



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

TESIS

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL  
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN MEDICINA DEL HOSPITAL II-2  
MINSA TARAPOTO, EN EL 1° TRIMESTRE DEL AÑO 2018

PRESENTADO POR:

BACH. CLAUDIA PAMELA GASTELO FLORES

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

TARAPOTO – PERÚ

2018

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante.

A mi madre Carmen Flores Tello y mis Hermanos Hugo y Danny por su apoyo, consejos, comprensión, amor, y por ayudarme con los recursos necesarios para concluir los estudios y la Tesis.

A mi ángel mi Padre Hugo Gastelo Fernández, mi admiración y sacrificio esto va dedicado para ti.

A mi hija Gia Alett por ser el mejor motivo para salir adelante y nunca rendirme ante las adversidades.

## **AGRADECIMIENTO**

A la UNIVERSIDAD ALAS PERUNAS por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico y poder culminar el presente trabajo de investigación.

A los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo incondicional para seguir adelante día a día.

A la Mg. Ynés Torres Flores, Asesora de la presente Tesis de investigación, por sus orientaciones y guía metodológica

## **RECONOCIMIENTO**

Agradecer cordialmente al Dr. Manuel Igor Naccha Tapia - Director del Hospital II-2 MINSA- Tarapoto y a las Enfermeras del Servicio de Medicina, quienes han permitido desarrollar y culminar la presente investigación.

A la Mg. Lic. Enf. Teresa Flor Perea Paredes - Directora de la Escuela de Enfermería, por todo el apoyo brindado en mis estudios y en la culminación de los mismos a través de la presente Tesis.

## RESUMEN

La presente investigación titulada: ***Nivel de estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, año 2018.*** Estudio: Descriptivo, Nivel: Aplicativo, cuantitativo. Con una población: de 11 Enfermeras, siendo la muestra: Censal. Técnica utilizada: La encuesta. Instrumento: el Cuestionario de Maslach. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la dimensión: agotamiento emocional, El 81.82% tienen nivel de estrés medio. Respecto a la dimensión despersonalización: el 100% tiene un nivel medio. Respecto a la dimensión realización personal, el 100% tiene un nivel alto.

Llegando a la conclusión que el 100% de las Enfermeras tienen un nivel de estrés laboral bajo.

Palabras claves: Estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

## **ABSTRACT**

The present qualified investigation: Level of job stress in the Nurses of the Service of Hospitalization Medicine of the Hospital II-2 MINSA Tarapoto, year 2018. I study: Descriptive, Level: Applicative, quantitative. With a population: of 11 Nurses, being the sample: Annual ground-rent. Used technology: The survey. I orchestrate: Maslach's Questionnaire. Obtaining the following results: With regard to the dimension: emotional depletion, 81.82% has level of average stress. With regard to the dimension despersonalization: 100% has an average level. With regard to the dimension personal accomplishment, 100% has a high level.

Coming to the conclusion that 100% of the Nurses has a level of low job stress.

Key words: Job stress, emotional depletion, despersonalization, personal accomplishment

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	19
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	37
2.4. HIPÓTESIS	38
2.4.1. Hipótesis general	38
2.4.2. Hipótesis específica	38
2.5. VARIABLES	39

2.5.1. Definición conceptual	39
2.5.2. Definición operacional	39
2.5.3. Operacionalización de la variable	40
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>41</b>
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	41
3.1.1. Tipo de investigación	41
3.1.2. Nivel de investigación	41
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.3.1. Población	42
3.3.2. Muestra	42
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.4.1. Técnica de recolección de datos	42
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	43
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	44
3.5.1. Validez del instrumento	44
3.5.2. Confiabilidad del instrumento	44
3.6. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	45
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>54</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>56</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>58</b>
	61

## **ANEXOS**

- Anexo 01: Matriz de Consistencia.
- Anexo 02: ENCUESTA: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN MEDICINA - HOSPITAL II-2 MINSA TARAPOTO, EN EL 1° TRIMESTRE DEL AÑO 2018.
- Anexo 03: Puntaje de la encuesta.
- Anexo 04: Consentimiento informado.
- Anexo 05: Validación de Expertos.
- Anexo 07: Autorización de la entidad donde realizó la Tesis.

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 01: Datos generales de los evaluados	46
Tabla 02: Nivel de estrés laboral según en la dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018	50
Tabla 03: Nivel de estrés laboral según en la dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018	51
Tabla 04: Nivel de estrés laboral según en la dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018	52
Tabla 05: Nivel de Estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 01: Datos generales de los evaluados	48
Gráfico 02: Nivel de estrés laboral según en la dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018	50
Gráfico 03: Nivel de estrés laboral según en la dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018	51
Gráfico 04: Nivel de estrés laboral según en la dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018	52

## INTRODUCCIÓN

Una de las enfermedades preponderantes del siglo XXI, es el “estrés laboral”. Problemas de salud mental que perjudica a las personas en lo físico y psicológico, provoca cambios en el entorno, genera inestabilidad emocional y tiene repercusión en la vida de las personas<sup>1</sup>.

Las personas que tienen estrés presentan conductas diferentes frente a elementos externos, presentando en general una etapa de malestar con reacciones negativas y dañinas para la salud. Frente a este estímulo, el cuerpo fisiológicamente libera células de defensas con la finalidad de tolerar la amenaza. “La principal función de este fenómeno adaptativo es de preparar al organismo para responder a una serie de agresiones de una forma satisfactoria, es decir, que garantice su supervivencia, produciendo una activación que nos motive y prepare para la acción”<sup>2</sup>

Las personas presentan diferentes niveles de estrés, siendo su principal fuente la sobrecarga de trabajo<sup>3</sup>

Santos menciona que el estrés en Enfermeras/os afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que brindan a los pacientes, así como su estado de salud. Además, es la principal causa de desgaste, insatisfacción laboral, rotación excesiva, deserción, ausentismo e incapacidad.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes que se dan en la actualidad, muchos especialistas estudian, clasifican y además recomiendan acciones o respuestas para evitar un nivel de estrés elevado, sin embargo; esto no se puede evitar ya que el origen y consecuencias de este estrés varía mucho de un individuo a otro.

Este riesgo laboral también lo presenta el profesional de enfermería, teniendo en cuenta a los estresores que se enfrentan en cada jornada laboral. “Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico. Pone en peligro su bienestar”.

La Health Education Authority clasifica a la carrera de Enfermería como 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 Trabajo (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.” <sup>4</sup>

**El estrés laboral** es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido el profesional de enfermería que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario puede llegar a alterar su equilibrio biopsicoemocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante.

Es sabido que la mayor parte de la interacción con el paciente está relacionada con el personal de enfermería, por ello la situación de salud de los pacientes está íntimamente relacionada con la calidad de atención brindada por el Enfermero/a, por ello esta población dentro de los recursos humanos intrahospitalarios debe de gozar de bienestar, no presentar niveles de estrés, o que la situación exterior al ambiente hospitalario no afecte la calidad de atención brindada al paciente.

Actualmente existe la opinión generalizada de que la exposición a estresores entre los que cabe destacar los laborales, está estrechamente relacionada con el deterioro de la salud. Al respecto la **Organización Panamericana de la Salud (OPS)** <sup>4</sup> define la salud, tanto individual como colectiva, como el resultado de las complejas interacciones entre los procesos biológicos, ecológicos, culturales y económicos – sociales que se dan en la sociedad, o sea, es el producto de las interrelaciones que se establece entre el hombre y el ambiente social y natural en el que vive.

En cuanto a los niveles de estrés en el personal de enfermería, éstos no son percibidos con mayor frecuencia ya que muchas veces la hiperactividad en el ambiente intrahospitalario hace que dejen de lado su propia situación de salud y no consideren sus posibles riesgos o padecimientos de los factores estresores. Es decir, el personal de enfermería vive inmerso con los factores predisponentes del estrés, por el mismo hecho de encontrarse sumergida en los estresores del ambiente intrahospitalario. A su vez el nivel de estrés en el personal de enfermería no es reconocido por los pacientes, en cuanto a la

calidad de atención que éstos los brindan, así como los procedimientos en la actualidad se encuentran mecanizados y no hay calidez y calidad de atención. Es por ello que el presente estudio busca identificar el nivel de estrés laboral de las Enfermeras/os del Servicio de Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto en el 1° trimestre del año 2018.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según en la dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según en la dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según en la dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### 1.3.1. Objetivo general

Medir el nivel de estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral según en la dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.
- Determinar el nivel de estrés laboral según en la dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.
- Determinar el nivel de estrés laboral según en la dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente Tesis se basa en los problemas de salud (física, psicológica y social) observados en el personal de enfermería en el Hospital II-2 Minsa Tarapoto, dentro de la labor asistencial que cumplen un rol importante y representa aprox. el 50% del personal de salud en los hospitales mencionados y que de ellos depende el bienestar y evolución favorable de un paciente; consideré estudiar los niveles de estrés que presentan, a su vez determinar si hay una relación entre los posibles niveles de estrés del personal de enfermería

y la calidad de atención brindada al paciente. Cabe recalcar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud no sólo como una simple ausencia de enfermedad, sino un estado de completo bienestar físico, psíquico y social, también menciona que el estrés afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para los que trabajan. Ya que puede afectar la actividad y el rendimiento en el trabajo de cualquier profesional, así como también en la vida personal.

En tal sentido considero que el hospital constituye uno de los entornos laborales más estresantes y la profesión de enfermería es considerada una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas, es decir demostrar juicio y la experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alarma y emergencia que amenazan la vida de las personas; teniendo en cuenta que a ello se le puede sumar otros factores estresantes, como la falta de personal ante una gran demanda de pacientes, las condiciones inadecuadas de los ambientes, pocos instrumentos para la realización de los procedimientos, entre otros, incrementando el riesgo a estrés afectando la estabilidad emocional.

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

Por medio de esta tesis pretendo demostrar los valores de los niveles de estrés del personal de enfermería del Hospital II-2 Minsa Tarapoto y con dichos resultados presentar a los directivos del Hospital II-2 Minsa Tarapoto.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones encontradas fueron:

- Demora en la autorización de la institución a fin de poder ingresar a encuestar.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- **ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:**

Antecedentes Internacionales:

Campero, L. y et al (2013) <sup>5</sup> en su 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. Siendo la muestra 27 Enfermeros.

Conclusiones:

- El 30% no auto percibe estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente. Siendo la sobrecarga laboral quien produce el desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario.
- El 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor (sobrecarga de trabajo)
- 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.

Cruz de Paz, E; (2013) <sup>6</sup> en su Tesis: ***Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de Atención Hospitalaria***. 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 la constituyeron 50 profesionales.

Conclusiones:

- El 14% tienen prevalencia del síndrome de Burnout. El 24% tienen riesgo muy alto, el 4% riesgo alto, el 26% riesgo medio-alto, el 16% riesgo medio, el 8% riesgo medio-bajo (8%), 4% riesgo bajo o sin riesgo.
- 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.
- El 42% presenta niveles altos de agotamiento emocional, el 40% niveles altos de despersonalización y el 44% niveles bajos de realización personal.
- Los problemas psicósomáticos 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, jaquecas, sensaciones dolorosas y pinchazos.
- De las variables sociodemográficas de la muestra de nuestro estudio destacamos el alto porcentaje de profesionales que le estresa su turno de trabajo (mayoritariamente rotativo "antiestrés"), deseando un turno continuado de mañanas.
- Existe ausentismo por enfermedad, el 26% de los profesionales presentan una media de 23,92 días perdidos de trabajo.
- El 96% refiere que presenta estrés por la actividad laboral

Arévalo Gonzales, R.M. (2012) <sup>7</sup> en su Tesis de Maestría: ***El Estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital IESS Loja***. Investigación no experimental, descriptiva, cuali-cuantitativo y de corte transversal.

Conclusiones:

- El 50% 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%).
- 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 el 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.

Reátegui F. y et al (2012) <sup>8</sup> Tesis de licenciatura: ***Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León. España***.

Conclusiones:

- Aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta puntuaciones medias o altas en el Maslach Burnout Inventory.
- El 19% y el 11% de los trabajadores, presentan puntuaciones anormales en el cuestionario de salud general y en escala de depresión.
- El personal de planilla, especialmente los varones, tiene mayores niveles de agotamiento emocional que los trabajadores contratados interinos.

- El contacto con el público eleva la puntuación de despersonalización, pero reduce la sensación de inadecuación profesional.
- La antigüedad en el puesto actual constituye un seguro contra la sensación de inadecuación profesional.

Yonellis, F. (2012) <sup>9</sup> Tesis de licenciatura: ***Estrés laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en el profesional de Enfermería. México.***

El objetivo primordial de la investigación fue evaluar el estrés laboral y relación entre el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. El análisis de los resultados obtenidos permite inferir que la mayoría de las enfermeras presentan síntomas físicos durante la jornada laboral, así también presentan síntomas conductuales y se determinaron los síntomas afectivos.

#### Antecedentes Nacionales

Garavito Mozo, Y. (2015) <sup>10</sup> Tesis de Especialista: ***Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima - Perú.***

Resultados:

Encontró en relación al nivel de estrés laboral del 100% (30) enfermeras; 50% (15) tienen un nivel medio; 33.3% (10) alto y 16.7% (5) bajo.

Conclusiones:

La mayoría de las Enfermeras presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales.

Curiñaupa Guzmán, L. (2014) <sup>11</sup> Tesis de Especialista: ***Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.***

Resultados:

De las 16 Enfermeras (100%), 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto.

Conclusiones:

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

Valle Carrasco, R.S. (2014) <sup>12</sup> en su Tesis: ***Nivel de estrés laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de nivel III.*** Investigación de tipo descriptivo / comparativo, población de 17 enfermeras.

Conclusiones:

- El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo es “Medio”.
- El nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo es “Medio”
- Comparando los puntajes sobre el nivel de estrés laboral entre las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo y del Hospital Belén de Trujillo se concluye que son iguales.

Cáceres Paredes C, (2013) <sup>13</sup> Tesis: ***Burnout y Condiciones Laborales en Enfermeras y Técnicas de Cuidados Intensivos Neonatales.*** Población de 27 Enfermeros

Conclusiones:

- La medición de las dimensiones del síndrome se realizó utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI); y para la indagación de las condiciones laborales se construyó una ficha sociodemográfica y un cuestionario laboral. Los resultados revelaron la existencia de cansancio emocional medio y baja realización personal. La escala de despersonalización no se analiza debido a su baja confiabilidad. En adición se encontró 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.

Correa Cruzado, W.M; (2013) <sup>14</sup> tesis: ***Nivel de estrés laboral en Enfermeros del Servicio de Emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013***. Estudio aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal.

Conclusiones:

- El Nivel de estrés laboral en enfermeros en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, en su mayoría es de medio a bajo, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y trabajan demasiado.
- Respecto al estrés laboral en Enfermeros según la dimensión cansancio emocional en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel de medio a alto, referida a que se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, creen que están trabajando demasiado, sin embargo un porcentaje significativo lo considera bajo ya que no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, trabajar todo el día con pacientes no les implica un gran esfuerzo de su parte, no se sienten frustrados con su trabajo, no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que enfrentarse con otro día de trabajo.

- En cuanto al estrés laboral en Enfermeros según la dimensión despersonalización en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría tienen un nivel medio a alto, referida a que se sienten que se han vuelto más insensibles con 51 la gente desde que ejercen la tarea, les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, y un porcentaje significativo lo considera bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, les preocupa lo que ocurre a sus pacientes y no sienten que los pacientes lo culpan de sus problemas.
- Acerca del estrés laboral en Enfermeros según la dimensión realización personal en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora en su mayoría presenta un nivel de medio a bajo que está referido a que en su trabajo no trata los problemas emocionales con mucha calma, sin embargo un porcentaje significativo lo considera alto porque ha conseguido muchas cosas útiles en su actividad y fácilmente comprenden 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.

Duarte, J. y et al (2012) <sup>15</sup> Tesis de Maestría: ***Nivel de estrés en Enfermeras en Hospitales nacionales de Lima Metropolitana. Perú.***

Estudio descriptivo simple de corte transversal, población de 52 Enfermeras asistenciales de los Servicios de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos, Medicina y Cirugía de los Hospitales Nacionales. El instrumento Test de Burnout y un formulario tipo cuestionario.

Conclusiones:

Existe un porcentaje considerable de Enfermeras en los Hospitales Nacionales que tiene un nivel de estrés manejable que se evidencia es su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia.

- **BASES TEÓRICAS**

## EL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>4</sup> una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad, del rendimiento individual, aumento de enfermedades y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales, familiares y riesgos de accidentes."

Yonelis (2013) <sup>16</sup> define al estrés laboral como un "conjunto de fenómenos que suceden en el organismo, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador". El estrés laboral es uno de los fenómenos concurrentes en la sociedad, la misma que en muchos casos aparece en el trabajo, contribuyendo a una importancia social.

El estrés es la respuesta física y emocional provocada por el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión. El estrés es útil porque prepara al cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir, es dañino si es fuerte y continuo porque altera al organismo y puede llevar a la enfermedad física y mental e incluso la muerte"

"Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico. Y pone en peligro su bienestar."

Como se puede observar existen muchas definiciones desde que el término estrés ha sido introducido al mundo de ciencias de la salud, desde un inicio ingresó al mundo de la psicología, en la actualidad es un problema que abarca más allá de lo psicológico, sino que llega a alterar la función de nuestro organismo; la definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

**ESTRÉS:** Deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”. Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis.

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad).

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

## **CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS:**

### **2..1. SEGÚN SUS EFECTOS:**

**A. Eustrés (estrés positivo):** Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando

El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros.

**B. Distres (estrés negativo):** Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado.

Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo.

## **2..2. SEGÚN EL TIEMPO DE DURACIÓN:**

Moreno establece: <sup>17</sup>

**A. Estrés agudo o episódico:** Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.

**B. Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación.

Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes.

## **2..3. SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE PRESENTA:**

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

**B. Estrés no laboral o cotidiano:** El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico.

#### **FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS:**

Duran <sup>18</sup> refiere: “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”.

Existen factores que desencadenan estrés en el personal de salud, puesto que se encuentran en situaciones bajo presión. <sup>19</sup>

- **Factores biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.
- **Factores psicológicos:** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la

sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.

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

Según Slipak<sup>20</sup> “El estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar”. “El estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo”<sup>18</sup>. Por lo expuesto por los autores mencionados líneas arriba, el estrés es el conjunto de reacciones que presenta una persona cuando está bajo presión, enfrentando situaciones que generan desequilibrio emocional y físico.

Se identifica por lo menos tres fases en el modo de producción de estrés: <sup>21</sup>

- **Reacción de alarma:** Cuando el cuerpo es atacado por factores externos existe una serie de alteraciones fisiológicas que desencadenan en una serie de acciones que se realiza a través del sistema nerviosos central, secretando de manera oportuna hormonas de alarma que permiten proteger al organismo frente a ciertas amenazas dichas sustancias son: adrenalina noradrenalina que actúan de manera eficiente en el cuerpo para mantenerlo en equilibrio.

- **Estado de resistencia:** El ser humano tiene como característica principal de desarrollo biológico la adaptación frente a ciertas circunstancias como cambio de temperatura, actitudes, personalidad, que de alguna manera le ayudan o facilitan ejercer mecanismos de protección.
- **Fase de agotamiento:** El trabajo continuo tanto físico como psicológico trae como consecuencia agotamiento por falta de glucosa o energía depositada en las células lo que permite desencadenar una serie de signos y síntomas anatómicos, permitiendo disminuir la transmisión sináptica conduciendo al cansancio, además se sabe que cuando un individuo no tiene la suficiente energía no realizara sus funciones biológicas adecuadamente.

### **SÍNTOMAS DE ESTRÉS LABORAL:**

Travers <sup>22</sup> menciona los síntomas que se presentan cuando un individuo esta con estrés:

- Falta de ilusión y expectativas.
- Apatía, pérdida de interés y desmotivación.
- Ansiedad y depresión.
- Agotamiento físico y mental.
- Dificultad de concentración.
- Sensación de frustración.
- Sufrimiento y miedo para enfrentarse todos los días al trabajo.
- Sentimiento de soledad a auto culparse de todo lo que sucede en la relación con los demás.

Diversos autores indican:

- **Emociones:** Ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación.

- **Pensamientos:** Excesiva autocrítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso.
- **Conductas:** Tartamudez u otras dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas; aumento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas; mayor predisposición a accidentes; aumento o disminución del apetito.
- **Cambios físicos:** Músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, perturbaciones del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitada o palpitaciones, temblores, boca seca
- **Agotamiento emocional:** El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.
- **Despersonalización:** La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo.

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

- **Falta de realización personal:** Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje

El profesional de salud en enfermería está sujeto a diferentes condiciones estresantes de naturaleza institucional como propios de la tarea que ha de realizar, estos factores repercuten de manera significativa en la productividad y rendimiento laboral. Martínez<sup>23</sup> refiere que “La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten los cuidados específicos de enfermería”.

**ESTRATEGIAS ANTE EL ESTRÉS:** Las estrategias para afrontar el estrés buscan prevenir o controlar los excesos en las demandas procedentes del entorno o bien de nosotros mismos. En los casos en que la situación que nos genera estrés es inevitable, como un examen o una lesión, el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible, lo cual incluye no seguir haciendo aquello que sabemos, por el pasado, que no nos ha dado resultado. Para ello sugiero algunas estrategias que han probado ser eficaces, y que pueden ayudarte a hacer frente a situaciones de mucha tensión, tenemos:

- **Relájate:** Realiza actividades que te permitan renovarte física y psicológicamente: descanso, vacaciones, deportes y actividades de ocio, técnicas de relajación.
- **Haz ejercicio:** Las actividades físicas como caminar, nadar, o incluso limpiar el cuarto, reparan nuestras fuerzas y nos reaniman.

- **Mantén una dieta saludable:** Evita la automedicación y el abuso de cafeína, alcohol y comidas.
- **Sé asertivo:** Establece límites, aprende a decir que «no». Suspende las actividades que son menos prioritarias, es decir, “escoge tus batallas”.
- **Organiza tu tiempo:** Prioriza y estructura tus actividades y expectativas.
- **Intenta mantener expectativas realistas:** Esperar demasiado de uno mismo o de los demás, exigirte perfección o ser inflexible con las prioridades puede generar mucha frustración.

**ROL DE LA ENFERMERA Y EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL:** El profesional de enfermería en las áreas críticas cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función de la enfermera profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligren vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud.

La Enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño invalidez permanente.

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

Maslach y Jackson (1981) <sup>23</sup> conceptuaron Burnout como un síndrome psicológico que abarca exposición prolongada a estresores interpersonales crónicos derivados del ambiente laboral, caracterizados por tres dimensiones:

- **Agotamiento Emocional (AE) o Desgaste Emocional:** Consiste por la pérdida progresiva de energía, el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.
- **Falta de Realización Personal (FRP) o Incompetencia Profesional:** Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, trato los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.
- **Despersonalización (DP) o ceticismo:** Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

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).

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **El estrés:** Respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. <sup>24</sup>
- **Estrés físico:** Características físicas que presentan las personas que padecen estrés, como trastorno de sueño, fatiga, mialgias, náuseas, vómitos, etc <sup>24</sup>
- **Estrés psicológico:** Se refiere al cambio del comportamiento o la conducta debido a factores externos. <sup>24</sup>

- **Estrés comportamental:** Respuesta emocional adquirida por el medio que nos rodea, cambiando el comportamiento o actitud frente a diversas situaciones. <sup>24</sup>
- **Depresión:** Trastorno mental que se caracteriza por una profunda tristeza, decaimiento anímico, baja autoestima, pérdida de interés por todo y disminución de las funciones psíquicas. <sup>24</sup>
- **Frustración:** Sentimiento de tristeza, decepción y desilusión que esta imposibilidad provoca <sup>24</sup>
- **Salud:** Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones <sup>24</sup>
- **Enfermedad:** Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa <sup>24</sup>

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. Hipótesis general

Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1º trimestre del año 2018, presentan un nivel bajo de estrés.

### 2.4.2. Hipótesis específica

- Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1º trimestre del año 2018, presentan un nivel bajo de la dimensión agotamiento emocional al medir el estrés.

- Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018, presentan un nivel alto de la dimensión realización personal al medir el estrés.
- Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018, presentan un nivel bajo de la dimensión despersonalización al medir el estrés.

## **2.5. VARIABLES**

Estrés laboral en Enfermeras.

**2.5.1. Definición conceptual:** Se define como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral.

**2.5.2. Definición Operacional:** Son respuestas o reacciones físicas y psico-emocionales que se produce cuando la enfermera se encuentra laborando en situaciones delicadas o de emergencia, esto se puede traducir o caracterizar por presentar cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo que serán medidos a través del inventario de Malash y valorado en leve, moderado y grave.

### 2.5.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	INDICADORES	ESCALA
Nivel de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería	Cansancio emocional	1. Desinterés. 2. Agotamiento físico 3. Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo. 4. Frustración por el trabajo que se realiza. 5. Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo.
	Despersonalización	Falta de preocupación de los problemas de otros
	Realización personal en el trabajo	Indiferencia. Apreciación sobre el trabajo que se desempeña. Interés por las tareas cotidianas del trabajo. Baja autoestima profesional

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### 3.1.1. Tipo:

Describe situaciones y eventos. Es decir, cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. (Hernández Sampieri, 2008).<sup>25</sup>

#### 3.1.2. Nivel de investigación

El estudio es de nivel aplicativo porque permitirá determinar “como es” o “como está” la situación de la variable que se estudia, tipo cuantitativo porque permitirá conocer matemáticamente y numéricamente la realidad en el que se desarrolla los hechos, método descriptivo porque permitirá obtener información de la realidad tal y como se presenta, de corte transversal, porque se dará en un tiempo y espacio determinado.<sup>25</sup>

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El ámbito de estudio será el Hospital II-2 MINSA Tarapoto. El Hospital es una institución de salud del II Nivel de atención que brinda servicios de salud las 24 horas del día a través de la atención en emergencia. Cuenta con una infraestructura conformada por pabellones con las áreas administrativas, consultorio externo, servicio de ayuda al diagnóstico, servicios de emergencia, hospitalización cirugía, medicina, pediatría, ginecología, obstetricia, neonatología, atención inmediata, cuenta con personal administrativo y asistencial. El presente estudio va a evaluar a las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina de dicho hospital.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. La población:**

Estará conformada por las 11 Enfermeras que laboran en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1º trimestre del año 2018.

#### **3.3.2. Muestra:**

Para el presente estudio se trabajará con el total de la población, por lo tanto, es una muestra censal.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La recolección de la información de la investigación se llevará a cabo mediante la técnica de la encuesta.

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de Maslach: Se trata de un cuestionario que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde podemos extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.

Nos ayuda a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si nos encontramos en situaciones de riesgo, lo que nos ofrece la opción de tomar medidas.

Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

1= NUNCA.

2= RARAMENTE.

3= ALGUNAS VECES.

4= MUCHAS VECES.

5= SIEMPRE.

#### **Medición:**

Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales.

- **Agotamiento Emocional:** Debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- **Despersonalización:** Debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.
- **Logros Personales:** Debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Calificación por dimensiones:

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Agotamiento emocional.	0 a 15	16 a 30	31 a 45
Despersonalización.	0 a 8	9 a 16	17 a 25
Realización personal.	0 a 13	14 a 26	27 a 40

Para saber el grado de estrés laboral consultar la siguiente tabla.

Estrés bajo	(De 0 a 30) Agotamiento emocional ↓ (De 0 a 16) Despersonalización ↓ (Más de 14) Logros personales ↑
Estrés alto	(Más de 30) Agotamiento emocional ↑ (Más de 16) Despersonalización ↑ (De 0 a 14) Logros personales ↓

### 3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### 3.5.1. Validez del instrumento

La validación del instrumento fue a través de juicio de tres expertos en la materia.

#### 3.5.2. Confiabilidad del instrumento

Se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach para medir el nivel de confiabilidad del instrumento teniendo como resultado 0.85; así mismo la teoría refiere que mientras más se acerque el valor a la unidad más confiables es el instrumento.

### 3.6. ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN:

**Consideraciones Éticas:** Durante la aplicación de los instrumentos se respetarán y cumplirán los criterios éticos de:

- **Privacidad:** La información recibida en el presente estudio se mantendrá en secreto, para evitar exponer al informante respetando la intimidad de las/as adolescentes, siendo útil para la investigación.
- **Confidencialidad:** Se aplicará el cuestionario indicándoles a las y los adolescentes que la investigación es anónima, la información obtenida es solo para fines de la investigación.

- **Honestidad:** Se informará los fines de la investigación, cuyos resultados se encuentran plasmados en el presente estudio.
- **Consentimiento:** Solo se trabajará con los/as estudiantes adolescentes que aceptaran voluntariamente participar en el presente trabajo.

### **3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

#### **Plan de recolección:**

- Primer momento: se coordinó con las autoridades del hospital a fin de obtener la autorización y los permisos respectivos.
- Segundo Momento: Se aplicó los instrumentos el cual se llevó a cabo en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto.
- Tercer momento: Se elaboró la presente tesis utilizando los datos de la encuesta con el apoyo de programas informáticos como son el SPSS V21 y Microsoft Excel. Se elaboraron tablas y gráficos que respondan a los objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO IV:  
RESULTADOS**

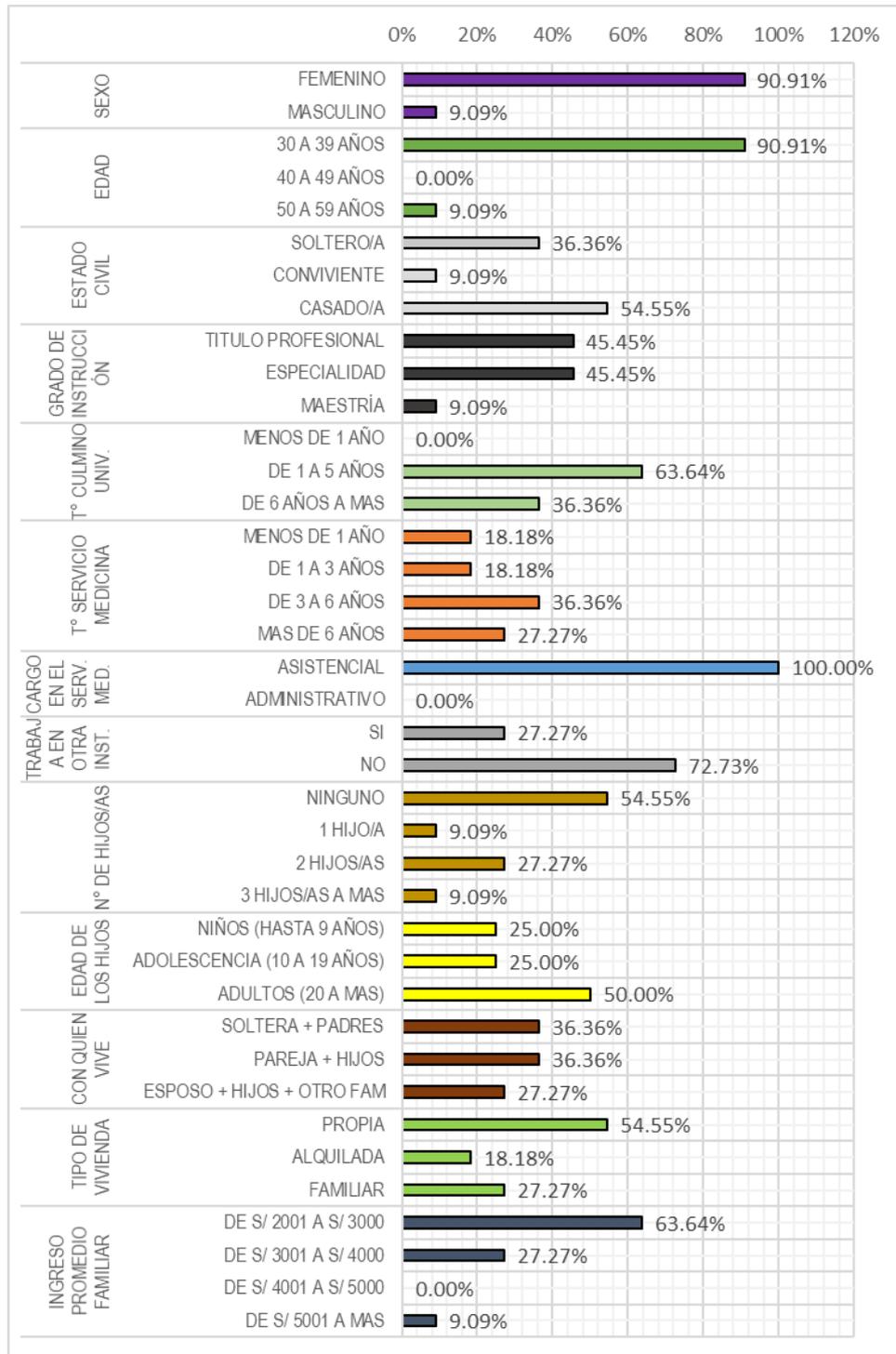
**TABLA N° 01:  
DATOS GENERALES DE LOS EVALUADOS**

		Cant.	%
SEXO	FEMENINO	10	90.91%
	MASCULINO	1	9.09%
EDAD	30 A 39 AÑOS	10	90.91%
	40 A 49 AÑOS	0	0.00%
	50 A 59 AÑOS	1	9.09%
ESTADO CIVIL	SOLTERO/A	4	36.36%
	CONVIVIENTE	1	9.09%
	CASADO/A	6	54.55%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	TITULO PROFESIONAL	5	45.45%
	ESPECIALIDAD	5	45.45%
	MAESTRÍA	1	9.09%
T° CULMINO UNIV.	MENOS DE 1 AÑO	0	0.00%
	DE 1 A 5 AÑOS	7	63.64%
	DE 6 AÑOS A MAS	4	36.36%
T° SERVICIO MEDICINA	MENOS DE 1 AÑO	2	18.18%
	DE 1 A 3 AÑOS	2	18.18%
	DE 3 A 6 AÑOS	4	36.36%
	MAS DE 6 AÑOS	3	27.27%

CARGO EN EL SERV. MED.	ASISTENCIAL	11	100.00%
	ADMINISTRATIVO	0	0.00%
TRABAJA EN OTRA INST.	SI	3	27.27%
	NO	8	72.73%
	NINGUNO	6	54.55%
N° DE HIJOS/AS	1 HIJO/A	1	9.09%
	2 HIJOS/AS	3	27.27%
	3 HIJOS/AS A MAS	1	9.09%
EDAD DE LOS HIJOS	NIÑOS (HASTA 9 AÑOS)	1	25.00%
	ADOLESCENCIA (10 A 19 AÑOS)	1	25.00%
	ADULTOS (20 A MAS)	2	50.00%
CON QUIEN VIVE	SOLTERA + PADRES	4	36.36%
	PAREJA + HIJOS	4	36.36%
	ESPOSO + HIJOS + OTRO FAM	3	27.27%
TIPO DE VIVIENDA	PROPIA	6	54.55%
	ALQUILADA	2	18.18%
	FAMILIAR	3	27.27%
INGRESO PROMEDIO FAMILIAR	DE S/ 2001 A S/ 3000	7	63.64%
	DE S/ 3001 A S/ 4000	3	27.27%
	DE S/ 4001 A S/ 5000	0	0.00%
	DE S/ 5001 A MAS	1	9.09%

*Fuente: Datos extraídos de la encuesta (Anexo 02)*

**GRÁFICO N° 01:  
DATOS GENERALES DE LOS EVALUADOS**



*Fuente: Datos extraídos de la Tabla N° 01*

### **Interpretación:**

En la tabla y gráfico 01, se tiene:

- Sexo: El 90.91% (10) fueron mujeres y el 9.09% (1) varones.
- Edad: El 90.91% (10) de 30 a 39 años y el 9.09% (1) de 50 a 59 años.
- Estado civil: El 54.55% (6) casados, el 36.36% (4) solteros y el 9.09% (1) conviviente.
- Grado de Instrucción: 2 grupos de 45.45% (5) son Especialistas y solo con Título Profesional y el 9.09% (1) con Maestría.
- Tiempo que culmino la Universidad: El 63.64% (7) de 1 a 5 años, el 36.36% (4) de 6 años a más.
- Tiempo de servicio: El 36.36% (4) de 3 a 6 años, el 27.27% (3) más de 6 años, el 18.18% (2) de 1 a 3 años y menos de 1 año.
- Cargo en el Servicio de Medicina: El 100% (11) son asistenciales.
- Trabajan en otra Institución: el 72.73% (8) no y el 27.27% (3) sí.
- N° de hijos: El 54.55% (6) no tienen hijos, el 27.27% (3) 2 hijos y el 9.09% (1) 3 a más hijos y solo 1 hijo.
- Edad de los hijos: El 50% (2) son adultos, el 25% (1) adolescente y (1) niño.
- Con quien vive: El 36.36% (4) con pareja más hijos y (4) soltera vive con sus padres, el 27.27% (3) con esposo, hijos y otro familiar.
- Tipo de vivienda: El 54.55% (6) propia, el 27.27% (3) familiar y el 18.18% (2) alquilada.
- Ingreso promedio familiar: El 63.64% (7) de S/ 2001 a S/ 3000, el 27.27% (3) de S/ 3001 a S/ 4000 y el 9.09% (1) de S/ 5001 a más.

**Tabla N° 02:**

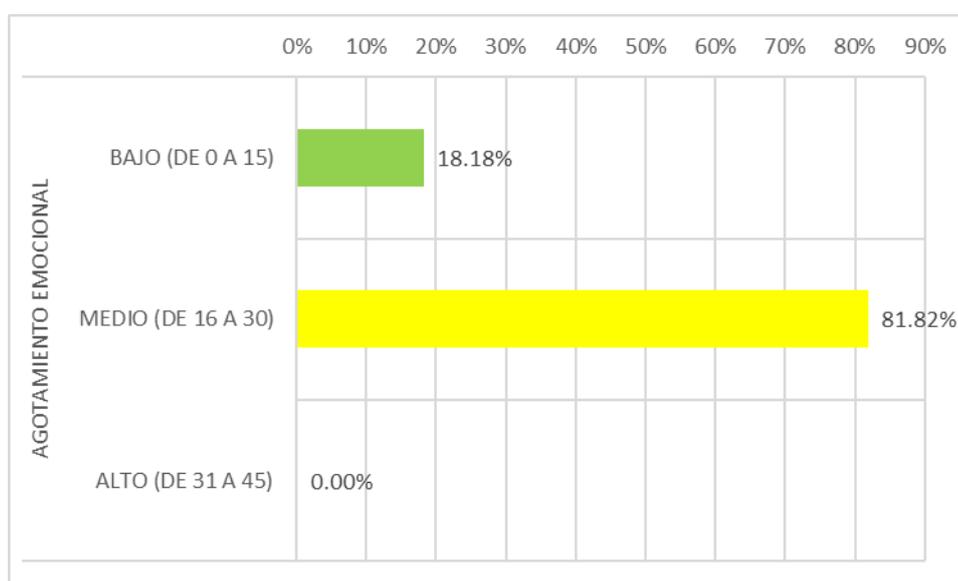
Nivel de estrés laboral según en la dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018

		f	%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	BAJO (DE 0 A 15)	2	18.18%
	MEDIO (DE 16 A 30)	9	81.82%
	ALTO (DE 31 A 45)	0	0.00%
TOTAL		11	100.00%

*Fuente: Datos extraídos de la encuesta (Anexo 02)*

**GRÁFICO N° 02:**

Nivel de estrés laboral según en la dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018



*Fuente: Datos extraídos de la Tabla N° 02*

Interpretación:

En la tabla y gráfico 02, mide el agotamiento emocional de las 11 Enfermeras encuestadas, el 81.82% (9) tienen nivel de estrés medio y el 18.18% (2) nivel de estrés bajo.

Tabla N° 03:

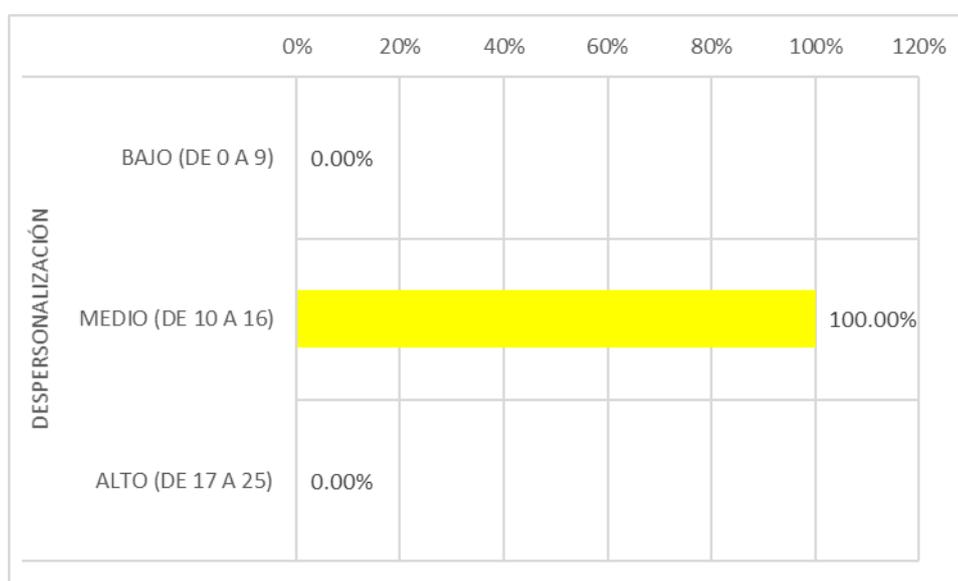
Nivel de estrés laboral según en la dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.

	f	%
BAJO (DE 0 A 9)	0	0.00%
DESPERSONALIZACIÓN MEDIO (DE 10 A 16)	11	100.00%
ALTO (DE 17 A 25)	0	0.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Datos extraídos de la encuesta (Anexo 02)

GRÁFICO N° 03:

Nivel de estrés laboral según en la dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.



Fuente: Datos extraídos de la Tabla N° 03

Interpretación:

En la tabla y gráfico 03, mide el nivel de estrés en la dimensión despersonalización, el 100% tiene un nivel medio.

Tabla N° 04:

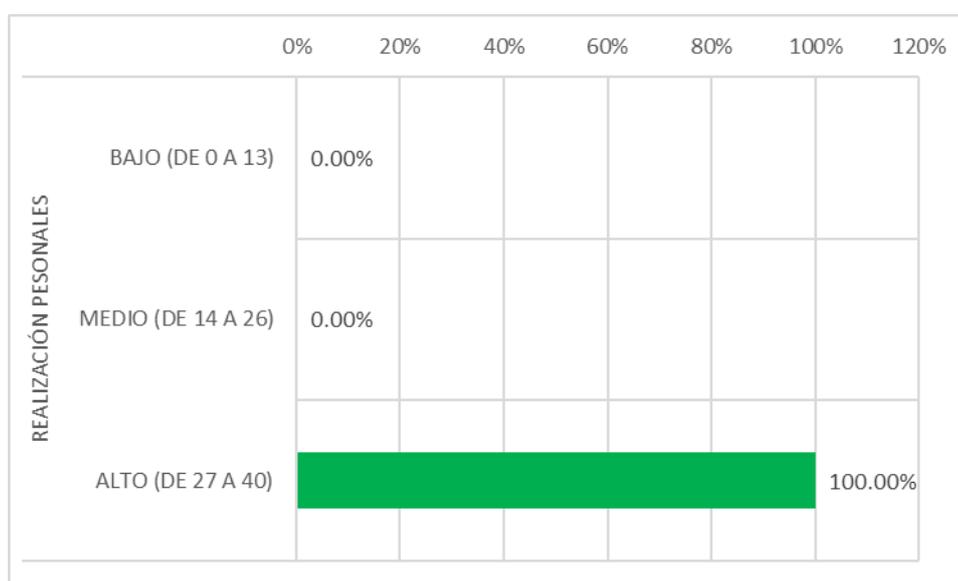
Nivel de estrés laboral según en la dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018

		f	%
REALIZACIÓN PERSONAL	BAJO (DE 0 A 13)	0	0.00%
	MEDIO (DE 14 A 26)	0	0.00%
	ALTO (DE 27 A 40)	11	100.00%
TOTAL		11	100.00%

Fuente: Datos extraídos de la encuesta (Anexo 02)

GRÁFICO N° 04:

Nivel de estrés laboral según en la dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018



Fuente: Datos extraídos de la Tabla N° 04

Interpretación:

En la tabla y gráfico 04: mide el nivel de estrés en la dimensión realización personal, el 100% (11) salió alto.

Tabla N° 05:

Nivel de Estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018

	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>	<b>Tipo de Estrés</b>	
17	Bajo	11	Bajo	35 Alto	Bajo
19	Bajo	11	Bajo	37 Alto	Bajo
19	Bajo	12	Bajo	28 Alto	Bajo
15	Bajo	13	Bajo	31 Alto	Bajo
20	Bajo	10	Bajo	35 Alto	Bajo
21	Bajo	14	Bajo	34 Alto	Bajo
16	Bajo	12	Bajo	31 Alto	Bajo
13	Bajo	12	Bajo	30 Alto	Bajo
16	Bajo	10	Bajo	33 Alto	Bajo
16	Bajo	12	Bajo	37 Alto	Bajo
18	Bajo	12	Bajo	31 Alto	Bajo

*Fuente: Datos extraídos de la encuesta (Anexo 02)*

Interpretación:

En la tabla 05, mide el nivel de estrés con la unión de las 3 dimensiones obteniéndose que el 100% (11) tienen un nivel de estrés bajo.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

El 90.91% (10) fueron mujeres y el 9.09% (1) varones. El 90.91% (10) de 30 a 39 años. La mayoría con relación estable (El 54.55% (6) casados y el 9.09% (1) conviviente). El 45.45% (5) son Especialistas. El 63.64% (7) culminó la universidad de 1 a 5 años. El 36.36% (4) con un tiempo de servicio de 3 a 6 años. El 100% (11) trabajan en la parte asistencial. El 72.73% (8) no trabajan en otro lugar. El 54.55% (6) no tienen hijos, el 27.27% (3) 2 hijos y el 9.09% (1) 3 a más hijos y solo 1 hijo. El 50% (2) son adultos, el 25% (1) adolescente o niño. El 36.36% (4) viven con su pareja e hijos o soltera vive con sus padres. El 54.55% (6) tiene vivienda propia, el 27.27% (3) familiar y el 18.18% (2) alquilada. El 63.64% (7) tiene un ingreso promedio familiar de S/ 2001 a S/ 3000, el 27.27% (3) de S/ 3001 a S/ 4000 y el 9.09% (1) de S/ 5001 a más.

Respecto a:

- Agotamiento emocional: El 81.82% (9) tienen nivel de estrés medio y el 18.18% (2) nivel de estrés bajo.
- Despersonalización: el 100% tiene un nivel medio.
- Realización personal, el 100% (11) tiene un nivel alto.

El 100% (11) tienen un nivel de estrés laboral bajo.

Cruz de Paz, E; (2013) <sup>6</sup> en su Tesis: ***Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de Atención Hospitalaria***. Utilizando el Maslach Burnout Inventory, refieren un nivel medio en agotamiento emocional,

nivel medio en despersonalización y nivel alto en realización personal. No presentan Síndrome de Burnout.

Reátegui F. y et al (2012) <sup>8</sup> Tesis de licenciatura: ***Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León. España.*** Encontró que aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta puntuaciones medias o altas en el Maslach Burnout Inventory.

Garavito Mozo, Y. (2015) <sup>10</sup> Tesis de Especialista: ***Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima - Perú.*** Encontró que el 50% tienen un nivel de estrés medio, el 33.3% alto y el 16.7% bajo.

Curiñaupa Guzmán, L. (2014) <sup>11</sup> Tesis de Especialista: ***Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.*** El 62% tienen nivel de estrés medio. En la dimensión agotamiento emocional el 56% es medio, en la dimensión despersonalización el 62% es medio y en la dimensión realización personal el 50% es medio.

## CONCLUSIONES

De la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Respecto al agotamiento emocional: El 81.82% (9) tienen nivel de estrés medio y el 18.18% (2) nivel de estrés bajo.
- Respecto a la dimensión despersonalización: el 100% tiene un nivel medio.
- Respecto a la dimensión realización personal, el 100% (11) tiene un nivel alto.

El 100% (11) de las Enfermeras tienen un nivel de estrés laboral bajo.

## **RECOMENDACIONES**

Dar a conocer al director, al servicio de medicina del hospital II-2 Minsa Tarapoto, los resultados de acuerdo a las dimensiones de dicha investigación:

Las recomendaciones que se derivan del presente estudios son:

Se deben propiciar espacios de reflexión y análisis de las enfermeras (Licenciadas), en donde se reconozca su capacidad para el cambio profesional y social entre los pacientes.

Para afrontar el estrés, por parte del individuo de los niveles de estrés a los que se ven sometida, día a día, durante el transcurso de su jornada laboral las enfermeras, un decálogo de reglas que lo ayudara en el manejo y adaptación a las exigencias y demandas del trabajo:

- 1- Aprenda a relajarse. Debe aprender algún método de relajación para dejar fuera de su cuerpo y mente la tensión.
- 2- Lleve una dieta equilibrada y practique ejercicios físicos regular.
- 3- Dedique suficiente tiempos a dormir para conseguir su descanso.
- 4- No se preocupe de los asuntos poco importantes. Ponga las cosas e perspectiva.
- 5- No se enfade constantemente. Evite perder los nervios. Intente mantener el control sobre su sentimiento de enfado y oriéntelos de forma constructiva.
- 6- Aprenda a organizarse.
- 7- Maneje los tiempos de forma eficaz. Controle su agenda en la medida de lo posible.
- 8- Haga uso de su red de apoyo social. Comparta tiempos con su familia, amigos y compañeros.
- 9- Haga uso de su sentido del humor. Aprenda a reírse de su mismo y de las circunstancias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. (2013). **Trastornos mentales y desequilibrio emocional**. España. [En línea]. Disponible en: <http://www.who.int/es/>
2. Tizón, JL., Buitrago, F., Ciurana, R., Chocrón, L., Fernández, C., García-Campayo J., *et al.* (2011). **Prevención de los trastornos de la salud mental desde la atención primaria de salud**. 6-160.
3. Santos, C. (2010). **Teoría Transaccional del estrés en el trabajo**. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 5, 207-222.
4. Stavroula, Leka; Griffiths, Amanda y Cox, Tom. **La Organización del trabajo y el estrés**. Instituto del Trabajo, Salud y Organizaciones. Universidad de Nottingham. ISBN 92 4 359047 2 OMS 2004. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
5. Campero, Lourdes; De Montis, Jacqueline y González, Rosa. **Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo** [Tesis] [Mendoza – Argentina] Universidad Nacional de Cuyo. 2013. 94p. Disponible en: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5761/campero-lourdes.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf)
6. 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>
7. 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>
8. Reátegui F. y *et al.* **Desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Hospital de León**. [Tesis de Licenciatura] Universidad de Barcelona [España] 2012
9. Yonellis, F. **Estrés laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en el profesional de enfermería**. [Tesis de Licenciatura] Universidad Autónoma del estado de México [México] 2012

10. Garavito Mozo, Y. ***Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014.*** [Tesis de Especialidad] Universidad Nacional de San Marcos [Lima Perú] 2015.
11. Curiñaupa Guzman, L. ***Nivel de estrés laboral en Enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013.*** [Tesis de Especialidad] Universidad Nacional de San Marcos [Lima Perú] 2014.
12. Valle Carrasco, Rhegytina 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\\_ESTRES\\_LABORAL.docx+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:N3MoOY7dm4oJ:repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/269/1/VALLE_RHEGYTNA_NIVEL_ESTRES_LABORAL.docx+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
13. 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](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5099/CACERES_PAREDES_CRISTINA_BURNOUT_CONDICIONES.pdf?sequence=1)
14. 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](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/3253/1/Correa_Cruzado_Walter_Miguel_2013.pdf)
15. Duharte, J. y et al. ***Nivel de estrés en Enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana.*** [Tesis de Maestría] Universidad Federico Villareal [Lima Perú] 2012.
16. Yonellis, F. (2010). ***Estrés laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en el profesional de enfermería.*** México. [Serie en línea] Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>

17. Moreno, B. J. (2010). **Factores que generan estrés en el personal de Salud**. CBP-R. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 16(2), 151-172.
18. Duran, M. (2010). **Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral**. Revista Nacional de Administración. (1):71- 84.
19. Martínez Selva J. (2012). **Estrés laboral**. 2 ed Madrid: Pearson Educación. España.
20. Slipak, O. (2010). **Estrés laboral**. Revista Española 19 (4): 46-51. [Serie en línea] Disponible en: [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
21. Ramos F. [et al]. (2012). **Fases de producción de estrés en los trabajadores del Hospital de León**. Revista de Salud, Barcelona. España.
22. Travers, C. J. y Cooper, L. (2013). **El estrés: síntomas de la presión en la actividad laboral**. 2 Ed, Editorial Barcelona: Paidós.
23. Martínez Selva J. (2012). **Estrés laboral**. 2 ed Madrid: Pearson Educación. España.
24. Dorland. (2010). **Diccionario de ciencias médicas**. 7ma ed. Editorial Ateneo. Barcelona: España
25. Hernández, R. (2012). **Metodología de la Investigación**. 5ta ed. McGraw-Hill/Interamericana. Iztapalapa, México. 450 pp.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN MEDICINA DEL HOSPITAL II-2 MINSA TARAPOTO, AÑO 2018**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de estrés laboral dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de estrés laboral dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de estrés laboral dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Medir el nivel de estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS GENERALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de estrés laboral dimensión agotamiento emocional en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de estrés laboral dimensión realización personal en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.</li> <li>• Determinar el nivel de estrés laboral dimensión despersonalización en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018, presentan un nivel bajo de estrés</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p>Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018, presentan un nivel bajo de la dimensión agotamiento emocional al medir el estrés.</p> <p>Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018, presentan un nivel alto de la dimensión realización personal al medir el estrés.</p> <p>Las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018, presentan un nivel bajo de la dimensión despersonalización al medir el estrés.</p>	<p>Estrés laboral en Enfermeras</p>	<p><b>Tipo de Estudio:</b> Descriptivo</p> <p><b>Nivel de la investigación</b> Aplicativo, cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 11 Enfermeras</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de Maslach</p>

Anexo N° 02



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

ENCUESTA:

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN  
MEDICINA - HOSPITAL II-2 MINSA TARAPOTO, EN EL 1° TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

Autor: Bach. Claudia Pamela Gastelo Flores

I. DATOS GENERALES:

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años Estado civil: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: Con Título  Con Maestría:   
Con Especialidad:  Con Doctorado

Hace cuantos años culminó la Universidad: Menos de 1 año   
De 1 año a 5 años   
De 6 años a más años

Hace cuánto tiempo labora en el Servicio de Medicina:  
Menos de 1 año  De 1 año a 3 años   
De 3 años a 6 años  Más de 6 años

Cargo en el servicio: Asistencial Administrativo  
Otros: \_\_\_\_\_

Trabaja en otra institución: Si:  No:   
¿Cuál? \_\_\_\_\_

Número de hijos: \_\_\_\_\_ Edades: \_\_\_\_\_

Número de personas que viven en casa: \_\_\_\_\_

Tipo de vivienda: Propia:  Alquilada:  Otros: \_\_\_\_\_

Ingreso promedio familiar:	Hasta S/ 1000	<input type="checkbox"/>	De S/ 1001 a S/ 2000	<input type="checkbox"/>
	De S/ 2001 a S/ 3000	<input type="checkbox"/>	De S/ 3001 a S/ 4000	<input type="checkbox"/>
	De S/ 4001 a S/ 5000	<input type="checkbox"/>	De S/ 5001 a más	<input type="checkbox"/>

II. **EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL:** Basado del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el mismo que ha sido modificado para la presente investigación

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que usted considere su situación en esta semana de trabajo:

Calificación:

Nunca = 1, Pocas veces = 2, Algunas veces = 3, Muchas veces = 4, Siempre = 5

ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1. Al terminar mi turno me siento emocionalmente agotado/a por el trabajo desarrollado en el servicio					
2. Cuando termino mi jornada en el servicio solo deseo salir corriendo a casa a descansar.					
3. Cuando me levanto por la mañana, el solo pensar que tendré un día agotador en el servicio de medicina, me hace sentir cansado/a.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.					
5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos y no personas.					
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.					
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
8. Siento que el trabajo en el servicio de medicina me está desgastando física y psicológicamente.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10. Siento que me he vuelto más duro/a e insensible con la gente.					
11. Me preocupa que el trabajo en el servicio de medicina me esté endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo en el servicio de medicina.					
13. Al terminar mi turno, me siento frustrado/a.					
14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo y descuido mi hogar.					
15. Siento que debería tener más empatía con mis pacientes					
16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me agota.					

17. Siento que en mis turnos, tengo un clima agradable con mis pacientes y compañeros de trabajo.					
18. Al terminar mi turno, siento que el trabajo que brindé a los pacientes del servicio de medicina fue el más adecuado.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.					
20. En el trabajo siento como si estuviera al límite de mis posibilidades y tengo impotencia de no poder cumplir bien mi labor.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales de los pacientes son tratados de forma adecuada					
22. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.					

## Anexo N° 03



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

#### PUNTAJE DE LA ENCUESTA

##### **Agotamiento Emocional:**

Debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

##### **Despersonalización:**

Debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.

##### **Logros Personales:**

Debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Para determinar cada una de las dimensiones utilizar la siguiente tabla:

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Agotamiento emocional.	0 a 15	16 a 30	31 a 45
Despersonalización.	0 a 8	9 a 16	17 a 25
Logros personales.	0 a 13	14 a 26	27 a 40

Para saber el grado de estrés laboral consultar la siguiente tabla.

Estrés bajo	(De 0 a 30) Agotamiento emocional ↓ (De 0 a 16) Despersonalización ↓ (Más de 14) Logros personales ↑
Estrés alto	(Más de 30) Agotamiento emocional ↑ (Más de 16) Despersonalización ↑ (De 0 a 14) Logros personales ↓

ANEXO N° 04:



**Consentimiento Informado**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Por medio del presente acepto participar en la investigación titulada: ***Nivel de estrés laboral en las Enfermeras del Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, en el 1° trimestre del año 2018.***

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles riesgos, inconvenientes, molestias y beneficios derivados de mi participación en el estudio.

El Investigador responsable se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de la encuesta que se llevará a cabo.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento en que lo considere conveniente El Investigador responsable me ha dado seguridades de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y de que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. También se ha comprometido a proporcionarme la información actualizada que se obtenga durante el estudio, aunque esta pudiera cambiar de parecer respecto a mi permanencia en el mismo.

Nombre, firma y D.N.I del profesional de enfermería investigado

---

Nombre, firma y D.N.I de Investigador Responsable

Anexo N° 05



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Ivan Kennedy Herrera Abad
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : Licenciado
- 1.3. TITULO PROFESIONAL: .....
- 1.4 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Hospital II - 2 Mena Capote
- 1.5 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Nivel De estrés laboral en los  
Enfermeros Del Servicio De Hospitalización Medicina  
Del Hospital II - 2 Mena Capote, en el 1° trimestre del año 2018.
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Blanca Pamela Gastelo Flores
- 1.7 CARRERA PROFESIONAL : Facultad de Medicina Humana y  
Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario De Maslach
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)                      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)                              d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub Total</b>					2	8
<b>Total</b>					8	40

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)**
**VALORACIÓN CUALITATIVA**
**CRITERIO DE APLICABILIDAD**

..... 48 x 0.4 = 19.2 .....

..... Excelente .....

..... Valido Aplicar .....

Lugar y Fecha: 28-08-2018

*Jorge Flores*

*Blanca Flores*

*Ivan Kennedy Herrera Abad*

**Ivan Kennedy Herrera Abad**  
Licenciado En Enfermería  
CEP N° 43069

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Castillo Santamaria Armando
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : lic. Enfermería
- 1.3 TÍTULO PROFESIONAL: .....
- 1.4 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Essalud
- 1.5 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Nivel De Estrés laboral en las Enfermeras  
Del servicio De Hospitalización Medicina Del Hospital  
II-2 Mensa Tarapoto, En el 1º Trimestre Del AÑO 2018.
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Glaudia Pamela Castelo Flores
- 1.7 CARRERA PROFESIONAL : Facultad de Medicina Humana y ciencia de la  
Salud, Escuela Profesional de Enfermería
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Maslach
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub Total</b>					1	9
<b>Total</b>					4	45

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)**
49 x 0.4 = 19.6
**VALORACIÓN CUALITATIVA**
Excelente
**CRITERIO DE APLICABILIDAD**
Válido, Aplicar
**Lugar y Fecha:** Tarapoto 22-08-2018


Armando Castillo Santa Maria  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA  
FICEP N° 83563

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Kety Magaly Torres Davila  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Licenciada  
 1.3 TÍTULO PROFESIONAL: .....  
 1.4 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Hospital #2 Hinsa Tarapoto.  
 1.5 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Nivel De Estrés Laboral En las Enfermeras  
 Del Servicio De Hospitalización Medicina Del Hospital #2  
 Hinsa Tarapoto, En el 1º Trimestre Del Año 2018.  
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Claudia Pamela Castillo Flores  
 1.7 CARRERA PROFESIONAL : Facultad de Medicina Humana  
 y Ciencia de la Salud, Escuela Profesional De Enfermería  
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : cuestionario De Maslach.  
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:  
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
<b>Sub Total</b>					1	9
<b>Total</b>					4	45

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)** : 49 x 0.4 = 19,6

**VALORACIÓN CUALITATIVA** : Excelente

**CRITERIO DE APLICABILIDAD** : Valido Aplicar

**Lugar y Fecha:** 28-08-2018

  
 Lic. Kety M. Torres Davila  
 CEP N° 73056

Firma y sello

Anexo N° 04



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**



**NOTA DE COORD. N° 025 -2018-OF.CAPyDOC.D/H.T**

A : Abog. YENNI L. RODRIGUEZ SAAVEDRA  
Jefa de Recursos Humanos

**CARGO**

ASUNTO : **FACILIDADES PARA TRABAJO DE INVESTIGACION**

REF. : CARTA N° 0012-2018-FMHYCS-EPE-UAP-TPT.

FECHA : Tarapoto, 28 de mayo del 2018.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, y en relación al documento de la referencia donde la bachiller de Enfermería, Claudia Pamela Gastelo Flores, solicita autorización para desarrollar proyecto de tesis "Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Servicio de Medicina del Hospital II-2-Tarapoto". En tal sentido hago de su conocimiento que ha cumplido en presentar los requisitos establecidos.

Atentamente,

UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2-TARAPOTO  
Archivo  
RECURSOS HUMANOS  
SGSG/ghau  
29 MAY 2018  
**RECIBIDO**  
HORA: 8:26  
FIRMA: [Signature]



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN  
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2-TARAPOTO  
Lic. Enf. Santa G. Saavedra Grandez  
JEFE DE OF. DE CAPACITACION Y APOYO A LA DOCENCIA  
CEP. 2230 RME 2926