



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL III
GOYENECHÉ, AREQUIPA. 2015”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADA POR

FIGUEROA CHOQUEHUANCA, BRIGITTE LIZETH

ASESORA

MG. JENNY MILAGRO SANCHEZ DELGADO

AREQUIPA, PERU 2018

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL
HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA. 2015”**

*A Dios por haberme dado el entendimiento
para lograr uno de mis objetivos a través de la
fe tan inmensa que inyectó en mí ser para
obtener tan preciado triunfo*

*A mis padres por darme la vida, por darnos
los valores que han hecho la mujer que soy
por su amor, por apoyarme en todas las
decisiones que he tomado y estar siempre
que los necesite.*

*Agradezco a la Dr. Fernanda Gallegos de
Bernaola Directora de la Escuela Profesional
de Enfermería por la formación académica
impartida.*

*A mis docentes, eternos educadores, por su
ejemplo día a día, sus conocimientos, y sus
experiencias compartidas.*

*A mi familia, amigos, compañeros que siempre
creyeron en mí.*

RESUMEN

La presente investigación titulada “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015” fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, no experimental, de nivel aplicativo y de corte transversal, tuvo como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, conto con una muestra de 123 enfermeras que laboran en el Hospital III Goyeneche. A través de los resultados obtenidos se llevo a las siguientes conclusiones.

Del 100% de las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, la mayoría fluctúan entre las edades de 41 a 50 años, predomina el género femenino, la mayor cantidad de enfermeros labora en Emergencias, conviven con sus parejas, tienen entre 11 a 15 años de servicio, y son contratadas. El Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, las enfermeras de consultorios tienen un alto nivel de estrés, en hospitalización tienen un nivel medio de estrés, en Shock trauma tienen un nivel alto de estrés. El Nivel de estrés laboral según en la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en la UCI, hospitalización y Shock trauma tienen un nivel alto de estrés. Nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en consultorios tuvo un nivel bajo en UCIN tuvo un nivel medio, en Shock trauma tuvo un nivel alto. Nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en consultorios tuvo un nivel bajo en hospitalización tuvo un nivel alto, en UCIN tuvo un nivel bajo, en Emergencia tuvo un nivel bajo

Palabras claves: Estrés laboral, enfermera

ABSTRACT

The present investigation entitled "Level of work stress in nurses of the hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015 "was quantitative, descriptive design, non-experimental, application level and cross-sectional, had as a general objective to determine the level of work stress in nurses of Hospital III Goyeneche, with a sample of 123 nurses working in the III Goyeneche Hospital. Through the results obtained we reached the following conclusions.

Of 100% of the nurses of Hospital III Goyeneche Arequipa, the majority fluctuate between the ages of 41 to 50 years, the female gender predominates, the largest number of nurses work in Emergencies, live with their partners, have between 11 to 15 years of service, and they are hired. The level of work stress in the nurses of the Hospital III Goyeneche, the nurses of clinics have a high level of stress, in hospitalization they have an average level of stress, in Shock trauma they have a high level of stress. The level of work stress according to the dimension Emotional exhaustion in the nurses of Hospital III Goyeneche, in the ICU, hospitalization and Shock trauma have a high level of stress. Level of work stress according to the dimension Depersonalization in the nurses of Hospital III Goyeneche, in offices had a low level in NICU had a medium level, in Shock trauma had a high level. Level of work stress according to the dimension Personal accomplishment in the nurses of Hospital III Goyeneche, in offices had a low level in hospitalization had a high level, in NICU had a low level, in Emergency had a low level

Keywords: Work stress, nurse

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRAC	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	12
2.3. Definición de términos	22
2.4. Variables	23
2.4.1. Definición conceptual de la variable	23
2.4.2. Definición operacional de la variable	23
2.4.3. Operacionalización de la variable	24

CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	25
3.3. Población y muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	26
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	26
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	27
CAPÍTULO V: DISCUSION	35
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

A pesar de que el estrés ha sido muy investigado en el campo de las ciencias médicas, sociales y educativas, no se ha logrado un consenso general entre los expertos sobre este término. Su etimología es confusa y divergente, además se le han atribuido diferentes orígenes.

El estrés relacionado al ambiente de trabajo ha sido un tema ampliamente estudiado en las últimas décadas, bajo diferentes abordajes, en el sentido de identificar su participación en la etiología de alteraciones de la salud de los trabajadores.

El estrés es uno de los problemas de salud más generalizado en la sociedad actual. Es un fenómeno multivariable que resulta de la relación entre la persona y los eventos de su medio, los que son evaluados como desmesurados o amenazantes para sus recursos y que ponen en riesgo su bienestar.

La presente investigación para fines de estudio contiene

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. (1)

El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada, el estrés producido por los problemas de índole laboral es el que más se presenta en la población mundial, debido a que las personas que se exigen demasiado a sí mismos con el fin de rendir bien en el trabajo, usualmente descuidan su salud, lo cual ocasiona inconvenientes. (2)

En el panorama laboral actual el estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes, y en consecuencia, dentro de los principales desafíos que enfrentan las organizaciones debido a la repercusión que éste puede tener sobre la salud de los trabajadores.

Entre los efectos negativos que el estrés laboral genera en los individuos pueden citarse diversos trastornos, tanto físicos como psíquicos o conductuales dentro de los cuales cabe mencionar las enfermedades cardiovasculares, trastornos músculo esqueléticos y las enfermedades mentales que a su vez pueden dar lugar a efectos secundarios a nivel colectivo como un aumento del ausentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo realizado y de la productividad. (3)

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 hospitalario propio de las profesionales asistenciales y de relación directa con personas, tiene horarios de trabajo que contra vienen el ritmo circadiano pudiendo llegar a alterar su equilibrio biopsicoemocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante

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; sobre todo en las áreas críticas, donde deben demostrar todas sus competencias para lo cual ha sido capacitadas, 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. Durante la práctica clínica en los servicios críticos se ha observado con frecuencia que las enfermeras levantan la voz, se muestran molestas. Al interactuar con ellas refieren: “a veces hay tantos pacientes que cuento las horas para que se acabe mi turno”, “me siento cansada, agotada de tan solo pensar que tengo que ir al hospital”, “cuando llego a mi casa me voy a dormir y no quiero que nadie me moleste, no hago nada más que dormir”, “cuando llego a mi

casa después de una guardia me siento tan cansada que ni veo a mis hijos, he dejado de lado mis quehaceres familiares”, “hay colegas que todo les molesta trato de no hacerles caso y continuo con mi trabajo” entre otras expresiones.

Esta recarga de trabajo y funciones provoca la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, pudiendo desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que puede tener implicaciones en su capacidad para brindar una atención de enfermería adecuada, eficiente y eficaz sobre su bienestar emocional y su vida particular

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral según en la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015

- Identificar el nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015

- Identificar el nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche. 2015

1.4. JUSTIFICACIÓN de la investigación

En las últimas décadas se ha producido un incremento de las patologías que desde el punto de vista físico (enfermedades cardiovasculares, digestivas, déficits inmunológicos) y psicológico (depresión ansiedad, insomnio) se relacionan con situaciones de estrés.

El entorno hospitalario, donde se desenvuelve el profesional de enfermería presenta características especiales y novedosas que nos hacen reflexionar sobre el desempeño laboral. Es así que en los últimos años se ha destacado métodos de evaluación del desempeño laboral, demostrando de esta manera que el profesional de enfermería es la piedra angular donde se basa el entorno hospitalario.

Por lo que el profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud, tiene que enfrentar diariamente situaciones

que generan estrés, siendo necesario que posea 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

Este trabajo es pertinente porque estudia el trabajo que vienen realizando los profesionales de enfermería en los diversos ámbitos laborales, y como se puede ver afectado por el estrés laboral porque busca fortalecer el desarrollo de la profesión, favorecer que las intervenciones u otorgamiento de cuidado sea de calidad y en un marco humanista, así mismo se relaciona con la teoría de Calixta Roy porque refiere que la capacidad para la adaptación depende de los estímulos a que está expuesto y su nivel de resolución de problemas ante los agentes estresores.

La importancia radica porque ayudará a entender entre otros aspectos a los agentes estresantes en enfermería, que habitualmente son más parecidos a la presión por tener que atender a grupos de pacientes sin ayuda suficiente, la preocupación por el paciente y que podría sufrir alguna complicación si olvidamos algo en su atención, o la presión de administrar todos los fármacos según régimen exacto a pesar de muchas interrupciones.

Por otro lado los resultados de la investigación contribuirán a que el profesional de enfermería conozca con suficiente profundidad, las características del estrés laboral y las técnicas para su prevención y afrontamiento, esto para lograr un excelente desempeño laboral y evitar la sobrecarga laboral.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La primera limitación, corresponde a la población de estudio, ya que la muestra solo corresponde a las enfermeras del Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015

La segunda limitación, corresponde a que los resultados sólo servirán para la institución donde se llevara a cabo la investigación

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

DEMARIA M., FARIAS M., ACEVEDO G. realizaron un estudio titulado “Factores de riesgos psicosociales presentes en el ambiente de trabajo de enfermería en Hospitales Públicos de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero, Argentina. 2013. Tuvo como objetivo determinar factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo del personal de enfermería de establecimientos públicos de las provincias de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero. Se diseñó un estudio de corte transversal, que incluyó 1,129 trabajadores de los servicios de enfermería de hospitales estatales de las jurisdicciones elegidas, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Se llegó a la conclusión

“Predomina, en el ámbito laboral riesgos psicosociales altos en dos de las tres dimensiones estudiadas: exigencias psicológicas y apoyo social y calidad de liderazgo, aunque con resultados variables entre jurisdicciones. Se concluye que este personal sanitario está expuesto a ambientes de trabajo donde se evidencia la presencia de riesgos psicosociales que pueden ocasionar problemas de salud a los trabajadores y afectar negativamente la calidad de atención a los usuarios de los servicios, lo que genera la necesidad de indagar sobre

los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables". (6)

SORIA Trujano Roció, Avila Ramos Edy; realizaron un estudio titulado "Malestares Físicos, Psicológicos y Ambiente de Trabajo en Enfermería", México. 2016 se puso como objetivo del presente estudio fue evaluar las relaciones laborales y la presencia de malestares físicos y psicológicos en las enfermeras (os), con base en su sexo. Fueron 100 participantes que se evaluaron con una escala tipo Likert diseñada para medir las variables de interés. Se aplicaron la prueba t de Student y r de Pearson. Llegando a la conclusión:

"Prevalencia del nivel bajo de problemas en las relaciones laborales, aunque el nivel bajo fue importante, y no se obtuvieron diferencias entre sexos. En cuanto a molestares físicos-psicológicos, destaco el nivel moderado habiendo casos de nivel alto. Se encontraron diferencias entre sexos, siendo más afectado el personal femenino. Analizar estos aspectos provee datos para mejorar las condiciones de trabajo de profesionales cuya responsabilidad es el bienestar de muchos pacientes, por lo que deben realizar sus tareas con una óptima calidad asistencial". (7)

KAREN D., ERIKA DEL CARMEN F., MARÍA G. realizaron un estudio titulado "Enfermedades más comunes relacionadas con el estrés laboral del personal de enfermería en el hospital Primario Francisco Matamoros", NICARAGUA. 2015, cuyo objetivo, indagar acerca de las enfermedades más comunes relacionadas con el estrés laboral del personal de Enfermería Hospital Primario Francisco Matamoros de San Francisco Libre. Se identificaron las principales características sociodemográficas, las enfermedades más frecuentes que afectan al personal de Enfermería y el nivel de estrés al que se encuentra sometido, por tal razón este estudio es de mucha importancia, tanto para el personal de Enfermería así como también de las entidades públicas que brindan cuidados de salud. Este estudio se realizó previo permiso de la institución por medio de una carta dirigida al director del Hospital y el consentimiento informado del personal de Enfermería. Es un

estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población de estudio fueron 10 recursos del personal de Enfermería que trabajan en este Hospital, se realizó una encuesta y un test estandarizado que permitió la recopilación de la información. Una vez obtenida la información fue procesada y analizada, se presenta la información con tablas de distribución de frecuencia y porcentaje según datos de las variables. Llegando a la conclusión:

“Las personas mayores de 35 años son las que presentan enfermedades como diabetes, gastritis y migraña, con un 20% de los diez recursos en estudio, el sexo que más predomina es el sexo femenino con un 80% y el sexo masculino con un 20%, un poco más de la mitad son auxiliares de enfermería con 60% y un 40% licenciadas o licenciados una mayoría son de procedencia urbana con un 80% y un 20% rural. Según el estudio el test nos reflejó que el personal de enfermería está en riesgo de padecer estrés donde se muestra una despersonalización de un 60%”. (8)

2.1.2. Antecedentes nacionales

VIZCONDE Fernández Edith Marilé realizó un estudio titulado “Nivel de estrés en el profesional enfermera(o) de los servicios de Emergencia y Medicina B. Hospital Regional Docente de Trujillo. 2014”. Se tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés general y sus dimensiones en el profesional enfermera(o) del servicio de emergencia comparado con el servicio de medicina B, en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2014. La metodología de tipo cuantitativo, descriptivo comparativo, el recojo de la información fue en 35 profesionales enfermeras(os) 25 de emergencia y 10 medicina B, se les aplicó un cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: En el servicio de emergencia el 8,0% presentaron un nivel de estrés alto, el 72% nivel de estrés medio y un 20% nivel de estrés bajo. En el servicio de medicina B el 50% presentaron nivel de estrés medio, y 50% nivel de estrés bajo y ninguno nivel de estrés alto. Llegando a la conclusión:

“Los profesionales enfermeras(os) del servicio de emergencia fueron los únicos que presentaron nivel de estrés alto con solo un 8%, el servicio

de medicina B ningún caso de nivel de estrés alto, el 50% fue nivel de estrés medio y 50% nivel de estrés bajo. Al aplicar la prueba estadística U Mann – Whitney, no hubo significancia estadística, $p > 0,05$ ". (9)

CASTILLO, Fanny Ruth, realizó un estudio titulado “Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional sede San Borja”. LIMA. 2016. Cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la presencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de las áreas críticas de la Clínica Internacional sede San Borja. Materiales y métodos: Es un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras de áreas críticas. Para la recolección de los datos se utilizaron 2 instrumentos, Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font-Roja de Aranaz y Mira para el nivel de satisfacción laboral, previo consentimiento informado. Se llegó a la conclusión:

“El 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5.8% del profesional de enfermería presenta Síndrome de Burnout. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de la satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de la población de estudio tiene un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización, a diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal. No existe relación entre las variables satisfacción laboral y Síndrome de Burnout, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna”. (10)

MORALES Carcelen Elizabeth realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Essalud”, LIMA. 2016. Cuyo objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte

transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Resultados. Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Llegando a la conclusión:

“El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas”. (11)

LEDESMA Leslie. realizó un estudio titulado “Conocimiento de enfermería, estresores laborales relacionado a la sintomatología psicossomático”. Arequipa. 2014. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de conocimientos y estresores laborales con la sintomatología psicossomática en las enfermeras del hospital regional Honorio Delgado. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la población fue de 69 unidades de estudio, conformada por enfermeras que laboran en los servicios de emergencia y centro quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa. Los resultados obtenidos demuestran que el nivel de conocimientos en la mayoría de la población es regular, con referencia a los estresores laborales están presentes en el nivel excesivo, mediano y de la variable sintomatología psicossomática esta presente en el excesivo, mediano nivel. Se concluye:

“El nivel de conocimientos sobre los estresores laborales están muy relacionados a la sintomatología psicossomática, en las enfermeras de

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Estrés

Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Fisiológica o biológica es la respuesta de un organismo a un factor de estrés tales como una condición ambiental o un estímulo. (19)

El estrés puede entenderse como una sobrecarga para el individuo. Esta sobrecarga depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo a para afrontar dicha situación. Cuánto mayores sean las demandas de la situación y cuánto menores sean los recursos del individuo, la sobrecarga será mayor.

El estrés puede ser positivo o negativo. Es positivo cuando el individuo interpreta que las consecuencias de la situación serán favorables para sus intereses. Si percibe que dichas consecuencias serán desagradables o perjudiciales, el estrés será negativo. En ambos casos el estrés produce cansancio, activación fisiológica, etc.; sin embargo, el estrés positivo genera emociones positivas o agradables, mientras que el estrés negativo produce emociones negativas o desagradables. (20)

Tiene componentes tanto emocionales como físicos y puede producirnos efectos negativos y positivos. Como efecto positivo, cierto grado de estrés puede movernos a la acción; como efecto negativo, puede generar sentimientos de temor, tensión, irritabilidad y síntomas somáticos tales como dolores musculares,

de cabeza, de estómago, insomnio, presión arterial elevada, etc.
(21)

Clasificación del estrés

Según sus efectos

- **Estrés (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 de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros
- **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. (23)

Según el tiempo de duración

- **Estrés agudo:** Es provocado por sucesos extraordinarios e intensos y su impacto a nivel físico y emocional es de corta duración.
- **Estrés crónico:** suele tener peores consecuencias que el agudo debido a que aunque el impacto físico y emocional es de menor intensidad, pero su duración es mayor, pues los pequeños estresores se mantiene en el tiempo y terminan agotando la capacidad adaptativa del cuerpo.(24)

Según el contexto en el que se presenta

Estrés laboral: El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. (22)

Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

Factores de estres

- **Factores biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés.
- **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:** Está 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.

Para **Betty Neuman** define los factores estresantes como las fuerzas del que puedan alterar la estabilidad de un sistema se clasifica en:

- Fuerzas intrapersonales que se producen dentro del individuo.
- Fuerzas interpersonales que se surgen en uno o varios individuos.
- Fuerzas extra personales que se producen fuera del individuo.

Estresores del Ambiente Físico: El ambiente físico en el que se realiza el trabajo aparece como un importante estresor. Fundamentalmente, son problemas relacionados con una temperatura ambiental desagradable, espacio físico insuficiente o mal distribuido, deficiencias estructurales que pueden dar lugar a caídas o golpes, etc. (23)

- **Iluminación.**- No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- **El ruido.**-Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo el oído sino el desempeño del trabajo, satisfacción, productividad, etc.
- **Ambientes contaminados.**-La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- **La temperatura.**-A veces trabajar en un ambiente caluroso o frío genera un tremendo discomfort.

- **Carga mental:** Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- **Control sobre la tarea:** Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

Estresores de la Organización

- **Conflicto y ambigüedad del rol:** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
- **Jornada de trabajo:** La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- **Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- **Promoción y desarrollo de la carrera profesional:** Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. (24)

La enfermería es sin duda una profesión generadora de estrés, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional

Para **Dorithy E, Jonson** los estímulos internos o externos que producen tensión y un cierto grado de inestabilidad se denominan factores estresantes. (37)

Tipos de estrés laboral

- **Estrés agudo:** Es el producto de una agresión intensiva, ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, pero que supere el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta. Un ejemplo de este tipo de estrés puede presentarse, cuando una persona es despedida o sufre una sanción.
- **Estrés crónico:** Se produce en un periodo prolongado de tiempo, de manera recurrente, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo una adaptación permanente. Puede darse por una exposición constante a factores estresantes externos o por prolongación en una respuesta de estrés. Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados entorno físico “agobiante”, cuando existen situaciones de sobrecarga de trabajo o al contrario, de ejecución extremadamente lenta y monótona, en formas de organización que alteran los ritmos biológicos de los trabajadores, trabajos nocturnos, actividad continuada, para puestos de alta responsabilidad. (25)

Consecuencias del estrés laboral

- **Enfermedades coronarias:** Al sufrir de estrés, se puede elevar la presión sanguínea de muchas mujeres, causando problemas tan graves como ataques cardíacos. El estrés y otros factores de riesgo, como la obesidad y el consumo de tabaco y alcohol pueden desencadenar una enfermedad coronaria en la mujer.
- **Piel:** En algunos casos de estrés excesivo, muchas mujeres pueden sufrir problemas cutáneos como descamación,

escozor, resequedad y picazón en la piel. También, puede presentarse acné, caída del cabello, sudor excesivo, rosácea, uñas quebradizas y urticaria.

- **Trastornos menstruales:** el estrés en exceso puede alterar los ciclos menstruales de la mujer con nefastas consecuencias para su salud como la ausencia permanente del periodo menstrual o amenorrea, esterilidad o infertilidad (puesto que las hormonas sexuales y las que se producen por el estrés se regulan por la misma glándula, que es el hipotálamo). También puede desencadenar problemas ovulatorios, periodos menstruales irregulares, entre otros.
- **Problemas digestivos:** Estudios recientes demostraron que el estrés causa (y en algunos casos empeora) los problemas digestivos en las mujeres. El colon irritable, algunas formas de gastritis, náuseas, diarreas, inflamación, dolor abdominal, entre otros, están secretamente relacionados con el estrés en las mujeres. Estas enfermedades pueden estar relacionadas también con la ansiedad y la depresión. La forma más clara de saber si estas enfermedades son causadas por el estrés, es que no son continuas, si no que se presentan frecuentemente sin una causa específica. Consulta a tu médico en caso de que alguno de los malestares anteriores se presenten con frecuencia.
- **Problemas mentales:** El estrés puede desencadenar problemas mentales graves en las mujeres. Ansiedad, depresión, insomnio, ataques de pánico, neurosis, etc., pueden ser enfermedades mentales muy graves que pueden tener su origen en una vida acelerada y con mucho estrés en la cotidianidad. Muchas veces, el tratamiento para el estrés puede incluir medicamentos y terapia diaria para tratar de reducir el estrés del día a día. (26)

El profesional de enfermería y el síndrome de burnout

El Burnout es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres humanos, relación que se les exige una respuesta emocional continua, por lo tanto viene a ser una patología laboral y emocional, y solo afecta a quien sufre una demanda emocional. El Burnout, ejerce efectos somáticos y mentales, pero no es una enfermedad somática, ni mental, puesto que este síndrome de Burnout se caracteriza por una serie de efectos físicos y mentales, constituyéndose, básicamente como una patología emocional. Otro aspecto importante del síndrome de Burnout lo constituye su origen exógeno y siempre relacionado con el trabajo.

- Agotamiento emocional: Es el rasgo central del síndrome. Implica la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales, aparece en el profesional la idea de que no tiene nada que ofrecer, de que no puede ayudar. Suele acompañarse con síntomas psicósomáticos. Es el aspecto personal de síndrome.
- 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: Disminuye la sensación de competencia y logros en el trabajo. Puede desencadenar

sensación de baja autoestima tanto en el medio laboral como en el personal. Es el aspecto laboral de síndrome” (41)

Factores Psicosociales

Aquellas condiciones de trabajo que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del propio trabajo.

Como es el caso de las condiciones laborales de los profesionales de enfermería a los cuales se les exige conocer y saber de todo, donde su nómina está llena de complementos y las horas de guardia o de días festivos, pues se trabaja de mañana, tarde o noche; sufriendo las consecuencias que trabajar a turnos implica, o por ejemplo trabajar por la mañana en el Centro de Salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente, llegar a un servicio nuevo cuando no se conocen las tareas, los compañeros, etc. Todo esto en su conjunto favorece la aparición de un ambiente negativo en el trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayoritario entre el personal de enfermería (26).

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo
- Ausencia de una descripción clara del trabajo
- Falta de reconocimiento por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, p
- Poca capacidad de tomar decisiones.
- Colegas que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control por el producto terminado

- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas (27)

PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

- **La dieta:** Conviene comer sano, evitando las comidas que sobrecargan a nuestro organismo con pesadas digestiones u otras consecuencias negativas a corto, medio o largo plazo
- **Descanso:** Dormir lo suficiente, en torno a ocho horas, Tomar vacaciones y fines de semana como tiempo de ocio y descanso.
- **Ejercicio físico:** La práctica moderada de algún deporte o ejercicio físico ayuda a relajarnos, Caminar todos los días al menos treinta minutos, Utilizar las actividades de ejercicio físico para airearnos (naturaleza) y airear nuestros pensamientos charlando relajadamente con familiares o amigos.
- **Organización:** La organización del tiempo y de nuestras actividades, estableciendo horarios, es fundamental para poder descansar, no estar preocupados, no sufrir continuos sobresaltos, olvidos importantes, etc., No llegar tarde a las citas, contando con los pequeños retrasos habituales para estar a tiempo, saber seleccionar actividades cuando no podemos hacer todo.
- **Solución de problemas y toma de decisiones:** No dejar pasar los problemas: afrontarlos de una manera más activa o más pasiva, pero decidiendo qué es lo mejor en cada caso, Tomar decisiones siguiendo un proceso lógico: planteamiento del problema, análisis de alternativas (pros y contras), elección de la menos mala.
- **Interpretación de situaciones y problemas:** El estrés que nos produce un problema o situación depende de las consecuencias que prevemos, pero a veces exageramos las

consecuencias negativas si estamos nerviosos (hipervaloramos la probabilidad de que ocurra algo malo, hacemos un análisis catastrofista de las consecuencias, realizamos una interpretación negativa de una situación ambigua, llevamos a cabo anticipaciones negativas y empezamos a sufrir un problema que no existe, etc.).

- **Atribuciones y autoestima:** Si hemos hecho bien una cosa, reconocer nuestra propia autoría y felicitarnos por ello (no ha sido la suerte, sino nuestro esfuerzo y nuestra capacidad), pero si algo se ha hecho mal, hay que reconocer que hemos actuado mal en esta ocasión, analizar nuestros errores y corregirlos, sin culpas, sin pensamientos negativos sobre uno mismo "esta vez lo he hecho mal, debo corregirlo". Es bueno querernos y tratarnos bien
- **Entrenamiento específico en técnicas de control del estrés:** Practicar la relajación con cierta asiduidad en los momentos en los que nos encontramos peor, dedicándonos algún tiempo a nosotros mismos, leer algún libro bueno de autoayuda para aprender a pensar bien, eliminando algunos pensamientos erróneos, ideas irracionales, que nos estresan

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

- **Estrés:** reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.
- **Estrés Laboral:** respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”
- **Profesional:** quien ejerce una profesión (un empleo o trabajo que requiere de conocimientos formales y especializados). Para convertirse en profesional, una persona debe cursar estudios (por lo general, terciarios o universitarios) y contar con un diploma o título que avale los

conocimientos adquiridos y la idoneidad para el ejercicio de la profesión.

- **Estresor:** o situación estresante para referirse al estímulo o situación en: que provoca un respuesta de estrés en el profesional.

2.4. VARIABLE

Univariable: Nivel de Estrés laboral

2.4.1. Definición conceptual de variables

Relación entre el individuo y el entorno. Respuesta de alerta física y mental, preparando al organismo para una acción potencialmente necesaria.

2.4.2. Definición operacional de variables

Son las respuestas expresadas por las enfermeras acerca de las reacciones físicas y psicoemocionales que se produce en la enfermera en el aspecto cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

2.4.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">Nivel de Estrés laboral</p>	<p>Agotamiento emocional.</p>	<p>Agotamiento por el trabajo Cansado al final de jornada Fatigado al levantarse Se esfuerza por trabajar c/gente Se siente quemado x trabajo Frustrado en el trabajo Trabaja demasiado. Trabajar c/persona produce stress Se siento acabado</p>
	<p>Despersonalización.</p>	<p>Trato impersonal a pacientes Insensible con la gente Endurecimiento emocionalmente No le interesa a quien cuida Los pacientes me culpan por algunos de sus problemas</p>
	<p>Realización personal.</p>	<p>Comprensiva con los pacientes Trato eficaz Problemas con las personas. Influye positivo en la vida de los demás Se siente activo Crea una atmósfera relajada Estimulado por trabajar con personas Consigue cosas útiles por su profesión Enfrenta los problemas con calma</p>

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es un estudio de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo ya que observa los fenómenos tal como se presenta en su contexto natural, no experimental, de nivel aplicativo y de corte transversal.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrollara en el Hospital III Goyeneche, Arequipa, el cual cuenta con servicios de Medicina General, Ginecología, Psicología, Odontología, hospitalización, sala operaciones quirúrgicas. ESNI y el Programa de Crecimiento y Desarrollo (CRED). El Hospital consta de dos plantas y los servicios de y están bajo la responsabilidad de la enfermera, se atiende durante las 24 horas y los 365 días del año.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de la presente investigación estará conformada por los 128 enfermeras que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015

3.3.2. Muestra

La muestra estará conformada por la totalidad de la población (128) enfermeras que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizara como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario para recolectar los datos, el instrumento constara de una introducción, instrucciones, datos generales, y contenido, orientado al logro de los objetivos.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El instrumento será sometido a validación por 8 jueces expertos cuyos resultados serán analizados; las observaciones y sugerencias de los jueces expertos servirán para elaborar corregir y/o modificar el instrumento para luego ser sometida a una prueba piloto.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de los datos se pedirá la autorización a las autoridades pertinentes, a fin de obtener las facilidades necesarias para la recolección de información, luego de su aprobación se realizaran coordinaciones con los pacientes para la encuesta.

Una vez recolectado los datos se elaborara el cuadro de códigos y puntajes con el paquete estadístico SPSS 18 a fin de procesar los datos y presentarlo en tablas y gráficos estadísticos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Después de recolectados los datos, fueron procesados en forma manual y con el programa Excel agrupados de tal forma, que se presenta en la tabla y gráficos estadísticos para facilitar su análisis e interpretación.

Se presenta una tabla de perfil de las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa y luego los gráficos, ambos relacionados con los objetivos de la investigación. En el análisis de los resultados solo se realiza en base a las 128 enfermeras.

Tabla 1

Perfil de las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

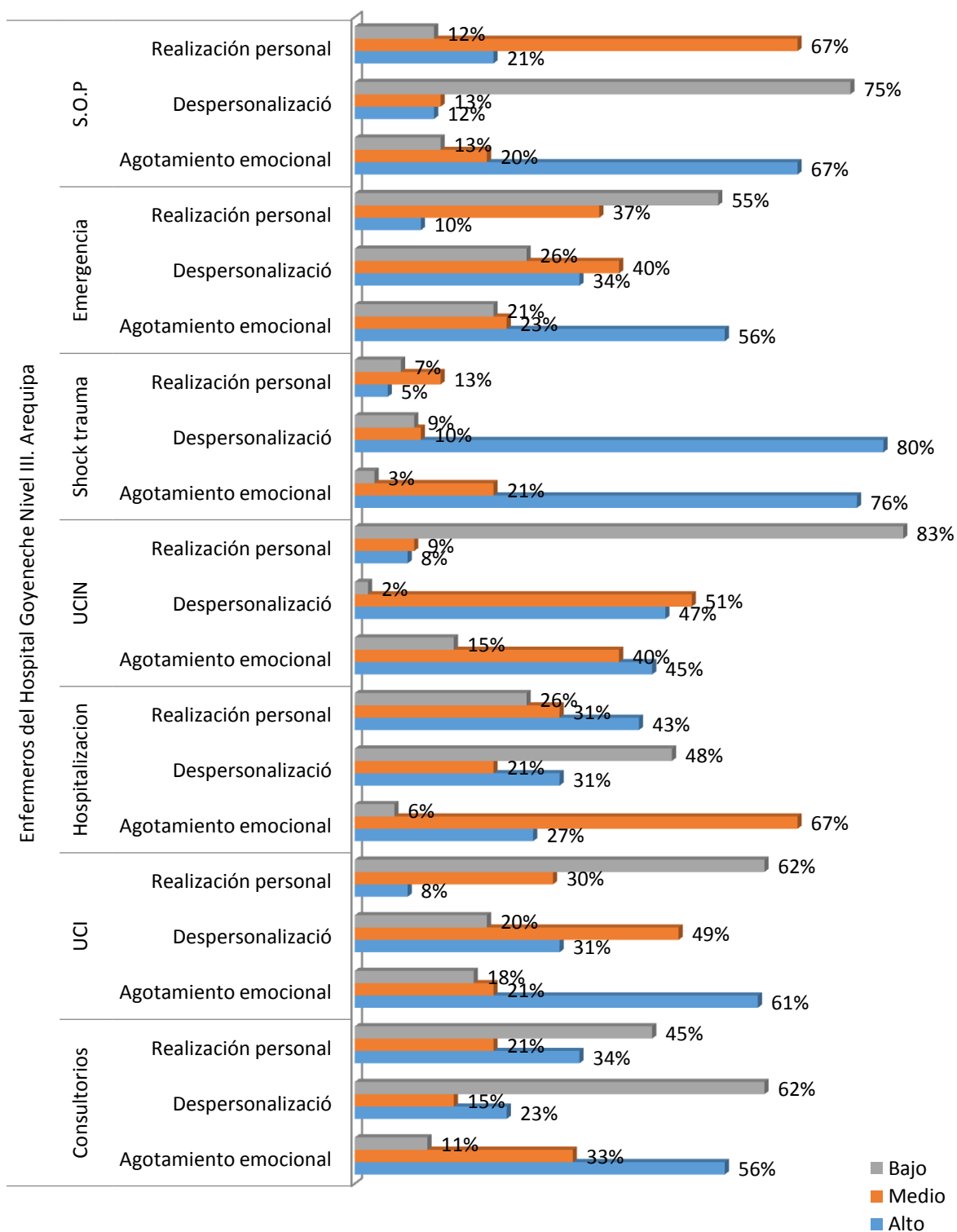
Perfil	Enfermeros del Hospital Goyeneche	
	f	%
Edad		
30 a 40	34	27%
41 a 50	36	28%
51 a 60	23	18%
61 a 70	35	27%
Total	128	100%
Genero		
Femenino	98	77%
Masculino	30	23%
Total	128	100%
Área donde labora		
Consultorios	12	9%
UCI	18	14%
Hospitalización	23	18%
Cirugía	23	18%
Emergencia	31	24%
S.O.P	21	17%
Total	128	100%
Tiempo de servicio		
1 a 5 años	23	18%
6 a 10 años	33	26%
11 a 15 años	43	34%
más de 15 años	29	22%
Total	128	100%
Estado Civil		
Soltero	35	27%
Casado	11	9%
Viudo	5	4%
separada	12	9%
Conviviente	65	51%
Total	128	100%
Condición Laboral		
Contratada	97	76%
Nombrada	31	24%
Total	128	100%

Fuente: Encuesta a las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

Del 100% de las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, el 28% fluctúan entre las edades de 41 a 50 años, predomina el género femenino con el 77%, la mayor cantidad de enfermeros labora en Emergencias con el 24%, el 51% conviven con sus parejas, el 34% tienen entre 11 a 15 años de servicio, el 76% son contratadas.

Gráfico 1

Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

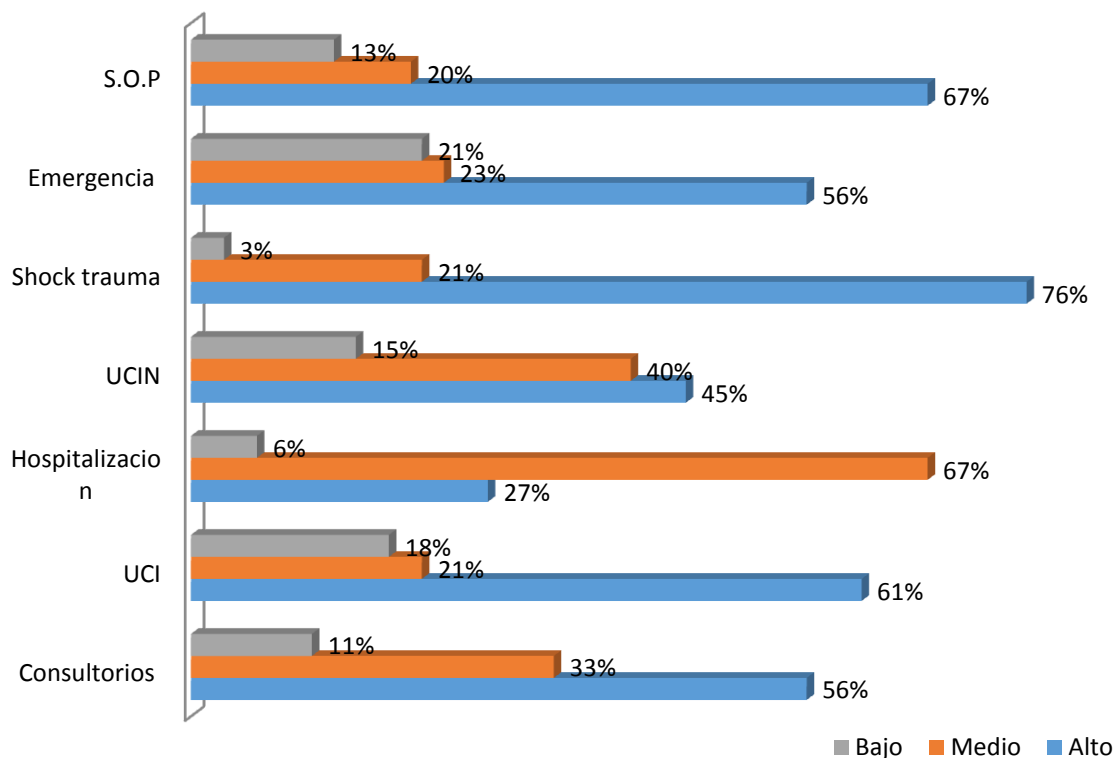


Fuente: Encuesta a las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

El Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, las enfermeras de consultorios tienen un alto nivel de estrés con el 56% en agotamiento emocional, en la UCI tienen un nivel medio de estrés con el 49% en despersonalización, en hospitalización tienen un nivel medio de estrés con el 67% en agotamiento emocional, en UCIN tienen un nivel Alto de estrés con el 45% en agotamiento emocional, en Shock trauma tienen un nivel alto de estrés con el 80% en despersonalización, en Emergencia tienen un nivel alto de estrés con el 56%, en S.O.P. tienen un nivel Alto de estrés con el 67%,

Gráfico 2

Nivel de estrés laboral según en la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015

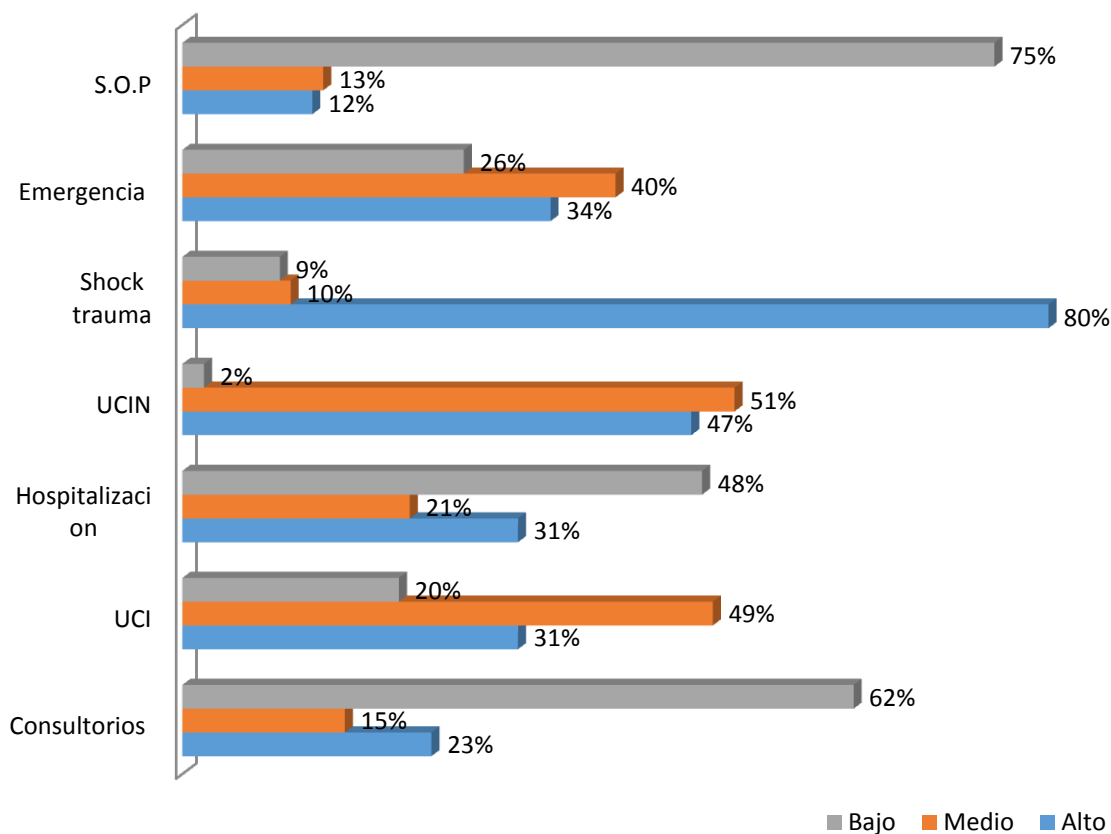


Fuente: Encuesta a las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

El Nivel de estrés laboral según en la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en consultorios tuvo un nivel alto con el 56%, en la UCI tienen un nivel alto con el 61%, en hospitalización tienen un nivel medio con el 67%, en UCIN tienen un nivel Alto con el 45%, en Shock trauma tienen un nivel alto con el 76%, en Emergencia tienen un nivel alto con el 56%, en S.O.P. tienen un nivel Alto con el 67%,

Gráfico 3

Nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015

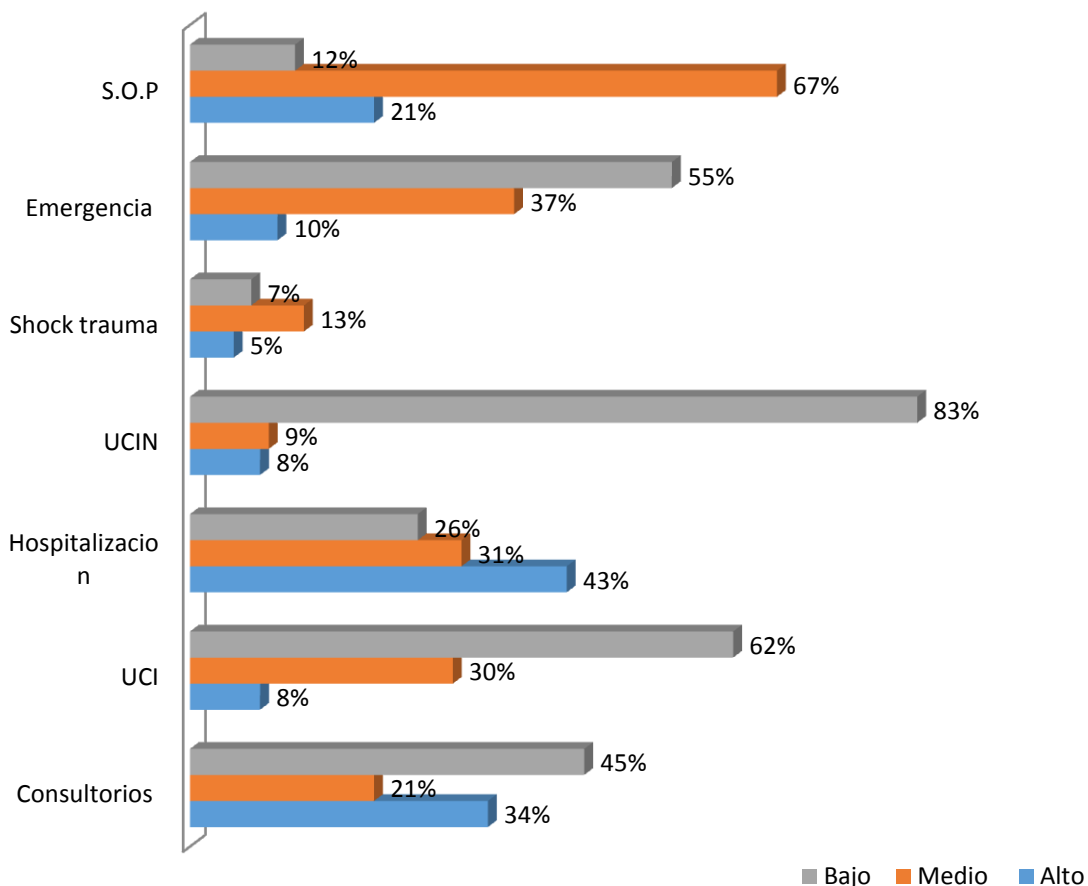


Fuente: Encuesta a las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

Nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en consultorios tuvo un nivel bajo con el 62%, en la UCI tienen un nivel medio con el 49%, en hospitalización tuvo un nivel bajo con el 48%, en UCIN tienen un nivel medio con el 51%, en Shock trauma tienen un nivel alto con el 80%, en Emergencia tienen un nivel medio con el 40%, en S.O.P. tienen un nivel bajo con el 75%,

Gráfico 4

Nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche. 2015



Fuente: Encuesta a las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015

Nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en consultorios tuvo un nivel bajo con el 45%, en la UCI tienen un nivel bajo con el 62%, en hospitalización tuvo un nivel alto con el 43%, en UCIN tienen un nivel bajo con el 83%, en Shock trauma tuvo un nivel medio con el 13%, en Emergencia tienen un nivel bajo con el 55%, en S.O.P. tienen un nivel medio con el 67%,

CAPÍTULO V: DISCUSION

El profesional de enfermería en su ambiente laboral diario se encuentra afectada por agentes estresantes derivados del trabajo, lo que le ocasiona un desequilibrio biopsicoemocional, el cual podría estar afectando la calidad de atención que brinda al usuario.

Según la OMS es considerado el "mal del siglo", es el "estrés laboral" que afecta al individuo y/o al ser humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros. En tal sentido las enfermeras en su ambiente laboral diariamente enfrenta situaciones estresantes que pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos, ambiente contaminados, falta o exceso de control en las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y el paciente, dificultades personales que suelen presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales, entre otros, lo que en resumen podría conllevar al "Síndrome de Burnout" que afecta a un 60% en los profesionales de la salud:(médicos, enfermeras, psicólogos, etc).

Enfermería tiene tres características que a su vez son factores de riesgo y que determinan la aparición del síndrome: un gran esfuerzo mental y físico, continuas reorganizaciones de las tareas; que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental, el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad y aflicción.

La enfermera como miembro del equipo de salud interviene mediante actividades preventivo – promocionales en la promoción y prevención de la salud mental mediante el uso de técnicas de afrontamiento, talleres de relajación, técnicas de manejo de estrés; orientados a restablecer el equilibrio emocional de las personas y del mismo profesional reorganizaciones de las tareas; que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental y el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad y aflicción, incidiendo en los profesionales de enfermería, ya que enfrenta situaciones que puede ocasionar diversas reacciones emocionales, como estrés, falta de control, entre otros.

El profesional de enfermería como miembro del equipo de salud debe poseer ciertas características o cualidades que le permitan a la par estar actualizadas(o) y comprometidas para así poder enfrentar situaciones generadores de estrés, mediante el uso de mecanismos de afronte orientado a mantener y/o restablecer el equilibrio psicoemocional, el cual podría conllevar a una mejor atención integral con calidad al paciente hospitalizado.

CONCLUSIONES

1. Del 100% de las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, la mayoría fluctúan entre las edades de 41 a 50 años, predomina el género femenino, la mayor cantidad de enfermeros labora en Emergencias, conviven con sus parejas, tienen entre 11 a 15 años de servicio, y son contratadas.
2. El Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, las enfermeras de consultorios tienen un alto nivel de estrés, en hospitalización tienen un nivel medio de estrés, en Shock trauma tienen un nivel alto de estrés
3. El Nivel de estrés laboral según en la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en la UCI, hospitalización y Shock trauma tienen un nivel alto de estrés
4. Nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en consultorios tuvo un nivel bajo en UCIN tuvo un nivel medio, en Shock trauma tuvo un nivel alto
5. Nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, en consultorios tuvo un nivel bajo en hospitalización tuvo un nivel alto, en UCIN tuvo un nivel bajo, en Emergencia tuvo un nivel bajo

RECOMENDACIONES

1. Al Departamento de enfermería elaborar programas y/o estrategias orientados a fortalecer en el profesional de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario.
2. Realizar estudios de tipo cualitativo sobre los factores que determinan en el estrés, a fin de evaluar los resultados en el manejo del estrés
3. Tener conocimiento de cómo afecta el estrés en el personal, permitirá diseñar estrategias preventivas y de tratamiento para finalmente mejorar la salud laboral y la calidad asistencial.
4. Al profesional de enfermería determinar los factores principales y desencadenantes del estrés laboral para tomar conductas preventivas en presencia de estos
5. Organizar todas las actividades del profesional de la salud para evitar la duplicidad de roles que causan la sobrecarga laboral

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Peiro J.. El estres laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Revista ResearchGate. 2001;; p. 2-11.
2. Quispe Y, Ticona Z. Estres Laboral y Estilos de Vida en Enfermeras(os) que laboral en los Servicios de Hospitalizacion Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin; 2015.
3. Valecillo M. , Quevedo A. , Palma A. , Santos A. , Montiel M. , Camejo M. , et al. Síntomas musculoesqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar. Salud de los trabajadores. 2009;; p. 87.
4. Failoc V, Perales T, Diaz C. Trastornos del sueño-vigilia y calidad del sueño en estudiantes de medicina en Latinoamérica: una realidad preocupante. Elsevier España. 2015;; p. 1.
5. Aguado T.. Calidad del Sueño en Profesionales Hospitalarios, Sanitarios y No Sanitarios. Enfermería del Trabajo. 2016;; p. 13.
6. Demaria M. , Farias M. , Acevedo G.. Factores de Riesgo Psicosociales Presentes en el Ambiente de Trabajo de Enfermería en Hospitales Públicos de Cordoba, Jujuy, la Pampa y Santiago de Estero Argentina Argentina: Salud Publica; 2017.
7. Soria R. , Avila E.. Malestares Físicos y Psicológicos y Ambiente de Trabajo en Enfermería. Revista Electronica de Psicología Iztacala. 2016;; p. 1-12.
8. Espinoza K. , Flores E. , Garcia M.. Enfermedades más comunes relacionadas con el estrés laboral del personal de Enfermería Hospital Primario Francisco Matamoros (Tesis para optar el título de licenciatura de Enfermería) Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2016.
9. Vizconde E.. Nivel de Estres en el Profesional Enfermera(o) de los Servicios de Emergencia y Medicina B. Hospital Regional Docente de Trujillo 2014 (Tesis para optar el grado académico de Magister en Salud Publica) Trujillo: Universidad Católica los Angeles de Chimbote; 2016.

10. Castillo F. , Lipa R.. Satisfacción Laboral Y Síndrome De Burnout En Los Profesionales De Enfermería De Áreas Críticas, De La Clínica Internacional Sede San Borja. (Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería) Lima: Universidad Privada Norberth Wiener; 2016.
11. Morales E.. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Essalud. (Tesis para optar título profesional de especialista en enfermería en centro quirúrgico) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
12. Reyes L.. Conocimiento de enfermería, estresores laborales relacionado a sintomatología psicósomática. Revista Científica Filial Arequipa. 2015;; p. 1-10.
13. Ramos N. , Ticona N.. Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa (tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería) Arequipa: Universidad Ciencias de la Salud Arequipa; 2016.
14. Quispe Y. , Ticona Z.. Estrés laboral y estilos de vida en las enfermeras(os) que laboran en el servicio de hospitalización Hospital Regional Honorio Delgado (tesis para optar el título profesional de enfermería) Arequipa: Universidad Nacional San Agustín; 2015.
15. Bonfill A. , Lleixa M. , Saez F. , Romaguera S.. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. SciELO Analytics. 2010;; p. 19 (4).
16. Fundamentos UNS. Blogger. [Online].; 2012. Available from: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/callista-roy.html>.
17. Zelaya L.. Monografías. [Online].; 2012. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos93/modelos-enfermeria/modelos-enfermeria.shtml>.
18. Bonfill A. , Lleixa M. , Saez F. , Romaguera S.. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. SciELO Analytics. 2010;; p. 19(4).
19. Wikipedia. [Online].; 2016. Available from: <https://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>.

20. Cano A.. Ansiedad y Estrés. SEAS. 2011;; p. 1.
21. Unidad de Apoyo Psicológico. [Online].; 2005. Available from: http://apoyo.saludestudiantil.uc.cl/index.php/saber-mas?task=verItem&id_item=25&vista=sabermas.
22. Rodríguez R. , Rivas S.. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. SciELO Analytics. 2011;; p. 1-17.
23. Mas R. , Escriba V. , Cardenas M.. Estrés laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo. Revista Archivos de Depresión. 1999;; p. 1-9.
24. Rodríguez A.. Gestipolis. [Online].; 2009. Available from: <https://www.gestipolis.com/estres-laboral-en-la-empresa-y-su-prevencion/>.
25. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Salud Laboral. [Online].; 2006. Available from: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf.
26. Salgado A.. Sura Blog. [Online].; 2013. Available from: <https://www.sura.com/blogs/mujeres/estres-genera-multiples-enfermedades.aspx>.
27. Coronado L.. Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Daniel A. Carrion (Tesis para optar el título profesional de Licenciada de Enfermería) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
28. Fontana S. , Raimondi W. , Rizzo M.. Calidad de sueño y atención selectiva en estudiantes universitarios: estudio descriptivo transversal. Revista Biomedica Bedwave. 2014;; p. 14(8).
29. Tucuman T.. Instituto del Sueño. [Online].; 2006. Available from: <http://www.iis.es/que-es-como-se-produce-el-sueno-fases-cuantas-horas-dormir/>.
30. Morales H.. Mundo Diario. [Online].; 2016. Available from:

<http://www.iis.es/que-es-como-se-produce-el-sueno-fases-cuantas-horas-dormir/>.

31. Alvy. La duracion de un sueño tipico. [Online].; 2006. Available from: <http://www.microsiervos.com/archivo/curiosidades/duracion-sueno-tipico.html>.
32. Biblioteca Nacional de Medicina. Medlineplus. [Online].; 2016. Available from: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000800.htm>.
33. Bernejo N.. Revista de salud y bienestar. [Online].; 2017. Available from: <http://www.webconsultas.com/narcolepsia/las-fases-del-sueno-2983>.
34. Campo A.. Clinica Universidad de Navarra. [Online].; 2015. Available from: <http://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/trastornos-sueno>.
35. Perez J. , Gardey A.. Definicion de. [Online].; 2010. Available from: <http://definicion.de/profesional/>.
36. Hoyo M.. Estres Laboral. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. 2015;; p. 1-52.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2015</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de estrés laboral según en la dimensión Agotamiento emocional en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral según en la dimensión Despersonalización en las enfermeras del Hospital III Goyeneche, 2015</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral según en la dimensión Realización personal en las enfermeras del Hospital III Goyeneche. 2015</p>	<p>Nivel de Estrés laboral</p>

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Nivel de Estrés laboral	Agotamiento emocional.	Agotamiento por el trabajo Cansado al final de jornada Fatigado al levantarse Se esfuerza por trabajar c/gente Se siente quemado x trabajo Frustrado en el trabajo Trabaja demasiado. Trabajar c/persona produce stress Se siento acabado
	Despersonalización.	Trato impersonal a pacientes Insensible con la gente Endurecimiento emocionalmente No le interesa a quien cuida Los pacientes me culpan por algunos de sus problemas
	Realización personal.	Comprensiva con los pacientes Trato eficaz Problemas con las personas. Influye positivo en la vida de los demás Se siente activo Crea una atmósfera relajada Estimulado por trabajar con personas Consigue cosas útiles por su profesión Enfrenta los problemas con calma

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
<p>El presente trabajo de investigación es un estudio de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo ya que observa los fenómenos tal como se presenta en su contexto natural, no experimental, de nivel aplicativo y de corte transversal</p>	<p>Población La población de la presente investigación estará conformada por los 123 enfermeras que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015</p> <p>Muestra La muestra estará conformada por la totalidad de la población (123) enfermeras que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2015</p>	<p>Se utilizara como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario para recolectar los datos, el instrumento constara de una introducción, instrucciones, datos generales, y contenido, orientado al logro de los objetivos.</p>	<p>El instrumento será sometido a validación por 8 jueces expertos cuyos resultados serán analizados; las observaciones y sugerencias de los jueces expertos servirán para elaborar corregir y/o modificar el instrumento para luego ser sometida a una prueba piloto.</p> <p>Para la recolección de los datos se pedirá la autorización a las autoridades pertinentes, a fin de obtener las facilidades necesarias para la recolección de información, luego de su aprobación se realizaran coordinaciones con los pacientes para la encuesta.</p> <p>Una vez recolectado los datos se elaborara el cuadro de códigos y puntajes con el paquete estadístico SPSS 18 a fin de procesar los datos y presentarlo en tablas y gráficos estadísticos.</p>



CUESTIONARIO

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer con qué frecuencia se ha producido estrés en su unidad. Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas han sido estresantes para Ud., en los últimos 3 meses. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la frecuencia con que Ud. cree que cada situación ha sido estresante para Ud.

I. Datos generales:

1. Servicio:.....
2. Edad:.....años.
3. Género: Masculino () femenino ()
4. Especialidad: si () no () especifique:.....
5. Estado civil: () Soltero/a () Casado/a () Conviviente () Viudo/a ()
Separado/a
6. Ingresos mensuales: Menor S/.1000 () S/.1000-2000 () S/.2000-
3000 () S/.3000-4000 () Más S/. 4000

Nunca = 0

Algunas veces = 1

Frecuentemente = 2

Muy frecuentemente = 3

Nº	ESTRESORES LABORALES	0	1	2	3
1	Interrupciones frecuentes en la realización de tus tareas.				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5	Problemas con un supervisor				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas del servicio				
8	La muerte de un paciente				
9	Problemas con uno o varios médicos				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21	Ver a un paciente sufrir				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24	Recibir críticas de un supervisor				
25	Personal y turno imprevisible				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas Administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del .servicio				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				

31	El médico no está presente en una urgencia médica				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico tratamiento				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				

MUCHAS GRACIAS

