



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

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GOYENCHE - AREQUIPA  
PERÚ- 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICNCIADA EN  
ENFERMERIA**

**BACHILLER : TTITO SOTO, SILENE ESTEFANY**

**AREQUIPA - PERU**

**2014**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GOYENCHE - AREQUIPA  
PERÚ- 2014”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 51 enfermeras, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario tipo Likert de 22 ítems, organizado por las dimensiones: agotamiento, realización personal, despersonalización. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,75); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,98). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el estadístico Chi Cuadrado con un valor de 12,6 y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

### CONCLUSIONES:

El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche – Arequipa, es Alto. Este nivel de estrés laboral se presenta de acuerdo a sus respuestas donde señalan que: se sienten emocionalmente agotadas por su trabajo, cansadas cuando terminan su jornada en el servicio y fatigadas cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo. También se sienten que no pueden entablar relaciones con los pacientes fácilmente, sienten que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, sienten que no tratan con mucha eficacia los problemas de sus pacientes y sienten que se han vuelto más duras con la gente desde que ejercen esta profesión.

**PALABRAS CLAVES:** *Estrés laboral, agotamiento, realización personal, despersonalización.*

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the level of work stress presented by the nursing professional of the Goyeneche Hospital - Arequipa, Peru, in 2014. It is a cross-sectional descriptive research, a sample of 51 nurses was used to collect the information. Used a 22-item Likert Questionnaire, organized by the dimensions: exhaustion, personal fulfillment, depersonalization. The validity of the instrument was made by means of the concordance test of the expert judgment obtaining a value of (0.75); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.98). The Hypothesis test was performed using the Chi Square statistic with a value of 12.6 and a significance level of  $p < 0.05$ .

### **CONCLUSIONS:**

The level of work stress presented by the nursing professional of the Hospital Goyeneche - Arequipa, is High. This level of work stress is presented according to their responses where they indicate that: they feel emotionally exhausted by their work, tired when they finish their journey in service and fatigued when they wake up in the morning and face another working day. They also feel that they can not easily enter into relationships with patients, feel that they treat some patients as impersonal objects, feel that they do not deal very effectively with their patients' problems, and feel that they have become harsher with people since Exercise this profession.

**KEY WORDS:** *Job stress, exhaustion, personal fulfillment, depersonalization.*

## INDICE

	Pag.
<b>RESÚMEN</b>	
<b>ABSTRAC</b>	i
<b>ÍNDICE</b>	ii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	iii
	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivos generales	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación	4
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Definición de términos	28
2.4. Hipótesis	29
2.5. Variables	30
2.5.1. Definición conceptual de la variable	30
2.5.2. Definición operacional de la variable	30
2.5.3. Operacionalización de la variable	31

### **CAPITULO III: MATERIAL Y METODO**

3.1	Tipo y nivel de investigación	32
3.2	Descripción del ámbito de la investigación	32
3.3	Población y muestra	32
3.4	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	33
3.5	Validez y confiabilidad del instrumento	33
3.6	Plan de recolección y procesamiento de datos	34

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

35

### **CAPÍTULO V: DISCUSION**

40

### **CONCLUSIONES**

43

### **RECOMENDACIONES**

44

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

45

### **ANEXOS**

Matriz

Instrumento

## INTRODUCCIÓN

Las enfermeras tanto hospitalarios como extra hospitalarios, tienen mayor riesgo para desarrollar este tipo de estrés laboral, al estar en contacto directo con pacientes que necesitan constantemente sus cuidados y ayuda. Soportan duras condiciones de trabajo como consecuencia del sistema de turnos de sus jornadas laborales, remuneración económica escasa en algunos puestos de trabajo, y conflictos a la hora de tratar con las familias de los pacientes, equipo de trabajo y demás. Maslach, refiere que este síndrome se presenta como consecuencia de una tensión emocional crónica y surge como resultado de las relaciones que se mantienen con otras personas, especialmente con aquellas que se encuentran enfrentando problemas, como sería el caso de los pacientes.

Es importante mencionar que el proyecto de investigación presentado tiene Tres Capítulos siendo:

**Capítulo I:** El Problema de la Investigación, planteamiento del problema general, específicos, la formulación del problema, y de los objetivos generales y específicos, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

**Capítulo II:** Marco teórico, donde expondremos antecedentes Internacionales, Nacionales, la base teórica que fundamenten a la variable de investigación, se tomará en cuenta la definición de términos básicos utilizados, la hipótesis, la variable, dimensiones e indicadores.

**Capítulo III:** La Metodología, donde se considerará, el tipo y nivel de la investigación, la descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, el plan de recolección y procesamiento de datos que nos servirá para sustentar los resultados que obtendremos en este proyecto. También se considerará los aspectos administrativos, teniendo en cuenta el presupuesto de la investigación, y el cronograma de actividades; y por último las Referencias bibliográficas y los anexos.

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

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estrés laboral es causado por condiciones de lugar de trabajo que impacta negativamente en el rendimiento laboral y bienestar del individuo. Muchas veces pensamos que estas personas son intolerantes, conflictivas y negativas sin reconocer que existen factores que originan este problema desde el ámbito familiar, social y laboral.

Estas grandes tensiones de no ser debidamente controladas ponen en riesgo la salud física y mental de las personas que la padecen repercutiendo en su desempeño laboral y en la atención satisfactoria de los usuarios. Por lo tanto el tema ha investigar es un tema muy importante ya que se observa que el estrés es sin lugar a dudas una de las causas de alteraciones nerviosas reflejado en los problemas laborales que afectan a muchas personas y porque no decirlo también al personal de enfermería las cuales sufren de estrés que origina insatisfacción laboral puesto que el trabajo de las enfermeras muchas veces no está muy bien reconocido y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral.

El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre las enfermeras. El deber de realizar



muchas tareas que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de este. y por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia .

Otro factor de insatisfacción en grupos de enfermeras son las remuneraciones, sobre las cuales ellas manifiestan claramente su descontento, aunque más marcadamente en las enfermeras de los hospitales públicos, quienes presentan diferencias altamente significativas en este aspecto con las enfermeras de los hospitales privados. Las enfermeras consideran sus remuneraciones malas, injustas y menores de lo que merecen. (1).

El estrés es un tema que generalmente no se les da de mucha importancia en los servicios hospitalario puede producir una alta activación fisiológica que mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones fisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. A su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.(2)

Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa- agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ❖ ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014?
- ❖ ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión despersonalización que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014?
- ❖ ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión realización personal que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo generales**

Determinar el nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014.
- ❖ Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión despersonalización que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014.
- ❖ Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión realización personal que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú- 2014.

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

La práctica de enfermería implica tomar decisiones acerca de la salud de los individuos, por lo que quien la ejerce tiene una gran responsabilidad, pero no se podría dejar de lado que existen ciertas condiciones que influyen en el desarrollo de la misma; es así como las condiciones laborales en que se desenvuelve, las relaciones interpersonales que mantiene con los usuarios, familiares, compañeros de trabajo y el resto del equipo de salud, las situaciones en que vive, la remuneración que recibe su trabajo, la satisfacción en el puesto, así como factores, incluyendo los de tipo personal generan en oportunidades grandes tensiones que de no ser debidamente controladas ponen en riesgo su salud física y mental.

#### **1.5 LIMITACIONES Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

En cuanto a la limitación del proyecto de investigación realizado en el hospital Goyeneche se presentaron inconvenientes en relación al tiempo que podría ocupar el desarrollo de las encuestas por los profesionales de enfermería. Muchas de ellas referían que no contaban con el tiempo por sus labores realizadas en el servicio y porque algunas tenían el tiempo suficiente para trasladarse a otra institución donde laboran.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Dr. Miguel A. Álvarez Fornaris; Lic. Alexander García Salas; Lic. Regla Jacqueline Arias Hernández y Lic. Madelaide MarínVarona<sup>7</sup> - Hospital Universitario "Calixto García Íñiguez". Ciudad de La Habana, Cuba – 2005, realizan una investigación titulada: “Estrés Quirúrgico y Atención de Enfermería. Experiencia en el Hospital Universitario”.**

El objetivo fue disminuir los efectos indeseables del estrés quirúrgico mediante la medición de variables como la frecuencia cardiaca (FC), presión arterial sistólica (PAS) y presión arterial diastólica (PAD), así como el grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida, tratando de determinar formas que contribuyan a mejorar la atención a los pacientes y a reducir los efectos indeseables del estrés quirúrgico. El método consistió en el diseño de un estudio del comportamiento de las variables EC, PAS, PAD y temperatura en 60 pacientes del Servicio de Urología y del de Ortopedia (55 y 5 respectivamente sometidos a

operaciones de cirugía mayor, en el período de enero a junio de 2003, antes y después de la operación.

Los autores concluyen: en que todos los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida, se pudo comprobar que la adecuada relación personal médico-paciente favorece la recuperación del estrés quirúrgico. Las variables FC, PAD, PAS y T, mostraron una disminución significativa en el posoperatorio, evidenciando una rápida recuperación del estrés quirúrgico que atribuimos al alto grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida. Consideramos que las variables estudiadas pueden constituir un indicador útil y económico para valorar la recuperación del estrés quirúrgico”.<sup>(8)</sup>

**Carlos Edmundo Briceño “Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público” Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina – 2005.** El Objetivo de esta investigación es Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público. Material y Métodos: Se realiza un estudio prospectivo de corte transversal, donde se analizan los distintos componentes de la satisfacción laboral. Se aplica un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral y se agregan variables sociodemográficas como sexo, edad y capacitación en enfermería del personal del Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina.

Los Resultados de esta Investigación fueron: Se presentan los resultados de un grupo de enfermeros (n= 50), con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% (n= 35) de sexo femenino. El nivel de capacitación está representado por un 80% de auxiliares de enfermería. El 90% (n= 45) se encuentra insatisfecho, y solo un 10% (n= 5) manifiestan estar bastante satisfechos. Se encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de

capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral. (9)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Capra Guardia Liz, realizó una Investigación titulo: “satisfacción y estrés laboral en los profesionales de enfermería del hospital de chancay - 2010”.** Tiene por objetivo general Determinar el nivel de satisfacción y estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital de Chancay. en el año 2010; Es un estudio de nivel descriptivo porque pretende describir la situación encontrada y de corte transversal, aplicativa por que los datos se recolectaron en un espacio y tiempo único. La población total fue de 72 licenciados(as) en enfermería que laboran en el hospital de chancay, se encuestó a la población total, por lo cual no se realizó muestreo ya que se tomo toda la población como muestra por ser una población pequeña, ; La técnica que se utilizó en la recolección de datos fué la encuesta. y el instrumentó fue el cuestionario que consta de 28 ítems de preguntas cerradas sobre la Satisfacción del profesional de enfermería y 13 preguntas sobre estrés laboral del Profesional de enfermería del Hospital de Huaral en el año 2010.

La investigación obtuvo los siguientes resultados: Existe un nivel de satisfacción bajo equivalente a 42 %, equivalente a 30 profesionales de Enfermería numero significativo e importante de analizar porque indica que existen factores extrínsecos como Condiciones físicas, Relaciones Interpersonales, Estabilidad laboral, que conducen a una insatisfacción. Con respecto al estrés laboral en los profesionales de enfermería se evidencia que predomina un nivel estrés laboral medio, con un 43% equivalente a 31 enfermeras y un significativo porcentaje de 38% correspondiente a 27 enfermeras con un nivel de estrés alto y solamente 19% equivalente a 14 enfermeras con estrés bajo. Se Identificó que el nivel de satisfacción laboral es bajo debido a los

factores extrínsecos que tienen los profesionales de enfermería y esto se inclina más hacia la inestabilidad laboral que indicaron no tener los profesionales de enfermería. El nivel de estrés laboral en la Dimensión de factores intrínsecos que tienen los profesionales de enfermería es alto y constituye un porcentaje de 28% correspondiente a 20 profesionales de enfermería, que necesitan apoyo, descanso y reconocer su trabajo. Ya que manifiestan sobre todo que los factores estresantes son la inestabilidad laboral, la realización personal y el trabajo mismo del Hospital de Chancay en el año 2010.<sup>(3)</sup>

**Escarlet Sánchez Rodríguez, titulado “relación que existe entre los factores laborales y el nivel de estrés en las enfermeras de la unidad de shock trauma del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el año 2006.”** la investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre los factores laborales y el nivel de estrés en las enfermeras de la unidad de shock trauma del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, tiene una muestra de 120 enfermeras que laboraron en ese año, se aplicó un instrumento con 21 preguntas y fue validado por 7 juicios de expertos.

Llegando a las siguientes conclusiones: El nivel de estrés que experimenta las enfermeras es medio con tendencia a alto lo que podría traer serias consecuencias de desgaste físico y mental de estos profesionales, que influirían en su salud y en la calidad de atención que brinda al paciente y a su vez también se observa un nivel medio a alto de factores de riesgo laboral para el desarrollo de estrés.<sup>(4)</sup>

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Características del Trabajo del Profesional de Enfermería**

A lo largo del tiempo Enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente.

Es así que Enfermería como vocación de servicio esta dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud, (11).

Requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

En el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional menciona que la enfermera, como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal (11).

Por tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la organización de los servicios de salud a un entorno favorecedor del cuidado de las personas. Requiere por tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las



necesidades de cuidado de cada individuo como ser único e incorporarlo a su entorno, la familia y la comunidad.

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro Job Satisfacción en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Se entiende como Satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (BEER 1964, SALANCIK y PFEFFER 1977, HARPAZ 1983, PEIRO 1986, entre otros), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos:

### ➤ **Teoría de la Discrepancia**

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que esta obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona. (12)

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos. (12)

Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se esta comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos. (13)

### **2.2.3. Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral**

#### **• Factores Extrínsecos:**

- **Condiciones Físicas y/o Materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento

de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad esta referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.(14)

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.(14)

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

- **Relaciones Interpersonales:** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. (16)

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero

cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuan pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo. (16)

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

- **Estabilidad Laboral:** El ser humano tiene derecho a trabajar siempre que respete la propiedad privada y los contratos. Una persona puede trabajar para sí misma de forma autónoma o para un empresario. Un contrato laboral supone un intercambio de la capacidad laboral de una persona, normalmente a cambio de una remuneración monetaria, sueldo o salario (fijo o variable, con o sin comisiones, dependiente o no de la productividad del trabajador o

de los resultados de la empresa, con o sin participación en beneficios), en unas condiciones determinadas.

El contrato puede ser temporal o indefinido, con dedicación exclusiva o parcial, e incluir cláusulas de rescisión y otras condiciones laborales, además de disposiciones especiales para la revisión del propio contrato. El despido por parte del empresario o la rescisión por parte del trabajador deben realizarse de acuerdo con las cláusulas contractuales. Un empresario puede ofrecer las condiciones laborales que desee, y el trabajador puede aceptarlas o no. El empresario no abusa del trabajador ni le explota.(15)

- **Evaluación Laboral:** La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora .

Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores cual es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas. Si el refuerzo del colaborador es suficiente, seguramente mejorara su rendimiento.

La percepción de las tareas por el colaborador debe aclararse mediante el establecimiento de un plan de mejora uno de los usos más comunes de las evaluaciones de los colaboradores es la toma de decisiones administrativas sobre promociones, ascensos, despidos y aumentos salariales.

La información obtenida de la evaluación de los colaboradores, sirve también para determinar las necesidades de formación y desarrollo, tanto para el uso individual como de la organización.

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo la forma de administración.
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos empresariales y, por la otra, los objetivos individuales.

#### **2.2.4.-Importancia de la Satisfacción Laboral**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

1. Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
2. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
3. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
4. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas “y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.(18)

### **2.2.5. Estrés Laboral**

#### ➤ **Estrés**

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos. Supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés)(Sandín,1994)(19)

De acuerdo con esta teoría, el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y éste reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. La respuesta de estrés es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo tensión ante cualquier demanda.

Así, ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos El estrés va unido a sentimientos de frustración, inseguridad, y desesperanza.

#### ● **Signos Y Síntomas.**

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad

- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento

## **Causas**

Desde una perspectiva (bio-psico-social), cuyo objetivo es investigar el estrés como enfermedad, se manifiestan cuatro fuentes de estrés.

### **1. Sucesos extraordinarios.**

Los sucesos extraordinarios son definidos como experiencias objetivas que alteran o amenazan con alterar las actividades usuales del individuo causando un reajuste sustancial en la conducta del mismo (Sandín y Chorot)<sup>(20)</sup>.

Siguiendo esta línea se producen situaciones estresantes como resultado de la aparición de cambios importantes como una intervención quirúrgica, tener un hijo, perder el empleo, etc. Estos acontecimientos exigen al sujeto un esfuerzo de adaptación intenso, que conlleva respuestas de estrés.

### **2. Sucesos Menores (Estrés Diario).**

Lazarus<sup>24</sup> (1984) consideran que los acontecimientos estresantes diarios producen más respuestas de estrés y efectos negativos, psicológicos y biológicos más importantes de lo que puedan generar acontecimientos extraordinarios y poco frecuentes. Pertenecen a este tipo de sucesos las disputas familiares, los atascos de tráfico y los problemas económicos.



### **3. Situaciones de Tensión Crónica.**

Son situaciones capaces de generar estrés que se mantienen durante largos periodos de tiempo, como una enfermedad prolongada, una mala relación con la pareja durante varios años, etc. (21).

### **4. Estilos de vida.**

El tipo de profesión, las aficiones, la frecuencia de contactos sociales, etc. van a determinar en gran medida las demandas a que las personas se verán sometidas, facilitando en mayor o menor grado las situaciones de estrés.

- **Consecuencias**

Cuando el estrés se presenta de manera inmediata, el organismo desencadena un incremento en el Sistema Nervioso Central y Periférico . (22)

Lo que se traduce en aumento de la respiración, del ritmo cardíaco, la presión arterial así como el aumento de la tensión de los músculos del cuerpo a los que prepara para una reacción de huida.

Si el estrés es continuado es cuando se activa el eje II o neuroendocrino, produciendo aumento, entre otros, en la presión arterial, en el aporte sanguíneo al cerebro, en la cantidad de sangre expulsada en cada latido del corazón. Disminuye el riego sanguíneo en la piel, en los riñones, en el sistema gastrointestinal. Todo esto incrementa el riesgo de hipertensión, formación de trombos, anginas de pecho, arritmias o incluso muerte súbita por arritmia letal.

Cuando se activa el eje III o endocrino es porque la tensión es mucho más mantenida e intensa. Los efectos de este eje son más lentos pero también más duraderos. Incrementa la producción de glucosa o de urea entre otros, aumenta la irritación gástrica, la

susceptibilidad a procesos arterio-escleróticos. Suprime los mecanismos inmunológicos y el apetito. Desarrolla sentimientos asociados a depresión, se sienten indefensos, desesperanza y pérdida de control.(22)

Por tanto las manifestaciones del estrés en el paciente pre quirúrgico son:

- **Manifestaciones Fisiológicas.**

Una cirugía constituye un factor de estrés para el organismo y desencadena una respuesta neuroendocrina. La respuesta, consistente en respuestas conjuntas del sistema nervioso Simpático y respuestas hormonales. Sirve para proteger al organismo de la amenaza de lesión. Cuando la tensión causada al sistema es severa, o si existe una pérdida excesiva de sangre.

Los mecanismos compensatorios del organismo pueden verse sobresaturados y puede sobrevenir un shock. Algunos tipos de anestesia utilizados también pueden contribuir a la aparición del shock. También pueden presentarse respuestas metabólicas; los carbohidratos y las grasas son rnetabolizados para producir energía, las proteínas corporales son degradadas para producir los aminoácidos utilizados en la construcción de nuevos tejidos.(22)

Manifestaciones fisiológicas del estrés:

- Aumento de F.C, F.R. P.A
- Vasoconstricción periférica
- Posibles arritmias
- Aumento de la tensión muscular general
- Temblores
- Hiperventilación
- Aumento de la sudoración
- Disminución de la salivación
- Dilatación pupilar

- **Manifestaciones Psicológicas**

Existen diferentes formas en que las personas pueden percibir el significado de una cirugía y, por tanto, existen diferentes respuestas. Sin embargo, existen también temores y preocupaciones comunes. Algunos de los temores que subyacen a la ansiedad preoperatorio son difíciles de identificar y la persona no es capaz de identificar su causa. Otros temores son más específicos; he aquí una lista de estos temores:

* Generales	*Específicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Temor a lo desconocido</li> <li>➤ Pérdida de control</li> <li>➤ Pérdida del amor de las personas cercanas</li> <li>➤ Amenaza a la sexualidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnóstico de una enfermedad maligna</li> <li>➤ Anestesia</li> <li>➤ Muerte</li> <li>➤ Dolor</li> <li>➤ Desfiguración</li> <li>➤ Limitación permanente</li> </ul>

El temor a lo desconocido es el más común. Si el diagnóstico es incierto, es frecuente el temor a la enfermedad maligna, sin importar la probabilidad de presencia. Los temores referentes a la anestesia están normalmente relacionados con la muerte, “dormirse y no volver a despertar”<sup>26</sup>.

Algunas personas se preocupan por lo que puedan decir al despertar de la anestesia; les preocupa que si hablan, sus palabras no tengan sentido. Los temores referentes al dolor, a la desfiguración o a la incapacidad permanente, pueden ser reales o pueden estar influidos por mitos, falta de información o historias espeluznantes contadas por algunos amigos. Es posible, también, que los pacientes tengan preocupaciones relacionadas con la hospitalización, como la seguridad en su trabajo, la pérdida de ingresos y el cuidado de la familia. (23).

Las personas que presentan un nivel de estrés demasiado alto como para poder hablar acerca de lo que les preocupa y empezar a comprender su estrés antes de la cirugía, experimentan con frecuencia dificultades en el período postoperatorio. Estas personas tienden a sentirse furiosas, resentidas, confundidas o deprimidas. Además, son también más vulnerables a las reacciones psicóticas que las personas que presentan niveles menores de estrés.

Manifestaciones psicológicas del estrés:

- Irritabilidad
- Preocupación
- Inestabilidad emocional
- Sentimiento de inferioridad
- Culpa
- Baja autoestima
- Percepción de amenaza o peligro inespecífico
- Baja concentración
- Evitación
- Agitación psicomotora
- Llanto
- Insomnio
- Fatiga.
- 

- **Manifestación Motora**

Las respuestas motoras básicas antes situaciones de estrés pueden ser de enfrentamiento o afrontamiento, huida o evitación y menos frecuente pasividad e inhibición. El tipo de respuesta de afrontamiento determina la forma de activación del organismo y en consecuencia el tipo de recursos que se utilizaran y las estructuras fisiológicas implicadas, así como los posibles trastornos físico-patológicos que se pueden emplear.

La incidencia del estrés sobre la salud es compleja y puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud (trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y psicofisiológicos), aunque también puede incidir de modo indirecto a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivas como beber alcohol, conductas de riesgo, etc. De igual modo, el estrés puede inhibir conductas relacionadas con la salud, como llevar una vida sana a través del ejercicio físico. Se tienen las siguientes manifestaciones motoras del estrés:

- Movimientos descoordinados.
- Pérdida de control de movimiento del cuerpo.

➤ **Estrés Laboral.**

Tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes.(23)

❖ **Factores Intrínsecos**

- **Reconocimiento:** El reconocimiento es definido como una herramienta estratégica, la cual trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización. Según el último estudio de la prestigiosa consultora Gallup sobre el reconocimiento al empleado, los lugares de trabajo más eficientes y eficaces, poseen una cosa en común, una cultura de reconocimiento.

En la actualidad vivimos un momento donde el talento en la empresa se ha convertido en la clave para el éxito de las empresas más competitivas.. Sugeily León al respecto opina que la gerencia debe entender la importancia de implementar una cultura de reconocimiento dentro de la organización, así como lo establece Raúl Abad en su artículo El Poder del Reconocimiento, El reconocimiento como herramienta estratégica trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización, los lugares

de trabajo más eficientes y eficaces, poseen una cosa en común, una cultura de reconocimiento.

Los grandes líderes utilizan el reconocimiento para comunicar la visión y valores de la organización. Reconocen a sus empleados o colaboradores de manera frecuente y son sinceros en sus elogios hacia ellos. Realizan presentaciones profesionales preocupándose de que se realice correctamente y sin fallos.

- **Tensión Laboral:** El término, literalmente significa "tensión", "sobrecarga" o "esfuerzo". Dicho término, al no encontrar ninguna traducción satisfactoria en otros idiomas, como tal pasó a formar parte del lenguaje científico universal.(14).

La tensión laboral no es ni una enfermedad, ni necesariamente tiene que hacer siempre referencia a efectos negativos sobre la salud ya que las respuestas para hacer frente a las demandas muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Definir la tensión laboral resulta muy complejo y éste tema ha sido objeto de diferentes análisis y constantes debates entre los expertos.

- **Responsabilidad:** Es un signo de madurez, pues el cumplir una obligación de cualquier tipo no es generalmente que al ser humano le gusta realizar pues implica esfuerzo.
- **Realización Personal:** Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

“...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”... “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo

que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”  
(17)

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad.
- Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo. (38)

#### ❖ Factores Estresantes Externos

- **Iluminación:** Es la iluminación de una zona concreta, ya sea colocando una lámpara direccional o colocando una pantalla que dirija cualquier luz común hacia el sitio deseado La intensidad de la luz solar desde el punto de vista intenso puede ocasionar estrés laboral
- **Ambiente:** se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las

instalaciones para la atención y servicios tanto para el personal, como para los cliente. Ruido está constituido por el conjunto de sonidos no deseados, fuertes, desagradables o inesperados. Es una de las causas más importantes de ofuscación en los trabajadores

- **Ruido:** El ruido es considerado por los habitantes un factor medioambiental muy importante que interviene en la calidad de vida. Es tal vez el efecto mas común del ruido sobre las personas y la causa inmediata de la mayor parte de las quejas, la sensación de malestar procede no solo de la interferencia con la actividad en curso con el respeto sino también de otras sensaciones menos definidas pero a veces muy intensas de estar siendo perturbados. Las personas afectadas hablan de intranquilidad, inquietud, desasosiego,, depresión, desamparo, ansiedad o rabia. Todo ello contrasta con al definición de la salud dado por la OMS “ la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedad ( Pereira. Et. Al. 2002).

❖ **Factores Estresantes Externos:**

- **Problemas Personales:** Es una relación reciproca entre dos o mas personas dentro de una sociedad son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.(23) Es una situación en la que las cosas que tenemos son diferentes de las que deseamos que es característico de un individuo determinada
- **Toma de decisión:** Es un proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción. Para poder determinar estados financiero de un empresa.
- **Actitud negativa:** Es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo.. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de las personalidad de cada persona y hace referencia al estado de



intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona

- **Desarrollo personal:** Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco mas de si mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser mas humano.

#### **2.2.6. Desempeño de Tareas en el Profesional de Enfermería**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo (17).

#### **2.2.7. Modelos y Teorías de Enfermería que Fundamentan la Investigación**

- **Según HILDEGARD PEPLAU y su “modelo de relaciones interpersonales.** La define como un individuo, no incluye a las familias, grupos ni comunidades. La describe como un organismo en desarrollo que se esfuerza por reducir la ansiedad provocada por las necesidades. “Según Peplau la persona vive en equilibrio inestable”.

En el Modelo del Entorno Peplau refiere: "La enfermera debe tener en cuenta la cultura y los valores cuando acomode al paciente en el entorno hospitalario, pero no trata las posibles influencias ambientales sobre el paciente".(24)

La Salud describe como un concepto que implica un movimiento dirigido de la personalidad y otros procesos propios del hombre hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y en comunidad.

Es una relación humana entre un individuo que está enfermo o que siente una necesidad y una enfermera que está preparada para reconocer y responder a la necesidad de ayuda.

Peplau basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana; Por tanto, su modelo se basa en teorías psicoanalíticas, en el cual ella define la enfermería psicodinámica y describe las fases del modelo y los roles de la enfermera en cada fase. Le faltaría definir que es la comprensión de la conducta de uno mismo, que es el cuidado a los demás, que es el apoyo, que es ayudar, en definitiva definir los constructos propios de enfermería en su modelo.(18)

Las dificultades que podemos encontrar en el modelo de Peplau son:

- Que la enfermera ha de asumir distintos roles, dado que el modelo de Peplau utiliza este enfoque como la principal base para los cuidados, la enfermera ha de ser capaz de controlar las emociones que emanan de su representación de nuevos roles, tanto ella como del paciente. La enfermera ha de proporcionar un

apoyo terapéutico apropiado y para esto es crucial que se sienta Segura de su capacidad para comunicarse con eficacia.

- Habilidades de asesoramiento: que no se trata de dar consejo sino de proporcionar una oportunidad al paciente para que solucione mentalmente los problemas y saque algunas conclusiones razonables.
  - Proporcionar una red de apoyo para el personal. Supone exigencias emocionales importantes para la persona que presta los cuidados. La enfermera necesita también contar con un apoyo. Debe invertirse tiempo en el apoyo del personal. La enfermera necesita disponer de tiempo para discutir la práctica clínica.
  - El empleo de su modelo queda limitado en el trabajo con pacientes seniles, comatosos, neonatos, En dicha situación la relación enfermera-paciente es unilateral, por tanto no puede considerarse con el calificativo de general.
- 
- Le falta precisión empírica. Aunque está basada en la realidad, hay que validarla y verificarla por parte de otros científicos y faltan investigaciones posteriores.

Peplau afirma que los pacientes tendrán problemas si estas necesidades no son satisfechas, bien porque la ansiedad sea demasiado elevada, bien porque la tensión produce frustración y conflicto en el paciente. El modelo de Peplau trata del cuidado de alguien mediante una serie de interacciones, es, por tanto razonable describirlo, como un modelo de desarrollo más que como modelo de sistemas.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

- **El estrés**

Complejo dinámico desencadenado por la percepción de amenaza de la integridad del individuo y para la calidad de las relaciones significativas, que tiene por objeto recuperar el equilibrio homeostático perdido,

posibilitar el desarrollo de competencia individual y mejorar la calidad de adaptación al medio.

- **Estrés Profesional**

Forma de distres, desequilibrio entre las necesidades y las capacidades de profesionales ante las demandas de trabajo, con síntomas como pérdida de la confianza de uno mismo, pérdida de la autoestima con sentimientos de incompetencia laboral, dificultad de concentración, disminución significativa del rendimiento laboral habitual,(14)

- **Elestrés laboral**

Desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas.

- **Estrés laboral de la enfermera**

El 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. Y pone en peligro su bienestar". (16)

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis General**

El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú2014, es alto.

### **2.4.2 Hipótesis Específicos**

- ❖ El nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú 2014, es alto.
- ❖ El nivel de estrés laboral en su dimensión despersonalización que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú 2014, es alto.

- ❖ El nivel de estrés laboral en su dimensión realización personal que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú 2014, es alto.

## **2.5 VARIABLE**

### **Univariable**

Nivel de estrés laboral

#### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

##### **Nivel de estrés laboral**

Desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo ante amenaza o presiones presentando síntomas verificables como agotamiento emocional y despersonalización.

#### **2.5.2 Definición operacional de la variable**

##### **Nivel de estrés laboral**

Los niveles del estrés laboral pueden ser :

- Bajo
- Medio
- Alto

Se consideran puntuaciones bajas las menores a 34.

### 2.5.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de energía</li> <li>Fatiga física o Psicológica</li> <li>Agotamiento afectivo</li> </ul>
	DESPERSONALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentimientos negativos para con el paciente</li> <li>Apatía</li> <li>Actitudes conductas con el paciente insensibilidad</li> </ul>
	REALIZACIÓN PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación negativa de sí mismo</li> <li>Desinterés por el trabajo</li> <li>Disminución de hábitos laborales.</li> <li>Insatisfacción resultados laborales (disminuye productividad).</li> <li>Disminuye Habilidades en relación enfermeropaciente.</li> <li>Evita la relaciones interpersonales</li> <li>Irritabilidad</li> <li>Baja autoestima</li> </ul>

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

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

Es de nivel observacional, método descriptivo cuantitativo de corte transversal prospectivo.

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

En la actualidad el Hospital Goyeneche es considerado un Hospital Nivel III y es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud-Arequipa y administrativamente depende del Gobierno Regional – Arequipa.

Hoy en día, el Hospital Goyeneche brinda los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, Medicina, Pediatría, Obstetricia, Cirugía, Oncología, Odontología, Enfermería, Emergencia, Patología, Farmacia, Servicio Social, Diagnóstico de Imágenes y Nutrición.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

La población estará constituida por 62 enfermeras que laboran en el Hospital Goyeneche que brindan atención las 24 horas al día, siendo los turnos rotativos mañana tarde y noche.

❖ **Criterios de inclusión:**

- Enfermeras que laboran mas de 2 años en el Hospital.
- Enfermeras que acepten participar en el estudio.

❖ **Criterios de exclusión**

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia.
- Enfermeras jefas o coordinadoras
- Enfermeras que no acepten participar en el estudio.

**Muestra**

La muestra será obtenida mediante la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple representada por 51 enfermeras que laboran en el Hospital Goyeneche

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

El presente estudio de investigación utilizará como técnica la entrevista para la obtención de datos.

El instrumento que se empleará será la encuesta validada como es el Inventario de Maslach que será auto administrado.

La actitud tiene dos propiedades:

**Dirección** (positiva + o negativa )

**intensidad** (alta o baja). Las escalas sirven para medir las actitudes.

**3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su desempeño laboral.

Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981 es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems,



que se valora con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional (9), realización personal (8) y despersonalización (5), el cual se medirá los niveles de Burnout: bajo, medio y alto.

### **3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

El proceso de recolección, de datos se realizará previa autorización de la jefatura para lograr con los objetivos del estudio.

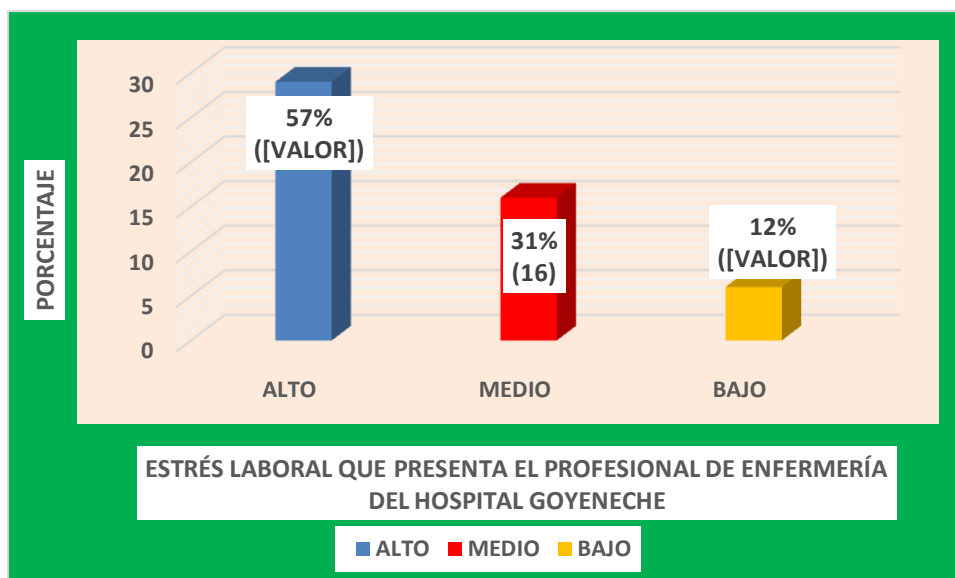
El procesamiento de datos se realizará a través de una matriz de codificación sobre la base de códigos establecidos en el programa Microsoft Excel y SPSS.

Los resultados serán expuestos en forma de tablas presentando el análisis e interpretación de la información.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### GRAFICO 1

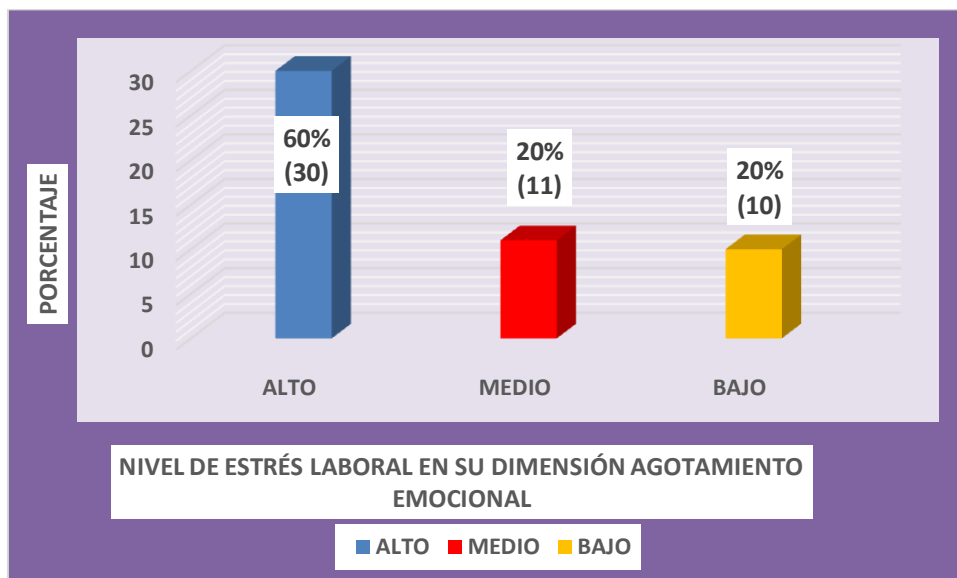
#### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GOYENCHE - AREQUIPA PERÚ- 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche – Arequipa, es Alto en un 57%(29), nivel Medio en un 31%(16) y nivel Bajo en un 12%(6). Estos niveles de estrés laboral se presentan de acuerdo a sus respuestas donde señalan que: se sienten emocionalmente agotadas por su trabajo, cansadas cuando terminan su jornada en el servicio y fatigadas cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo. También se sienten que no pueden entablar relaciones con los pacientes fácilmente, sienten que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, sienten que no tratan con mucha eficacia los problemas de sus pacientes y sienten que se han vuelto más duras con la gente desde que ejercen esta profesión.

## GRAFICO 2

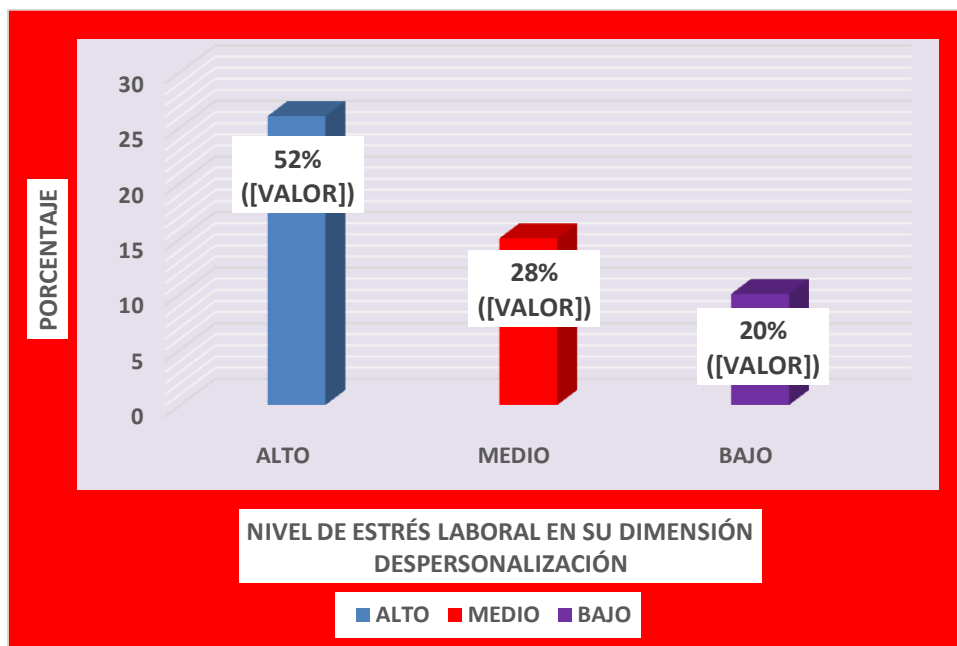
### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN SU DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL QUE PRESENTA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ - AREQUIPA PERÚ- 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento laboral, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto en un 60%(30), nivel Medio y Bajo en un 20%(10) respectivamente.

### GRAFICO 3

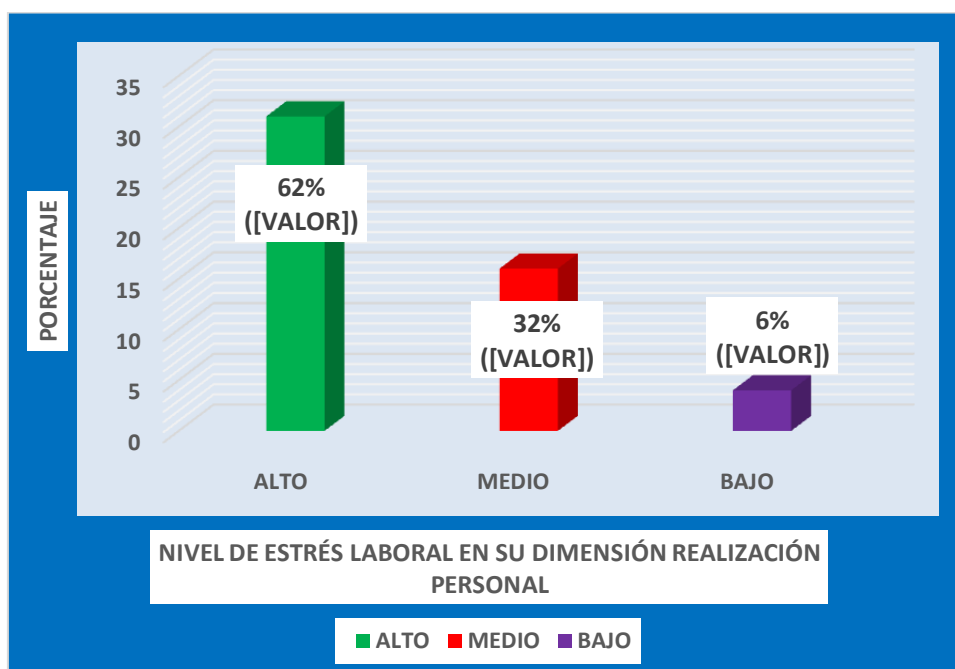
#### NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN SU DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN QUE PRESENTA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ - AREQUIPA PERÚ- 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 3, el nivel de estrés laboral en la dimensión Despersonalización, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto en un 52%(26), nivel Medio en un 28%(15) y Bajo en un 20%(10).

#### GRAFICO 4

### EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN SU DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL QUE PRESENTA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ - AREQUIPA PERÚ- 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 4, el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto en un 62%(31), nivel Medio en un 32%(16) y Bajo en un 6%(4).

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General

Ha: El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú 2014, es alto.

Ho: El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú 2014, no es alto.

Ha  $\neq$  Ho

$\alpha=0,05$  (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado ( $X^2$ )

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>TOTAL</b>
Observadas	13	16	41	70
Esperadas	23	23	24	
O-E) <sup>2</sup>	100	49	289	
(O-E) <sup>2</sup> /E	4,3	2,1	12	18,4

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_C^2$ ) es de 18,4; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla ( $X_T^2$ ) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ( $X_T^2 < X_C^2$ ), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

Siendo cierto que: El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa Perú 2014, es alto.

## **DISCUSION DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche – Arequipa, es Alto en un 57%(29), nivel Medio en un 31%(16) y nivel Bajo en un 12%(6). Estos niveles de estrés laboral se presentan de acuerdo a sus respuestas donde señalan que: se sienten emocionalmente agotadas por su trabajo, cansadas cuando terminan su jornada en el servicio y fatigadas cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo. También se sienten que no pueden entablar relaciones con los pacientes fácilmente, sienten que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, sienten que no tratan con mucha eficacia los problemas de sus pacientes y sienten que se han vuelto más duras con la gente desde que ejercen esta profesión. Coincidiendo con Álvarez y Otros (2005) concluyen: en que todos los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida, se pudo comprobar que la adecuada relación personal médico-paciente favorece la recuperación del estrés quirúrgico. Las variables FC, PAD, PAS y T, mostraron una disminución significativa en el posoperatorio, evidenciando una rápida recuperación del estrés quirúrgico que atribuimos al alto grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida. Consideramos que las variables estudiadas pueden constituir un indicador útil y económico para valorar la recuperación del estrés quirúrgico”.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

El nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento laboral, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto en un 60%(30), nivel Medio y Bajo en un 20%(10) respectivamente. Coincidiendo con Briceño (2005) Los Resultados de esta Investigación fueron: Se presentan los resultados de un grupo de enfermeros (n= 50), con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% (n= 35) de sexo femenino. El nivel de capacitación está representado por un 80% de auxiliares de enfermería. El 90% (n= 45) se encuentra insatisfecho, y solo un 10% (n= 5) manifiestan estar bastante satisfechos. Se encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el

grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

El nivel de estrés laboral en la dimensión Despersonalización, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto en un 52%(26), nivel Medio en un 28%(15) y Bajo en un 20%(10). Coincidiendo con Capra (2010) obtuvo los siguientes resultados: Existe un nivel de satisfacción bajo equivalente a 42 %, equivalente a 30 profesionales de Enfermería numero significativo e importante de analizar porque indica que existen factores extrínsecos como Condiciones físicas, Relaciones Interpersonales, Estabilidad laboral, que conducen a una insatisfacción. Con respecto al estrés laboral en los profesionales de enfermería se evidencia que predomina un nivel estrés laboral medio, con un 43% equivalente a 31 enfermeras y un significativo porcentaje de 38% correspondiente a 27 enfermeras con un nivel de estrés alto y solamente 19% equivalente a 14 enfermeras con estrés bajo. Se Identificó que el nivel de satisfacción laboral es bajo debido a los factores extrínsecos que tienen los profesionales de enfermería y esto se inclina mas hacia la inestabilidad laboral que indicaron no tener los profesionales de enfermería. El nivel de estrés laboral en la Dimensión de factores intrínsecos que tienen los profesionales de enfermería es alto y constituye un porcentaje de 28% correspondiente a 20 profesionales de enfermería, que necesitan apoyo, descanso y reconocer su trabajo. Ya que manifiestan sobre todo que los factores estresantes son la inestabilidad laboral, la realización personal y el trabajo mismo del Hospital de Chancay en el año 2010.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

El nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto en un 62%(31), nivel Medio en un 32%(16) y Bajo en un 6%(4).Coincidiendo con Sánchez (2006)Llegando a las siguientes conclusiones: El nivel de estrés que experimenta las enfermeras es medio con tendencia a alto lo que podría traer serias consecuencias de desgaste físico y mental de estos profesionales, que



influirían en su salud y en la calidad de atención que brinda al paciente y a su vez también se observa un nivel medio a alto de factores de riesgo laboral para el desarrollo de estrés.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche – Arequipa, es Alto. Este nivel de estrés laboral se presenta de acuerdo a sus respuestas donde señalan que: se sienten emocionalmente agotadas por su trabajo, cansadas cuando terminan su jornada en el servicio y fatigadas cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo. También se sienten que no pueden entablar relaciones con los pacientes fácilmente, sienten que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, sienten que no tratan con mucha eficacia los problemas de sus pacientes y sienten que se han vuelto más duras con la gente desde que ejercen esta profesión. Se comprobó estadísticamente mediante el chi cuadrado con un valor de 12,6 y un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

### **SEGUNDO**

El nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento laboral, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto.

### **TERCERO**

el nivel de estrés laboral en la dimensión Despersonalización, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto.

### **CUARTO**

el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal, que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche –Arequipa, es Alto.

## **RECOMENDACIONES**

Promover que el Departamento de enfermería del Hospital Goyoneche de Arequipa, elabore programas y/o estrategias orientados a fortalecer en el personal de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés laboral, que les permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario.

Realizar estudios de investigación por periodos de tiempo teniendo en cuenta los acontecimientos del año, como los desastres naturales de gran magnitud, con el personal profesional de enfermería.

Realizar estudios comparativos sobre estrés laboral, con el personal profesional de enfermería de ESSALUD, y MINSA de las diferentes Unidades y servicios, para ubicar en forma oportuna y adecuada los factores que la determinan.

Realizar estudios de tipo cualitativo sobre los factores que determinan en el estrés, a fin de evaluar los resultados que utilizará el personal de enfermería en el manejo del estrés

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Lopez Más Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzerbg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26.
2. Avalos, C. Identidad, Cultura y Estrés: reflexiones en torno a la organización del trabajo y las implicancias para la salud de la persona, y la satisfacción laboral. Universidades Santiago de Chile.2006
3. Silva, Rosângela Marion; Colomé, Carmem Lucia y otros autores, "La Satisfacción de los pacientes en el postoperatorio de fractura como la atención de enfermería" Brasil. 2009
4. Hernández Meca, M Encarnación. "Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería, España", 2007.
5. Dr. Miguel A. Álvarez Fornaris. Lic. Alexander García Salas; Lic. Regla Jacqueline Arias Hernández y Lic. Madelaide MarínVarona<sup>7</sup> - Hospital Universitario "Calixto García Íñiguez". Ciudad de La Habana, Cuba."Estrés Quirúrgico y Atención de Enfermería. Experiencia en el Hospital Universitario" Cuba. 2005.
6. Carlos Edmundo Briceño "Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público" Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina – 2,005.
7. Carmen María Amat y León Guevara Mg. En Salud Publica."Evaluación de la satisfacción de las expectativas de los usuarios respecto su atención en el centro de salud Chorrillos II", Lima.2008.
8. Chávez Huamán Gaby Sonia y Zarela Lozano Velásquez, "Relación entre la interacción enfermera con el paciente oncológico y el grado de satisfacción del cuidado que recibe en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen". En Perú, 2007.
9. Paredes Castro, Rosa Stella. "Relación Entre El Estrés Ocupacional Y Satisfacción Laboral en el Personal De Enfermería Que Labora En El Servicio De Enfermería Pediátrica y De Adultos Del Hospital "Dr. Pedro Emilio Carrillo". Tesis De La Universidad Católica Andrés Bello. (Para optar el titulo profesional de Licenciada en Enfermería). Trujillo-Perú.2006

- 10.Lic: Enf Doris Flores Albornoz, Lic Enf Roxana Guerrero Cruz, Lic Enf Ysela Saavedra Salvador, “Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral de la Enfermera Asistencial”. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, LIMA - 2006.
- 11.Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano.Peru.2004.
- 12.Kenneth N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.
- 13.ARROYO DE CORDERO, Graciela “Humanismo en Enfermería” Rev. Enfermería IMSS. 2005 No 8. Vol. (2) pp.62
- 14.Davis Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ma Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. 2003. Pag.17-25.
- 15.Robbins P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003
- 16.Hellriegel Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004.
- 17.Marriner Tomey Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996.
- 18.Palma Carrillo Sonia “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N O 1, 27
- 19.Jane Madres “Estrés y Relajación” (1984) Editorial Fondo Educativo Interamericano Mexico Primera Edicion Pag. 9-13
- 20.Delayj, Pichot P. Manual de Psicología. 1991 Masson. Barcelona.
- 21.Giacomonte, Eduardo y Mejia, Alberto Estrés Preoperatorio y riesgo quirúrgico- El impacto emocional de la cirugía. (1997)” Editorial Paidós
- 22.Alvarez G.M Astun un enfoque psiconeuro endocrino. La Habana. Ed. Científico técnica, 1989 p.33.3
- 23.ANN Marriner-Tomey “Administración y Liderazgo en Enfermería” (1996) I 5ta Edicion. Editorial Mosby. EspañaPag. 429 – 434
- 24.Marriner Tomey Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA**  
**- PERU 2014**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014?  ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión despersonalizaci</p>	<p><b>OBJETIVO GENERALES</b>  Determinar el nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014.  Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  El nivel de estrés laboral que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014, es alto.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  El nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014, es alto.  El nivel de estrés laboral en su</p>	<p><b>NIVEL DE ESTRÉS LABORAL</b></p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de energía</li> <li>• Fatiga física o psicológica</li> <li>• Agotamiento afectivo</li>   <li>• Sentimientos negativos para con el paciente</li> <li>• Apatía</li> <li>• Actitudes conductas con el paciente insensibilidad</li>   <li>• Evaluación negative de si mismo</li> <li>• Desinterés por el trabajo</li> <li>• Disminución de hábitos laborales</li> <li>• insatisfacción resultados laboral (disminuye productividad)</li> <li>• Disminuye habilidades en relación enfermero paciente</li> <li>• Evita la relaciones profesionales</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Baja autoestima</li> </ul>

<p>ón que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión realización personal que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014?</p>	<p>despersonalización que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014.</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión realización personal que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014.</p>	<p>dimensión despersonalización que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014, es alto.</p> <p>El nivel de estrés laboral en su dimensión realización personal que presenta el profesional de enfermería del Hospital Goyeneche Arequipa - Peru 2014, es alto.</p>			
---	---	--	--	--	--



## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

#### Presentación

Soy Ttito Soto Silene Estefany de la Universidad Alas Peruanas de la Escuela Profesional de Enfermería. Le solicitamos su participación voluntaria y espontánea a responder las siguientes preguntas garantizando que es de carácter anónimo. Agradecemos por su colaboración. Le presentamos el instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el estrés laboral del profesional de enfermería que labora en el Hospital Goyeneche Arequipa.

#### Instrucciones

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder de acuerdo a sus propios sentimientos acerca de su trabajo y de relación con el paciente marcando con un aspa (x).

#### Datos generales:

1.- Edad:

2.- Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

3.- Estado civil: Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( ) Divorciada ( ) Viuda ( )

4.-Tiempo total de servicio en el Hospital:

3 años a 8 años ( ) 9 años a 14 años ( ) 15 años a más( )

5.- Situación laboral: Enfermera nombrada ( ) Enfermera contratada ( )

6.- Trabaja en otra institución: Si ( ) No ( )

7.-Sufre de alguna enfermedad: Si ( ) No ( )

Enunciados	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1.- Me siento emocionalmente agotada (o) por mi trabajo							
2.- Cuando termino mi jornada en el servicio me siento cansada							
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada							
4.- Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
5.- Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6.- Siento que trabajar todo el día con personas es una tensión para mi							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que me he vuelto más duro con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente							

12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi profesión							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas							

