena un descontrol de las emociones y se convierten en la causa de enfermedades psicosomáticas, y por ende, repercuten en la salud mental de los profesionales. Por eso, el individuo sometido al stress desarrolla un burnout, que al no tratarse adecuadamente, lo lleva a una depresión. Estando deprimido, cuenta con menos recursos para enfrentar las situaciones por lo que su stress y burnout se agravan, alimentando así la depresión.

También se agregan frecuentemente al cuadro, síndrome de fatiga crónica y síndrome de irritabilidad latente, haciéndolo más complicado y difícil de tratar, dado que las personas que brindan apoyo emocional al afectado comienzan a alejarse, debido a sus explosiones de irritabilidad¹ Por eso, con frecuencia se observa que el personal de enfermería al unificar varias actividades al cuidado diario del paciente, tanto, en el área hospitalaria abierta como en la crítica, los factores psicosociales repercuten sobre la calidad de atención, ya que, cada uno de los pacientes necesita una atención integral diferente a su patología.

El estudio consta de cuatro capítulos; en el capítulo I contiene una descripción y explicación de la realidad problemática, en la que se formula el problema general y específicos; así como se precisan los objetivos y la justificación del estudio. En el capítulo II se presenta la dispersión temática propia del marco teórico, el cual incluye antecedentes, base teórica de la variable, definición de términos básicos, las hipótesis (opcional para este estudio) y la operacionalización de la variable.

En el capítulo III se refiere a la metodología de la investigación; en esta parte se precisa el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación; así como el método y diseños de investigación; incluye también, la población y muestra de estudio, unidad de análisis, criterios de selección y el muestreo; completando el capítulo con las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento para el análisis e interpretación de información. Finalmente en el capítulo IV se presenta los resultados con su respectiva discusión, incluyendo las conclusiones y recomendaciones. Se cierra el estudio con las referencias bibliográficas y sus respectivos anexos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad cerca del 45% de la población mundial y el 58% de la población mayor de 18 años constituye la denominada fuerza laboral, quienes para lograr una alta competitividad requieren de recursos que hoy se hallan inmersos en un medio cambiante debido al rápido desarrollo de la tecnología, producto de la globalización y su repercusión en el ámbito social, económico y político; exigiendo al trabajador mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa y adaptación a situaciones nuevas generando con frecuencia desequilibrios en la persona el cual se le conoce como estrés laboral, el cual es considerado actualmente como una de las enfermedades ocupacionales más peligrosas para la salud del trabajador ya que produce consecuencias en la salud física y emocional, además de generar pérdidas para las Instituciones debido al ausentismo en el trabajo².

Según la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, se puede concluir que; seis de cada diez peruanos afirma que su vida ha sido estresante durante el último año, según la última encuesta del Instituto Integración³ El estrés es una condición que todos hemos sentido alguna vez y si bien es beneficioso en algunas circunstancias, en el largo plazo genera graves problemas para nuestra salud y bienestar. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Las peruanas no son las únicas; el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU. indican la misma tendencia: las mujeres experimentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene un mayor impacto en su salud física y mental.

Para dos de cada tres la situación económica ha sido motivo de estrés en el último año. El 68% de los peruanos no ha tenido suficientes ingresos para cubrir sus gastos por lo menos alguna vez en los últimos 12 meses. Uno de cada tres peruanos considera los problemas de salud como causa de estrés. Esto preocupa por el riesgo que supone estar enfermo para la propia vida, para seguir estudios, trabajar y cuidar de la familia, y los costos médicos que implica. Las personas de 40 a más años son los grupos más preocupados por la salud. En el caso de las mujeres, presentan mayor prevalencia de problemas en su salud mental.

La inseguridad ciudadana también influye, dado que los ciudadanos que más se preocupan por ser víctimas de un delito con violencia describen su vida como más estresante. El 31% de quienes están preocupados por ser víctimas ha tenido un año muy estresante. Otra causa de estrés son las responsabilidades en el centro de estudios, trabajo u hogar. Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es uno de los principales problemas tanto para la salud de los trabajadores como para las entidades en las que trabajan. El 17% considera los problemas de pareja como causa de estrés. Las personas desde los 18 hasta los 39 años se encuentran más afectadas por problemas con sus parejas.

En estas edades las relaciones suelen estar en una etapa más activa y se pueden generar conflictos por la adaptación de la pareja cuando se inicia la relación o cuando llegan los hijos. El 17% también considera los problemas con los hijos como otra causa de estrés. Las mujeres son las más preocupadas por este aspecto. Cabe señalar que el 24% de las madres peruanas (1 millón 200 mil madres) asumen solas la responsabilidad de la crianza de sus hijos. El grave riesgo que el estrés representa para la salud hace necesario abordarlo desde un marco integral de promoción de la salud mental como política pública en el Perú. En el 2015, el presupuesto asignado a salud mental equivale a 0.6% del presupuesto total de salud; cifra menor al 2.82% y 1.53% que se registran a nivel mundial y americano, respectivamente.

La responsabilidad no es solo del Estado: solo los seguros públicos cubren los trastornos mentales; los seguros privados no cubren ninguno. Chile, por ejemplo, cubre la salud mental tanto con el seguro público como con el privado.

En tal sentido, la reforma en el campo de la salud y los cambios en el ambiente laboral debido al proceso de globalización que enfrentamos causan incertidumbre, ansiedad y en muchos casos depresión en los trabajadores, es así que los profesionales de enfermería como elemento importante del equipo de salud tienen que enfrentar elevados niveles de competitividad para poder brindar los cuidados que los caracterizan.

La carrera de Enfermería es la cuarta profesión más estresante debido a la responsabilidad que tienen por la vida de las personas y la proximidad al sufrimiento, aunado a la presencia de factores estresantes propios del ambiente físico, trabajo y organización. La Organización Internacional de

Trabajo⁴ (OIT) refiere al estrés en los siguientes términos: “Es una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad al afectar la salud física y emocional de los trabajadores”

Al respecto, un estudio⁵ realizado por el Sindicato de Enfermería en julio del 2012 en la que participaron 1173 profesionales de la enfermería de los cerca de 270.000 que trabajan en la sanidad pública. Se constató que el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales públicos sufre de estrés. Esto repercute en la atención de los pacientes y se manifiesta a través de "lentitud de pensamiento, déficit de memoria y dificultad para tomar decisiones". Los encuestados constatan también el deterioro "alarmante" de los recursos humanos y materiales, así como una peor atención a los usuarios, cuya seguridad corre "peligro", según advierten.

El 82% del colectivo a estudio no dispone de tiempo en su jornada laboral para atender a los pacientes en condiciones óptimas y más del 50% prolonga su jornada laboral sin remuneración extra para poder terminar sus actividades. Cerca del 90% reconoce que se han sentido "superados por la situación" de manera frecuente o muy frecuente, y casi la mitad afirman que son desplazados a unidades, cuyo funcionamiento desconocen para suplir la ausencia de otros enfermeros. Además aseguran que sienten la "presión" de los usuarios que "como es lógico", según precisan, aspiran a disfrutar de la misma atención que antes de que comenzara la crisis económica y que "no se adaptan" a la actual escasez de recursos.

Una mayoría de enfermeros (seis de cada diez) también notan síntomas de agotamiento emocional ("síndrome del quemado") y más del 80% presentan tensión muscular, nerviosismo, temor o angustia, o alteraciones del sueño, para lo que se medican.

Durante la práctica clínica se ha observado que las Enfermeras/os que laboran en los diferentes Programas de Salud, en muchos casos se encuentran con sobrecarga de trabajo y esto se agudiza si el establecimiento de salud no cuenta con los recursos materiales necesarios en los servicios respectivos, también se observa que el ambiente en muchos casos no es adecuado, ya que la demanda de pacientes se ha incrementado, en otros casos por el poco personal de salud, los turnos son más frecuentes (rol de turnos ajustados), todo esto no permite brindar atención de calidad, a esto sumamos que las Enfermeras que laboran en Programas, en muchos casos son programadas para cubrir turnos en los servicios hospitalarios por falta de personal de Enfermería,

dejando los Programas que están a su cargo, en manos de los Internos de Enfermería quienes todavía necesitan orientación y supervisión.

Otro problema que atraviesan las Enfermeras en los diferentes Programas, es que se ha incrementado la demanda de pacientes, la normativa indica la atención de 20 pacientes por turno; sin embargo actualmente se observa hasta 50 historias clínicas de pacientes citados más un número variable de pacientes que acuden sin cita y desean ser atendidos, esta sobrecarga de pacientes hace que se incremente los reclamos llegando muchas veces hasta la Dirección del Hospital o denuncias públicas.

Resulta indudable que urge la necesidad de detener la proliferación del estrés laboral y sus consecuencias, desarrollando investigaciones escrupulosas, que no solamente atiendan los síntomas manifestados en las enfermeras por sus consecuencias laborales, sino también a combatir sus causas y prevenir su aparición para que el personal de enfermería atienda a sus pacientes cabalmente. Entonces, como respuesta a esta necesidad las investigaciones de estrés laboral en los últimos años se han incrementado, sin embargo en el Perú y en el departamento de San Martín son escasas estas investigaciones, por lo que es urgente ahondar en este tema, ya que es un problema real que agobia al colectivo de profesionales de la salud y otros grupos.

En consecuencia, existe un problema real y concreto: estrés laboral en los profesionales de la salud que trabajan en los programas de salud; frente a la realidad sucintamente descrita se formula la interrogante de investigación siguiente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión “agotamiento emocional” de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión “despersonalización” de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión “realización personal” de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los Profesionales de Enfermería que laboran en los programas de salud del hospital II EsSalud Tarapoto, 2015.
- Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en los Profesionales de Enfermería que laboran en los programas de salud del hospital II EsSalud Tarapoto, 2015.
- Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en los Profesionales de Enfermería que laboran en los programas de salud del hospital II EsSalud Tarapoto, 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el punto de vista teórico, los resultados de esta investigación contribuyen a la reflexión y discusión sobre el conocimiento existente del problema investigado en el contexto de las ciencias de la salud, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías vinculadas a la calidad humana, mejora del trato al paciente y gestión de la salud; todo esto conlleva a realizar epistemología del conocimiento existente. El trabajador de un hospital, antes que competencias técnicas necesita estar dotado de calidad humana para prestar sus servicios a los pacientes. De nada vale un trabajador capacitado, entrenado, perfeccionado, si no tiene calidad humana.

Desde la perspectiva práctica; se justifica en la medida que se conoce con objetividad el nivel de estrés laboral en los profesionales de la salud con la finalidad de tomar decisiones en la gestión de la salud en el Hospital II EsSalud Tarapoto. Dicho de otra manera, el presente estudio es importante porque es un tema que incumbe al ejercicio diario de la profesión de enfermería y repercute en la salud física y mental del profesional como así también en la calidad de atención.

En efecto, los beneficiarios de dicha información son los propios trabajadores de la salud y sobre todo los directivos; por tanto, el estudio se reviste de relevancia social. Asimismo, se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en los enfermeros mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS insista cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación genera conocimiento válido y confiable para los hospitales del sector salud, como es la mejora de la calidad humana para el trato al paciente. Además, aporta con la validación de instrumentos útiles para la colecta de información para estudios similares en otros escenarios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes internacionales

Campero, L. y otros (2013)⁶ en su estudio concluye que, solamente el 30% de las enfermeras/as no autoperciben estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente muy frecuentemente. O sea, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. Por otro lado, la sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor.

La mala distribución del personal, referido por los encuestados corresponde al 93% de disconformidad, también tiene un papel importante en la sobrecarga de trabajo. Una administración adecuada del equipo de trabajo podría ser la solución a esta ineficiencia. Tomando medidas correctivas y con la participación del equipo de enfermería para cambios favorables del servicio con igualdad hacia todo el personal, el objetivo es mejorar la calidad de atención. Entonces, se deduce 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.

Equivalentemente, Cruz de Paz, E.⁷ realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, para conocer la existencia del síndrome de Burnout que se padece entre los profesionales sanitarios de dicho Hospital. La muestra de estudio estuvo constituida por 50 profesionales y concluyo que la prevalencia del Síndrome de Burnout en la muestra estudiada es de un 14%. El resto de los profesionales presentan la siguiente escala de riesgo de padecerlo: un 24% "riesgo muy alto ", un 4% riesgo alto, un 26% un "riesgo medio-alto", un 16% un "riesgo medio" y el resto en situación de riesgo medio-bajo (8%), bajo (4%) o sin riesgo (4%) En consecuencia, los valores medios obtenidos en las dimensiones del MBI de agotamiento emocional (23,34) y despersonalización (8,48) se encuentran en un nivel medio con

respecto a los valores de referencia para los profesionales sanitarios, en cambio el valor de realización personal (33,56) está en un nivel alto con respecto al síndrome de Burnout.

Igualmente, un 42% de los participantes presenta niveles altos de agotamiento emocional, un 40% obtienen niveles altos de despersonalización y un 44% obtienen bajos niveles de realización personal. Los problemas psicossomáticos relacionados con el estrés laboral de mayor prevalencia por orden de puntuación son: la dificultad de conciliar el sueño o mantenerse dormido por la noche, La sensación de cansancio extremo agotamiento, las jaquecas y las sensaciones dolorosas y pinchazos. Respecto a las variables sociodemográficas referida a la muestra, se destaca un alto porcentaje de profesionales que le estresa su turno de trabajo (mayoritariamente rotativo "antiestrés"), deseando un turno continuado de mañanas. También se encontró un ausentismo por baja de enfermedad del 26% de los profesionales del estudio, con una media de 23,92 días perdidos de trabajo por baja. O sea, existe una percepción subjetiva de estrés por la actividad laboral del 96% en distintos niveles.

Por su parte, Arévalo, R.⁸ en su investigación no experimental, descriptiva, cual-cuantitativo y de corte transversal, llegó a las conclusiones siguientes; el 50% del personal de enfermería tiene menos de 5 años de trabajar en el Hospital lo que no concuerda con que la mayoría de las Enfermeras que tienen entre 31 y 40 años, se podría apoyar el hecho de que en la actualidad ocurra en la profesión una importante inestabilidad laboral (53%) y entre los factores psicosociales desencadenantes de estrés laboral se puede concluir que las demandas laborales se dan con el número de 20 pacientes atendidos diariamente en cada turno por la Enfermera lo que le genera estrés por sobre carga laboral. La tarea más frecuente que realiza las Enfermera a los pacientes es la Atención Integral (31,7%) el cual incluye la administración de medicamentos, atender a los familiares, mantener el orden en la unidad y realizar procedimientos a los pacientes; hace que los esfuerzos laborales más predominantes sea la sobre carga mental que predomina en el 50%. Si relacionamos la atención integral del paciente durante 8 horas continuas en un promedio desde 186 horas mensuales laborales realizando similares procedimientos a cada paciente, agudiza la sobre carga emocional y física de las Enfermeras.

En tal sentido, estas cifras demuestran que las causas del estrés laboral de las enfermeras son diversas; al respecto, Cremades P. y otro⁹ en su investigación cualitativa, descriptivo-analítico, prospectivo, cuyo objetivo fue identificar y clasificar factores laborales estresantes que afectan a los profesionales de Enfermería en Unidades Hospitalarias. La muestra fue de 30 enfermeras(os), se concluyó 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. Además, el hecho de conocer otros factores puede usarse propuestas de solución como herramientas de trabajo en la gestión clínica de cualquier unidad hospitalaria de enfermería médica, para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y en consecuencia, buscar la Excelencia en la línea gestora.

Por su parte, Souza Urbanetto, J. y otros¹⁰ en su artículo referido al “Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale” concluye que existe asociación del estrés, basado en la JSS con los aspectos laborales, en trabajadores de enfermería del hospital en estudio. Estas informaciones acerca del estrés del trabajador relacionado al cargo, tiempo en el cargo y apoyo social pueden ser usadas en la búsqueda de acciones proactivas con el objetivo de minimizar el estrés en el trabajo y el impacto sobre la salud del trabajador.

Este trabajo indica factores de riesgo a la salud de los trabajadores y puede servir como base teórica en la búsqueda de actitudes preventivas. A pesar del modelo no explicar todas las variaciones y aspectos relacionados al objeto de este estudio, el artículo presenta contribuciones relevantes para la enfermería, ya que las características laborales tuvieron mayor relevancia en la asociación con el estrés del trabajador, demostrando que aspectos relacionados al ambiente de trabajo deben ser acompañadas por las Instituciones de Salud y Órganos competentes, con el objetivo de invertir en la calidad de vida en el trabajo de la enfermería.

En efecto, Barrios, L. y otros¹¹ realizaron un estudio de tipo descriptivo, retrospectivo y transversal durante el tercer trimestre del año 2009, con el propósito de determinar el nivel de estrés laboral del personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos del

Hospital Ruíz y Páez. Los resultados indican y ayudan a concluir que los trabajadores de la Emergencia de Adultos del Hospital Universitario "Ruíz y Páez" se encuentran trabajando bajo un ambiente de estrés constante, es decir, el 100% de ellos se encuentran estresados, 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. De todo el personal de enfermería que participó en el estudio, el 63,64% presentó estrés en un rango Bajo y el 31,81% mostró un estrés Moderado. Los síntomas que más frecuentemente manifestaron los encuestados y que estuvieron más asociados estadísticamente al estrés Bajo/Moderado fueron: dolor acompañado de rigidez en la espalda, cansancio, fatiga, agotamiento, pesadez, y cefaleas. La ansiedad, la tristeza, problemas de memoria y el consumo de cigarrillos fueron los efectos negativos psicológicos más importantes relacionados con el estrés Bajo/Moderado.

Según Carrillo, E.¹² identificó el síndrome de desgaste profesional (SDP) en las enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos del IMSS en un grado medio, medido con el Maslach Burnout Inventory (MBI), con resultados similares a otros estudios realizados a enfermeras en otras especialidades diferentes a la psiquiatría. El personal de enfermería que presenta un grado alto o severo de SDP es el 23 % (n=8) en la sub escala de AE, 20 % (n=7) en DP, y 37 % (n=13) en RP, del total de la población estudiada. La categoría que presenta con mayor frecuencia el SDP es la de enfermera general, seguida de la enfermera especialista y la menos afectada es la de auxiliar de enfermería. En cuanto al turno que se ve más afectado es el vespertino con un grado medio-alto, seguido del matutino medio-bajo, y el nocturno el menos afectado con un grado bajo. Tal como en otras investigaciones el sexo masculino presenta un grado alto de SDP en sus tres sub escalas, en comparación con el femenino. Es necesario mencionar

que falta una importante cantidad de personal (31.66 %) el cual no contestó las escalas, y por lo tanto estos resultados podrían variar.

ANTECEDENTES NACIONALES

Según Valles, R.; el nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo es “Medio”; sin embargo, al comparar los puntajes sobre el nivel de estrés laboral entre las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo con los resultados del Hospital Belén de Trujillo se concluyó que son iguales¹³.

Otro estudio referido al Burnout y condiciones laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales¹⁴, realizado sobre una muestra de 27 enfermeros, se concluyó la existencia de cansancio emocional medio y baja realización personal. La escala de despersonalización no se analiza debido a su baja confiabilidad. En efecto, se determinó una correlación negativa significativa entre edad y cansancio emocional; así como la existencia de cinco variables vinculadas a las dificultades laborales en la unidad: ambiente, organización, labor, relaciones interpersonales y factores personales. El ambiente y la organización fueron las variables a las que se hizo alusión con mayor frecuencia señalándolas como fuentes de dificultad.

De manera equivalente, los resultados de la investigación¹⁵ realizada por Cruzado, W. concluye 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. En relación a 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 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 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. En 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 como 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.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. El estrés laboral

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Una definición integral del estrés sería: la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean¹⁶. En una relación hombre - trabajo o máquina siempre tiene que existir un equilibrio entre la demanda y la respuesta. El estrés laboral aparece cuando este equilibrio falla y la persona no tiene capacidad para superarla. Existen profesiones más predispuestas para desarrollar estrés: médicos, enfermeras, policías, bomberos, artificieros, controladores aéreos, mineros, etcétera, aunque cualquier trabajador, en algún momento de su vida laboral, puede padecerlo. El estrés es un mal necesario, es decir, se necesita una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer las funciones de nuestra profesión o trabajo; pero el grado de estrés tiene que ser el suficiente para aumentar la satisfacción laboral, sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés es considerado como una epidemia global. Es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo

para la acción". Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad, del rendimiento individual, aumento de enfermedades y accidentes¹⁷. Asimismo, se sabe que el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales, familiares y riesgos de accidentes. Para Richard Lazarus, el estrés es un proceso de doble vía; implica la producción de factores de estrés por parte del ambiente y la respuesta de una persona sometida a estos factores¹⁸.

O sea, conceptualizo al 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. Dicho de otro modo, el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo. En última instancia, 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.

Las causas del estrés laboral. Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés". Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas¹⁹.

Peligros relacionados con el estrés

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

Característica del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y tribales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión

Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turno mal concebidos

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

CONTEXTO LABORAL

Perspectiva profesional, estatus y salario

- Inseguridad laboral
- Falta de perspectiva de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo a destajo
- Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claros
- Exceso o carencia de capacidad para el puesto

Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contra puestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidaron, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

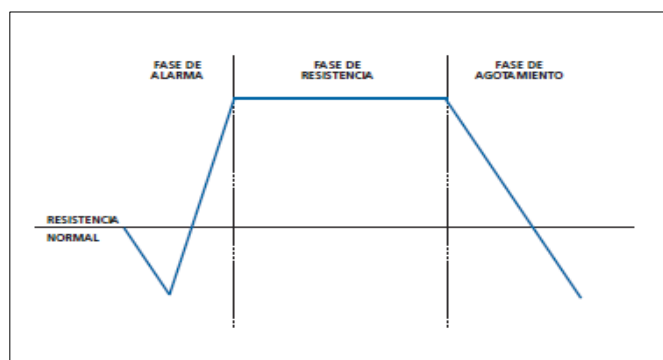
Fuente. Sánchez, Florencia Cecilia; 2011

Además, se considera que 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 psicosomáticas²⁰

Según la teoría fisiológica, introducida por Hans Selye, endocrinólogo de Montreal, establece que el estrés es una respuesta fisiológica generalizada y no una respuesta específica. Introdujo el concepto de Síndrome General de Adaptación (SGA) como un conjunto de procesos fisiológicos en respuesta a los distintos estresores. Describe tres fases: Alarma, resistencia y agotamiento.

- a. **Fase de alarma.** El organismo reacciona ante un estresor activando el sistema nervioso simpático, con síntomas como: midriasis pupilar, sequedad de boca, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, sudoración, hipertensión arterial, secreción de adrenalina y noradrenalina y aumento de la capacidad de atención y concentración, facilitando los recursos ante una actuación. Esta reacción de alarma dura poco tiempo, pero el organismo necesita un tiempo determinado para recuperarse. Si esta recuperación no se produce entramos en la fase de resistencia.
- b. **Fase de resistencia.** En la que el organismo sigue reaccionando produciéndose distintas alteraciones metabólicas. Este estado de resistencia puede dilatarse en el tiempo hasta que no se puede mantenerlo más y se entra en la fase de agotamiento. Es decir, El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

- c. **Fase de agotamiento.** En esta fase el organismo se colapsa por la intensidad del estrés y pueden aparecer alteraciones psicósomáticas²¹ O sea, en esta fase el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout.



Los estresores. Son los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado. Si la respuesta del individuo ante este estímulo es negativa y le produce angustia, malestar, decimos que padece: distrés o estrés negativo. **En** cambio, si por el contrario la respuesta es positiva y produce bienestar, alegría, etc., se le denominará: eustrés o estrés positivo. Con estas definiciones vemos que el estrés es individual, ya que los mismos estímulos en dos personas pueden crear distinta reacción

Los principales estresores sociales que afectan al individuo son:

- Factores laborales
- Factores familiares
- Factores personales

Dentro de los factores laborales, están los factores físicos: iluminación, ruido y temperatura.

La iluminación. Tanto el exceso como el defecto dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.

El ruido. Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos. El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

La temperatura. Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo. La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo los trabajadores de hornos. La baja temperatura produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo trabajos en la intemperie. Tanto el alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.

Los factores químicos. Se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos. Muchos trabajadores durante la manipulación y uso de ciertos productos químicos, que ciertamente pueden llegar a ser peligrosos, tienen una constante sensación estresante debido al peligro potencial al que están expuestos.

Los factores dependientes del trabajo:

- a. **Carga mental.** Es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica. Los factores determinantes para la aparición de la fatiga psicológica son: nivel de atención requerido y ritmo de trabajo impuesto. Esta actividad mental se cuantifica por: la cantidad, análisis, memorización y utilización de la información.
- b. **Control sobre el trabajo.** Es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar. Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita: Autonomía, iniciativa propia, y responsabilidad. En caso de

rompimiento de las relaciones, aparecen serios problemas de convivencia y de agresividad. Así al planificar el trabajo se asume la responsabilidad y se está satisfecho con la labor. Si no se tiene el control del trabajo puede darse el caso de una infrautilización de las habilidades.

Los factores dependientes de la organización del trabajo.

- a. **Jornada laboral.** Conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de actividades extra laborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.
- b. **Productividad.** En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a este ritmo.
- c. **Salario.** Debe de ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.
- d. **Horas extras.** Es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social.
- e. **Inseguridad en el empleo.** Desgraciadamente es una lacra laboral que se vive en la actualidad por los distintos tipos de contrataciones que se realizan. Incluso con la seguridad en el puesto la posibilidad del movimiento geográfico o la promoción interna también es un factor estresante muy importante.
- f. **Pluriempleo.** Conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.
- g. **Promoción profesional.** Dentro de la empresa produce satisfacción y bienestar ya que suele contar con algún incentivo, bien económico, vacaciones o simplemente autonomía en su trabajo.
- h. **Relaciones con los compañeros.** Si las relaciones con los compañeros son malas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizará su trabajo a pleno rendimiento.

- i. **Relaciones con los superiores.** Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extra laborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea.

Según Vera, N. Ricardo citado por Dávalos, H. 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. Los factores que generan estrés en la enfermera son:

- **Factores biológicos.** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.
- **Factores psicológicos.** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico. 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 respuestas al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignadores y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseosos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales. En relación al factor genero 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.

- **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 otros²².

Dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de burnout. Este concepto normalmente es conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa. El presente artículo busca explicar de forma breve la naturaleza de la enfermedad. El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo²³. Independientemente de la definición particular, lo cierto es que el burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre. En ese sentido,

Maslach y Jackson (1981) citado por Grazziano, E.²⁴conceptuaron *burnout* como un síndrome psicológico que abarca exposición prolongada a estresores interpersonales crónicos derivados del ambiente laboral, caracterizados por tres dimensiones: Desgaste Emocional o Agotamiento, Despersonalización o ceticismo e Incompetencia Profesional o reducida realización profesional.

La dimensión del Desgaste Emocional o Agotamiento emocional (DE) representa el componente básico e individual del síndrome teniendo como principales fuentes la sobrecarga de trabajo y el conflicto personal en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de agotamiento y falta de energía, sobrecarga física y emocional en el que el individuo se siente agotado y desmotivado, siendo incapaz de relajar.

La dimensión de Despersonalización o ceticismo (DP) representa el contexto interpersonal en el *burnout* y se refiere a la reacción negativa, insensible o excesivamente desconectada del individuo frente al trabajo. En esta dimensión ocurre despolarización, donde el individuo menosprecia la relación entre los colegas de trabajo, los clientes y la organización. Se caracteriza por insensibilidad emocional y disimulación afectiva teniendo como manifestaciones más comunes la ansiedad, aumento de la irritabilidad, desmotivación, reducción del idealismo, desesperanza, egoísmo y alienación. Las manifestaciones de la dimensión de Despersonalización reflejan la búsqueda del individuo en adaptarse a la situación y aliviar la tensión reduciendo el contacto con las personas.

El componente de la incompetencia profesional (INP) o reducida realización profesional se refiere a la sensación de incompetencia, falta de realización y productividad en el trabajo. La expresión que mejor retrata este estado es el cuestionamiento que el profesional hace sobre su elección de profesión, poniendo en duda su aptitud para ejercerla. El individuo no se llena con el trabajo, se siente inadecuado personal y profesionalmente, comportamiento que afecta a sus habilidades para la realización del trabajo y el contacto con las personas, reduciendo drásticamente su productividad.

Además, según García Izquierdo, citado por Maicon Carlin²⁵, 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, disminución de actividad laboral, se manifiesta, irritabilidad, ansiedad, insomnio, en 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, la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos, manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares)

En consecuencia, el síndrome de burnout está relacionado a la actividad profesional y el ambiente en que es ejecutado y no a la profesión ejercida. Esta sutil distinción debe ser considerada, pues un profesional puede estar sobre estrés ocupacional aunque no manifieste las dimensiones de la despersonalización e incompetencia profesional características de este síndrome.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **ESTRÉS.** (del griego stringere, que significa «apretar») es 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. (Wikipedia)
- **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. (estreslaboral.info)
- **AUSENTISMO.** Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo. Incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. (Wikipedia)
- **TRASCENDENTE.** Se aplica al hecho que tiene consecuencias muy importantes, más de las que cabría esperar. (the free dictionary)

- **DESPERSONALIZACIÓN.** Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo. (Wikipedia)

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

- El presente trabajo de investigación no lleva hipótesis por ser cuantitativa, no experimental, descriptiva simple.

2.5. VARIABLE

Estrés laboral

Definición conceptual. Es el conjunto de reacciones que se suceden y desencadenan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de enfrentamiento.

Definición operacional. Es la expresión de una serie de manifestaciones o sensación de desasosiego, intranquilidad e irritabilidad psicoemocional y físico, derivado del enfrentamiento a una situación que la produce disconformidad y que expresa la enfermera al atender al paciente en emergencia y que se traduce por mecanismos de agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización y el cual será medido a través del Inventario de Maslach Burnout Inventory y se valora en estrés alto, medio y bajo

2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Cansancio emocional.	Ordinal
		Agotamiento físico.	
		Sentimientos y Actitudes negativas hacia el trabajo	
	Realización personal	Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña.	
		Sentimientos negativos de mi competencia profesional	
	Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo.	
		Falta de preocupación de los problemas de otros.	
		Autoconcepto negativo.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizo en el Hospital II EsSalud Tarapoto, ubicado entre la Av. Vía de Evitamiento Cdra. 2 / Jr. Progreso Cuadra N° 08. En dicho dispensario se ubican los Consultorios Externos de Cardiología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología, Pediatría, Gineco -Obstetricia, Odontología, Gastroenterología, Urología, Medicina General y Cirugía. Igualmente, se encuentran los consultorios de los programas de VIH, TBC, nutrición y dietética, y de psicología, así como los servicios de anatomía patológica y patología clínica que pertenecen al Servicio de Laboratorio, medicina física y rehabilitación, diagnóstico por imágenes y emergencia. Además, se tienen los ambientes de admisión, farmacia, servicios generales y seguridad. En la segunda planta, se ubica el Servicio de Hospitalización, que comprende medicina general, cirugía general, gineco-obstetricia y pediatría; así como, los centros de esterilización, obstétrico y quirúrgico, la Unidad de

Vigilancia Intensiva (UVI), la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) y administración.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva; cuyo propósito principal describir, detallar, caracterizar el objeto de estudio; en este caso el estrés laboral en las enfermeras. Es decir, se trata de mostrar, cómo es y cómo se manifiesta un determinado fenómeno o hecho social. Por eso, un estudio descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986), miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Según Tamayo y Tamayo M. (2001), la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio es de nivel aplicativo porque permite determinar “como es” o “como está” la situación de la variable que se estudia, tipo cuantitativo porque permite conocer matemáticamente y numéricamente la realidad en el que se desarrolla los hechos, método descriptivo porque permite obtener información de la realidad tal y como se presenta, de corte transversal, porque ocurre en un tiempo y espacio determinado.

3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La metodología empleada en todo el curso de la investigación ha sido fundamentalmente el método científico, por cuanto, se ha iniciado observando la realidad de la que emerge el problema y luego se han recogido datos, procesado y analizado la información hasta arribar a las conclusiones; o sea, se ha recabado información sobre el estrés laboral en las enfermeras del Hospital II EsSalud. No obstante, en la etapa de revisión bibliográfica para los antecedentes y la fundamentación teórica se ha utilizado el método analítico y sintético, identificando y resumiendo información; en la etapa del análisis e interpretación de los datos, se utilizó en método estadístico, haciendo uso del método inductivo y deductivo, juntamente con las técnicas estadísticas descriptivas de centralización y dispersión.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En una investigación no experimental, transversal y descriptiva, en el cual no se manipula deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudio donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández Sampieri, 2008). En ese sentido, para el presente estudio se utilizó el diseño descriptivo simple cuyo esquema es el siguiente.

M ——— O

Dónde:

M: Es la muestra conformada por las enfermeras del Hospital II EsSalud.

O: Datos observaciones referidas al estrés laboral en las enfermeras del Hospital II EsSalud.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1. POBLACIÓN. **Estuvo** conformado por el colectivo de 19 enfermeras/os de todos los programas del Hospital II EsSalud Tarapoto, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Programa	N° enfermeras/os
TBC	2
VIH/SIDA	1
HTA/DM	2
CRED	5
PADOMI	2
DIPAC	2
EKG	2
SÍNDROME METABÓLICO – REFORMA DE VIDA	2
MEDICINA COMPLEMENTARIA	1
TOTAL	19

3.6.2. MUESTRA. Para el presente estudio se trabajó con el total de la población, por lo tanto es una muestra censal. Es decir, con 19 enfermeras del Hospital II EsSalud de Tarapoto.

La muestra fue seleccionada de manera no probabilística y por conveniencia. Para Castro (2003), el muestreo no probabilístico, viene a ser la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin norma.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. TÉCNICAS. Para el presente estudio, se utilizó predominantemente la encuesta como técnica principal, a fin de recabar la información mediante un cuestionario.

3.7.2. INSTRUMENTOS. Para recolectar la información se utilizó un cuestionario denominado El Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en los programas de salud del Hospital II ESSALUD de Tarapoto.

El mismo que está configurado en 2 partes. La primera contiene los datos generales de los encuestados. En la segunda parte, está el inventario, elaborado por Maslach y Jackson (1981) compuesto 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 dimensiones: agotamiento emocional (9), falta de realización personal (8) y despersonalización (5). Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

Agotamiento emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Para ello, se utilizó una escala ordinal con tres categorías y su respectivo equivalente numérico.

Para medir la despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Para ello, se utilizó una escala ordinal con tres categorías y su respectivo equivalente numérico.

Para la realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Para ello, se utilizó una escala ordinal con tres categorías y su respectivo equivalente numérico

Nivel de estrés		
Agotamiento emocional	Bajo	0 a 16
	Medio	17 a 27
	Alto	28 a 54
Despersonalización	Bajo	00 a 05
	Medio	06 a 10
	Alto	11 a 30
Realización personal	Bajo	40 a 48
	Medio	34 a 39
	Alto	00 a 33

Escala de estrés laboral

Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Diagnostico
Alto	Alto	Bajo	Estrés alto (Síndrome de Burnout)
Alto	Alto	Medio	Riesgo de estrés
Bajo	Bajo	Alto	Estrés bajo

Fuente: <http://www.adrformacion.com/cursos/prlpsico/leccion1/tutorial9.html>

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se solicitó permiso al Director del Hospital EsSalud Tarapoto para la realización del presente estudio.
- Con la autorización de la Dirección, se coordinó con la Jefatura de Enfermería a fin de que ordene y autorice la aplicación del instrumento de la presente investigación.
- Se informó brevemente a la Enfermera sobre el objetivo de la investigación y se le entregó la encuesta respectiva, que se responde en forma voluntaria.
- Luego los resultados se tabularon en una base de datos y luego fueron procesados y analizados.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En el procesamiento de datos se empleó técnicas estadísticas descriptivas, para organizar y presentar los datos, se utilizó tablas y gráficas; así como, las técnicas descriptivas; la frecuencia absoluta y porcentual; así como la media y la desviación estándar.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

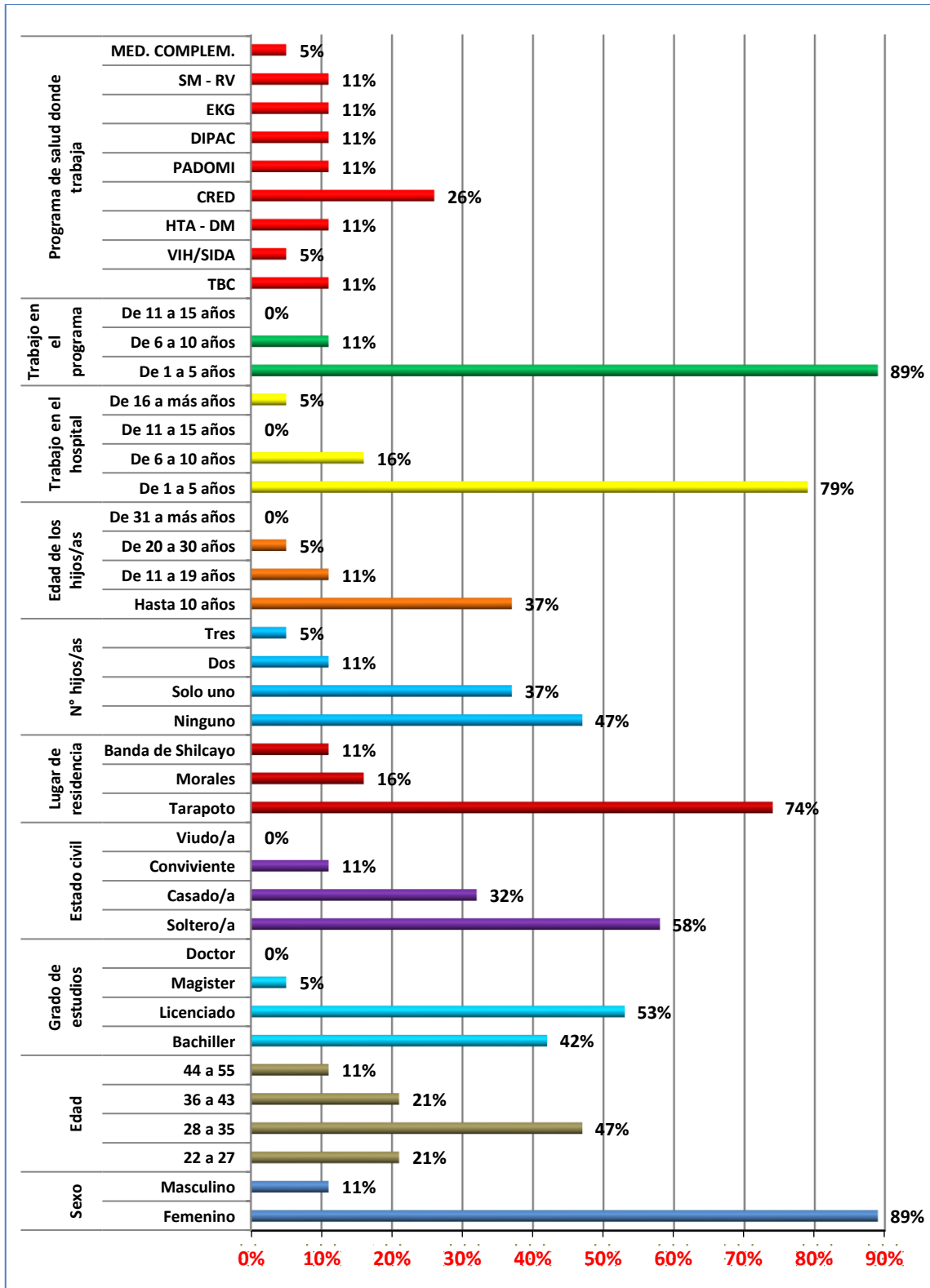
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 01. Características de los encuestados – Hospital ESSALUD, 2015

DESCRIPCIÓN		Cantidad	Porcentaje %
Sexo	Femenino	17	89%
	Masculino	2	11%
Edad	22 a 27	4	21%
	28 a 35	9	47%
	36 a 43	4	21%
	44 a 55	2	11%
Grado de estudios	Bachiller	8	42%
	Licenciado	10	53%
	Magister	1	5%
	Doctor	0	0%
Estado civil	Soltero/a	11	58%
	Casado/a	6	32%
	Conviviente	2	11%
	Viudo/a	0	0%
Lugar de residencia	Tarapoto	14	74%
	Morales	3	16%
	Banda de Shilcayo	2	11%
N° hijos/as	Ninguno	9	47%
	Solo uno	7	37%
	Dos	2	11%
	Tres	1	5%
Edad de los hijos/as	Hasta 10 años	7	37%
	De 11 a 19 años	2	11%
	De 20 a 30 años	1	5%
	De 31 a más años	0	0%
Trabajo en el hospital	De 1 a 5 años	15	79%
	De 6 a 10 años	3	16%
	De 11 a 15 años	0	0%
	De 16 a más años	1	5%
Trabajo en el programa	De 1 a 5 años	17	89%
	De 6 a 10 años	2	11%
	De 11 a 15 años	0	0%
Programa de salud donde trabaja	TBC	2	11%
	VIH/SIDA	1	5%
	HTA - DM	2	11%
	CRED	5	26%
	PADOMI	2	11%
	DIPAC	2	11%
	EKG	2	11%
	SM - RV	2	11%
MED. COMPLEM.	1	5%	

Fuente. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015

Gráfico 01. Características de los encuestados – Hospital ESSALUD, 2015



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 1

En la tabla y gráfico 01, se aprecia la cantidad y porcentaje de encuestados, distribuidos según la característica de la variable; notándose que del total de profesionales de enfermería encuestados

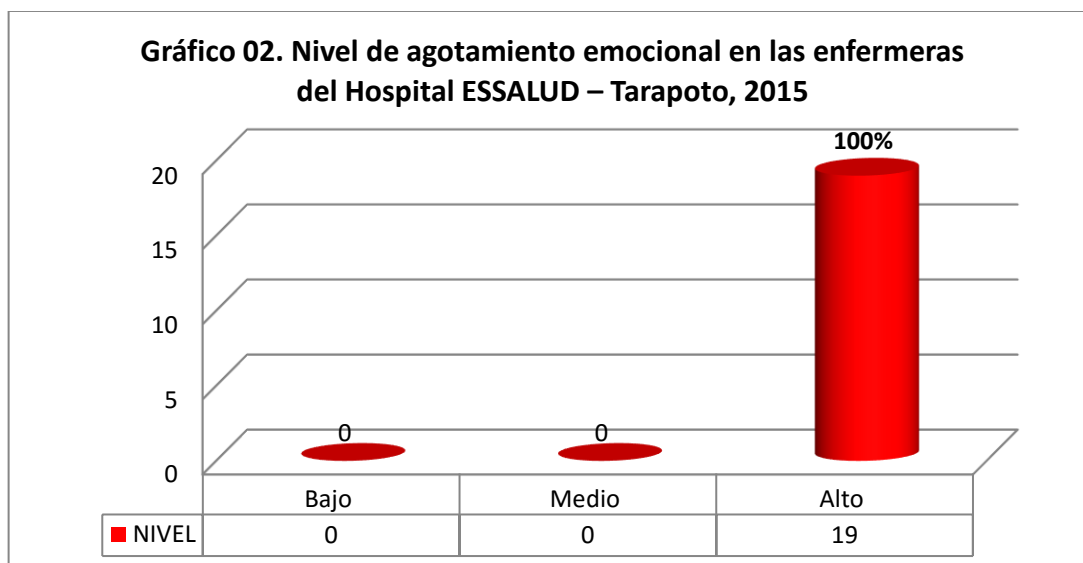
o que formaron parte del estudio (19). En relación al **sexo**; el 89% de encuestados (17) son mujeres y el 11% restante (02) fueron varones. Respecto a la **edad**; el 47% de encuestados (09) tienen una edad comprendida entre 28 y 35 años; el 21% de enfermeros (04) su edad fluctúa entre 22 a 27 años; un 21% de enfermeros tienen una edad entre 36 y 43 años y el 11% restante (02) su edad está comprendida entre 44 y 55 años de edad respectivamente. En cuanto, al grado académico o estudio; el 53% de profesionales (10) ostentan el título de licenciados en enfermería; el 42% de enfermeros (10) son bachilleres y solamente un 5% de profesionales (01) ostenta el grado de magister. Sobre el **estado civil**; el 58% de profesionales (11) manifiestan que son solteros, un 32% de enfermeros son casados/as y el 10% restante (02) revela que es conviviente. El **lugar de residencia**; el 74% de enfermeros/as (14) vive en Tarapoto, el 16% de profesionales (03) reside en Morales y el 10% restante (02) viven en el distrito de la Banda de Shilcayo. En relación al **número de hijos**; el 47% de los enfermeros/as (09) señala que no tienen hijos, el 37% de profesionales (07) indican que tienen solo uno, un 11% de enfermeros/as (02) tienen dos hijos y el 5% restante (01) manifiesta que tiene tres hijos. Referente a la **edad de sus hijos**; el 37% de enfermeros (07) indican que tienen hasta 10 años, el 11% de profesionales (02) señalan que tienen entre 11 a 19 años y solamente un 5% de enfermeros/as (01) manifiesta que sus hijos tienen entre 20 a 30 años de edad. En relación al tiempo que labora en el Hospital ESSALUD; el 79% de los profesionales (15) manifestaron que trabajan entre 1 a 5 años, el 16% de enfermeros/as (03) dijo que entre 6 a 10 años y el 5% restante (01) trabaja entre 16 a más años. Con relación al Trabajo en el Programa; el 89% de enfermeros/as (17) laboran entre 1 a 5 años y el 11% restante (02) entre 6 a 10 años; y en cuanto al Programa de salud donde trabaja; el 26% de enfermeros/as (05) dijo que trabaja en el CRED, el 11% de profesionales (02) dijo que trabaja en los programas SM-RV, EKG, DIPAC, PADOMI, HTA-DM y TBC, un 5% de enfermeros (01) labora en VIH/SIDA y medicina complementaria, respectivamente. En consecuencia, se puede deducir que estamos ante un colectivo de enfermeros/as bastante heterogéneo respecto a su edad, tiempo de servicios, experiencia laboral, residencia, estado civil, etc.

Tabla 02

Nivel de agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015

Nivel	Puntaje	Cantidad	Porcentaje %
Bajo	0 a 16	0	0.00%
Medio	17 a 27	0	0.00%
Alto	28 a 54	19	100.00%

Fuente. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 2

En la tabla y gráfico 02; se observa la cantidad y porcentaje de enfermeros/as según el nivel de agotamiento emocional; distinguiéndose que el 100% de encuestados (19) alcanzan el nivel alto de agotamiento emocional, con puntuaciones que oscilan entre 28 a 54 puntos; es decir, están exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo, sentimientos de cansancio emocional y desgaste físico hacia su trabajo y hacia el paciente. En efecto, el agotamiento emocional se refiere a la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico, donde se da una combinación de ambos que produce sensaciones de impotencia, frustración, desencadenando un auto concepto negativo hacia el trabajo laboral, contacto con el paciente y la vida en general. Entonces, si el equipo profesional evaluado, que atiende cotidianamente a los pacientes se encuentra en el nivel alto de agotamiento no va a poder realizar un trabajo eficiente, ya que mezclará las emociones personales con las de su trabajo, y por ende, se sentirá frustrado como profesional.

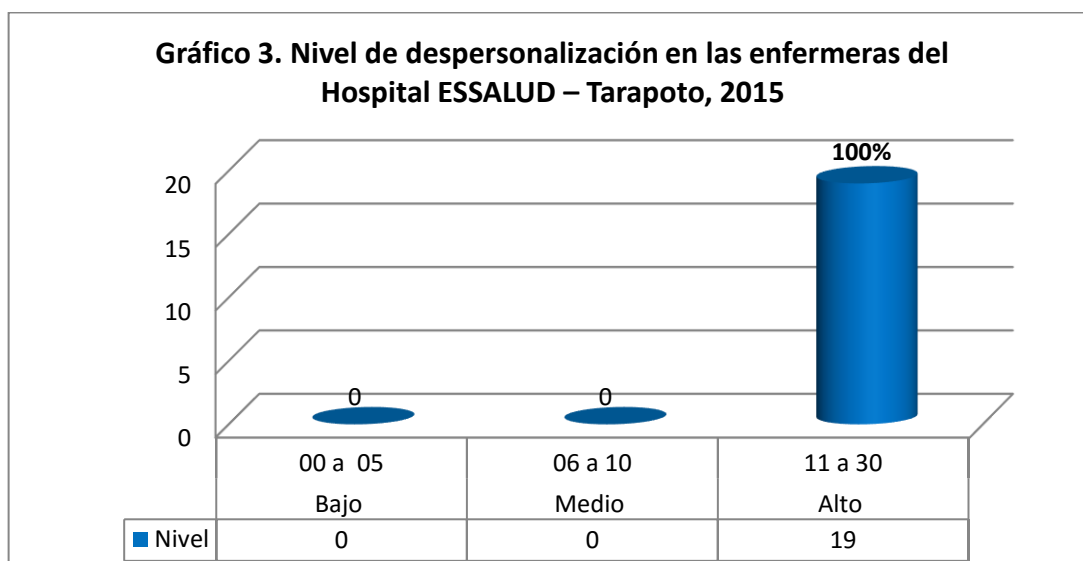
En suma, el agotamiento emocional se refiere a la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico, donde se da una combinación de ambos que produce sensaciones de impotencia, frustración, desencadenando un autoconcepto negativo hacia el trabajo laboral, contacto con el paciente y la vida en general. Concluyéndose que el 100% presenta un nivel alto de agotamiento emocional.

Tabla 03

Nivel de despersonalización en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015

Nivel	Puntaje	Cantidad	Porcentaje %
Bajo	00 a 05	0	0.00%
Medio	06 a 10	0	0.00%
Alto	11 a 30	19	100.00%

Fuente. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 3

En la tabla y gráfico 03; se observa la cantidad y porcentaje de enfermeros/as según el nivel de despersonalización; distinguiéndose que el 100% de encuestados (19) alcanzan el nivel alto de despersonalización, con puntuaciones que fluctúan entre 11 a 30 puntos. Es decir, se deduce que los profesionales de la salud – enfermería revelan tener un alto grado de frialdad y distanciamiento en sus actitudes; pues los ítems al nivel de estrés laboral en la despersonalización media está referido a sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y hacia el paciente. En consecuencia, la despersonalización está referida a sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas, se da una mezcla entre los sentimientos de compasión y el distanciamiento emocional, evitando estar en contacto con las personas. El profesional de enfermería despersonalizado trata de distanciarse de los miembros de su propio trabajo, por lo que se muestra irritable, culpándose por sus problemas y frustraciones de la vida y de su trabajo. Inclusive, esto es un síntoma de que el profesional de la Salud no sabe controlar

sus emociones, y por ende, necesita conocerse así mismo porque solo de esa manera el hombre puede llegar a desplegar todo lo que lleva dentro. En conclusión, el profesional de Enfermería evaluado manifiesta sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y hacia el paciente, encontrándose que de 19 Profesionales de Enfermería evaluados, el 100% presenta un nivel alto de despersonalización.

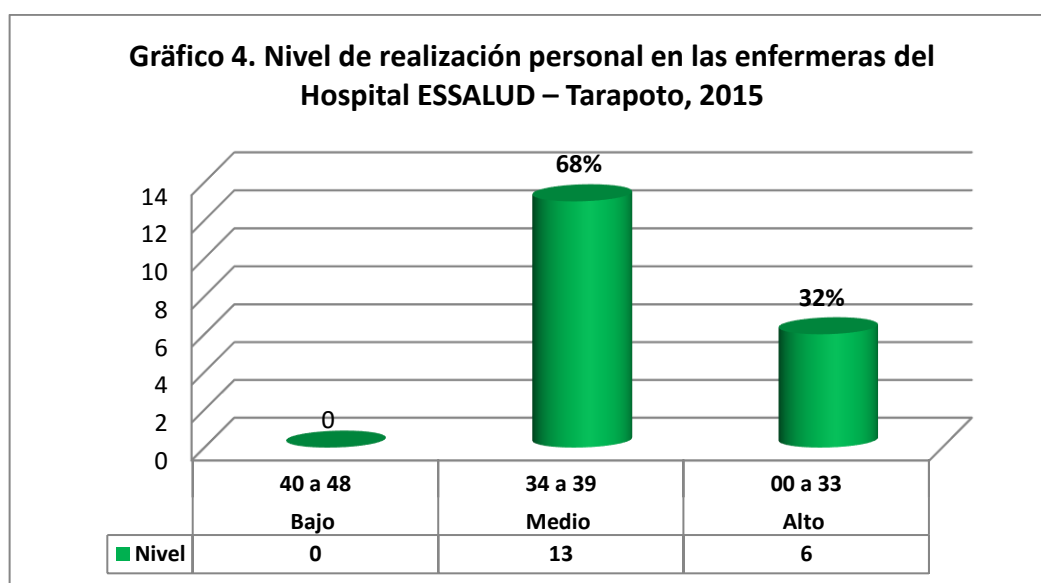
Tabla 04

Nivel de realización personal en las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015

Nivel	Puntaje	Cantidad	Porcentaje %
Bajo	40 a 48	0	0.00%
Medio	34 a 39	13	68.42%
Alto	00 a 33	6	31.58%
TOTAL		19	100%

Fuente. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a las enfermeras del Hospital ESSALUD – Tarapoto, 2015

En la tabla y grafico 04; se observa la cantidad y porcentaje de enfermeros/as según el nivel de realización personal; observándose, que el 68% de encuestados (13) alcanzan el nivel medio, con puntuaciones que oscilan entre 34 a 39 puntos; y el 32% restante de enfermeros (06) alcanzaron el nivel alto con puntuaciones que oscilan entre 0 a 33 puntos respectivamente; es decir, al evaluar el nivel de realización personal de los profesionales de la salud, el mismo que valora los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, se revela que estamos en un nivel medio de realización personal.



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 4

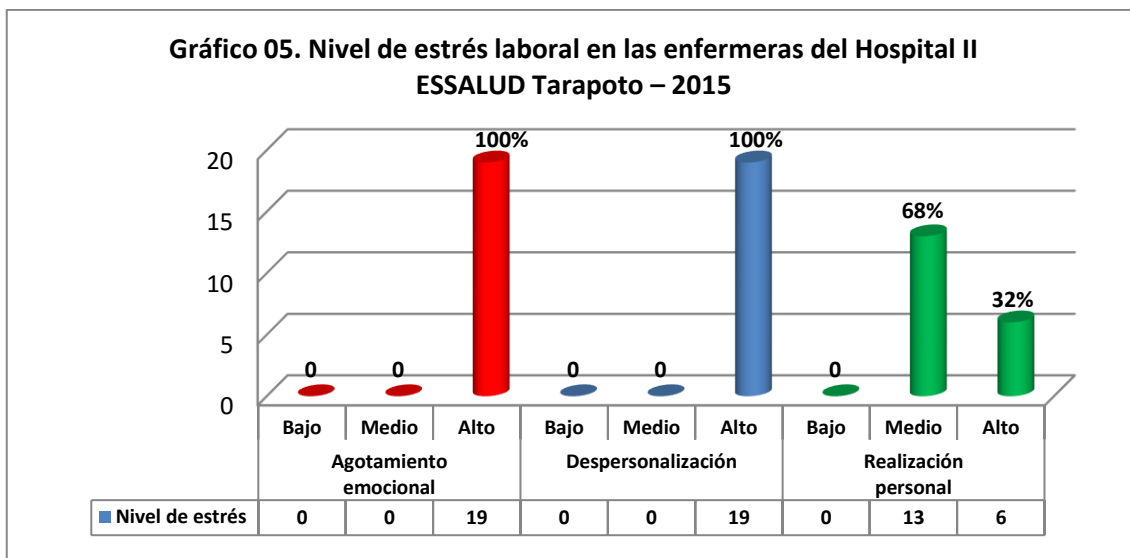
En cuanto a los ítems referidos al nivel de estrés en la dimensión realización personal está referida porque tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y consiguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo. En efecto, la realización personal surge cuando se evalúa el trabajo de forma positiva y se tiene un autoconcepto positivo de sí misma(o), por lo cual genera un alto rendimiento laboral y una adecuada relación personal con el paciente conllevando a una superación personal y profesional. Concluyéndose, que el 68% del personal de enfermería tienen un nivel medio y el 32% restante presenta un nivel alto de realización personal.

Además, la autoestima, es el sentimiento o concepto valorativo (positivo) de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad. De acuerdo a las necesidades de Maslow; las necesidades de auto-superación: también conocidas como de auto realización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo; necesidades de reconocimiento: también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Tabla 05
Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital II ESSALUD Tarapoto – 2015

Nivel de estrés			Cantidad	Porcentaje	Resultado
Agotamiento emocional	Bajo	0 a 16	0	0	Alto
	Medio	17 a 27	0	0	
	Alto	28 a 54	19	100	
Despersonalización	Bajo	00 a 05	0	0	Alto
	Medio	06 a 10	0	0	
	Alto	11 a 30	19	100	
Realización personal	Bajo	40 a 48	0	0	Medio
	Medio	34 a 39	13	68	
	Alto	00 a 33	6	32	

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de las tablas 1, 2 y 3



Fuente. Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 5

En la tabla y gráfico 05; se observa la cantidad y porcentaje de enfermeros/as según el nivel de estrés laboral; observándose, que de los 19 profesionales de la salud evaluados, se encontró que el 100% tienen agotamiento emocional y despersonalización, mientras que el 68% tienen realización personal a nivel medio y el 32% a nivel alto. Entonces, según la escala de estrés laboral; dichos profesionales tienen riesgo de padecer el síndrome de Bournout. Es decir, se sospecha que los profesionales de enfermería están expuestos a una larga y continuada serie de factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. En tal sentido, las enfermeras están en riesgo de entrar en un estado que puede desembocar en alteraciones graves; características de la fase de agotamiento.

4.2. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital II ESSALUD de Tarapoto, en todo caso, identificar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; cuyos resultados alertan que dicho personal se encuentran en riesgo del síndrome de burnout porque el 100% de intervenidos releva estar en el nivel alto, tanto para agotamiento emocional como para despersonalización y un 68% se ubica en un nivel medio en la dimensión de realización personal.

Al respecto, cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente laboral como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que presenta. En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

Por lo tanto, estos resultados concuerdan plenamente con los estudios de Campero, L. y otros (2013), quien concluyó que, solamente el 30% de las enfermeros/as no auto perciben estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente. O sea, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario (...) deduciéndose, 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.

De igual modo, se coincide en parte con los resultados de Cruz de Paz, E. (2014) quien concluyó que la prevalencia del Síndrome de Burnout en la muestra estudiada es de un 14%. El resto de los profesionales presentan la siguiente escala de riesgo de padecerlo: un 24% "riesgo muy alto ", un 4% riesgo alto, un 26% un "riesgo medio-alto", un 16% un "riesgo medio" y el resto en situación de riesgo medio-bajo (8%), bajo (4%) o sin riesgo (4%) En consecuencia, los valores medios obtenidos en las dimensiones del MBI de agotamiento emocional y despersonalización se encuentran en un nivel medio con respecto a los valores de referencia para los profesionales sanitarios, en cambio el valor de realización personal está en un nivel alto con respecto al síndrome de Burnout. Igualmente, un 42% de los participantes presenta niveles altos de agotamiento emocional, un 40% obtienen niveles altos de despersonalización y un 44% obtienen bajos niveles de realización personal.

Estas cifras demuestran que las causas del estrés laboral de las enfermeras son diversas; al respecto, Barrios, L. y otros (2010) realizaron un estudio de tipo descriptivo, retrospectivo y transversal con el propósito de determinar el nivel de estrés laboral del personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruíz y Páez. Los resultados indican y ayudan a concluir que los trabajadores de la Emergencia de Adultos del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” se encuentran trabajando bajo un ambiente de estrés constante, es decir, el 100% de ellos se encuentran estresados, 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. Los síntomas que más frecuentemente manifestaron los encuestados y que estuvieron más asociados estadísticamente al estrés Bajo/Moderado fueron: dolor acompañado de rigidez en la espalda, cansancio, fatiga, agotamiento, pesadez, y

cefaleas. La ansiedad, la tristeza, problemas de memoria y el consumo de cigarrillos fueron los efectos negativos psicológicos más importantes relacionados con el estrés Bajo/Moderado.

Otro estudio referido al Burnout y condiciones laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales realizado por Cáceres Paredes, C (2003) sobre una muestra de 27 enfermeros, concluyó la existencia de cansancio emocional medio y baja realización personal; así como la existencia de cinco variables vinculadas a las dificultades laborales en la unidad: ambiente, organización, labor, relaciones interpersonales y factores personales. El ambiente y la organización fueron las variables a las que se hizo alusión con mayor frecuencia señalándolas como fuentes de dificultad.

De manera equivalente, los resultados de la investigación de Cruzado, W. (2013) concluye 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. En relación a 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 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 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. En 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 como 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.

En síntesis, se puede afirmar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización de trabajo; en este caso un Hospital; pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos (enfermeros) sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la institución. Los costos de este problema son soportados por los individuos que revierte su malestar en la organización. Estas consecuencias se manifiestan a través de trastornos o enfermedades que no se atendieron oportunamente cuando solo eran síntomas aislados y llegaron a agudizarse y a tener un carácter crónico e irreversible afectando al individuo y a la propia organización ya que es allí donde el sujeto desarrolla su actividad laboral. Para el individuo podemos globalizar los efectos del estrés en tres grandes grupos: consecuencias a nivel fisiológico, psíquico, conductual y en la organización.

4.3. CONCLUSIONES.

- El nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015 es alto; puesto que presentan riesgo de padecer el Síndrome de Bournout, ya que el 100% de los encuestados presentan puntuaciones muy altas en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.
- El nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los profesionales de enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II ESSALUD - Tarapoto, 2015, es alto; porque los resultados revelan que el 100% de encuestados evidencian cansancio emocional, agotamiento físico, sentimientos y actitudes negativas hacia el paciente y el trabajo en general.
- El nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en los profesionales de enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II ESSALUD - Tarapoto, 2015; es alto; es decir, el 100% de los encuestados presentan un trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo, falta de preocupación por los problemas de otros y tienen un auto concepto negativo.
- El nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II ESSALUD Tarapoto, 2015; es medio y alto; porque un 68% de ellos evidencia tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña y en algunos casos sentimientos negativos de su competencia profesional.

4.4. RECOMENDACIONES

Para que el personal de enfermería preste un óptimo servicio a los pacientes que atienden cotidianamente en el Hospital II ESSALUD se tiene que tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Primero. Es recomendable que los profesionales de enfermería sean evaluados por un Psicólogo ya que los valores de agotamiento emocional y despersonalización del presente trabajo son muy altos.

Segundo. Es recomendable que el profesional de enfermería sea equitativo, tanto en los enfermeros como en las enfermeras; ya que el agotamiento emocional es muy usual en las mujeres por la sobrecarga de roles sociales que llevan, ya que unas son madres, esposas y trabajadoras.

Tercero. Es recomendable que el profesional de Enfermería sea capacitado constantemente, de manera particular no solamente en lo teórico, sino también en lo práctico, es decir, debe de saber controlar sus emociones, no mezclando sus sentimientos personales con los laborales. Para ello, los directivos deben coordinar con cada departamento de enfermería del Hospital II la realización de programas de intervención para el manejo del estrés laboral que ayudarán a enfrentar situaciones estresantes referentes a las características laborales de las enfermeras.

Cuarto. Es recomendable que el profesional de enfermería sea consciente de su agotamiento emocional y despersonalización que está sufriendo, ya que de esta manera podrá emplear los medios adecuados para que se supera, saliendo de este círculo vicioso, que en ocasiones es traumático. No obstante, se exhorta a que establezcan estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral, tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros, con el fin de mantener niveles bajos de estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 Eduardo H. Cazabat y Edgardo Costa. El estrés: sal de la vida. Avances en Medicina Ambulatoria 2000. Bs. As. Sociedad Argentina de Medicina. Disponible en <http://www.psicotrauma.com.ar/cazabat/sal.html>

2 El estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. 2012 <http://psicopediahoy.com/estreslaboral-caracteristicas-afrontamiento/>

3 La encuesta se realizó a 2,200 personas en 19 regiones del país. El campo fue realizado en mayo/junio del 2014 por la Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión Pública (CPI)

4 Organización Internacional del Trabajo. Factores Psicosociales del trabajo, España, 1996.

5 El 80% del personal de enfermería sufre de estrés. Publicado el 08 de octubre del 2012. Disponible en: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeria-sufre-estres.html>

6 Campero, L.; De Montis, J. y González, R. Tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” Investigación cuantitativa, transversal, realizada en el Hospital Pediátrico “Dr. Humberto Notti”, Bandera de los Andes 2603, San José, Guaymallén – 2013

7 Cruz de Paz, Estefanía; “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de Atención Hospitalaria” [Tesis] Universidad de Valladolid. 2013. 39p. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>

8 Arévalo Gonzales, Rosa María. “El Estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital IESS Loja”. [Tesis de Maestría] [Loja – Ecuador] Universidad Nacional de Loja. 2012. 145p. Disponible en: <http://es.slideshare.net/ROSAMARIAAREVALOGONZ/estres-laboral-37639482>

9 Cremades Puerto, Jesús; Maciá Soler, Loreto; López Montesinos, José; Ortiz Cortés, Isabel. “Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería” [Trabajo de investigación], [España]: Hospital General Universitario de Alicante y Hospital General de Elda 2011. Disponible en: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/cogitare/article/viewFile/25430/17046>

10 Souza Urbanetto, J; Costa da Silva, P; Hoffmeister, E; Souza de Negri, B; Pinheiro da Costa, B.E; Poli de Figueiredo C. E. “Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale” - 2011

11 H.G; Carbajal, D.C. (2009) Tesis “Estrés en el personal de Enfermería del área emergencia de adultos, en el “Hospital Ruíz y Páez”

12 Carrillo Torres, Edgar “Síndrome de desgaste profesional en Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos” [tesis] [México] Instituto Politécnico Nacional. 2010. 53p. Disponible en: http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/EDGAR_CARRILLOTORRES.pdf

13 Valle Carrasco, Rhegytna del Socorro; “Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III”. [Tesis] [Trujillo - Perú] Universidad Privada Antenor Orrego. 2014. 46p. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:N3MoOY7dm4oJ:repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/269/1/VALLE_RHEGYTNA_NIVEL_ES_TRES_LABORAL.docx+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=pe

14 Cáceres Paredes, Cristina “Burnout y condiciones laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales” [Tesis] [Lima] Universidad Católica del Perú. 2013. 39p. Disponible en:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5099/CACERES_PAREDES_CRISTINA_BURNOUT_CONDICIONES.pdf?sequence=1

15 Correa Cruzado, Walter Miguel; “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013”. [Tesis] [Lima-Perú] Universidad Nacional de San Marcos; 2013 .56p. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3253/1/Correa_Cruzado_Walter_Miguel_2013.pdf

16 Comín Anadón, Enrique y otros. El estrés y el riesgo para la salud. 2003. MAZ. Departamento de prevención. Disponible en: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

17 La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>

18 Lazarus, R.S. y Folkman, S. “Estrés y procesos cognitivos” México. Ediciones Roca (1991)

19 Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido; citado por SANCHEZ, Florencia Cecilia. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. 2011. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas Sede Rosario- Campus Lagos. Universidad Abierta Interamericana.

20 Durand Arias, Sol; Parikh, P.; Taukari, A. y Bhattacharya, T. “El manejo del estrés ocupacional en el personal de enfermería”. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. [Internet]. 2006 Dic. 03 [Citado el 2015 Ene 22]; VIII (3): 206-207. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14280313>

21 De la Fuente Albarrán, Ignacio y otros. El estrés y el riesgo para la salud. 2003. MAZ. Departamento de prevención. Disponible en: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

22 Dávalos Pérez Hilda Yessica. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa. 2005. Facultad de Medicina. UNMSM Lima – Perú.

23 Roger Forbes Álvarez. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. SEGESTI. Éxito Empresarial / No. 160, 2011. Disponible: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome de Burnout -
_sintomas causas y medidas de atencion en la empresa.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_Burnout_-_sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf)

24 Grazziano E.S, Ferraz Bianchi E.R. Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. Enferm. glob. [Internet]. 2010 Feb [citado 2016 Mayo 07]; (18). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-
61412010000100020&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100020&lng=es)

25 Maicon Carlin y Enrique J. Garcés de los Fayos Ruiz. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. 2010. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia (España). http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN LOS PROGRAMAS DE SALUD DEL HOSPITAL II ESSALUD TARAPOTO – 2015

Presentado Por: Br. Sandra Flores Orbe

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA																		
<p><u>PROBLEMA PRINCIPAL</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></p> <p>P.E. 01: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión “agotamiento emocional” de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?</p> <p>P.E. 02: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión “despersonalización” de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?</p> <p>P.E. 03: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión “realización personal” de los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>O.E. 01: Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en los Profesionales de Enfermería que laboran en los programas de salud del hospital II EsSalud Tarapoto, 2015.</p> <p>O.E. 02: Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en los Profesionales de Enfermería que laboran en los programas de salud del hospital II EsSalud Tarapoto, 2015.</p> <p>O.E. 03: Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en los Profesionales de Enfermería que laboran en los programas de salud del hospital II EsSalud Tarapoto, 2015</p>	<p>El presente trabajo de investigación no lleva hipótesis por ser cuantitativa no experimental, descriptiva.</p>	<p><u>VARIABLES</u>: Estrés laboral</p> <table border="1" data-bbox="1122 456 1704 1310"> <thead> <tr> <th data-bbox="1122 456 1227 523">Variable</th> <th data-bbox="1227 456 1429 523">Dimensiones</th> <th data-bbox="1429 456 1615 523">Indicadores</th> <th data-bbox="1615 456 1704 523">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1122 523 1227 1002" rowspan="6">Estrés laboral</td> <td data-bbox="1227 523 1429 751" rowspan="3">Agotamiento Emocional</td> <td data-bbox="1429 523 1615 584">Cansancio emocional.</td> <td data-bbox="1615 523 1704 1002" rowspan="6">Ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 584 1615 644">Agotamiento físico.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 644 1615 751">Sentimientos y Actitudes negativas hacia el trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1227 751 1429 1002" rowspan="2">Realización personal</td> <td data-bbox="1429 751 1615 890">Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 890 1615 1002">Sentimientos negativos de mi competencia profesional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1227 1002 1429 1310" rowspan="2">Despersonalización</td> <td data-bbox="1429 1002 1615 1141">Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 1141 1615 1310">Falta de preocupación de los problemas de otros.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1429 1310 1615 1310"></td> <td data-bbox="1429 1310 1615 1310">Autoconcepto negativo.</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Cansancio emocional.	Ordinal	Agotamiento físico.	Sentimientos y Actitudes negativas hacia el trabajo	Realización personal	Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña.	Sentimientos negativos de mi competencia profesional	Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo.	Falta de preocupación de los problemas de otros.		Autoconcepto negativo.	<p>Tipo de investigación estudio</p> <p>Descriptiva</p> <p><u>Técnicas e Instrumentos</u></p> <p>Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario que tiene 2 partes: -Datos generales -Inventario de Maslach Burnout Inventory</p> <p><u>Población y muestra</u> 19 Enfermeras/os.</p> <p><u>Muestra</u> Censal.</p> <p><u>Diseño de Investigación</u> Se utilizará el diseño descriptivo simple, cuyo esquema es el siguiente:</p> <p align="center">M ——— O</p> <p>M: Muestra representada por las enfermeras del Hospital II ESSALUD de Tarapoto. O: Observaciones sobre el estrés laboral en sus distintas dimensiones.</p>
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala																			
Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Cansancio emocional.	Ordinal																			
		Agotamiento físico.																				
		Sentimientos y Actitudes negativas hacia el trabajo																				
	Realización personal	Tener una respuesta negativa del trabajo que desempeña.																				
		Sentimientos negativos de mi competencia profesional																				
	Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo.																				
Falta de preocupación de los problemas de otros.																						
	Autoconcepto negativo.																					

CUESTIONARIO

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN LOS PROGRAMAS DE SALUD DEL HOSPITAL II ESSALUD TARAPOTO – 2015”

Estimado Licenciada(o):

La presente investigación tiene por objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en los Profesionales de Enfermería que laboran en los Programas de Salud del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2015. Para ello se le pide contestar el siguiente cuestionario.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo: Femenino:..... Masculino:.....

2. Edad: 22 - 27 años.....
28 – 35 años.....
36 – 43 años.....
44 – 55 años.....
3. Estado civil: Soltero (a).....
Casado (a).....
Conviviente.....
Viudo(a).....

4. ¿Qué grado de estudios tiene?
a. Internos b. Licenciada (o) c. Magister d. Doctor (a)

5. ¿Cuántos hijos/as tiene Ud.?
a. Ninguno b. Solo uno c. 2 hijos/as d. 3 hijos/as e. De 4 a más

6. ¿Cuáles son las edades de sus hijos/as?
a. Ninguno b. Hasta 10 años c. De a 19 años
d. De 20 a 30 años e. De 31 a más

7. Programa de salud donde trabaja.....

8. Lugar de residencia
.....

9. ¿Cuántos años viene trabajando en el Hospital?
a. De 1 a 5 años b. De 6 a 10 años c. De 11 a 15 años d. De 16 a más

10. ¿Qué tiempo lleva trabajando en los programas de salud?
a. De 1 a 2 años b. De 3 a 4 años c. De 5 a 6 años d. De 7 a más

II. INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas los cuales se le pide responder lo más sincero/a posible y de acuerdo a sus propias experiencias, marcar con un aspa (X) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones:

1 = nunca

2 = Pocas veces al año

3 = Una vez al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Todos los días

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
1	Me siento emocionalmente cansada(o)por mi trabajo:					
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vació:					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.					
4	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa :					
5	Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa :					
6	Me siento frustrado por mi trabajo:					
7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo laboral:					
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa:					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades:					
REALIZACION PERSONAL						
10	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente :					
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes :					
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo:					
13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo:					
14	Siento que pudo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes:					
15	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes:					

16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo:					
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
DESPERSONALIZACION						
18	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales:					
19	Siento que me he vuelto más dura(o) con las personas:					
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente:					
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes :					
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas:					

Gracias por su colaboración

PERMISO A LA INSTITUCIÓN

SOLICITO PERMISO PARA DESARROLLAR EL ESTUDIO DE INVESTIGACION
“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA
EDUCACIÓN”

Tarapoto, 03 De Agosto Del 2015

SR.: Med. Miguel Gonzales Vega

DIRECTOR DEL HOSPITAL – II ESSALUD – TARAPOTO

Ciudad

ASUNTO: Solicito permiso para desarrollar el estudio de investigación

Por el presente tengo a bien saludarlo y al mismo tiempo presentarme, soy bachiller de enfermería de la universidad alas peruanas – Filial Tarapoto, la misma que está realizando la tesis titulada: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EM LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN LOS PROGRAMAS DE SALUD DEL HOSPITAL - II ESSALUD – TARAPOTO, 2015”, el mismo que permitirá obtener el título de Licenciada en Enfermería. Es por ello que solicito a usted Autorización, para la aplicación del instrumento, los mismos que se adjuntan.

Los resultados de dicha investigación serán compartidos con la institución

Esperando su aceptación al mismo tiempo me despido de usted.

Atentamente

.....

FLORES ORBE SANDRA

DNI: 46736945

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Titulo:

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN LOS PROGRAMAS DE SALUD DEL HOSPITAL – II - ESSALUD- TARAPOTO, 2015”

Estimado señor (a), el presente proyecto de investigación es realizada por el Bachiller de Enfermería de la Universidad ALAS PERUANAS. La meta de este estudio es saber el objetivo. “Identificar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en los programas de salud del Hospital II Essalud-Tarapoto, 2015.”

Para lo cual solicito su opinión sobre el cuestionario en estudio y así mismo su consentimiento para participar voluntariamente de esta investigación.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando solo su firma y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

ACEPTO PARTICIPAR:

SI.....

NO.....

FIRMA DEL PARTICIPANTE

.....

