

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD PUNO – 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

RUTH NÉLIDA JINEZ MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD PUNO – 2019



TESIS PRESENTADA POR:
RUTH NELIDA JINEZ MAMANI
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR:

PRESIDENTE:

Mtra. NELVA ENRIQUETA CHIRINOS GALLEGOS

PRIMER MIEMBRO:

Lic. MARGOT ALEJANDRINA MUÑOZ MENDOZA

SEGUNDO MIEMBRO:

Mg. JULIO CÉSAR RAMOS VILCA

DIRECTOR / ASESOR:

Dra. FILOMENA LOURDES QUICAÑO DE LOPEZ

Área: Salud del adulto

Tema: Nivel de Estrés laboral en Profesionales de enfermería

Fecha de sustentación 07 de enero del 2020

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y haberme permitido culminar con éxito mis estudios universitarios, por darme el valor y la voluntad para lograr cada meta, superando cada uno de los retos en mi vida universitaria.

Con todo mi amor y gratitud, dedico la presente investigación a mis amados padres Miguel y Luzmila, por haberme brindado su apoyo incondicional en mi formación profesional y personal.

Con mucho cariño a mis hermanos Wilber, Efraín y Naty, quienes me dieron apoyo moral en el logro de la culminación de mis estudios universitarios.

A mi único y mejor amigo, mi confidente, mi fortaleza, mi compañero de toda la vida, el amor de mi vida, mi felicidad, gracias por regalarme los mejores momentos de mi vida, mi todo, (Samuel).

Ruth Nélica

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, la Universidad Nacional del Altiplano- Puno, por acogerme y darme la oportunidad de formarme profesionalmente, preparándome para un futuro mejor y una persona de bien.

A la prestigiosa Facultad de Enfermería, decana, docentes y administrativos, quienes impartieron sus conocimientos, y su experiencia, que permitieron formarme profesionalmente y de esa forma desempeñarme como futuro profesional de enfermería.

A los miembros del jurado calificador: Mtra. Nelva Enriqueta Chirinos Gallegos, Lic. Margot Alejandrina Muños Mendoza y Mg. Julio Cesar Ramos Vilca, por sus sugerencias y aportes que se me brindaron para la culminación de la presente investigación.

Con profundo cariño, aprecio y respeto a mi Directora de tesis Dra. Filomena Lourdes Quicaño de Lopez, por su paciencia, orientación, apoyo moral y ayuda incondicional, durante el proceso de desarrollo y su culminación de mi trabajo de investigación.

Al personal administrativo, y a los profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno, por permitirme ejecutar y realizar la recolección de datos de la presente investigación.

A todas aquellas personas que me motivaron y apoyaron durante el desarrollo de la ejecución del proyecto de investigación

Ruth Nélica

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
CAPITULO I.....	12
INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	14
a) OBJETIVO GENERAL.....	14
b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
CAPITULO II.....	15
REVISION DE LITERATURA	15
2.1. MARCO TEORICO	15
2.1.1 ASPECTOS CONCEPTUALES DEL ESTRÉS	15
2.1.2. MECANISMOS DEL ESTRÉS	16
2.1.3. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS.....	17
2.1.4. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	18
2.1.5. ESTRÉS LABORAL	19
2.1.6. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL	21
2.1.7. DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL	22
2.1.8. NIVEL DEL ESTRES	30
2.2. MARCO CONCEPTUAL	30
2.2.1. ESTRES LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA.....	30
2.2.2. ESTRESOR	32

2.2.3 TIPOS DE ESTRESORES LABORALES.....	33
2.2.4. TIPOS DE ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL.....	33
2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	35
A) A NIVEL INTERNACIONAL	35
B) ANIVEL NACIONAL	35
C) A NIVEL LOCAL	38
CAPITULO III	40
MATERIAL Y METODO	40
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
TIPO DE INVESTIGACION	40
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2 AMBITO DE ESTUDIO	40
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	41
MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	42
3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	44
TECNICA.....	44
INSTRUMENTO.....	44
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	46
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	48
CAPITULO IV	49
RESULTADOS Y DISCUSION.....	49
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD - PUNO 2019.....	49
4.2. DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFIA.....	60
ANEXOS.....	64

I. DATOS GENERALES.....	65
II. INSTRUCCIONES	65
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN GRUPO ETARIO	71
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO.....	72
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SEGÚN SERVICIOS.....	73
ANEXO 05	74
RECURSOS NECESARIOS	74
FOTOS DE LA EJECUCIÓN	76

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.....	49
TABLA 2: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION DE AGOTAMIENTO EMOSIONAL	50
TABLA 3: NIVEL DE ESTRÉS LABORA EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION DE DESPERSONALIZACION	51
TABLA 4: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LA LA DIMENSION DE REALIZACION PERSONAL	52

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OMS: Organización Mundial de la Salud

OPS: Organización Panamericana de la salud

OIT: Organización Internacional del Trabajo

MINSA: Ministerio de Salud

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, “Determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno,” el estudio fue de tipo descriptivo simple con diseño no experimental y de corte transversal; la investigación se aplicó a una muestra de 31 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital III EsSalud Puno, el mismo que fue seleccionado por muestreo no probabilístico y por conveniencia, aplicando criterios de inclusión y exclusión; la recolección de datos se realizó mediante la técnica encuesta y como instrumento de investigación se utilizó el Inventario de Maslach, que fue validado por especialistas y expertos, mediante el coeficiente Alpha Crobach en la Universidad San Martín de Porres Lima en el año 2016. En la investigación realizada se llegó a los siguientes resultados: que el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto; así mismo con respecto a la dimensión de agotamiento emocional el 64.52% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral bajo, mientras que el 25.81% presentan nivel de estrés laboral medio; en la dimensión de despersonalización el 51.61% presentan nivel de estrés laboral bajo y el 48.39% presenta nivel de estrés laboral medio; y por último en la dimensión de realización personal el 64.52% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 16.13% presenta un nivel de estrés laboral alto. Se concluye que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital EsSalud Puno presentan nivel de estrés laboral medio, dentro de los cuales predomina el nivel de estrés laboral medio con un mayor porcentaje en la dimensión de realización personal, mientras que en las dimensiones de agotamiento emocional y la despersonalización presentan nivel de estrés laboral bajo.

Palabras claves Estrés laboral, profesional de enfermería, Hospital.

ABSTRACT

The objective of this research was to "Determine the level of occupational stress in nursing professionals at Hospital III EsSalud Puno", the study was of a simple descriptive type with a non-experimental cross-sectional design; The research was applied to a sample of 31 nursing professionals working in the different services of Hospital III EsSalud Puno, which was selected by non-probabilistic sampling and for convenience; For the data collection, it went through the survey technique and as a research instrument the Maslach Inventory was used, which was validated by specialists and experts, using the Alpha Crobach coefficient. In the investigation carried out, the following results were reached: that 46.24% of the nursing professionals have a medium level of work stress, while 8.60% have a high level of work stress; Likewise, with respect to the emotional exhaustion dimension, 64.52% of the nursing professionals have a low level of work stress, while 25.81% have a medium level of stress; in the depersonalization dimension, 51.61% of nursing professionals have low stress levels and 48.39% have medium stress levels; Finally, in the dimension of personal fulfillment, 64.52% of the nursing professionals have a medium level of stress, while 16.13% have a high level of stress. It is concluded that there is a significant level of occupational stress in the nursing professionals of the EsSalud Puno hospital, among the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, a higher percentage have a medium and low level of stress.

Key Words: Stress work, nursing professional, Ho

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

En la actualidad el estrés es un problema de salud a nivel mundial, principalmente en las grandes poblaciones, y se considera como uno de los grandes factores que desencadenan problemas psicológicos (1).

En el área de salud actualmente en los profesionales de enfermería, existe el problema de estrés laboral, esto se debe a actividades laborales; como se ve que el profesional de enfermería, están en constante relación con más de una persona, con dificultades en su salud, los mismos que se encuentran hospitalizados y donde se observa que los profesionales de enfermería muchas veces ayudan a afrontar sus miedos, temores y ansiedades no solo de la persona enferma sino también de sus familiares (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que a nivel mundial los trabajadores de los países desarrollados padecen de estrés laboral entre el 20% y 50%. De acuerdo a las estadísticas, los países con alto índice de estrés laboral son: China con el 73%, Suiza 66%, Estados Unidos 50%, Noruega 41%, Alemania 28% y Holanda 16% (3).

En América Latina, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna, como es el caso de Argentina que es el país más afectado con un 65% de los trabajadores que sufren del estrés laboral (4).

El Ministerio de salud (MINSA) del Perú; informa los trabajadores de salud, muestran una incidencia de 31.4% de estrés laboral, los trabajadores más

vulnerables corresponden a los profesionales de Enfermería siendo este el 19.5%, Obstetras el 18.9% y Médicos el 14.0% (5).

En Puno la incidencia de estrés laboral es similar con el estudio realizado en el Hospital Carlos Monge Medrano en la que el 54% de los profesionales de enfermería presentan estrés moderado, así mismo en el Hospital Manuel Nuñez Butron el 65% de profesionales de enfermería presentan estrés moderado (6)(7).

Los profesionales de Enfermería como agentes proveedores directos de los cuidados, son especialmente vulnerables a los efectos del estrés, siendo los que menor esperanza de vida tienen de todas las profesiones. Las investigaciones revisadas concluyen que el profesional de Enfermería experimenta mayor estrés laboral que cualquier otro tipo de trabajadores, en ese sentido la Hearst Education Authority clasificó a enfermería como la cuarta profesión más estresante (8), debido a la gran responsabilidad que tienen sobre la calidad y equilibrio de salud del paciente, así como los problemas de organización en el hospital (9).

El profesional de enfermería durante su labor diaria, tiene contacto con la persona enferma, el cual generan una serie de sentimientos como: miedo, huida, impotencia, incertidumbre, fracaso, ansiedad y evitación, en consecuencia, si no se aplican las medidas de intervención respecto a los problemas mencionados los profesionales de enfermería se podrían ver afectado, por tanto, alterará la calidad del cuidado hacia las personas que requieren de sus servicios. Por otro lado, se verá afectado de manera directa la institución, lo que se puede ocasionar una disminución de las demandas de salud, deterioro de la imagen y aumento de morbimortalidad.

Los efectos que causa el estrés laboral son dañinos para la salud humana, dentro de los cuales tenemos: los trastornos cardiovasculares, así como la hipertensión arterial, enfermedades coronarias o las taquicardias; causando también trastornos

respiratorios, aceleración de procesos infecciosas, alteraciones en el sistema endocrino, problemas gastrointestinales, así como úlceras péptica, la gastritis, estreñimiento, problemas dermatológicos y trastornos musculares entre otros.

Durante las practicas pre profesionales como interna de enfermería en el Hospital EsSalud Puno en el año 2018, se observó que el profesional de Enfermería durante el desempeño de sus funciones laborales enfrenta un gran número de situaciones de alta responsabilidad como son: déficit de personal, constante exigencia por parte de los asegurados, e inmensas colas para recibir atención, esto resultan estresantes todo ello a largo plazo conlleva a perfiles de malestares, enfermedades, desgaste físico y emocional. Fueron estas las razones que me motivaron a poder realizar la presente investigación tales como realizar la investigación en los diferentes servicios del Hospital EsSalud Puno.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

a) OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno 2019.

b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional en profesionales de enfermería.
- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en profesionales de enfermería.
- Identificar en nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en profesionales de enfermería.

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1 ASPECTOS CONCEPTUALES DEL ESTRÉS

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana y ha llegado a ser considerada la enfermedad del siglo XXI, como consecuencia de diversos cambios en aspectos demográficos, políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos, afectando tanto la salud y bienestar personal, la satisfacción laboral y colectiva (10).

“El término estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress”. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo “desstresse” (11).

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo les permite responder adecuadamente a las demandas externas (12).

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), refirió que el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. La Teoría Transaccional del Estrés, conciben al estrés como “un proceso que incluye la transacción entre el individuo y su medio ambiente, proceso durante el cual, la percepción de amenaza y/o daño ocasiona reacciones físicas y psicológicas que afectan la vida psicoafectiva del sujeto. Dichas respuestas se caracterizan por ser de tipo rápido, intuitivo y automático y son diferentes del pensamiento reflexivo, el

cual es más lento y abstracto”. Concluimos entonces que las crisis relacionadas con el estrés que el individuo puede tener son aquellas donde no ha desarrollado recursos adaptativos, es decir, una adecuada negociación entre el estímulo estresor y sus estrategias de afrontamiento (13-14).

Según la Real Academia Española, la palabra estrés deriva del latín *stringere*, que significa “provocar tensión” y lo define como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos (15).

2.1.2. MECANISMOS DEL ESTRÉS

El cuerpo pasa por tres fases universales.

Fase 1: Respuesta de alarma (lucha o huida). Se llama así cuando se experimenta una situación de desafío ante un estímulo estresante que va más allá del control de la persona, por ejemplo, un susto. En esta fase hay una descarga de adrenalina superior a la normal que provoca una reacción de amenaza real o imaginaria que activa los mecanismos fisiológicos del cuerpo; tensión muscular, aumento de latidos del corazón, aumento de respiración, cambios en el sistema digestivo, etc., por lo que el cuerpo se prepara para dar una respuesta casi inmediata a la situación que se presenta. Así, en esta fase el individuo se esfuerza y lucha para recuperar el control. Cuando pasa el susto el organismo se relaja y recupera el estado de reposo. Si la situación de susto se mantiene de forma continua, ocurre; el corazón late más fuerte y rápido subiendo la presión arterial.

La sangre se desvía del estómago y de la piel hacia los músculos por si se necesita realizar movimientos rápidos. Las pupilas se dilatan, la respiración aumenta y los músculos se contraen.

Fase 2: Reacción de resistencia (adaptación). Si la amenaza continúa el esfuerzo de adaptación se mantiene y aumenta, haciendo que el cuerpo se debilite y con el riesgo de más propensión a enfermar. Se van agotando las reservas de energía, no puede sostenerse por tiempo indefinido. En esta fase la presión arterial sube lentamente. Los tejidos del cuerpo retienen componentes químicos como el sodio. Las suprarrenales aumentan de tamaño y liberan cortisol al torrente sanguíneo, provocando una serie de cambios físicos. El nivel de colesterol aumenta y aparece una pérdida de potasio. Hay un aumento de la secreción de ácidos grasos. Disminuyen las defensas y aumenta el desequilibrio del estado emocional derivando hacia la depresión.

Fase 3: Agotamiento. Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo. Si no se pone remedio, se produce un daño con problemas de salud agudos o crónicos. Colapso total de las funciones del cuerpo o colapso de órganos específicos (hipertensión, ataque al corazón, úlceras, cáncer, etc.). Finalmente, la persona muere por paro cardíaco (casos extremos) (16).

2.1.3. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

Síntomas físicos: Cambios en el patrón de sueño, fatiga, digestión, náuseas, vómitos, diarrea, pérdida del deseo sexual, dolores de cabeza, dolores y malestares en diferentes áreas de cuerpo, infecciones, indigestión, mareos, debilidad, sudoración y temblores, comezón en manos y pies, falta de aliento, palpitaciones fuertes, taquicardia, tensión muscular, pérdida o aumento de peso.

Síntomas mentales: Falta de concentración, dificultad para tomar decisiones, confusión, desorientación, ataques de pánico, olvidar las cosas fácilmente, cometer errores frecuentes, falta de ganas para hacer las cosas, perder el hilo de una

conversación o en los propios pensamientos, dificultad para organizar las actividades.

Síntomas de comportamiento: Cambios en el apetito, comer demasiado o muy poco; desórdenes alimenticios; incremento en el consumo de alcohol, tabaco, drogas o fármacos; nerviosismo, intranquilidad, morderse las uñas, hipocondría, dificultad para hablar (tartamudeo), no cumplir con los compromisos, nada le interesa, todo le da igual.

Síntomas emocionales: Depresión, ansiedad, impaciencia e irritabilidad, ataques de enojo, llanto, tristeza, deterioro en la higiene personal y apariencia (17).

2.1.4. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

En la actualidad existen situaciones que ocasionan estrés al ser humano por ejemplo una entrevista o un examen importante, excesiva presión en el trabajo o la escuela, problemas familiares, emocionales, duelo, sentimientos de culpa, entre otras cosas. En el artículo “Estrés: un mal que cada día aqueja a más personas”, se hace referencia que el estrés entendido como estímulo, como respuesta o como proceso de interacción entre ambos, actúa en el organismo desencadenando un gran número de alteraciones y enfermedades a distintos niveles. Entre los trastornos cardiovasculares pueden mencionarse la hipertensión arterial, la enfermedad coronaria o las taquicardias. El asma bronquial o el síndrome de hiperventilación constituyen trastornos respiratorios. Dentro de los inmunológicos figura la aceleración del desarrollo de los procesos infecciosos. En cuanto a alteraciones del sistema endocrino, las principales son el hipotiroidismo y el hipertiroidismo. La úlcera péptica, la gastritis, la colitis, las úlceras, la aerofagia y estreñimiento son desequilibrios gastrointestinales. El prurito, la sudoración excesiva, la dermatitis atópica y la alopecia se inscriben dentro de los dermatológicos. Los trastornos

musculares más habituales son tics, temblores, contracturas musculares, etc. Como problemas sexuales, pueden mencionarse la impotencia, la eyaculación precoz, el coito doloroso, el vaginismo y las alteraciones del deseo. No hay que desdeñar la importancia de los desequilibrios psicopatológicos como miedos, fobias, depresión, trastornos de la personalidad, consumo de drogas, conductas obsesivas y compulsivas, alteraciones del sueño, etc.

El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud.

Otras de las consecuencias relacionadas con el estrés son ansiedad, cáncer, migraña, contracturas musculares, artritis, alergias, diabetes, infartos, etc. (18).

2.1.5. ESTRÉS LABORAL

El estrés de origen laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuándo las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarla (19).

En 1999, tanto el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de EEUU como la Comisión Europea, conceptualizaron el estrés laboral como: “Las respuestas nocivas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador. El estrés

en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”. Un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo respectivamente” (20).

Mientras para, Pérez S, M. el estrés laboral Es el resultado de la desigualdad entre la práctica profesional y la forma de cómo se hace frente a estas exigencias. Hacer frente a las situaciones de estrés ayuda al aprendizaje y mayor entendimiento de cómo hacer el uso de nuestros recursos, haciendo que el individuo gane experiencia. Desde la perspectiva organizacional los estresores ocupacionales más estudiados han sido el desacuerdo y la ambigüedad del rol y el exceso de trabajo. También se ha estudiado la falta de recursos disponibles, la responsabilidad sobre terceros, la poca colaboración para tomar decisiones y la influencia del clima laboral o del soporte social en el trabajo. Otros agentes estresantes reconocidos por el personal de salud son expectativas inadecuadas en los usuarios y de los propios sanitarios, las constantes interrupciones del trabajo, más carga de trabajo administrativo y la interferencia del trabajo con la vida familiar (21).

Según el contexto en el que se presenta:

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

sujeto. El estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico (22).

2.1.6. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Causas ambientales Los factores organizacionales que causan estrés han sido clasificados en:

- **Exigencias de las tareas:** Relacionado con el trabajo que realiza una persona.
- **Exigencias del rol:** Concerniente a las presiones que se imponen a un individuo por el rol que desempeña en la organización.
- **Exigencias interpersonales:** Se refiere a las presiones ejercidas por los demás empleados.
- **Estructura de la organización:** Especifica dónde se toman las decisiones dentro de la organización y define el grado de diferenciación de la misma; asimismo define el grado de las reglas y normas.
- **Liderazgo organizacional:** Constituye la forma de desenvolverse por parte de los altos ejecutivos de la organización.
- **Etapas de la vida en la organización:** Dependiendo de la etapa del ciclo de vida en que se encuentra la organización (fundación, crecimiento, maduración y declinación), así son los problemas y presiones para los empleados (23).

2.1.7. DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Maslach y Jackson conceptualizan el estrés como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el estrés se manifiesta por tres dimensiones:

2.1.7.1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Según Maslach y Jackson: 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 (24).

Según Fernández: El agotamiento emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo. En este caso no hablamos solo de excesos laborales, sino de cargar con la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo. Al agotamiento emocional no se llega de un momento a otro. Se trata de un proceso que se incuba lentamente, hasta que hay un punto en que la persona se desploma. Ese quiebre lo sumerge en la parálisis, la depresión profunda o la enfermedad crónica. Se produce un colapso en la vida de la persona, porque literalmente ya no aguanta más (25)

Aunque el agotamiento emocional se experimenta como cansancio mental, suele estar acompañado de una gran fatiga física. Cuando sobreviene hay una sensación de pesadez, de imposibilidad de seguir adelante. Se cae entonces en una inercia de la que es difícil salir.

Más allá de lo que podamos pensar, este es un fenómeno psicológico muy frecuente. Estudios como el llevado a cabo por el doctor Jordi Fernández-Castro de la

Universidad Autónoma de Barcelona, nos señala que es un hecho muy común en muchos entornos laborales, como por ejemplo, en enfermería.

Según Golembiewski, Munzenrider y Carter: El agotamiento emocional inicia su desarrollo con actitudes de despersonalización, como mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés, luego se experimenta baja realización personal en el trabajo y posteriormente surge el agotamiento emocional (26).

Para Leiter y Maslach: debido a los estresores laborales, los trabajadores desarrollan sentimientos de agotamiento emocional; generándose una actitud despersonalizada hacia los individuos a los cuales les brindaran atención, el trabajador pierde el compromiso personal disminuyendo su realización personal en el trabajo. Es decir, el agotamiento emocional es la dimensión que ocasiona la baja realización personal, dando lugar a las consecuencias observables del agotamiento emocional como es el absentismo, la rotación de puestos, el abandono del trabajo. Y todo este proceso se encontrará mediatizado por la despersonalización (27).

Según Leiter: El agotamiento emocional es la respuesta del trabajador a los estresores laborales y cuando se hace crónico se genera las actitudes de despersonalización. Es decir, los sentimientos de despersonalización no median en la relación entre el agotamiento emocional y realización personal en el trabajo. Para el autor los sentimientos de baja realización personal en el trabajo es la consecuencia de los estresores laborales, la falta de apoyo social y la falta de oportunidades en la carrera. y la baja realización personal en el trabajo son consecuencia directa de los sentimientos de agotamiento emocional. Pero señala que lo más importante. Para Lee y Ashfoth la despersonalización obra si el agotamiento emocional es el final o el inicio del proceso para determinar la línea de prevención e intervención en el agotamiento profesional (28).

Cox, Kuk y Leiter: abordan el agotamiento emocional desde la perspectiva transaccional del estrés laboral que se da en los profesionales de los servicios humanos. Este agotamiento se da como respuesta al estrés laboral cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el trabajador no son eficaces para manejar el estrés laboral y sus respectivos efectos. Este modelo transaccional considera como variables de respuesta al estrés a los sentimientos de sentirse gastado, sentirse presionado ya que estas variables están en relación directa con los procesos de evaluación de los estresores y con la respuesta emocional que desarrolla el trabajador. Así mismo los autores señalan que el agotamiento emocional es la dimensión central del agotamiento profesional pues incluye variables emocionales y de bienestar. Consideran que la despersonalización es una estrategia de afrontamiento frente a los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo es el resultado de la evaluación cognitiva del trabajador sobre su experiencia de estrés. Igualmente consideran a la salud de la organización como una variable (29).

El agotamiento emocional de muestra de los siguientes factores:

- 1. Cansancio emocional:** Es un estado de agotamiento psicológico crónico, resultado de un exceso de exigencias personales y un estrés mental continuo. Es la sensación de estar emocionalmente exhaustos y agotados por las situaciones que rodean a la persona.
- 2. Aburrimiento y apatía:** Es un estado del ánimo en la que se muestra desgano, el mismo que atrapa y asfixia emocionalmente a la persona, donde solo habita la desmotivación, el agotamiento, la falta energía vital.
- 3. Cansancio al levantarse y durante el día:** Se trata de una afección física, también afecta psicológicamente a una persona. Así mismo el cansancio se

expresa como un síndrome de fatiga crónica, que se expresa mediante síntomas físicos, mediante el cansancio y debilidad (cansancio extremo), dolores de cabeza o mareos. Por consiguiente, es posible que la persona también experimente síntomas emocionales, como falta de interés en sus actividades favoritas.

4. **Sentimiento de Cansancio al trabajar con personas todo el día:** El trabajo excesivo con personas, trae consigo el cambio de estilo de vida, acompañado de la presión de sobrecarga laboral al tener que atender o relacionarse con el número de personas muy por encima del promedio normal; que si no se toman medidas correspondientes pueden llegar a desbordar a la persona.
5. **Sentimiento de cansancio al trabajar todo el día:** Es la sensación de estar cansado, débil y agotado, producto de un día de trabajo intenso y estresante, al mismo que se suma el trabajo de horas extras, al no culminar con las labores diarias.
6. **Frustración por su trabajo:** Es el sentimiento que resulta de una expectativa insatisfecha, en la que no colma las expectativas proyectadas.
7. **Sentimiento a dedicación demasiado a su trabajo:** La dedicación se refiere a estar fuertemente arraigado a las labores del trabajo, dejando el interés por los temas personales, familiares y entre otros.
8. **Sentimiento de cansancio al trabajar en contacto con las personas:** Sentimiento de realizar excesivo trabajo en contacto directo con personas o pacientes, lo que conlleva al desgaste físico, emocional, cansancio mental y fatiga.

- 9. Sentimiento al límite de sus posibilidades:** Actividades laborales en las que realizan sobreesfuerzo, a pesar de no contar con las herramientas que permitan desempeñar con normalidad sus funciones, lo que afecta a la posibilidad de aseverar con firmeza sus actividades.

2.1.7.2. 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 (25).

Según Montoya La despersonalización: Es una experiencia angustiosa y perturbadora en la que la persona experimenta una sensación de extrañeza respecto a sí mismo, una sensación de estar separado, o fuera del propio cuerpo. Coexiste frecuentemente con la desrealización, consistente en una percepción alterada del entorno que produce sensación de irrealidad. La persona experimenta el mundo como si fuera extraño o irreal, como si estuviera dentro de un sueño. En ambas hay una percepción alterada de la realidad, pero mientras que en la despersonalización esa sensación se refiere al propio cuerpo, en la desrealización es el entorno lo que parece alterado.

Con frecuencia, los pacientes afectados tienen gran dificultad para describir estos episodios y pueden creer que están volviéndose locos. Pueden percibir

alteraciones en la forma y el tamaño de los objetos y la gente puede parecer extraña. También puede aparecer una alteración en la sensación subjetiva del paso del tiempo. Estas experiencias no se consideran graves ni peligrosas, sin embargo, resultan perturbadoras y bastante confusas, causando gran preocupación y malestar, y temor a volver a sufrir un episodio en el futuro.

A diferencia de trastornos psicóticos, donde la persona cree que las percepciones alteradas son reales, como en el caso de las alucinaciones, en la despersonalización o desrealización permanece intacto el sentido de realidad, es decir, la persona es consciente que su percepción no es real y es producto de su mente (30).

La despersonalización de muestran en los siguientes factores:

- 1. Trato impersonal a paciente:** Es un acto inhumano hacia el paciente, como también hace referencia a la ausencia de características propias del trabajador.
- 2. Insensibilidad con la gente:** Es la falta de capacidad para sentirse emocionalmente estable, mostrando indiferencia por el sufrimiento del otro, así mismo no siente peligro, ni miedo.
- 3. Preocupación por el trabajo y que le endurezca emocionalmente:** El endurecimiento es un proceso lento que está acompañado a menudo de excusas, justificaciones y ausencia del sentimiento
- 4. Despreocupación por su servicio:** Estado de ánimo de quien carece de preocupaciones por su servicio.
- 5. Culpabilidad por parte de los pacientes por algunos de sus problemas:** Es el juicio de imputación personal, es decir, supone la irreprochabilidad del hecho ya calificado como típico y antijurídico, sentimiento de acusación por sus pacientes.

2.1.7.3. 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 comprende a los pacientes (25).

Germain y Shaw: Definen La realización personal como un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera (31).

La falta de realización personal de muestra en caso de:

- 1. Trato eficaz de los problemas de sus pacientes:** Es el trato con igualdad y respeto que se realiza hacia un paciente.
- 2. Influencia en la vida de los demás:** La influencia es la calidad que otorga capacidad para ejercer determinado control sobre el poder por alguien o algo.
- 3. Sentimiento muy activo:** El sentimiento activo es el resultado de una emoción, a través del cual, la persona que es consciente tiene acceso al estado anímico propio.
- 4. Creatividad de la atmosfera relajada:** La sensación de estar trabajando “en casa “se percibe en estas oficinas que se caracterizan por la creación de ambientes cálidos y alegres.
- 5. Estimulación al trabajar con personas:** Es mantener la capacidad de concentración y atención de la persona en todas las actividades
- 6. Conseguir cosas útiles en su profesión:** Conseguir éxito profesional conocer personas es una gran forma, etc.

7. Trato de los problemas emocionales con mucha calma: tratar los problemas de emociones y reacciones con alegría y firmeza y no con tristeza, miedo e ira (25).

Un individuo realizado, le encuentra sentido a su vida y valora todo lo que ha aprendido a lo largo de ella. Es importante señalar que para poder experimentar este sentimiento, es necesario hallar una armonía entre la vida profesional y la vida personal ya que ambos aspectos son fundamentales en la vida de la persona.

La realización es un elemento persistente a lo largo de la vida, haciendo que ésta se transforme y evolucione.

Ahora bien, en ciertos casos puede ocurrir que un sujeto se sienta realizado en lo profesional al ver cumplida sus expectativas profesionales, sin embargo, puede estar insatisfecho con su vida personal. No se debe tomar el desarrollo personal como un punto de llegada, porque al igual como la vida, es un proceso de evolución que resulta interminable. La vida presenta etapas en donde un sujeto puede tener un grado de satisfacción personal muy alto, mientras que existen otras circunstancias en donde puede sentirse poco realizado. ¿Pero, porque sucede esto? Bueno porque las perspectivas de la vida, suelen modificarse, las situaciones progresan constantemente al igual que las personas van madurando y cambiando de parecer.

La realización personal es vital para el ser humano ya que es una fuerza interna presente en cada persona y es lo que lo motiva a hallarle sentido a su existencia.

2.1.8. NIVEL DEL ESTRES

BAJO: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

MEDIO: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

ALTO: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares) (32).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. ESTRES LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA.

El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, El estrés laboral en la enfermera puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física.

El profesional de salud vocacional de ayuda y cuidados, posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que hacen ser a este colectivo más vulnerable al estrés laboral circunstancias propias del trabajo: desarrollado muchas horas unidas al sufrimiento del paciente, ser el intermediario entre el paciente, el médico y la familia, soportar críticas y exigencias de ambos

lados, la devaluada imagen de la profesión, el poco reconocimiento social de esta profesión y las dificultades organizativas, son el marco adecuado para que pueda instaurarse el estrés laboral con todas sus manifestaciones psicofísicas (33).

La enfermera como pieza fundamental el equipo de salud desempeña una serie de actividades a lo largo de su jornada de trabajo estableciendo relaciones interpersonales no sólo con los pacientes, sino además con la familia y equipo de salud, desempeñando varios roles con el objetivo de lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento. Aunque para el logro de estas metas, hace esfuerzos para controlar las situaciones fatigantes existentes por la complejidad de los procedimientos que allí han de realizarse. Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una fuerte carga emocional derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte. Esta recarga traumática y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención sanitaria adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular. “El estado de salud y la experiencia vital que experimenta una enfermera en su servicio, en su sitio de desempeño, en el cual pasa a veces más del 60% de su vida no puede estar separado de su función y misión de cuidar a otros; implica tomar conciencia de su afrontamiento como individuo y como grupo para llegar a utilizar el conocimiento, esa área de la que más sabe, como herramienta para vivir mejor: vivir mejor los pacientes, vivir mejor las familias de ellos pero también vivir mejor los cuidadores”(34).

Los profesionales de enfermería conforman el 60% de la fuerza laboral en el campo de la salud en los puestos de atención, hospitales. El grupo de profesionales

de enfermería son lo que especialmente sufren más estrés con relación a otros profesionales y afectan su esperanza de vida, siendo el tabaco, el consumo de alcohol, café y los suicidios aumentando las complicaciones mentales Sutherland y Cooper.

La enfermería, por sus características específicas, es una profesión con componentes que corren mucho riesgo de presentar estrés laboral, las características del trabajo y el entorno en él se desarrolla, se ha observado que el personal de enfermería es uno de los trabajadores que tiene mayor posibilidad de presentar trastornos relacionados con el estrés. La razón fundamental es que los profesionales de salud, en gran proporción realizan su trabajo administrando cuidados directos a personas con sufrimiento físico y psicológico y sobre todo los que trabajan cuidando a enfermos. Es por eso que se encuentra con frecuencia al personal de enfermería con pérdida de motivación, descenso del rendimiento deterioro de la calidad del trato ofrecido (35).

2.2.2. ESTRESOR

Se utiliza el término de Estresor o situación estresante para referirse al estímulo o situación en: que provoca una respuesta de estrés en el profesional (36).

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 (37).

2.2.3 TIPOS DE ESTRESORES LABORALES

Estresores del ambiente físico:

- **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.
- **La carga mental de trabajo** 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.

2.2.4. TIPOS DE ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL

- **Estrés propiamente dicho.** Es un estímulo que atenta contra la salud tanto física como emocional. Generalmente provoca tensión, ansiedad y distintas reacciones físicas.
- **Síndrome agudo de estrés.** Usualmente afecta a los trabajadores propensos a situaciones trágicas o a amenazas para su integridad física por causas laborales, tales como policías, bomberos, rescatistas, entre otros. También puede afectar a trabajadores que han sufrido episodios violentos y traumáticos como los trabajadores bancarios que se han visto expuestos a delitos.

- **Acoso psicológico en el trabajo o mobbing.** Surge cuando los superiores o compañeros de trabajo presentan comportamientos que intentan intimidar, infravalorar y/o atemorizar al trabajador. El término fue utilizado por primera vez por el científico sueco Honrad Lorenz en los años 80 para describir este fenómeno. El concepto deriva del verbo inglés “to mob” que significa atacar de forma ponzoñosa.

Es una sofisticada forma de persecución u hostigamiento psicológico que un empleado sufre en su lugar de trabajo. Se caracteriza por la sutileza (no se trata de muestras de agresividad manifiestas), la continuidad en el tiempo (es un proceso lento de desgaste psicológico), buscando, en última instancia, la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima tras haber sido arrinconada e inutilizada.

- **Estrés karoshi:** La palabra karoshi viene del japonés y significa “muerte por exceso de trabajo”. Se utiliza para describir un fenómeno que se repite cada vez con más frecuencia. Asociados a este fenómeno se tienen graves problemas de salud provenientes de los traslados de larga distancia, las jornadas interminables de trabajo y el estrés ocasionado por la actividad laboral. Los episodios más frecuentes del karoshi suelen terminar de forma fatal en derrames cerebrales y/o ataques cardíacos, aunque también son usuales las enfermedades como la apoplejía o la hipertensión.
- **Estrés laboral crónico:** El estrés psicológico crónico es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés (38).

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A) A NIVEL INTERNACIONAL

Un estudio realizado en México en el año 2014, que tuvo el objetivo de “Determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un Hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz. Con un diseño de estudio descriptivo de corte transversal, cuya población fue compuesta por 91 enfermeras/os, el muestreo fue aleatorio simple con una muestra de 41 enfermeras/os. Al término del estudio se concluyó, que el estrés laboral se presenta en la totalidad del 100% de los enfermeros, de los cuales un 65,9% estrés de nivel bajo y un 34,1% de estrés medio. El aspecto más afectado fue el físico, y teniendo como principal factor causante a la carga de trabajo, seguido de la muerte y el sufrimiento. Dicho estudio, contribuyó situar al estrés laboral como uno de los problemas actuales del ámbito sanitario (8).

B) ANIVEL NACIONAL

En el estudio realizado en Perú el año 2014 con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Perú. Al término del estudio se concluyó, que el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería de estas dos áreas críticas como lo son , emergencia y cuidados críticos, el 65.3% presenta nivel medio de estrés y el 23.5% nivel bajo de estrés, y esto referido a que al culminar la jornada laboral diaria se sienten cansados por las exigencias físicas y técnicas ; sin embargo al referirse al aspecto emocional ,expresaron sentirse cómodos , estimulados o motivados después de trabajar con los pacientes , en una atmósfera agradable que les permite desarrollar de la mejor manera su profesión , por lo cual , a su vez permite que el trato con el paciente sea

empática y de persona a persona y no de manera impersonal. Es así que este estudio nos impulsó a indagar sobre el origen del estrés laboral y su influencia en el actuar de enfermería (9).

Estudio realizado en Lima, en el año 2015 con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en el área de emergencias adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD y del Hospital Nacional Hipólito Unanue – MINSA y establecer las diferencias según dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 43 enfermeras del Hospital Alberto Sabogal y 31 del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La técnica fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach. Los resultados a las que llegaron fueron: La mayoría de enfermeras del H.A.S.S y del H.N.H.U el 56.7% tienen estrés laboral medio seguido del 32.5% con nivel alto de estrés; referido a que expresan que se sienten cansadas cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarse a una nueva jornada de trabajo, son más insensibles con los paciente, sienten que están realizando un trabajo demasiado duro, les preocupa que el trabajo las esté endureciendo emocionalmente. Para establecer las diferencias se aplicó la prueba de Ji Cuadrado rechazándose la hipótesis es decir no existe diferencias en el nivel de estrés en ambos Hospitales, sin embargo, en la dimensión despersonalización y realización personal hay diferencias (10).

Estudio realizado en Lima en el año 2016, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en las dimensiones de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización en enfermeras asistenciales que trabajan en los servicios de cirugía, medicina, UCI y emergencia en el Hospital Dos de

Mayo. El estudio es de nivel aplicativo, cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por 98 enfermeras, con muestra de un total de 62 enfermeras. La técnica fue la encuesta autoadministrada y el instrumento el inventario de Maslach adaptado. La conclusión fue: 56.5% tienen un nivel de estrés medio, 24.2% nivel bajo y 19.4% nivel alto. En cuanto a las dimensiones los profesionales de enfermería encuestados solo refieren sentirse afectados en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. El hecho que solo un componente del síndrome de burnout se encuentra afectado no significa que este y los otros componentes se mantengan estáticos, y que a largo plazo no afecten la salud mental de los profesionales de enfermería. Por tanto no implica que los niveles jerárquicos de enfermería no se preocupen por mejorar las condiciones laborales en general (11).

Estudio realizado en Lima en el año 2016, con el Objetivo de Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Diciembre 2016”. Metodología: Estudio de corte transversal, cuantitativo, descriptivo. Población 50 enfermeros. A quienes se les aplicó un cuestionario la versión castellana de la escala “THE NURSING STRESS” proceso de adaptación transcultural que mide el estrés laboral en los profesionales de enfermería. Resultados: se obtuvo que 46% de los profesionales tienen nivel de estrés alto. Al evaluar según dimensiones, 48% de la población de estudio refieren que son los factores psicológicos los que causan un nivel alto de estrés, en el factor físico 38% con nivel alto y en el factor social 48%

con nivel medio. Conclusión: El personal de enfermería tiene un alto nivel de estrés laboral. Por lo que se acepta la hipótesis (12).

C) A NIVEL LOCAL

Estudio realizado en Juliaca el año 2016, con el objetivo de determinar los estresores laborales que se relacionan con el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano, para tal efecto se realizó un estudio de tipo descriptivo con diseño correlacional de corte transversal. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios escala de medición de estresores y test de vulnerabilidad al estrés a una población y muestra de 35 profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos , Medicina, Cirugía “A”-“B” y Ginecología como resultado obtuvo el 54% en los profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización presentan estrés laboral moderado, seguido con el 25.3% de estrés laboral severo y con un 11.7% de estrés laboral leve. Se confirma que los estresores laborales desencadenantes de estrés, que se relaciona con los niveles de estrés moderado y severo son: muerte y sufrimiento del paciente, carga de trabajo e incertidumbre respecto al tratamiento en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización (6).

Estudio realizado en Puno en el año 2016, con el objetivo, determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno. En el diseño metodológico se empleó el tipo de investigación descriptiva, con diseño correlacional - comparativo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, llego a la conclusión El nivel estrés laboral en las enfermeras, del servicio de Emergencia y la Unidad de

Cuidados Intensivos el 65% presenta estrés moderado; no existiendo diferencias en ambas áreas de trabajo. Los coeficientes de correlación, entre los dominios de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de las enfermeras, según la prueba estadística “Regresión categórica”, evidencian diferencias por el área de trabajo, pues en el servicio de Emergencia existe una relación significativa en los dominios (7).

CAPITULO III

MATERIAL Y METODO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACION

El presente estudio fue de tipo descriptivo simple, ya que la información fue recolectada de la situación actual.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio corresponde al diseño de investigación no experimental de corte transversal, ya que permite describir y analizar los niveles del estrés del profesional de enfermería y medir en una sola ocasión.

3.2 AMBITO DE ESTUDIO

Este estudio se realizó en el Hospital III EsSalud Puno 2019 ubicado en la Av. Francisco Cáceres S/N en el centro poblado de Salcedo, de la provincia de Puno, a una cuadra del Club del pueblo, pasando la Av. Estudiante, ubicada a 3,827 m.s.n.m, con un clima frio – seco, la temperatura oscila entre -12 °C - 21 °C aproximadamente.

LIMITES: El Hospital limita por el:

- NORTE: Colinda con la Av. Francisco Cáceres S/N.
- SUR: Colinda con la Av. Industrial.
- ESTE: Colinda con el Centro Oncológico.
- OESTE: Colinda con la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por 44 profesionales de enfermería, de los cuales accedieron 31 profesionales de enfermería del hospital III EsSalud Puno, utilizando muestreo no probabilístico por conveniencia y aplicando criterios de inclusión y exclusión.

MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

PROFESIONALES DE ENFERMERIA	TOTAL
Servicio de medicina	7
Servicio de cirugía	7
Servicio de neonatología y pediatría	9
Servicio de emergencia	9
TOTAL	31

Fuente: Oficina de Estadística del Hospital III EsSalud Puno

Criterios de inclusión:

- Todo profesional de enfermería que trabaja en el hospital III EsSalud Puno que dio su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Profesional de enfermería que no hayan brindado su consentimiento informado.
- Profesionales de enfermería que trabajen menos de tres meses en los servicios de Emergencia.
- Profesional de enfermería que se encuentren de vacaciones, con licencia, o estén realizando prácticas de especialidad.

3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº DE ITEMS	NIVEL	INDIC E
<p>ESTRÉS LABORAL: Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento de la Enfermera frente a su entorno o la organización del trabajo. Y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.</p> <p>Según los autores, el estrés se manifiesta por tres dimensiones.</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	Cansancio emocional.	1	Alto	47 a 54
		Sentimiento vacío.	2		
		Cansancio al levantarse y durante el día.	3		
		Sentimiento de Cansancio al trabajar con personas todo el día.	6	Medio	39 a 46
		Sentimiento de cansancio al trabajar todo el día.	8		
		Frustración por su trabajo	13		
		Sentimiento a dedicación demasiado a su trabajo.	14	Bajo	0 a 38
Sentimiento de cansancio al trabajar en contacto con las personas.	16				

		Sentirse al límite de sus posibilidades.	20		
	Despersonalización	Trato impersonal a pacientes.	5	Alto	23-30
		Insensibilidad con la gente.	10		
		Preocupación que el trabajo le endurezca emocionalmente.	11	Medio	13-22
		Despreocupación por el servicio.	15	Bajo	0 a 12
		Culpabilidad de parte de los pacientes.	22		
ESTRÉS LABORAL	Realización personal	Comprensión a los pacientes.	4	Bajo	30 a 48
		Trato eficaces problemas de las personas.	7		
		Influyo más en la vida de los demás.	9	Medio	19 a 29
		Me siento muy activo.	12		
		Crear atmosfera relajada.	17		
		Estimulado de trabajar con personas.	18		

		Conseguido cosas útiles en mi profesión.	19	Alto	0 a 18
		Trato los problemas emocionales con mucha calma.	21		

3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

TECNICA

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta con el fin de obtener información acerca del estrés laboral en personal de enfermería.

INSTRUMENTO

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento inventario de Maslach elaborado por Maslach y Jackson, en Colombia el año 1986, con consistencia interna de la escala de 0.79 coeficiente Alpha Cronbach, 0.89.

En Perú es revalidado y readaptado en la universidad San Martín de Porres Lima en el año 2016. Se obtuvieron como resultados en los índices de la V de Aiken por encima del 0,90 y una $P < 0.05$ en la prueba binomial, confirmado el acuerdo nivel de validez de contenido; en cuanto a la confiabilidad por alfa de cronbach, en la dimensión de agotamiento emocional fue 0.90; en despersonalización 0,79; y en realización personal 0,71. y total 0,914, demostrando ser confiable.

El instrumento está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional. Entre las dimensiones tenemos;

- Agotamiento emocional, que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; y consta de 9 ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20.
- Despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento; consta de 5 ítems 5, 10, 11,15, 22.
- Realización personal que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo y consta de 8 ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Para clasificar el nivel de estrés laboral y realizar la evaluación del instrumento, el estrés se clasificó en tres niveles alto, medio y bajo, dentro de los cuales cada nivel de estrés se calificó mediante intervalos de puntuación, los mismos que fueron validados mediante el instrumento de inventario Maslach y Jackson, las mismas que fueron realizados de la siguiente forma:

Nivel de estrés en general: Puntajes

NIVEL DE ESTRÉS	Puntaje
Alto	118-132
Medio	102-117
Bajo	0-101

Nivel de Estrés por Dimensiones: Puntajes

AGOTAMIENTO	Puntaje
--------------------	----------------

EMOCIONAL

NIVEL DE ESTRÉS	Bajo	47-54
	Medio	39-46
	Alto	0-38

DESPERSONALIZACIÓN	Puntaje
---------------------------	----------------

NIVEL DE ESTRÉS	Bajo	23-30
	Medio	13-22
	Alto	0-12

REALIZACIÓN PERSONAL	Puntaje
-----------------------------	----------------

NIVEL DE ESTRÉS	Alto	30-48
	Medio	19-29
	Bajo	0-18

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la recolección de la información se realizó las siguientes actividades:

COORDINACIÓN:

Se presentó la carta de presentación a la Decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del altiplano – Puno, dirigida al director del Hospital

EsSalud Puno, una vez obtenida la carta de presentación de la facultad de enfermería se presentó a la Gerencia del Hospital, adjuntando la solicitud y el proyecto aprobado más la carta de presentación, para la autorización del mismo Gerente y director del hospital III EsSalud– Puno

Se coordinó con las jefas de los servicios solicitando autorización para la recolección de datos dirigidos para el personal de enfermería. Se les explicó que se cuenta con el permiso de la dirección, y jefatura de enfermería, dando a conocer los objetivos de la investigación y solicitando su consentimiento informado.

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Una vez realizado los tramites y coordinaciones correspondientes, se con los jefes de los servicios para la aplicación del instrumento.

la recolección de datos se realizó durante sus turnos a diario en los servicios individualmente.

Antes de aplicar el inventario de Maslach se realizó la presentación del proyecto a cada profesional de enfermería.

Seguidamente se le informo brevemente, acerca de los objetivos de la investigación y la importancia de su participación.

Se solicitó de forma verbal la aceptación y participación voluntaria en el estudio y posteriormente mediante la firma de su consentimiento informado.

Posteriormente se le aplico la encuesta, actividad que tuvo una duración de 10 minutos.

Al finalizar se agradeció a las licenciadas por su colaboración en la ejecución de la investigación.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis porcentual haciendo uso del estadístico en el programa SPSS versión 25. Se realizó el conteo, selección y codificación de los ítems, según la categorización y puntuación de la variable.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

OG

TABLA 1

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL III ESSALUD - PUNO 2019**

Nivel de estrés laboral	N° de profesionales de enfermería	porcentaje%
Alto	3	8.60
medio	15	46.24
Bajo	13	45.16
TOTAL	31	100

Fuente: Inventario de Maslach aplicado por la investigadora

Se observa el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III EsSalud Puno-2019, se muestra que de un total de 100% de profesionales de enfermería el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 45,16% presenta un nivel de estrés laboral bajo y el 8.60% presenta un nivel de estrés laboral alto.

OE₁

TABLA 2

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Nivel de estrés Laboral	N° de profesionales de enfermería	Porcentaje %
Alto	3	9.68
Medio	8	25.81
Bajo	20	64.52
TOTAL	31	100

Fuente: Inventario de Maslach aplicado por la investigadora

Se observa en la dimensión de agotamiento emocional que de un 100% de profesionales de enfermería el 64.52% presenta nivel de estrés laboral bajo, mientras el 25.81% presentan nivel de estrés laboral medio y que el 9,68% presenta un nivel de estrés laboral alto.

OE₂

TABLA 3

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**

Nivel de estrés laboral	N° de profesionales de enfermería	Porcentaje%
Alto	0	0.00
Medio	15	48.39
Bajo	16	51.61
TOTAL	31	100

Fuente: Inventario de Maslach aplicado por la investigadora

Se observa en la dimensión de despersonalización que de un 100% de profesionales de enfermería el 51.61% presenta nivel de estrés laboral bajo, mientras el 48.39% presentan nivel de estrés laboral medio.

OE₃

TABLA 4
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN
PERSONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Nivel de estrés laboral	N° de enfermeras	porcentaje%
Alto	5	16.13
Medio	20	64.52
Bajo	6	19.35
TOTAL	31	100

Fuente: Inventario de Maslach aplicado por la investigadora

Se observa en la dimensión realización personal, que de un 100% de profesionales de enfermería un 64.52% presentan nivel de estrés laboral medio, así mismo un 19.35% presenta nivel de estrés laboral bajo y el 16.13% presenta nivel de estrés laboral alto.

4.2. DISCUSIÓN

El estrés forma parte de la vida cotidiana y ha llegado a ser considerada la enfermedad del siglo XXI, como consecuencia de diversos cambios en aspectos demográficos, políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos, afectando tanto la salud y bienestar personal, la satisfacción laboral y colectiva. (13)

El estudio que se realizó sobre el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el hospital III EsSalud Puno, durante el año 2019, se observó que presentan diferentes niveles de estrés laboral, en cada uno de los profesionales, de los cuales a continuación se presentan.

Los profesionales de enfermería que laboran en el hospital III EsSalud Puno, mantienen un vínculo laboral permanente con el empleador, siendo estos profesionales contratados por las diferentes modalidades previstas en los regímenes laborales. Dichos profesionales prestan sus servicios a los ciudadanos que cuentan con el seguro social, quienes diariamente acuden al hospital en mención.

Así mismo los profesionales en enfermería realizan diferentes funciones en coordinación con otros profesionales de salud, como son las de prevención y tratamiento de las enfermedades, rehabilitación, administración de medicamentos, entre otras funciones. Es que en el ejercicio de sus funciones los profesionales de enfermería padecen de estrés laboral en sus diferentes niveles, es en ese sentido que en aplicación de los instrumentos de investigación, se muestra los siguientes resultados.

En los resultados de la investigación realizada se evidencia que en los profesionales de enfermería del hospital III EsSalud Puno-2019, el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 45,16% presenta un nivel de estrés laboral bajo y el 8.60% presenta un nivel de estrés laboral alto; en la que

según los resultados, el estrés se muestra mediante la percepción de amenaza y/o ocasión de daños físicos y psicológicos que afecta la vida y salud de profesional de enfermería, tal como señala la OMS, lo que ocasiona reacción de resistencia, amenaza continua hacia el esfuerzo de adaptación, agotamiento, falta de concentración, dolores físicos, impaciencia e irritabilidad (3), conllevando esto a reflejarse en la productividad y la calidad de atención hacia los pacientes asegurados, estos resultados son menores que los resultado que se asemejan a la investigación realizado por Velázquez. L. en el año 2014, que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Chile, en la que se concluyó que el 65.3% de los profesionales de enfermería presentaban estrés laboral de nivel medio y seguido de estrés laboral de nivel bajo con el 32% (9). Así mismo en Puno el estudio realizado por Machicado en el año 2016 “factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería, en los servicios de Emergencia (EMG) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)” en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en la el 65% de profesionales de enfermería presentan estrés moderado y el 19.35% presentan estrés leve (6).

Por lo que se observa que existe más esteres laboral en Hospital MINSA debido a mayor demanda por número de pacientes y menos personal mientras en EsSalud también existe mayor demanda de pacientes, pero hay mayor organización que esta implementado con un sistema de gestión administrativo electrónico que permite facilidad y rapidez y acceso para la atención de los pacientes mientras que en MINSA aún continúan con el sistema físico manual.

En la dimensión agotamiento emocional en profesionales de enfermería del hospital III EsSalud Puno, mostró como resultado el 64.52% presenta nivel de estrés laboral bajo, mientras el 25.81% presentan nivel de estrés laboral medio y que el 9,68% presenta nivel de estrés laboral alto; siendo estos resultados que más de la mitad de profesionales de enfermería presenta estrés laboral bajo, pero existe un porcentaje significativo que menos de la mitad de profesionales presentan estrés laboral entre medio y alto, en esta dimensión de agotamiento emocional, es conllevado por los factores de cansancio emocional, cansancio durante la jornada del servicio, cansancio al trabajar con personas todo el día, frustración, excesiva dedicación al trabajo, sentimiento de estar al límite de sus posibilidades, afectando este la salud del profesional de enfermería, tal como lo señala Maslach y Jackson que el agotamiento emocional que suele acompañarse con síntomas psicósomáticos (24), así mismo Fernandez Castro señala que el agotamiento emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo o excesos laborales, el mismo que es un proceso que se incuba lentamente, hasta que llega al punto en que la persona se le sumerge a la parálisis, depresión profunda y hasta tener una enfermedad crónica, presentando un colapso en la vida de la persona (25). Este resultado se asemeja con el estudio realizado en Lima 2015, en la investigación Nivel de estrés laboral de las enfermeras en el área de emergencia adultos del Hospital Alberto sabogal por Barrios B. en este estudio se concluye que la gran mayoría de las enfermeras presentan estrés laboral de nivel bajo y medio en la dimensión de agotamiento emocional (10).

En la dimensión de despersonalización en los profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno, se tiene como resultado el 51.61% presenta nivel de estrés laboral bajo, mientras el 48.39% presentan nivel de estrés laboral medio

,muestran mediante la preocupación, insensibilidad con los pacientes, despreocupación por su servicio, sentimiento de culpabilidad, trato impersonal hacia los pacientes, tal como lo señala Maslach y Jackson, la despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, afectando todo esto a la normal recuperación de los pacientes, a esto se suma la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral (31). Así mismo Montoya indica que la despersonalización es una experiencia angustiosa y perturbadora en la que la persona experimenta una sensación de extrañeza respecto así mismo, sensación de estar separado de los demás (30). Este resultado se asemeja con el estudio realizado por Torres Yovana en el año 2016 sobre nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital 2 de mayo en los servicios de cirugía, medicina, UCI y emergencia, en la que concluyó que el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería presenta un nivel de estrés medio, y en la dimensión de despersonalización presenta nivel de estrés de bajo a medio (11).

En la dimensión realización personal en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno, se tiene como resultado que el 64.52% presentan Nivel de estrés laboral medio, así mismo un 19.35% presenta nivel de estrés laboral bajo y el 16.13% presenta nivel de estrés laboral alto, por lo que el estrés en esta dimensión refleja mediante, la no existencia de comprensión a los pacientes, trato ineficaz a los problemas de los pacientes, sentimiento pasivo, la no creación de atmosfera relajante, falta de estimulación para el trabajo con personas, no le da utilidad a su trabajo profesional, falta de paciencia; los resultados nos muestran que este es un problema de salud para el profesional de enfermería, como lo señala

Maslach y Jackson indica que el estrés en la dimensión de realización personal, disminuye la sensación de competencia y logros en el trabajo, desencadenando la sensación de baja autoestima tanto en el medio laboral como en lo personal (24). Así mismo Germain y Shaw señalan que la realización personal es un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera, siendo el principal deseo de todo individuo (31). En la investigación realizada los profesionales de enfermería no muestran dichos aspectos positivos de la realización personal. Estos datos son contrastables con el estudio realizado por Cordova N. en Lima en el año 2016, sobre Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en la que concluye que el 46% de los profesionales tienen nivel de estrés medio, así mismo en la dimensión de realización personal presentan nivel de estrés medio (12).

Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital III EsSalud Puno está sometido en líneas generales a factores estresores, como escasez del personal que supone una carga laboral, y trabajo en turnos rotativos, tiene características importantes por el tipo de paciente que atiende constantemente, por el esfuerzo mental y físico que realiza, el trato con la gente; la carga de trabajo y las diversas situaciones difíciles que enfrenta diariamente ante su exposición con el sufrimiento humano.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno presentan estrés laboral de nivel medio seguido de nivel bajo.

SEGUNDA: En la dimensión de agotamiento emocional la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno presentan nivel de estrés laboral bajo, y menos de la mitad presentan nivel de estrés laboral entre medio y alto.

TERCERO: En la dimensión despersonalización la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud; presentan nivel de estrés laboral bajo, seguido de nivel de estrés laboral medio.

CUARTO: En la dimensión de la realización personal la mayoría de los profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno, presentan nivel de estrés laboral medio.

RECOMENDACIONES

- Al Dpto. de diagnóstico de Enfermería, elaboren programas de intervención para el manejo del estrés laboral en coordinación con el Hospital III EsSalud Puno, para así poder disminuir el estrés laboral.

- Dpto. de enfermería del Hospital III EsSalud Puno, fortalezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios, tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, rotaciones de las enfermeras, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de espaciamento, entre otros.

- A los estudiantes de enfermería y egresados, realicen estudios de tipo cualitativo sobre los factores que determinan el estrés laboral, principalmente en la dimensión de realización personal, a fin de que, con los resultados obtenidos, se propongan e implementen políticas de salud en el manejo del estrés laboral.

- A los investigadores de las diferentes áreas de salud, realizar estudios comparativos de estrés laboral en los servicios del hospital EsSalud Puno y MINSA.

BIBLIOGRAFIA

1. Domínguez T. Manual para la evaluación y control del estrés. Calidad de Vida 2014; 5(4): 28-31 [citado en 17 de mayo del 2019] disponible en:
2. Rodríguez Lara M y Bazán Campos C: Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú 2015 [citado 17 de mayo 2019]. Disponible en:
3. Organización Mundial de la Salud. Situación de problema de estrés en el trabajo. [Internet]. Primera ed. Organización WH, editor. Panamá: Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias; 2010 [citado 17 de mayo del 2019] Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75426/1/WHO_MNH_
4. Universia en el mundo.El 80% del personal de Enfermería sufre de estrés. [Online]; America latina.2012 [citado el 18 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2012/10/08/972884/80-personal-enfermeriasufre-estres.html#>
5. MINSA incidencia de estrés laboral en trabajadores de salud [citado 18 de mayo del 2019]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
6. Pinto C. “ estresores laborales que se relacionan con el nivel de estrés en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización del Hospital Carlos Monge Medrano” En el año 2016 Juliaca Tesis.[citado en 18 de mayo del 2019] disponible en: <http://www.Repositorio/unap/bvsde.paho.org/texcom/sc/t/048003.pdf>
7. Machicado Y. “factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería, en los servicios de Emergencia (EMG) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno En el año 2016 Puno tesis [citado en 18 de mayo del 2019] disponible en: <http://www.Repositorio/unap/fac/psicosocial/enfermeria/.pdf>
8. Hearst Education Authority estrés laboral (2015) [citado en 25 de diciembre del 2019]

9. Villalobos G. Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Cienc Trab. [Internet]. 2004 octubre - Diciembre [citado 25 de julio del 2019]; Disponible en: http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidemiopsicosociales.pdf
10. Bustillo C, et al. Consecuencias y Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Duazary. [Internet]. 2015 Enero - Junio [citado 02 de abril del 2016]; XII (1) Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1396/797>
11. Melgosa J. Sin Estrés España Editorial SAFELIZ, S.L.1999, [citado en 19 de mayo del 2019] .
12. Hans S. concepto de estrés 1926. [citado en 20 de mayo del 2019] disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>
13. Organización Mundial de la Salud. “Salud mental: Fortalecimiento de nuestra respuesta”. 1999. [citado en 20 de mayo del 2019] Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
14. Organización Mundial De La Salud. Departamento de Salud Mental; 2012, “Invertir en salud mental”. [citado en 20 de mayo del 2019] Disponible en: [http://www.aramamotoru.us/web/Organizaci%C3%B3n+Mundial+de+la+Salud+\(O.+Pág.+2,6.\)](http://www.aramamotoru.us/web/Organizaci%C3%B3n+Mundial+de+la+Salud+(O.+Pág.+2,6.))
15. Real Académica E. definición de estrés [citado en 20 de mayo del 2019] disponible en: <http://elsaenelrincon.blogspot.com/2013/04/el-estres-en-honduras-por-elsa-de.html>
16. Cervantes M. Mecanismo de estrés que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería. Tesis de maestría. [Internet]. Querétaro: Universidad de Querétaro, Maestría en ciencias de enfermería; 2007 [citado 20 de julio del 2019]. Disponible en: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1508/1/RI001029.pdf>
17. Gil-Monte R, Peiró R. síntomas del estrés laboral España. Edit. Novartis. 1997.[citado en 21 de mayo del 2019] disponible en: <https://www.webconsultas.com/mente-yemociones/trabajo-y-tiempo-libre/sintomas-de-estres-laboral-y-consecuencias>

18. Gomez, S. y Otros. (1998). Estrés en la Enfermería: El Cuidado del Cuidador. Ed. Díaz de Santo, S.A. Pág. 88. España.[citado en 22 de mayo del 2019] Disponible en: <http://españa.net/docs/garantía.doc>.
19. Junta de Castilla L, Guía del estrés laboral. 2015 [citado en 22 de mayo] Disponible en:http://castillayleon.fspugt.es/uploads/documentos/documentos_documentos_guia_estres_65fb95b6b_359d5203.pdf, pág. 7
20. Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional Stavroula L. La organización del trabajo y el estrés. [Internet]. Tercera ed. Instituto de trabajo syo, editor. Francia: Organización Mundial de la Salud; 2004 [citado 04 de abril del 2016]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
21. Jáuregui Pérez M. “El valor de la educación para la salud”. Una experiencia de capacitación realizada en España dirigida a profesionales de enfermería sobre el estrés laboral. [citado en 22 de mayo del 2019]<http://www.salvador.edu.ar/publicaciones/pyp/12/ua1-9pub03-12-06.ht>
22. Estrés laboral.INFO. Causas del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [citado en 10 de julio del 2019]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>
23. Estrés laboral.INFO. Consecuencias del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [citado en 10 de julio del 2019]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/consecuenciasdel-estres-laboral.html>
24. Maslach y Jackson (1982), conceptualizan el estrés y dimensiones citado en:[24 de mayo del 2019] disponible en
25. Fernández C. Estrés laboral. dimensión agotamiento emocional. Síntomas del estrés [Sitio Web]. España: Estrés laboral.INFO. [Fecha de acceso 06 de diciembre del 2019]. Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estreslaboral.html>
26. Golembieski M. C. 2001. Estrés, memoria y trastornos asociados: Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento. Barcelona: Ariel.[citado en 10 de julio del 2019]
27. Leiter L y Maslach. Estrés laboral en el personal de Enfermería según dimensiones agotamiento emocional. [Internet 2013 [citado 20 de diciembre del 2019]. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/camperolour-des.pdf

28. Leiter L. Estrés laboral en el personal de Enfermería de alto riesgo Y agotamiento emocional. [Internet 2013 [citado 20 de diciembre del 2019]. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
29. Cox, kuk y Leiter “agotamiento emocional” Triden Reference. Publishing. USA 2005[citado en 07 de mayo del 2019]
30. Montoya M. realización personal: Estrés y estrategias de coping en enfermeros de oncología. Rev. Latino_Am. [Internet].2013 Noviembre - Diciembre [citado 10 de marzo del 2016]; XXI(6). Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-0213-23_65.pdf
31. Genrmain y chaw realización personal y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital peruano. Rev. Med. Panacea. [Internet]. 2012 Noviembre [citado 02 de enero del 2020]; II(3). Disponible en: <http://www.rev>
32. Betty N. Estresores Laborales factore estresantes , [citado en 23 de mayo del 2019] http://www.caballano.com/estres_laboral.htm
33. María del Mar de Vera Estévez, La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
34. Qué es el karoshi; <http://www.saberia.com/2010/03/que-es-elkaroshi/> [citado en 23 de mayo del 2019] disponible en: <http://www.sindromeburnouttrabajo38/maestro2.htm>
35. :
36. https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Maslach+y+Jackson&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
37. LLor, B. Abad, M.. (1995). Prevención del estrés Ciencias psicosociales aplicadas a la salud. Madrid. McGraw-hill-Interamericana de España. [citado en 23 de mayo del 2019] disponible en:
38. Andrea C. Fases del estrés: alarma, adaptación o resistencia y agotamiento 2014[citado en 20 de mayo del 2019] disponible en: <https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/estres/fases-del-estres>

ANEXOS

ANEXO 01

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

INVENTARIO DE MASLACH**PRESENTACIÓN:**

Estimado (a) lic. :

Buenas tardes, soy Ruth Nélica Jinez Mamani, bachiller en enfermería de la UNAP estoy realizando una investigación, cuyo objetivo es “Determinar el nivel de estrés laboral en profesional de enfermería del Hospital III EsSalud Puno 2019”. Con el fin de recolectar información y a partir de los datos proponer estrategias para mejorar la capacidad de afrontar el estrés laboral.

Por lo cual lo solicito su participación a través de este instrumento garantizándole que los datos que Ud. Brinde serán de carácter anónimo y reservado. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

I. DATOS GENERALES

1. Edad.....
2. Sexo:
 - 2.1 Masculino () 2.2 femenino ()
3. Estado civil.....
4. Servicio en donde labora
5. Año de experiencia profesional.....

II. INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan una serie de enunciados que reflejan situaciones en la que Ud. desempeña en el servicio de emergencia, medicina, cirugía y pediatría y neonatología, cada enunciado tiene 7 opciones en relación a la frecuencia con que se presenta, marca con un aspa, en la frecuencia que considere conveniente.

No	ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	ESCALA	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente cansado							
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado							
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales.							
6	Siento que trabar todo el día con personas me cansa							
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 a la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me vuelvo más duro con las personas							

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo							
12	Me siento con mucha energía a realizar mi trabajo							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Siento que dedico demasiado a mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto con las personas me cansa							
17	Siento que puedo crear la facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimulado después de hacer trabajo con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
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 por sus problemas							

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, he sido informada detalladamente sobre la participación de un cuestionario la cual estoy de acuerdo en participar después de haber sido comunicada acerca de los fines y beneficios que persigue este estudio.

Cuyo título es “ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL III ESSALUD PUNO 2019, autorizo brindar la información de manera voluntaria.

La información que proporcione será de uso exclusivo del investigador que velará por su anonimato.

Firma

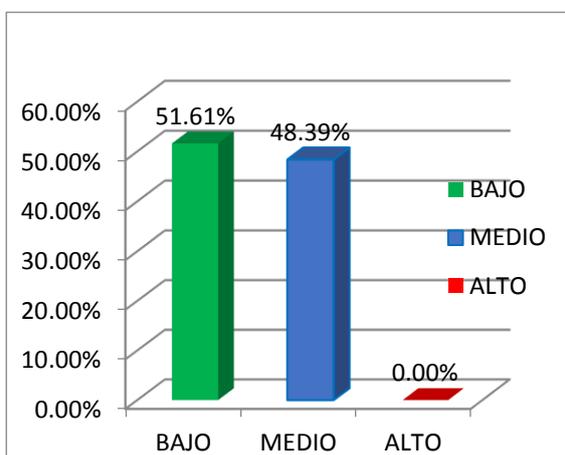
DNI:

Puno.....de.....2019

ANEXO 03

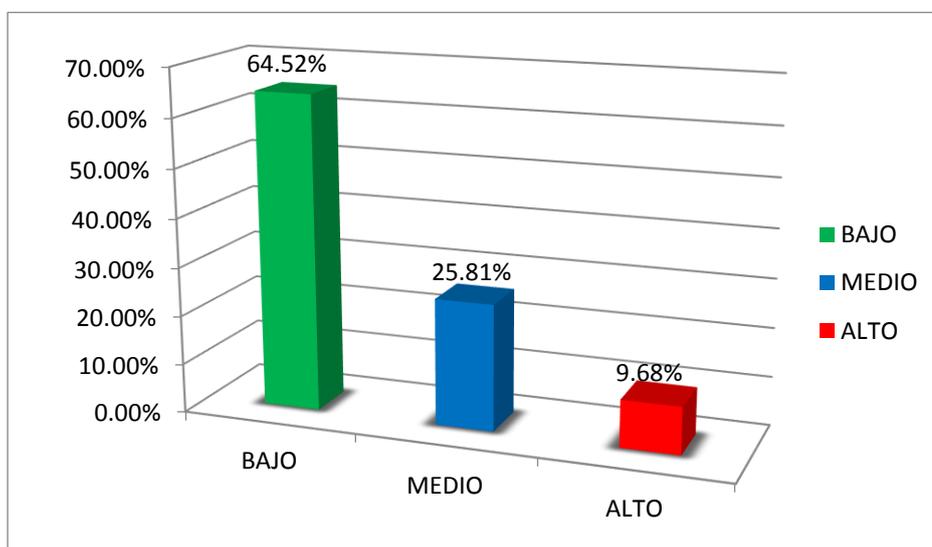
FIGURAS:

ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL ESSALUD PUNO



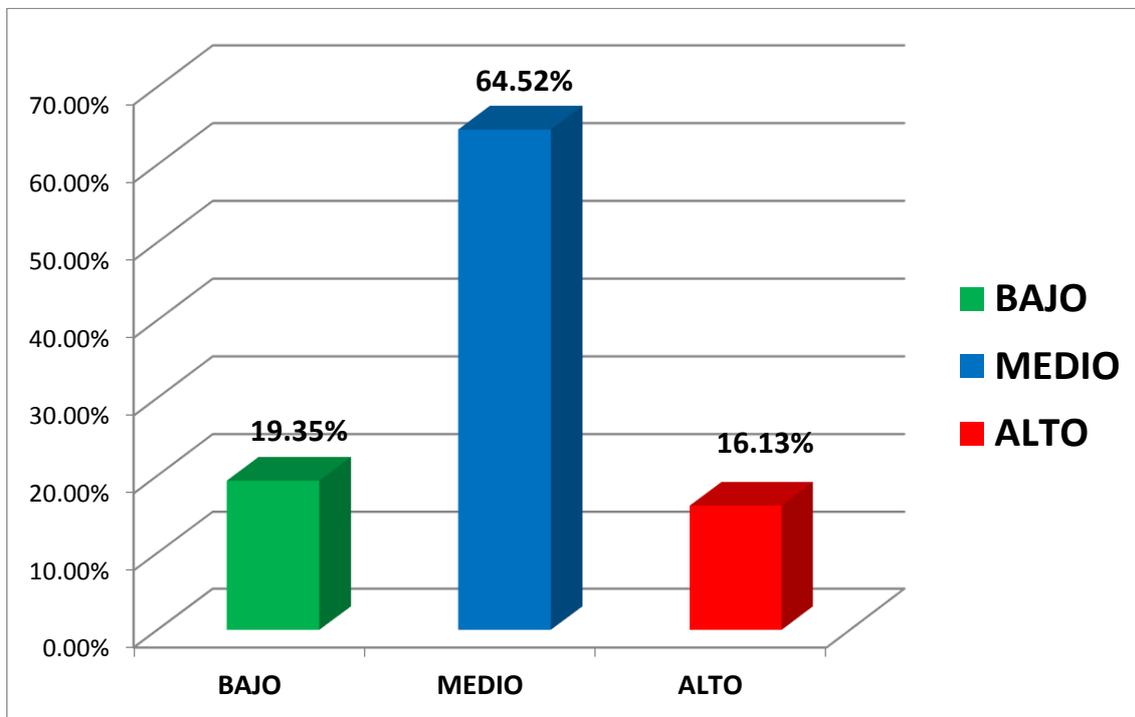
Fuente: inventario de Maslach aplicado en el HOSPITAL III ESSALUD PUNO

ESTRÉS LABORAL POR DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL



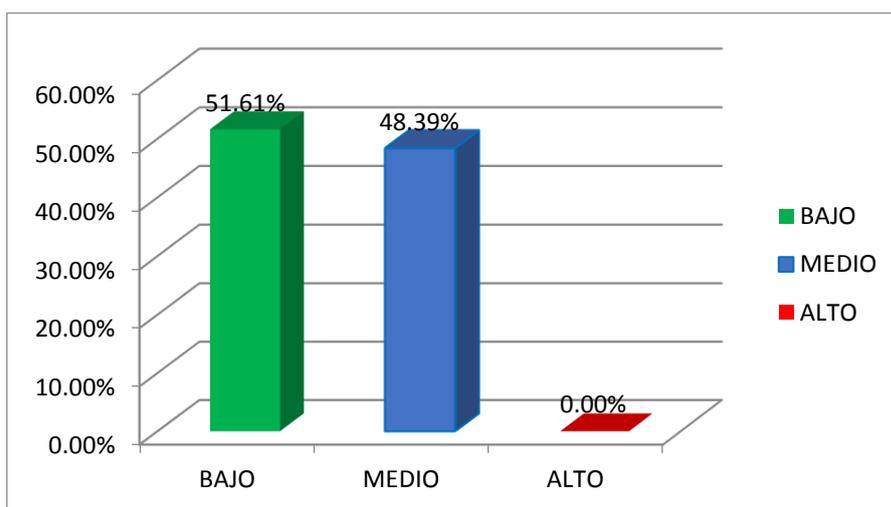
Fuente: Inventario de Maslach aplicado en el HOSPITAL III ESSALUD PUNO

ESTRÉS LABORAL POR DIMENSION REALIZACION PERSONAL



Fuente: inventario de Maslach aplicado en el HOSPITAL III ESSALUD PUNO

ESTRÉS LABORAL POR DIMENSION DESPERSONALIZACION



Fuente: Inventario de Maslach aplicado en el HOSPITAL III ESSALUD PUNO

ANEXO 04

TABLA 5

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
SEGÚN GRUPO ETARIO**

EDADES		27 a 35 AÑOS		
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE %	0.00%	100%	0.00%	100%
Nº DE ENFERMEAS		4		4
EDADES		36 a 44 AÑOS		
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE %	33%	54%	14%	100%
Nº DE ENFERMEAS	5	8	2	15
EDADES		44 a MAS AÑOS		
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE %	27,3%	72.7%	00.0%	100%

Fuente: Inventario de Maslach aplicado en el HOSPITAL III ESSALUD PUNO

TABLA 6

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO**

TIEMPO DE SERVICIO		MENOR DE 1 AÑO		
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	0%	50%	50%	100%
Nº DE ENFERMERAS	0	1	1	2
TIEMPO DE SERVICIO		1 a 3 AÑOS		
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	33.30%	66.60%	0%	100%
Nº DE ENFERMERAS	3	6	0	9
TIEMPO DE SERVICIO		4 AÑOS A MAS		
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	35%	60%	5%	100%

*Fuente: Inventario de Maslach aplicado en el HOSPITAL III ESSALUD
PUNO*

TABLA 7

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA SEGÚN SERVICIOS**

SERVICIO PEDIARIA Y NEONATOLOGIA				
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	0.00%	100%	0.00%	100%
Nº DE ENFERMERAS	0	6	0	6
SERVICIO MEDICINA				
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	14.29%	71.42%	14.29%	100%
Nº DE ENFERMERAS	1	5	1	7
SERVICIO CIRUGIA				
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	0%	100%	0%	100%
Nº DE ENFERMERAS	0	7	0	7
SERVICIO EMERGENCIA				
NIVEL DE ESTRÉS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	0%	81.8%	18.9%	100%

Fuente: Inventario de Maslach aplicado en el HOSPITAL III ESSALUD PUNO

ANEXO 05**RECURSOS NECESARIOS**

Potencial humano

- Docente asesora del proyecto: Lic. Filomena Lourdes Quicaño de Lopez
- Responsables de la elaboración del proyecto: Ruth Nelida Jinez Maman
- Estadístico
- Jurados
- Población de estudio
- colaboradores

Recursos materiales

- Bibliografía
- Hojas, lapiceros, folder
- Fotocopias
- Internet
- empastado

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2019											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<u>PLANIFICACION</u>												
• Elaboración_del_perfil				x	X	X	X					
• Presentación de proyecto												
• Revisión y mejoras								X				
• Aprobación del proyecto									X			
<u>EJECUCION</u>									X			
• Recolección de datos											x	
• Procesamiento de datos											x	
• Análisis de los resultados												
• Redacción del informe final												x

PRESUPUESTO

RUBROS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOAL
I MATERIAL LOGISTICO			
Papel bond	1000	0.10 céntimos	S/ 100
Resaltador	2	3.00 soles	S/ 6.00
Lapiceros	10	0.50 céntimos	S/ 5.00
Lápices	5	0.50 céntimos	S/ 2.50
Folder	10	0.50 céntimos	S/ 5.00
Laptop	1	2.000 soles	S/2.000
Estadístico	1	500 soles	S/ 500
Encuestador	1	60soles	S/60
Transporte	5	5.00 soles	S/25
Internet	14 horas al a semana por 6 meses		S/366
TOTAL			S/ 3009.5

ANEXO 06

FOTOS DE LA EJECUCIÓN



