

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA



TESIS

**FACTORES ESTRESORES EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE
LABORA EN AREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III DE ESSALUD PUNO,
2015.**

PRESENTADA POR:

JULIA BELIZARIO GUTIERREZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGÍSTER SCIENTIAE EN SALUD PÚBLICA
MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.**

PUNO, PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA



TESIS

**FACTORES ESTRESORES EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE
LABORA EN AREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL III DE ESSALUD PUNO,
2015.**

PRESENTADA POR:

JULIA BELIZARIO GUTIERREZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGÍSTER SCIENTIAE EN SALUD PÚBLICA
MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



.....
Dra. NELLY MARTHA ROCHA ZAPANA

PRIMER MIEMBRO



.....
M.Sc. CHRISTIAN WILLAM JARA ZEVALLOS

SEGUNDO MIEMBRO



.....
Dra. DENICES SOLEDAD ABARCA FERNANDEZ

ASESOR DE TESIS



.....
Dr. FELIPE SANTIAGO AMACHI FERNANDEZ

ÁREA: Salud mental.

TEMA: Salud mental y grupos de riesgos de la población.

LÍNEA: Salud mental.

Puno, 28 de diciembre de 2017

DEDICATORIA

- A Dios por darme la oportunidad de realizar mis anhelos de superación, sobre todo con la esperanza de lograrlo, iluminándome para obrar con honestidad, humildad y paciencia.
- A mis queridos padres Isidoro y Dominga por su apoyo moral.
- Es especial a mi querido esposo Dimas Rubén, por la confianza, comprensión de forma incondicional en lo personal, profesional, laboral y familiar.
- A mis mayores tesoros, mis hijos: Alejandro, Fernando y Enrique por el tiempo robado, pero motivo de superación y ejemplo.

AGRADECIMIENTOS

- A nuestra alma mater la Universidad Nacional del Altiplano por abrirnos sus puertas y brindarme la oportunidad de lograr el grado de Magister Scientiae.
- A la Escuela de Post Grado, Maestría en Salud Pública, por la oportunidad que me brindó para realizar mis estudios de Post Grado.
- A los docentes de la Escuela de Post Grado, por todos los conocimientos y experiencias impartidos en el proceso de mi formación.
- Al hospital III de Essalud en especial a las profesionales de enfermería quienes participaron en la ejecución del presente trabajo de investigación.
- A los miembros del jurado dictaminador por sus aportes en la culminación de mi tesis.
- A mi asesor estadístico, por los aportes realizados en mi trabajo de tesis.
- A cada uno de los profesionales de la salud, por su colaboración durante la ejecución de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i.
AGRADECIMIENTOS	ii.
ÍNDICE GENERAL	iii.
ÍNDICE DE CUADROS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1 MARCO TEORICO	11
1.1.1 Definición de Estrés	11
1.1.2 Estrés laboral	13
1.1.3 estrés laboral en enfermería	14
1.1.4 Factores	18
1.1.5 Factores estresantes	24
1.1.6 Estrés en enfermería	28
1.1.7 Escala de Nurses Stress	33
2.1 ANTECEDENTES	35

CAPÍTULO II**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	42
2.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	46
2.3 JUSTIFICACION	46
2.4 OBJETIVO	47
2.4.1 Objetivo General	47
2.4.2 Objetivos Específicos	47

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	LUGAR DE ESTUDIO	48
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.3	DISEÑO ESTADISTICO	49
3.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.	50
3.5	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
	CONCLUSIONES	67
	RECOMENDACIONES	68
	BIBLIOGRAFIA	69
	ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Factores estresores de las profesionales de enfermería en áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno.	43
2. Factor estresor del ambiente físico de las profesionales de enfermería en áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno.	45
3. Factor estresor del ambiente psicológico del profesional de enfermería en áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno.	47
4. Factor estresor del ambiente social de las profesionales de enfermería en áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno.	51
5. Factores estresores de las profesionales que laboran en áreas críticas del hospital III Essalud Puno.	53

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Factor estresor del ambiente físico de las profesionales de enfermería en áreas críticas.	72
2. Factor estresor del ambiente psicológico de las profesionales de enfermería en áreas críticas.	72
3. Factor estresor del ambiente psicológico en muerte y sufrimiento del profesional de enfermería en áreas críticas.	73
4. Factor estresor del ambiente psicológico en preparación insuficiente del profesional de enfermería en áreas críticas.	73
5. Factor estresor del ambiente psicológico en falta de apoyo del profesional de enfermería en áreas críticas.	74
6. Factor estresor del ambiente social de las profesionales de enfermería en áreas críticas.	74
7. Factor estresor del ambiente social en problemas con los médicos de las profesionales de enfermería en áreas críticas.	75
8. Factor estresor del ambiente social en problemas con otros miembros de las profesionales de enfermería en áreas críticas.	75

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Instrumento Escala de Nurses Stress	66
2. Consentimiento informado	69
3. Estado civil de las profesionales que laboran en áreas críticas del Hospital Puno 2015.	70
4. Tiempo de servicio de las profesionales que laboran en áreas críticas del hospital III de Essalud Puno. 2015.	74

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo de Identificar los factores estresores en las profesionales de enfermería de áreas críticas del hospital III de Essalud Puno; el método de estudio ha sido descriptivo, comparativo y transversal; participaron 45 profesionales de enfermería quienes laboran en áreas críticas, se utilizó la escala de Nursing Stress Scale (NSS), escala que mide situaciones estresantes en el profesional de enfermería, los resultados fueron: los factores estresores presentes en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas son el ambiente físico, psicológico y social; el aspecto más afectado es el físico, considerando la carga de trabajo en un 28.9%; luego el ambiente psicológico donde se obtiene que la falta de apoyo es el 28.9%, incertidumbre en el tratamiento 24.4%, preparación insuficiente 17.8% y muerte y sufrimiento 6.7%; y en el ambiente social los problemas con el médico es de 28.9% y con otros miembros (enfermera u otros) 17.8%; y comparando las áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno existe factores estresores frecuentemente en las áreas de UCI-UCIN, neonatología, emergencias y centro quirúrgico afectados mayormente en el ambiente físico, psicológico y social respectivamente. En el presente estudio también se pudo evidenciar el estado civil siendo afectados en el ambiente físico las solteras con un 31.8%, en el ambiente psicológico las casadas con el 20.7%; de acuerdo a los años de servicio el más afectado han sido las profesionales que tenían de 21 a 25 años de servicio en un 100.0%, y las profesionales de 2 a 5 años refirieron estrés en el ambiente físico en un 66.7%. Conclusiones: las profesionales de enfermería se encuentran estresadas frecuentemente en los aspectos de ambiente físico, psicológico y social de acuerdo a la calificación que da la NSS.

Palabras clave: factores estresores, hospital, áreas críticas, Enfermera, profesional

ABSTRACT

The present work was carried out with the objective of identifying stressors in nursing professionals in critical areas of hospital III of Essalud Puno; The method of study has been descriptive, comparative and transversal; 45 nursing professionals participated who work in critical areas, using the Nursing Stress Scale (NSS) scale, a scale that measures stressful situations in the nursing professional, the results were: the stressors present in the nursing professionals who work in Critical areas are the physical, psychological and social environment; the most affected aspect is the physical one, considering the work load in 28.9%; then the psychological environment where it is obtained that the lack of support is 28.9%, uncertainty in the treatment 24.4%, inadequate preparation 17.8% and death and suffering 6.7%; and in the social environment the problems with the doctor is 28.9% and with other members (nurse or others) 17.8%; and comparing the critical areas of Hospital III of Essalud Puno, there are often stressors in the areas of ICU-NICU, neonatology, emergencies and surgical center affected mainly in the physical, psychological and social environment respectively. In the present study it was also possible to show the marital status being affected in the physical environment the single women with 31.8%, in the psychological environment married with 20.7%; according to the years of service, the most affected were professionals who had 21 to 25 years of service in 100.0%, and professionals from 2 to 5 years reported stress in the physical environment in 66.7%. Conclusions: Nursing professionals are often stressed in the aspects of physical, psychological and social environment according to the qualification given by the NSS.

Keywords: stressors, hospital, critical areas, nurse, professional.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio merece importancia ya que hoy en día el tema del estrés es un problema de salud pública; tema que engloba los distintos aspectos, específicamente cuando se habla de un profesional de la salud; en esta investigación la profesional de enfermería juega un rol de desempeño laboral en la que su salud mental se ve afectada por agentes estresores que intervienen en su desempeño profesional en las áreas críticas donde su labor tiene mayor probabilidad de desarrollar situaciones de estrés, revelando que no solo su auto cuidado es importante, sino también la actividad del cuidado que tiene con el paciente en situación crítica, quien es el que merece un cuidado y atención especializado; justamente la jornada laboral en las áreas críticas es donde realiza sus actividades y afectan en algún momento su salud; y muchas veces la sobre carga laboral en distintos aspectos del desempeño profesional puede ocasionar estrés laboral así mismo en su vida familiar. Para la presente investigación se planteó el objetivo de identificar los factores estresores en el profesional de enfermería que labora en las áreas críticas del hospital III de Essalud Puno, considerando la escala Nursing Stress Scale (NSS), la que mide el estrés del profesional de enfermería y que considera tres aspectos: ambiente físico, psicológico y social, la cual nos da pautas de la salud mental de la profesional de enfermería que brinda su labor en las áreas críticas del hospital específicamente. El método del presente trabajo es descriptivo, comparativo de corte transversal; considerando en el I capítulo la revisión bibliográfica, II capítulo el planteamiento del problema, III capítulo los materiales y métodos, IV capítulo los resultados y discusión.

CAPÍTULO I

REVISION DE LITERATURA

1.1 MARCO TEORICO.

1.1.1 DEFINICIÓN DE ESTRÉS

Definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica.¹

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno; estos últimos evalúan el perjuicio financiero que les causa el estrés. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y, en especial, el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asume en horas laborales, la sobrecarga de trabajo y el continuo contacto con pacientes críticos. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es definido como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”.²

Pérez, Matteson e Ivancavich distingue seis componentes:

1. los estresores, entre los que incluyen no solo factores internos de la organización (del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, de los sistemas de clientes internos y de liderazgo) sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos y otros); estos estresores inciden sobre él.
2. la apreciación de la situación por parte del individuo; esta a su vez incide sobre
3. los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y comportamental); y estos, a su vez, sobre 4) las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Indicando: "El modelo identifica tres series de factores (el entorno, la organización y el individuo) que actúan como posibles fuentes de estrés. El hecho de que llegue a ser estrés real depende de diferencias individuales de experiencia laboral y la personalidad. Cuando una persona se siente estresada, sus síntomas se pueden manifestar de manera fisiológica, psicológica y conductual."³

Selye, por su parte (1956), define al estrés como "respuesta general del organismo ante cualquier estímulo 'estresor' o situación estresante". El autor no considera a los estímulos estresores como componentes del riesgo que van afectar el equilibrio psicofísico del individuo.⁴

Por otro lado, Lazarus y Folkman definen el concepto de Estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación. Lazarus define que el "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar".⁵

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan

demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984). La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales. Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos. De forma general se define al estrés como una percepción subjetiva de una condición ambiental debido a un desajuste o falta de equilibrio entre las demandas ambientales y las capacidades del individuo, identificándose componentes tales como estresores o factores estresantes.⁶

1.1.2 ESTRÉS LABORAL

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al estrés laboral como un problema que afecta la productividad, al causar daño en la salud física y mental de los trabajadores, donde los estresores participan de forma importante.⁷

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés. Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un

desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. "Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" ⁸

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal. No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo. ⁹

1.1.3 ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA

Los profesionales de la salud son un grupo de trabajadores especialmente expuestos al estrés laboral. El instituto de ciencias y tecnología de la Universidad de Manchester realizó un estudio comparativo del nivel de estrés presente en diversas profesiones. En una escala del 0 al 10, los enfermeros(as) alcanzaron una puntuación de 6.8 respectivamente. En sentido que la Health Education Authority clasifico la enfermería como la cuarta profesión más estresante. Debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo, la gran responsabilidad que tiene sobre la calidad y equilibrio de salud del paciente, el trato con ellos, así como los problemas de organización en el hospital, los horarios nocturnos, y por lo tanto se tiene que adaptar a otro ambiente que no es su hogar. ¹⁰

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral. ¹¹

La enfermera, por sus características específicas es una profesional cuyos componentes corren distintos riesgos de padecer estrés, dada las características del trabajo y el entorno en el que se desarrollan donde se observa que el profesional de enfermería corre mayor riesgo de desarrollar trastornos relacionados con el estrés; la razón fundamental es que el profesional de enfermería realiza su trabajo administrando cuidados directos a las personas con sufrimiento físico y psicológico sobre todo los que trabajan cuidado enfermos críticos y terminales, es por ello que a veces se encuentra a profesionales de enfermería con pérdida de motivación descenso del rendimiento deterioro de la calidad de atención y trato ofrecido junto al desarrollo de sensaciones de cansancio emocional, fracaso personal y profesional todos ellos considerados como signos de estrés crónico.¹²

1.1.3.1 Tipos de estrés laboral

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación. Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral:

- a. **El estrés episódico** es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.
- b. **El estrés crónico** es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1.1.3.2 causas del estrés laboral

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los

amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.¹³

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.¹⁴

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.¹⁵

1.1.3.3 Efectos del estrés laboral sobre la salud

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los profesionales de la salud que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, tome atención especial y de ser posible se proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra. Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

1.1.3.4 Efectos del estrés laboral sobre la organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la Institución para la cual trabaja trayendo como consecuencia:

- Absentismo.
- Rotación o incertidumbre del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las Instituciones deben ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico. Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma. ¹⁶

1.1.3.5 Fases de reacción al estrés

Las fases de sucesivas de adaptación al organismo está dado por:

- Fase de reacción de alarma: Se suscita ante un estímulo estresante reaccionado el organismo automáticamente, preparándose para la respuesta de acción, tanto para enfrentar como para escapar del estímulo estresante. A nivel del sistema nervioso se genera una activación con típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la presión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
- Fase de resistencia: Se traduce por la desaparición de los cambios iniciales y la aparición de otros de cambios específicos para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente ala situación, cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una situación de gran intensidad y el individuo es

capaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

- Fase de agotamiento: Se produce cuando todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo se agota llevando a una excesiva extenuación de la energía lo que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica también de carácter no específico.¹⁷

1.1.4 FACTORES

Un factor es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete el individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida.¹⁸

1.1.4.1 FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS

La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.¹⁹

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

A. Ambiente físico:

Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

La carga laboral, es una de los mayores problemas que afronta el profesional muchas veces la falta de personal para cubrir turnos en otros servicios, el no tener tiempo para poder realizar las tareas propiamente establecidas, realizar demasiadas tareas que no

corresponden a enfermería(tareas administrativas), pasar temporalmente a otro servicio, interrupciones frecuentes de las tareas que uno realiza.

Contenido del trabajo: se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando, como realización de procedimientos dolorosos para los pacientes; escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes y sus familias sobre su muerte cercana; la muerte de un paciente cuando se ha establecido una relación estrecha; convivir diariamente con el sufrimiento; y el contacto continuo y permanente con personas deprimidas. Los factores ambientales, son condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.²⁰

B. Factores psicológicos:

Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. Se citan a los siguientes:

- Dificultad para tomar decisiones: Producen tensión psicológica continua para hallar una adecuada adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.
- Dificultad para resolver problemas: Se debe a responsabilidades numerosas y variables en la búsqueda de la eficiencia.
- Sentimientos de inseguridad: Los sentimientos de escasa competencia dan lugar a la irritabilidad produciendo respuestas negativas a su capacidad.
- Temor al error: Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo.

- Trabajo de alto grado de dificultad: Ante los avances de la tecnología crea un clima de tensión ante la falta de dominio, capacitación y el consiguiente riesgo de quedar al margen del proceso de las innovaciones.
- Trabajo con gran demanda de atención: Surge el estrés cuando se verifica que las demandas exceden su capacidad para atenderlas de forma no competente.
- Creatividad e iniciativas restringidas: No permite la creatividad y el pensamiento independiente, por normas ya establecidas.
- Liderazgo inadecuado: Les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.
- Ausencia de un plan de vida laboral: Lo que implica un estilo de vida improvisada.
- Conflictos interpersonales: El profesional despersonalizado trata de distanciarse mostrándose irritable, irónico y despectivo.
- Motivación deficiente: Es el estrés por sub estimulación, producido por falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- Carencia de reconocimiento: Produce carencia de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción.
- Ausencia de incentivos: Produce la pérdida de motivación hacia el trabajo.
- Falta de capacitación y desarrollo personal: Supone respuestas negativas hacia uno mismo y su trabajo, debido a la falta de competencia, de esfuerzo o conocimiento.
- Cargos de trabajo excesivos: Se presenta por exigencias psico-sensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables; exigiendo una adaptación fuera del límite normal.
- Ritmo de trabajo apresurado: Incapacita al profesional para soportar la presión lo cual conlleva a experimentar sentimientos de fracaso personal.
- Actividades laborales múltiples: Las responsabilidades numerosas y variables provocan tensión psicológica continua.

- Trabajo monótono o rutinario: El trabajo rutinario y automatizado no permite la creatividad generando frustraciones.
- Poca satisfacción laboral: Se refiere a sentimientos de escasa competencia y fracaso profesional.
- Trabajo no solidario: No existe una relación equilibrada y solidaria entre los compañeros de trabajo.²¹

Importancia de los factores comportamentales:

En el ámbito de la psicología ha habido autores que han considerado al estrés como un estímulo, otros lo han considerado como respuesta e incluso otros como interacción entre el sujeto y el medio. Actualmente todos coinciden en que es un proceso amplio, complejo y dinámico y atribuyen al estrés los llamados trastornos psicofisiológicos o tradicionalmente llamados trastornos psicósomáticos. El estrés puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud.

También puede influir sobre la salud de una forma más indirecta a través de “conductas no saludables” (estrategias de afrontamiento nocivas como fumar, beber alcohol, conductas de riesgo) o bien inhibir conductas relacionadas con la salud, como el ejercicio físico. Las conductas relacionadas con la salud han sido definidas como constitutivas de una vía mediante la cual variables ambientales y personales pueden afectar a los mecanismos fisiológicos e incrementar el riesgo de enfermar.

Características de las situaciones de estrés

Aunque un acontecimiento solo será estresor si el individuo lo percibe como tal, se pueden señalar algunas características que comúnmente se suelen presentar y que contribuirán en hacer “estresante” una situación:

El cambio o novedad en la situación supone la aparición de nuevas demandas a las que el individuo se tiene que adaptar. Un cambio en la situación habitual puede convertirse en estresante o en amenaza.

La falta de información e incertidumbre. Si se produce un cambio en la situación y no tenemos información alguna acerca de qué se nos demanda o qué sucederá, puede ocurrir que esta incertidumbre provoque respuestas de estrés. La sensación de incertidumbre e indefensión es estresante.

La predecibilidad se refiere a la posibilidad de anticipar o predecir lo que puede ocurrir. Cuanto menos predecible sea una situación mayor grado de estrés originará.

La ambigüedad de la situación de estrés, es decir, si la información para evaluar una situación no es clara, específica o concreta admite interpretación. Lo mismo ocurre si la información es excesiva o deficitaria. A mayor ambigüedad de la situación, corresponde más estrés.

La inminencia es el intervalo de tiempo que transcurre desde que se predice un acontecimiento hasta que realmente ocurre. Cuanto más inminente sea un acontecimiento más intensamente es valorado como estresante.

La duración de la situación de estrés, esto es, cuanto más duradera es ésta, mayores serán las consecuencias negativas para la persona.

Las alteraciones en las condiciones biológicas del organismo que implican desde el consumo de sustancias nocivas (por ejemplo, excitantes) hasta la exposición a condiciones ambientales estresantes (como el ruido intenso).

Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos

- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos ²²

Guerrero. E, refiere: en el ámbito de la psicología ha habido autores que han considerado al estrés como un estímulo, otros lo han considerado como respuesta e incluso otros como interacción entre el sujeto y el medio. Actualmente todos coinciden en que es un proceso amplio, complejo y dinámico y atribuyen al estrés los llamados trastornos psicofisiológicos o tradicionalmente llamados trastornos psicósomáticos. El estrés puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud...El vivir bajo situaciones estresantes se suele asociar a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para ésta. ²³

C. Factores sociales:

Aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Dentro de estos factores tenemos la responsabilidad del trabajo; interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante crítica de otras personas, como médicos, superiores, familiares de los pacientes y el paciente mismo; falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia de personal médico en situaciones de urgencia como paro cardio-respiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente, etc.; estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente o información insuficiente e inadecuada con respecto a la evolución del paciente; rotación permanente por diferentes servicios; ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería; tiempo insuficiente para dar apoyo emocional al paciente; falta de personal para atender adecuadamente el servicio; sobrecarga de trabajo y bajo salario.^{24,25}

Con respecto al ambiente social, se sabe que es en él, donde se producen una gran mayoría de situaciones que pueden generar estrés en los individuos. Situación que al parecer no sucedió con este grupo estudiado, ya que los resultados muestran que el conflicto con los médicos es percibido en nivel bajo (83%) por la mayoría de los participantes, conflicto con las enfermeras 80.5%.²⁶

Rosa M. Escriba v, refieren que los principales estresores identificados en el personal de enfermería que trabajan en un hospital son: el estar en continuo contacto con el sufrimiento y la muerte del paciente, la sobrecarga de trabajo, los problemas de interrelación con el resto del equipo de enfermería, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo.²⁷

1.1.5 LOS FACTORES ESTRESANTES, son llamados así porque son precisamente las razones por las que el estrés va a integrarse a nuestras vidas luego de que determinados elementos provoquen esta reacción existen varios factores de estrés que son los más comunes y que eventualmente son los que más daño causan. Entre las fuentes externas que más nos afectan están los cambios importantes de la vida, las relaciones personales o de pareja, las familiares, las laborales o el incremento de trabajo, los problemas económicos y la falta de tiempo.²⁸

1.5.1.1 FACTORES RELACIONADOS CON EL TRABAJO se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando. La generación de estrés varía de una persona a otra, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Estos estresores requieren una doble adaptación fuera del límite normal.

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo,

responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Dentro de la sobrecarga de trabajo que experimente el enfermero en su desempeño laboral diario se puede mencionar el exceso de pacientes o también denominada masificación. En servicios como el de Urgencias la masificación produce serios problemas de atención correcta e individualizada. Si a ello le sumamos la falta de personal y el tipo de trabajo (normalmente se atiende a pacientes en situaciones límite) podemos considerar que el profesional de Enfermería esté expuesto a un estrés importante que afectará a su nivel de salud a largo plazo.

Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc.

Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.

Conflicto de roles: Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores, metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.²⁹

Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de

las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.

Responsabilidades y decisiones muy importantes: Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:

- Responsabilidades numerosas y variables;
- Trabajo intelectual excesivo;
- Tensión psicológica continua;
- Inseguridad laboral;
- Competencia;
- Búsqueda de la eficacia;
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

Malas relaciones interpersonales: La base sobre la que se sustenta la labor del personal de Enfermería es el trabajo en equipo. Difícilmente va

a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con usuarios / pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional. Problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, están estrechamente relacionados con las malas relaciones con los compañeros. Además, sí consideramos que es un problema que no podemos aislar en el trabajo sino que nos lo llevamos a casa; entonces se convierte en un riesgo potencial muy importante para nuestro bienestar físico y mental. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud. en cuanto a promoción y desarrollo profesional sí las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.

30

1.1.6 ESTRÉS EN ENFERMERÍA

El estrés es definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que percibe la enfermera, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos, de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de

reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés en áreas críticas puede dinamizar la actividad de la enfermera provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Varios son los factores que pueden desencadenar una situación de estrés dentro de lo que es la profesión de enfermería, como por ejemplo: demasiado trabajo, ritmo de trabajo elevado, supervisión excesiva, falta de toma de decisiones, etc.

La base sobre la que se sustenta la labor del personal de enfermería es el trabajo en equipo, difícilmente va a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con usuarios / pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional; problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, está estrechamente relacionado con las malas relaciones con los compañeros. Es mucho lo que el personal de enfermería puede hacer, y hace cotidianamente, para ayudar a los pacientes en los distintos avatares de su proceso de adaptación psicológica a la cirugía que será intervenido. Durante la atención inmediata y mediata en las áreas críticas las distintas formas de adaptación psicológica al estrés determinarán que los pacientes tengan reacciones muy variadas. El conflicto entre el deseo de autonomía y la necesidad de dependencia para recibir los cuidados es uno de los más importantes en centro quirúrgico, y puede originar problemas en relación con las enfermeras que brindan esos cuidados; así, ellos pueden ser blanco de quejas permanentes de un paciente muy demandante o regresivo, o del enojo de un enfermo que se siente humillado por su dolencia y sus limitaciones físicas.

Con las personas bien adaptadas no se presentan mayores dificultades, de forma tal que en esos casos una conducta espontánea y amable y el sentido común durante la atención

de enfermería son de por sí suficientes. Pero la mala adaptación emocional de un paciente puede condicionar distintas dificultades en su relación con las enfermeras. En esos casos una actitud profesional adecuada requiere el conocimiento de los procesos psíquicos que determinan la conducta del paciente, y también de la mejor manera de abordarlos.³¹

1.1.6.1 LA PROFESIÓN DE ENFERMERÍA

Enfermería se ha concebido como ciencia, arte, profesión y proceso; conceptualizada como el conjunto de conocimientos y acciones necesarios para prestar atención de enfermería a las personas que lo requieran, en actividades de la promoción de la salud, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Esto presupone atención directa, investigación, docencia y administración como funciones generales.³²

Virginia Henderson (1961) dice: “Enfermería es asistir al individuo sano o enfermo en la ejecución de aquellas actividades que contribuyan a su salud, a su recuperación o a su muerte pacífica, actividades que él podría ejecutar por sí mismo si tuviera la voluntad o los conocimientos necesarios para ello..hacer todo esto de tal manera que ayude a la persona a alcanzar su independencia tan rápido como le sea posible.”

La profesión de enfermería se caracteriza por el establecimiento de un proceso interpersonal, dinámico y continuo con el individuo, familia y comunidad para identificar y resolver los problemas de naturaleza biopsicosociocultural en el mantenimiento del equilibrio entre él y su medio ambiente , en todas las etapas del ciclo vital mediante actividades propias de la profesión, valiéndose de su preparación científica, humanística, ética, deontológico, técnica y de la realidad nacional que ayuda a comprender al hombre como una unidad sin olvidar el ente espiritual; tomando decisiones y empleando juicio crítico en la solución de la problemática que se presenta en el diario que hacer. La vocación, el sacrificio y la abnegación, son características atribuidas a la enfermera, lo que implica un “ideal” de la enfermera legado por las raíces de la profesión. El modelo ideal o el “debe ser” de la época contemporánea para enfermería exige tener una clara conciencia social, los valores a los que se aspira en el presente son: la solidaridad, el ejercicio, el desarrollo académico, la experiencia, el liderazgo, la

creatividad y la innovación. La atención de enfermería comprende un conjunto de actividades y juicios dirigidos al restablecimiento del equilibrio de los sistemas humanos el cual se lleva a cabo a través de la relación enfermera - usuario, que incluya a la vez la comunicación interpersonal entre ellos y con otros miembros del equipo de salud. La calidad de atención son aquellas actividades que la enfermera realiza en forma humana, oportuna, segura y continua; orientada a proporcionar atención en un nivel óptimo de excelencia y esfuerzo persistente para obtener resultados deseados en la satisfacción del paciente. Desde el punto de vista de los pacientes, la calidad de atención puede ser definida como: la diferencia que existe entre sus expectativas o deseos y sus percepciones de la atención.³³

1.1.6.2 LA ENFERMERA EN ÁREAS CRÍTICAS

La Unidad de Áreas Críticas del Hospital III de Essalud Puno, son unidades operativas, donde convergen las acciones de varios servicios del hospital, cuya finalidad es reunir en un área física, todos los elementos humanos y materiales necesarios para desarrollar la actividad quirúrgica tanto la coordinación, como de urgencia y de emergencia, brindando a los usuarios una atención de excelente calidad a través de la cual se desarrolla las funciones sustanciales de docencia e investigación. La necesidad de coordinar y armonizar el funcionamiento de esta unidad tan compleja, requiere del establecimiento de pautas concretas que permiten identificar actividades y campos de responsabilidad bien definidos. Enfermería como profesión social responsable del cuidado de las necesidades humanas, está obligada a desarrollar la mayor tecnificación de la atención; el desarrollo de técnicas y procedimientos invasivo y no invasivo que responden a los requerimientos de los pacientes sanos o enfermos; perfeccionamiento de las tecnologías propias de enfermería, de tal manera pueda responder con eficiencia, eficacia y oportunidad en el ámbito de la atención preventiva, recuperativa y de la rehabilitación. El enfermero que labora en las Áreas Críticas, es un profesional especialista que posee calificaciones complementarias a la del enfermero de cuidados generales que desarrolla un modelo de atención sistémica, integral especializado sobre la base de estándares de enfermería validadas por desarrollo e implementación fundada en el método científico y proceso de enfermería.³⁴

Por todo lo citado anteriormente, Enfermería es una de las profesiones más estresantes, pudiendo alterarse la salud de sus miembros. Es así que la enfermera debe reconocer los diferentes factores estresantes que inciden diariamente en ella de forma interrelacionada y que contribuye a desarrollar el estrés laboral crónico y / o el síndrome de desgaste profesional, para manejarlo óptimamente. Para Walker, existen múltiples causas que determinan que quienes trabajan en unidades críticas sufran estrés, las que varían de un servicio a otro. Las que se reconocen con más frecuencia son: las largas horas de intensos esfuerzos en un ambiente, la necesidad de adquirir y mantener destrezas técnicas y complejas, la exposición constante a intensas reacciones emocionales propias y de los familiares, el cuidado de los pacientes críticos cuyas condiciones cambiantes demandan decisiones correctas inmediatas y su rápida atención.³⁵

Las Unidades críticas de todo hospital, son servicios al cual ingresan pacientes cuya situación de salud está comprometida en diversos niveles, siendo que muchas de las veces su vida esté en peligro, en estas unidades el trabajo de los enfermeros por ser el personal más próximo al paciente y sus familias, cuya permanencia es de 24 horas del día, exigiendo de ellos la tarea de resolver problemas inesperados para los cuales se encuentran preparados durante su formación tanto en pre grado y más aún cuando han cursado una preparación especializada en el área. A pesar de ello, la convivencia permanente en un ambiente de alta emotividad, las exigencias que genera el cuidado de estos pacientes de servicios críticos, la carga laboral, falta de personal de enfermería en el servicio, insuficiencia de material biomédico para realizar sus actividades asistenciales, falta de medicinas por paciente, la infraestructura del lugar de trabajo, las reuniones y obligaciones propio de la función que desempeñan, la situación intrafamiliar propio de cada enfermero, y otras problemáticas de tipo personal, hacen que el profesional de enfermería sea un grupo de alto riesgo a desarrollar estrés.

Loli (1996), señala que el ambiente de trabajo en las unidades de hospitalización suele ser estresante y las actividades que realizan las enfermeras frecuentemente las exponen a riesgos específicos con agentes biológicos, físicos, químicos y psicosociales. Sin embargo, se ha dedicado muy poca atención a su salud. Entre los peligros de tipo psicosocial aparecen frecuentemente el estrés laboral, la

angustia y la fatiga provocada por el trabajo en turnos y el trabajo nocturno. En consecuencia ante la presencia de múltiples situaciones estresantes, los profesionales de enfermería necesitarían aplicar diversas estrategias de afrontamiento adaptativas y de carácter individual orientadas a mantener y/o restablecer el equilibrio psico-emocional, el cual podría conllevar a una mejor atención integral al paciente crítico. De no aplicarse estas o ser estrategias insuficientemente aplicadas, hacen que el profesional de enfermería se encuentre en riesgo de presentar alteraciones fisiológicas y de los comportamientos futuros, los cuales pueden dar lugar al deterioro de su salud y escasa motivación en el trabajo.³⁶

Mingote, A. y colb. Indican que la comunicación con el resto de personas es complicada, a menudo difícil de lograr en forma eficaz; y las relaciones interpersonales se deterioran como consecuencia del excesivo trabajo.³⁷

1.1.7 ESCALA NURSES STRESS

La escala de estresores laborales en personal de enfermería es un instrumento útil para medir los posibles factores causales de estrés (estresores) en este colectivo. La escala total muestra una alta consistencia interna y validez de constructo, al igual que la original americana, en cambio la fiabilidad es moderada. Ahora bien, se tendrían que realizar nuevas investigaciones que permitan aplicar la misma en nuestro medio, en muestras más amplias. Así como elaborar y validar dos dimensiones suplementarias (turnos de trabajo y ambiente físico del trabajo) que haría falta añadir para poder estudiar de forma integral los factores causales de estrés en el personal de enfermería. El disponer de un instrumento específicamente diseñado para medir los estresores laborales a los que puede estar expuesto el personal de enfermería podrá servir para planificar, implementar y evaluar intervenciones preventivas destinadas a controlar los mismos.

La escala NSS consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería a nivel hospitalario. Estos ítems han sido agrupados en siete factores; uno de ellos relacionado con: el ambiente físico (carga de trabajo), cuatro con el ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y dos relacionados con el ambiente social en el hospital (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería).

En cada ítem las posibles respuestas son:

- nunca (0),
- a veces (1),
- frecuentemente (2) y
- muy frecuentemente (3).

Sumando las puntuaciones obtenidas en cada uno de ellos obtienen un índice global cuyo rango se encuentra entre 0 y 102, de forma que a mayor puntuación mayor nivel de estresores. Se trata de una escala auto administrado cuyo cumplimiento se realiza en 10 minutos aproximadamente. Finalmente, se realizó una prueba piloto en un grupo de 20 enfermeras y auxiliares de enfermería de un hospital, con el fin de valorar la comprensión de la formulación de los ítems y la importancia de cada uno de ellos en nuestro contexto cultural.

Al cumplimentar la escala, debían asignar una respuesta a cada uno de los ítems en la escala tipo Likert: nunca (0), a veces (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3)), valorando si el rango de respuestas era el adecuado.

Mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios.

En este sentido cabe destacar la importancia que tiene el trabajo en turnos, así como las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo (temperatura ambiente, ruido, disponibilidad de suficiente espacio físico, etc.). Por último, señalar que la escala resulta útil en el caso del personal de enfermería cuyas funciones son la atención directa al paciente hospitalizado pero no en el caso de servicios generales (radiodiagnóstico, laboratorios, banco de sangre, etc.) quirófanos o consultas externas.³⁸

La puntuación en la Escala Nurses Stress es de 34 puntos como nivel indicativo de presencia o ausencia de estrés, a nivel general, dado que respuestas de 0 ó 1 en un ítem, **no significa alteración** de los ítem respondidos por las encuestadas, mientras que respuestas que den las encuestadas que sean de 2 ó 3 si se convierte en **una alteración**, además se identificará los ítems alterados en la profesional.

1.2 ANTECEDENTES

Ceballos P, En Chile se realizó un estudio, con el objetivo de analizar la percepción de factores psicosociales y carga mental de trabajo de enfermeras/os que laboran en unidades críticas. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo - descriptivo con diseño transversal y comparativo, la población fue 122 y la muestra 111 enfermeras que laboraban en tres unidades críticas de la zona centro sur de Chile, utilizando para la recolección de datos 03 instrumentos: El cuestionario de antecedentes biosociodemográficos, el cuestionario SUSES-ISTAS 21 y la escala subjetiva de carga mental de trabajo. Los resultados evidenciaron: Que el 64% y el 57% de los/as participantes perciben un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales como las demandas psicológicas y doble presencia respectivamente, además se obtuvo un nivel de carga mental global media-alta. Se concluyó que las enfermeras/os de unidades críticas, perciben factores psicosociales inadecuados y sobrecarga mental de trabajo en varias de sus dimensiones.³⁹

Cortaza L, en México se realizaron los siguientes estudios: El primero que tuvo como objetivo 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, México. El tipo de investigación fue descriptivo, con diseño transversal, la población fue 91 y la muestra 41 enfermeros seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple, para la recolección de datos se utilizó la “Nursing stress scale”. Los resultados mostraron que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, siendo el factor que genera más estrés la carga de trabajo (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). El estudio concluye en que, los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. De los resultados obtenidos se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés 48,8%, seguido de la muerte y el sufrimiento 29,3%; así como la incertidumbre en el tratamiento 29,3%.⁴⁰

Costa VM, de Sousa F A. Portugal, año 2011 en su trabajo Factores generadores de estrés en enfermeros en Unidades de Terapia Intensiva llega a la conclusión: El estrés

puede tener repercusiones a nivel individual, social y organizacional: repercusiones en el índice ausentismo, de la tasa de rotación, de la disminución del desempeño de los trabajadores, de la reducción de la motivación y satisfacción en el trabajo, del aumento del número de accidentes de trabajo y del aumento de los errores en el desempeño. Los resultados obtenidos en este estudio, apuntan factores organizacionales capaces de desencadenar estrés en el enfermero intensivista. Los resultados fueron significativos para las variables categoría profesional, estructura física inadecuada, gestión de carga de trabajo y relaciones interpersonales. Es también necesario destacar que los datos de este trabajo, apuntan para la necesidad de contar con espacios físicos adecuados a las necesidades de los trabajadores, incentivos con mayor equidad y necesidad de aumentar el número de enfermeros para disminuir la carga de trabajo. Siendo así, es importante implementar programas de intervención para la gestión del estrés ocupacional, que debe integrar todas las áreas operacionales y envolver a todos los colaboradores, una vez que las personas son la esencia de una organización, y su pleno involucramiento, permite que sus aptitudes sean utilizadas en beneficio de la organización, contribuyendo de esta forma para que la organización pueda, también, alcanzar sus objetivos. Es importante y fundamental que se examinen las fuentes de estrés, en el sentido de prevenir reacciones adversas que pueden tener consecuencias no sólo en la salud y bienestar de los profesionales, pero también en el desempeño profesional y por eso, en la calidad de los servicios prestados al paciente.⁴¹

Castillo, Torres, Ahumada, Tapia, Licon, en Colombia, en su trabajo de investigación Estrés laboral en enfermería y factores asociados, concluye: en el estudio participaron 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. Conclusión: La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.⁴²

Garza H, Meléndez C, en México, cuyo objetivo fue identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud, su

estudio fue de tipo descriptivo y transversal en una muestra conformada por 148 enfermeras, un muestreo probabilístico y proporcional por turnos, los datos se obtuvieron con la Nursing Stress Scale, los resultados fueron: el nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería. Los agentes estresores que condicionaron estrés fueron los concernientes a pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal, ver sufrir a un paciente, realizar tareas que no son de enfermería y que el médico no esté presente en alguna situación de urgencia, en conclusión la muerte y el sufrimiento y la sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés en el personal de enfermería, condicionando un estrés moderado.⁴³

Domingo M, en Veracruz, con el objetivo de identificar los principales estresores que afectan al personal de enfermería de una institución de salud en Minatitlán, Veracruz, estudio de tipo descriptivo y transversal, con una muestra de 41 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó la Escala Nursing Stress Scale. Los resultados mostraron que la carga de trabajo es el estresor que más afecta al personal de enfermería 50%, seguido de la muerte y el sufrimiento 30% así como la incertidumbre en el tratamiento 30%.⁴⁴

López F. y Ferraz, en su trabajo estrés en las enfermeras de la Uci Brasil refiere que en la unidad de cuidados intensivos, el estrés ha constituido un factor de riesgo en la calidad de vida de los trabajadores; es un servicio donde se encuentran internos pacientes que necesitan de cuidados directos e intensivos, puesto que su cuadro de salud puede fácilmente evolucionar a la muerte; son espacios naturalmente movilizadores de emociones, sentimientos que frecuentemente se expresan de forma muy intensa. Sin embargo no es solo el estado de los pacientes lo que conlleva al estrés de la enfermera en la UCI, también están, la convivencia con otros profesionales, los problemas relacionados con recursos humanos y materiales, la alta tecnología encontrada en este sector más allá del propio ambiente puede favorecer el estrés psicológico en estos profesionales.⁴⁵

López I, en su estudio realizado en Huánuco, tuvo como objetivo general determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Se llevó a cabo un estudio descriptivo simple, realizado en 82 profesionales de enfermería; a quienes se les aplicó una guía de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado. De los resultados obtenidos en general; el 59,8% de profesionales de enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado y el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado. En conclusión el ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de enfermería.⁴⁶

Laguna J. en su estudio Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013, concluyó que: El Nivel de estrés del profesional de enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos del HNGAI en su mayoría es de nivel medio, ya que expresan que se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que ir a trabajar, sienten que han conseguido cosas valiosas en su centro laboral, se han sentido preocupados porque el trabajo que realizan les está cambiando emocionalmente. En cuanto al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en la dimensión de agotamiento, la mayoría expresa que es de medio a alto; ya que se sienten cansados al final de la jornada de su trabajo, han sentido trabajar con mucha gente es un esfuerzo y les produce estrés, el cual pone en riesgo el cuidado de enfermería, con ello disminuyendo su compromiso laboral. Respecto al nivel de estrés del profesional de enfermería un porcentaje considerable de enfermeras presentan un nivel medio a alto de despersonalización representado principalmente por sentimientos de insensibilidad con los pacientes que tiene que atender durante su jornada laboral, poca preocupación por los problemas de sus pacientes.⁴⁷

Macedo B.F en su estudio Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital “Víctor Ramos Guardia” de Huaraz, encontró que el 17% tienen un nivel de estrés alto, 64%, nivel medio y 19

por ciento nivel bajo. En la dimensión agotamiento emocional el 67% tiene un nivel medio de estrés, 19% un nivel alto y 14% nivel bajo; en despersonalización, 62% nivel medio, 19% nivel alto y 19% un nivel bajo; y en la realización personal 67% tienen medio, 14% nivel alto y 19% nivel bajo. En conclusión el nivel de stress según dimensiones, en la mayoría de enfermeras es de nivel medio a alto. ⁴⁸

Calsina Y. en su estudio Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital III salcedo, de los resultados y conclusiones a las que se llegaron fueron: que 10 (62.5%) enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 10 (62.5%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 8 (50.0%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 07 (43.75%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 08 (50%) enfermeras presentan un nivel moderado, 01 (6.25%) enfermera presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que se tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario. ⁴⁹

Quispe M. realizó un estudio sobre Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del Hospital Manuel Nuñez Butrón. Los objetivos fueron: establecer los probables estresores que genera estrés en el personal de enfermería que labora en las unidades críticas, analizar las principales manifestaciones físicas, psicológicas del estrés, establecer si la enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. El método fue descriptivo, transversal, de prevalencia y asociación cruzada entre variables. La población fue de 36 personas. Se utilizó como instrumento un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones a las que se llegó fueron: Tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observan a nivel emocional y cognitivo más que físico. ⁵⁰

Morales M, realiza un estudio en el Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. El estudio

es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas críticas del instituto Nacional de Salud del Niño. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. Los resultados y conclusiones a las que se llegaron fueron: que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%) enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11) enfermeras presenta un nivel alto.⁵¹

Coronado L, realiza la investigación factores Laborales y Niveles de estrés laboral en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrió, tuvo como objetivos: determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales x elaborado por Joana Fornes. Las conclusiones fueron: que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel Medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “Deficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia”, “Sentirse evaluada durante el turno”, “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias”, “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio.”⁵²

Valle R. En su estudio de tipo descriptivo – comparativo de corte transversal; se desarrolló con la finalidad de comparar los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT). La muestra estuvo constituida por un total de 17 enfermeras de ambas instituciones hospitalarias. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario “The Nursing Stress Scale” en una adaptación de Escribá y

Más P. Los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del HBT y el 51% del HRDT presentaron un nivel Medio de estrés laboral en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó nivel Bajo de estrés laboral.⁵³

Ávila Y. Investigó acerca de factores de estrés que perciben las enfermeras que laboran en centro quirúrgico del Hospital III José Cayetano Heredia EsSalud – Piura, encontrando que el 53.3% mencionan a la sobrecarga de trabajo en el servicio como factor laboral principal y un 40% a la falta de reconocimiento de su trabajo como factor personal.⁵⁴

Pantoja M. en su estudio nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima, reportó que 88% presenta nivel de estrés medio, el 6% nivel bajo y el otro 6% restante un nivel de estrés alto, concluyendo que es medio el nivel de estrés que experimentan las enfermeras de centro quirúrgico.⁵⁵

Enríquez y cols. En su investigación que tuvo como objetivo identificar la presencia de estresores laborales a través de “The Nursing Stress Scale”, reportaron que la presencia de estresores laborales en el personal de enfermería está presente en el 52% de la población estudiada, de los cuales se identificaron como principales estresores los relacionados con el ambiente psicológico (sufrimiento y muerte del paciente), de igual forma en el ambiente físico siendo el mayor indicador la sobrecarga de trabajo. Se requieren implementar estrategias para disminuirlos.⁵⁶

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, que pueden afectar la salud del trabajador. La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tarea específicas que pueden resumir en una corta palabra: estrés. La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere al estrés como al conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción; ante cualquier estresor o situación estresante. Sobre el estrés laboral menciona que es un proceso de perturbación que puede afectar al individuo, cuando existe un desequilibrio en su energía de adaptación para afrontar circunstancias del medio profesional que sobrepasen sus capacidades físicas y/o psíquicas debido a jornadas laborales extenuantes, mala organización, ambiente social inadecuado.⁵⁷

Diversos estudios desarrollados sobre el estrés en el personal de enfermería, han puesto de manifiesto un elevado número de estresores laborales a los que pueden estar expuestos. Entre los principales identificados a nivel hospitalario destacan la sobrecarga de trabajo, contacto con el sufrimiento y la muerte, horarios irregulares, la relación con los pacientes y los familiares, y problemas de interrelación con los compañeros de trabajo, últimamente la deshumanización frente al paciente. En México estudios

muestran que el 20% de las enfermeras padece este mal, provocando escasa autonomía de autocontrol y que se reflejan en diversos indicadores.⁵⁸

Todo hospital constituye un área física estresante. Las enfermeras enfrentan distintas situaciones que conllevan al estrés. Este problema hace que el cerebro se ponga en guardia, la reacción es preparar el cuerpo para la acción defensiva. Los episodios de estrés que duran poco o están infrecuentes representan poco riesgo, pero cuando las situaciones estresantes continúan no resueltas se queda el cuerpo en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste de los sistemas biológicos y en última instancia resulta la fatiga o el daño. La habilidad del cuerpo de arreglarse y defenderse se puede comprometer seriamente teniendo como resultado el aumento del riesgo de herida o de enfermedad. Estudios sociológicos y psicológicos demuestran que el profesional de salud en el ámbito hospitalario tiene mayor capacidad de generar estresores, esto es debido a las altas demandas laborales y una escasa autonomía o control sobre sí mismo, lo que produce una tensión laboral residual que se refleja en múltiples indicadores de salud, entre ellos las enfermedades cardiovasculares. Diversos estudios reportan una alta prevalencia de estrés laboral en los profesionales de enfermería, debido a la gran responsabilidad que tienen sobre la calidad y equilibrio de salud del paciente, así como el trato con ellos y problemas de organización en el hospital.⁵⁹

La intervención de enfermería comprende un conjunto de actividades dirigidas al restablecimiento del equilibrio de los sistemas humanos el cual se lleva a cabo a través de la relación enfermera - paciente, que incluya a la vez la comunicación interpersonal entre ellos y con otros miembros del equipo de salud. Sin embargo el rendimiento profesional de la enfermera puede verse afectado de una u otra forma por factores que le generan estrés provocando así un trabajo desarmónico con los colegas y mal trato al paciente. La insatisfacción con el puesto, y las tareas, junto con la falta de comunicación entre compañeros y otros inconvenientes físicos en el entorno laboral son caldo de cultivo para la patología del estrés, que puede llegar a disminuir el rendimiento y la motivación, y que puede ser origen de accidentes y enfermedades.⁶⁰

Un estudio realizado en Barcelona a 195 enfermeros, con el objetivo de conocer cuáles eran los principales estresores en enfermería en diferentes servicios hospitalarios,

evidenciaron seis factores principales destacando que la presión laboral, la muerte y sufrimiento fueron los factores con mayor capacidad para provocar estrés laboral.⁶¹

En España, la investigación en el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI); menciona que los estresores que generan mayor estrés son la carga de trabajo, falta de personal y la antigüedad.⁶²

En Venezuela hallazgos reportan que existen altas demandas laborales tales como apoyo social, capacidad de decisión y demanda de trabajo; así mismo se encontró que algunos de los indicadores de salud tanto físicos como mentales se ven afectados por el estrés laboral.⁶³

Otros hallazgos en México muestran que el 2 y 5% de enfermeras presentan altos índices de estrés, destacando la sobrecarga de trabajo, falta de apoyo, trato con familiares de los pacientes, como los principales generadores de estrés, mostrando repercusiones negativas tales como cansancio emocional, despersonalización, y sentimientos negativos hacia su profesión.

En Perú afecta al 11%, con gran repercusión en la salud física y mental; siendo las unidades de cuidados intensivos un área de alta presión laboral y carga psico-emocional. El 60% de enfermeras presenta factores estresores en nivel medio y 22% nivel alto, destacándose en el análisis por factores “presión y exigencia” y “organizativos y relaciones humanas” con nivel medio y “ambientales” nivel alto. Los profesionales de enfermería de áreas críticas son el personal más vulnerable al estrés, debido al esfuerzo físico y mental que realizan al cuidar a pacientes de alta complejidad, al mismo tiempo que deben dominar la tecnología de punta de los equipos del servicio -sin estar suficientemente capacitadas- adicionándose a esta situación el dolor y las necesidades de los familiares. Todos ellos constituyen factores estresores del contexto hospitalario, siendo posible diferenciar a los personales, la presión y la exigencia (de los superiores), la organización y las relaciones humanas (estructura organizacional y cultura) y los ambientales (infraestructura y equipos). El ejercicio de la profesión de Enfermería se ha convertido en uno de los blancos profesionales para que aparezca el estrés, y muy particularmente en los servicios y áreas de alto riesgo, debido a múltiples factores estresantes, que hacen que el estrés tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.⁶⁴

El estrés aparece cuando como consecuencia de la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.⁶⁵

El factor estresor puede dinamizar la actividad de la enfermera provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades especialmente en las Áreas críticas que son unidades operativas, donde convergen las acciones de varios cuidados de enfermería y puntos críticos de un Hospital, cuya finalidad es reunir en un área física, todos los elementos humanos y materiales necesarios para desarrollar la actividad del cuidado de enfermería adecuado y óptimo para la recuperación del paciente, como de urgencia y de emergencia.

En el Hospital III de Essalud Puno se ha observado comportamientos muchas veces equivocados de las enfermeras tales como agresividad, intolerancia, apatía, irritabilidad, entre otros, los que son manifestados por los usuarios y familiares de los pacientes el mismo que se evidencia por el cambio de actitud que asumen muchas veces ante una situación estresante. Asimismo realizan comentarios como: “me siento cansada, me exigen mucho, estoy estresada, quisiera descansar, quisiera dejar esto por unos días...”, entre otros; brindando así una atención al paciente poco adecuado y como respuesta el paciente puede presentar diversas respuestas inhumanas sin que sean intencionadas. Ante lo expuesto, se puede afirmar que la enfermera (o), que labora en las áreas críticas es propenso a tener estrés y la mejor manera de hacerle frente es saber que factores estresores ocasionan mayor problema al desenvolvimiento adecuado del profesional, reconocerlo oportunamente, identificarlo para así mismo eliminarlo o paliar sus efectos.

El enfermero (a) que labora en las Unidades Críticas, es un profesional especialista que posee calificaciones complementarias a la del enfermero de cuidados generales que desarrolla un modelo de atención sistémica, integral especializado sobre la base de estándares de enfermería validadas por un proceso de análisis, diseño, desarrollo e implementación fundado en el método científico y proceso de enfermería.

2.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Qué factores estresores se identifican en las profesionales de enfermería que laboran en las áreas críticas del hospital iii de Essalud de Puno, 2015?

2.3 JUSTIFICACIÓN

La esencia del cuidado de la disciplina de enfermería radica en brindar un servicio de calidad a las personas tanto en la salud como en la enfermedad, por lo cual además de conocimientos y habilidades debe poseer un equilibrio mental y físico que le permita ejercer sus funciones de manera eficiente y efectiva en beneficio de la salud del individuo a su cuidado y obtener como resultado la satisfacción del paciente.

La enfermera como ser humano no está libre del estrés y como profesional debe conocer y practicar técnicas orientadas a fortalecer su capacidad de afronte y con ello disminuir riesgos en su salud, así como evitar conductas derivadas de una adaptación emocional ineficaz frente al estrés, el mismo que determina un riesgo quirúrgico adicional para el paciente y para el enfermero al implicar un ejercicio cargado de emociones negativas que limiten su labor profesional.

El presente estudio es importante porque permitió conocer el factor estresor que se encuentra más asociado al estrés en las profesionales de enfermeras de áreas críticas del Hospital III de Essalud Puno, lo que permitió identificar también las áreas críticas que se encuentran más afectadas con los estresores que éstas manifiestan lo que actualmente pueden estar afectando en el buen desenvolvimiento de la atención que se brinda a los pacientes. Para este estudio, los beneficiarios serán las Profesionales de Enfermería, quienes después de los resultados tomaran conciencia de la magnitud del daño que podría estar alterando la buena salud del profesional.

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de construir a plantear y proponer estrategias que contribuyan a la reducción de agentes lesivos para poder

evitar la presencia del estrés en el profesional de enfermería; y por ende elevar la calidad de atención en un área de alta complejidad; además que la Institución tome en consideración los resultados de la presente investigación para aplicar metodologías que accedan a reducir los factores perjudiciales en la salud del profesional de enfermería.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo General

- Identificar los factores estresores de las profesionales de enfermería en áreas críticas del hospital III de Essalud Puno en el año 2015.

2.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores estresores del ambiente físico de las profesionales de enfermería de áreas críticas del hospital III Essalud Puno.
- Identificar los factores estresores del ambiente psicológicos de las profesionales de enfermería de áreas críticas del hospital III Essalud Puno.
- Identificar los factores estresores del ambiente sociales de las profesionales de enfermería de áreas críticas del hospital III Essalud Puno.
- Comparar los factores estresores que están presentes en cada área crítica del hospital III Essalud Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 LUGAR DE ESTUDIO

El presente estudio se realizó en la ciudad de Puno específicamente en el Hospital III de Essalud Puno, ubicado en la Parque Industrial Salcedo S/N, en los Servicios críticos de dicho nosocomio como son: Unidad de Cuidados Intensivos, Neonatología, Centro Quirúrgico, Emergencia, Unidad de Cuidados de Enfermería; por ser los servicios donde existe mayor movimiento y cuidados directos especializados al paciente crítico del hospital.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra estuvo conformada por todas las enfermeras asistenciales que laboran en las Áreas Críticas: UCI- UCIN, Neonatología, Centro Quirúrgico, Emergencias, siendo un total de 45 enfermeras. Y considerando los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Profesional de Enfermería de ambos sexos
- Profesional de Enfermería con diversos grados y/o especialidades que se encuentren desempeñando la función asistencial.
- Profesional de Enfermería que aceptan participar en el estudio.

- Profesional de Enfermería que trabajan en las áreas Críticas más de 5 años.

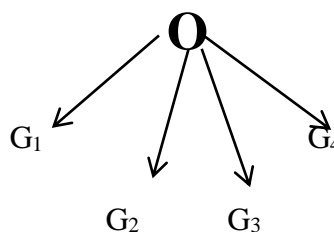
Criterios de exclusión:

- Profesional de enfermería que no desean participar en el estudio.
- Profesional de Enfermería pasantes o que trabajen en las áreas Críticas menos de un año.

3.2.1 Unidad de análisis: La unidad de análisis constituida por la profesional de enfermería que labora en áreas críticas: UCI, UCIN, Centro quirúrgico, Emergencia, Neonatología del hospital III de Essalud Puno.

3.2.2 Tipo de Estudio

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, comparativo, de corte transversal porque buscó especificar los estresores a los que estaban expuestas las (los) profesionales de enfermería en las áreas críticas del hospital.

3.2.3 Diseño de Investigación:

Dónde:

O = observaciones

G₁ = área crítica de UCI – UCIN

G₂ = área crítica d Emergencia

G₃ = área crítica de Centro quirúrgico.

G₄ = área crítica de Neonatología.

3.3 DISEÑO ESTADISTICO

Para el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva porcentual.

Fórmula:

$$P = \frac{x}{N} \times 100$$

Dónde:

P = porcentaje

X = enfermeras.

N = población de estudio

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica, usada en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, con la finalidad de obtener información válida y confiable respecto a los factores estresores de las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas.

El Instrumento, que se aplicó fue la escala de Nurses Stress. (NSS), escala elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Validez de constructo (concepto). La determinación de la validez de constructo, se obtuvo mediante la correlación de la escala con otras dos escalas: Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems y siete dimensiones (percepción de la salud general, vitalidad, función social, limitaciones del rol por problemas emocionales, limitaciones del rol por problemas físicos, salud mental y dolor) del cuestionario de Salud SF-36. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios. La fiabilidad se calculó mediante la comparación de las distribuciones de las puntuaciones obtenidas en las dos administraciones de la escala (test Signo-Rango de Wilcoxon) valorándose la intensidad de la correlación por el cálculo del coeficiente de correlación intraclase. Así mismo, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman.

La aplicación de la Escala de Nurses Stress, consta de 34 ítems

Estos ítems han sido agrupados en siete factores:

- Uno de ellos relacionado con el ambiente físico (carga de trabajo),
- Cuatro con el ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y
- Dos relacionados con el ambiente social en el hospital (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería).

Es una escala auto administrada cuyo administración fue personalizada y se realizó aproximadamente en 15 a 20 minutos, la Escala está compuesta por 34 ítems el cual presenta cuatro respuestas tipo Likert

La escala considera la siguiente puntuación:

- nunca = 0
- alguna vez = 1
- frecuentemente = 2
- muy frecuentemente = 3

Al sumar las puntuaciones obtenidas en cada una de ellas se obtiene una puntuación global que oscila entre 0 y 102 de forma que a mayor puntuación mayor exposición a estresores. Se manejará la puntuación en la NSS de 34 puntos como nivel indicativo de presencia o ausencia de estresores, a nivel general, dado que respuestas de 0 ó 1 en un ítem, no significa alteración de este ítem, mientras que respuestas de 2 ó 3 si se traduce en una alteración de ese ítem. El tratamiento estadístico de los datos obtenidos se realizó con el programa informático Statistical Package for Social Science (SPSS) para Windows.

3.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Consignó los siguientes pasos:

Coordinación:

- Se realizó con el Hospital III de Essalud, poniendo de conocimiento el trabajo a aplicar a la Jefatura de enfermería del Hospital III y con cada coordinadora de servicio donde se aplicó el instrumento.

Ejecución de la investigación:

Para la aplicación de la escala se coordinó con las profesionales que se encontraban laborando en los turnos programados, se tuvo que aplicar en los tres turnos.

- Se destinó la aplicación de la escala “The Nursing Stress Scale” (NSS) el tiempo de 10 - 20 minutos para su llenado.
- Se trató de ubicar al profesional en su turno, solicitándole un tiempo prudencial para el llenado de la escala, esencialmente no alterando las funciones que venían realizando.
- El tiempo de poder completar la aplicación del instrumento fue de 2 meses hasta completar la muestra pretendida.
- Luego se procedió a procesar la información.

Medición de datos y criterios de calificación

El instrumento que se utilizó fue la escala “The Nursing Stress Scale” (NSS) en una adaptación al castellano por Escribá V. et al y Más P. la que consigna de tres partes:

- **Ambiente físico** que considera carga de trabajo, considerando 7 ítems (1, 20, 25, 27, 28, 30, 34)
- **Ambiente psicológico:**
Considerando muerte sufrimiento: ítems 3, 4, 8, 12, 21.
Preparación insuficiente: ítems 13, 15, 19, 23, 33.
Falta de apoyo: ítems 6, 11, 17, 31.
Incertidumbre en el tratamiento: ítems 16, 10, 14, 18, 26, 32.
- **Ambiente social:**
Problemas con los médicos: ítems 2, 9.
Problemas con otros miembros: 5, 7, 22, 24, 29.

Una parte adicional que se tuvo que considerar para poder considerar son los datos generales como: estado civil, tiempo de servicio, área de trabajo, para poder hacer una diferencia al momento de resolver los resultados encontrados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANALISIS DE RESULTADOS

TABLA 1

FACTORES ESTRESORES DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN
AREAS CRÍTICAS

THE NURSING STRESS SCALE	FACTORES ESTRESORES					
	AMBIENTE FÍSICO		AMBIENTE PSICOLÓGICO		AMBIENTE SOCIAL.	
	N	%	N	%	N	%
(0) Nunca	-	-	1	2.2	1	2.2
(1) Alguna vez	32	71.1	36	80.0	37	82.2
(2) frecuentemente	13	28.9	8	17.8	7	15.6
(3) muy frecuentemente	-	-	-	-	-	-
TOTAL	45	100.0	45	100.0	45	100.0

FUENTE: *The Nursing Stress Scale (NSS)*

En la presente tabla, considerando la calificación que indica la NSS, donde (2) y (3) son los que producen estrés; se puede apreciar que los factores estresores que están presentes en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas son el

ambiente físico con un 28.9%, ambiente Psicológico 17.8% y ambiente social 15.6%; considerados estresores presentes en el profesional de enfermería.

Costa V, Sousa, F.⁴¹ indica que el estrés puede tener repercusiones a nivel individual, social y organizacional; los resultados obtenidos en el estudio apuntan a factores organizacionales capaces de desencadenar estrés en el enfermero intensivista, los resultados fueron significativos para las variables categoría profesional, estructura física inadecuada, gestión de carga de trabajo y relaciones interpersonales; se debe detallar que en el trabajo apunta a contar con espacios físicos adecuados a las necesidades de los trabajadores.

Calsina Y.⁴⁹ concluye en su estudio que el 62.5% de enfermeras de centro quirúrgico presentan un estrés moderado en el la infraestructura inadecuada. Coronado, L₅₂ concluye en su estudio que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio provocado por la presión, exigencia organizativa y ambiental.

Cortaza L.⁴⁰ Al analizar los factores generadores de estrés por ambiente, como lo marca la NSS, se encontró que en el ambiente psicológico los dos estresores percibidos como los que generan más estrés, en el 29,3% de los enfermeros participantes, son la muerte y el sufrimiento e incertidumbre en el tratamiento. Hallazgos que sitúan a estos profesionales como personas que realmente viven conflictos emocionales diarios, generados por el contacto que tienen con la muerte y el sufrimiento de las personas a las que proporcionan cuidado, que son profesionales sensibles y en muchas ocasiones son percibidos por los usuarios o familiares como personas poco sensitivas a estos procesos.

El estrés es uno de los problemas más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, quienes se constituyen un grupo ocupacional más afectado por el trabajo que éstos desempeñan por la responsabilidad que asumen en horas laborales, la sobrecarga del trabajo y el continuo contacto con los pacientes críticos de acuerdo a la Organización de la salud (OMS)²⁴

Los resultados del presente trabajo indican que son semejantes a los referidos por los investigadores citados, incluso con lo referido por la OMS; el estrés está presente en las profesionales que laboran en las áreas críticas, más aún si se identifica tres factores estresores del medio donde se desarrolla sus actividades, estos se refiere a la

infraestructura del área, la mayoría de los servicios mencionados han sido adaptados en infraestructura, porque la demanda de pacientes demandaba buscar ampliar espacios que necesitaban los servicios críticos, los que han sido insuficientes; además ha permitido que la profesional pase por un estado de estrés psicológico por la presión que muchas veces se presenta con el profesional al tomar decisiones con respecto al cuidado que debe brindar en situaciones críticas, que debe afrontar la situación crítica propia del paciente y las relaciones interpersonales (área social); es así que surgen problemas con el profesional médico y otros miembros del equipo de trabajo quienes manifiestan con situaciones estresantes por una mala comunicación entre el equipo de trabajo; afectando su actividad profesional que muchas veces pueden dar como resultado situaciones estresantes que la misma profesional puede pasar por desapercibido.

TABLA 2

FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE FISICO DE LAS PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN AREAS CRÍTICAS

THE NURSING STRESS SCALE	FACTOR AMBIENTE FISICO	
	Carga de Trabajo	
	N	%
(0) Nunca	-	-
(1) Alguna vez	32	71.1
(3) Frecuentemente	13	28.9
(4) Muy frecuentemente.	-	-
TOTAL	45	100.0

FUENTE: The Nursing Stress Scale (NSS)

En la presente tabla, considerando la calificación que indica la NSS, esta refiere a los estresores del ambiente físico, donde se puede apreciar que el ítem carga de trabajo muestra resultados en un 28.9% frecuentemente; y alguna vez 71.1%, a pesar de un alto porcentaje según la calificación de la escala NSS no es considerado estresor.

Cortaza L.⁴⁰ menciona: que el ambiente físico, la carga de trabajo es de 51.2%, y fue el factor que, desde la perspectiva de los enfermeros, el que más influye para generarles estrés en el área laboral. Aspecto de gran relevancia debido a que si esta situación permanece de forma constante puede provocar alteraciones en la adaptación laboral y personal de estos profesionales, generando probablemente altos niveles de ansiedad y sentimientos de incapacidad para sobrellevar la carga de trabajo, lo que representa un factor de riesgo de presentar patologías relacionadas con el desgaste profesional.

El ambiente físico, altera el curso normal de la labor del profesional de enfermería debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, los ruidos de equipos, entorno laboral iluminación orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar labores específicas de enfermería; la carga laboral es uno de los mayores problemas que afronta el profesional muchas veces la falta de personal para cubrir turnos en otros servicios, el no tener tiempo para poder realizar las tareas propiamente establecidas y realizar demasiadas tareas administrativas que debe realizar.³⁸

Enriquez y Cols.⁵⁶ en su investigación aplicando la escala de NSS reportaron la presencia del ambiente físico el mayor indicador de sobrecarga de trabajo.

López I.⁴⁶ el estudio realizado en Huánuco tuvo como objetivo determinar los factores estresores en el profesional de enfermería donde concluye que el ambiente físico es un estresor laboral elevado en los profesionales de enfermería.

Con respecto a los resultados encontrados y las referencias obtenidas en el presente estudio, se indica que son semejantes; los ambientes físicos del hospital III de Essalud Puno de las áreas críticas, en su mayoría son reducidos y algunos han sido adaptados por la demanda de los pacientes, las que no reúnen las condiciones y requisitos exigidos para un buen funcionamiento y desempeño profesional; siendo una infraestructura reducida en la actualidad y que en dichos ambientes el profesional de enfermería realiza sus labores en el cuidado del paciente con aplicación de procedimientos muchas veces inadecuados, poniendo en riesgo la integridad del paciente cuando hay dolor y sufrimiento de los mismos, desarrollado así la angustia, intranquilidad de su labor profesional, indicando además que en situaciones críticas frente a la atención del paciente pueden contribuir a generar mayor estrés.

TABLA 3

**FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE PSICOLOGICO DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERIA EN AREAS CRÍTICAS**

THE NURSING STRESS SCALE	FACTOR DEL AMBIENTE PSICOLOGICO							
	Muerte y sufrimiento		Preparación insuficiente		Falta de apoyo		Incertidumbre en el tratamiento	
	N	%	N	%	N	%	N	%
(0) Nunca	2	4.4	6	13.3	2	4.4	1	2.2
(1) Alguna vez	40	88.9	30	66.7	30	66.7	33	73.3
(2) Frecuentemente	3	6.7	8	17.8	13	28.9	11	24.4
(3) Muy Frecuentemente	-	-	1	2.2	-	-	-	-
TOTAL	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

FUENTE: The Nursing Stress Scale (NSS)

En la presente tabla, considerando la calificación que indica la NSS, con respecto a factores estresores del ambiente psicológico, podemos mostrar que este considera 4 aspectos, dentro de los cuales: el ítem falta de apoyo es de 28.9%, incertidumbre en el tratamiento 24.4%, preparación insuficiente 17.8% y muerte y sufrimiento 6.7% siendo frecuentemente factores presente en los profesionales de enfermería de áreas críticas; y muy frecuentemente es la preparación insuficiente con un 2.2.

Stora J y Barria M.²⁸ indican que los factores psicológicos se refieren a las características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar daño psicológico, ello está dado por la dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad entre otros.

Cortaza L.⁴⁰ los hallazgos que sitúan a estos profesionales como personas que realmente viven conflictos emocionales diarios, generados por el contacto que tienen con la muerte y el sufrimiento de las personas a las que proporcionan cuidado, que son profesionales sensibles y en muchas ocasiones son percibidos por los usuarios o familiares como personas poco sensitivas a estos procesos. En este mismo ambiente psicológico, la preparación insuficiente es de 17% y la falta de apoyo 17% se muestran como situaciones que también les generan estrés en nivel medio y alto.

Guerrero E.²³ refiere: en el ámbito de la psicología ha habido autores que han considerado al estrés como un estímulo, otros lo han considerado como respuesta e incluso otros como interacción entre el sujeto y el medio. Actualmente todos coinciden en que es un proceso amplio, complejo y dinámico y atribuyen al estrés los llamados trastornos psicofisiológicos o tradicionalmente llamados trastornos psicósomáticos. El estrés puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud...El vivir bajo situaciones estresantes se suele asociar a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para ésta.

Calcina Y.⁴⁹ en su estudio menciona que el personal de enfermería, de acuerdo con las características de su desempeño y la naturaleza de las acciones que debe ejecutar está expuesto a la influencia de factores que se constituyen en los principales causantes del estrés psicológico en el ámbito laboral. El profesional de enfermería es quien tiene una gran responsabilidad en cuanto al cuidado del ser humano, incluyendo su propia calidad de vida en todos los aspectos. El estrés de tipo psicológico en el ámbito laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido, la enfermera que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario puede llegar a alterar su equilibrio bio-psico-emocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante. El estrés de tipo psicológico en el ámbito laboral es uno de los problemas más frecuentes y puede afectar la salud física y mental de las personas. En tal sentido, la enfermera que tiene como ambiente laboral un centro hospitalario puede llegar a alterar su equilibrio bio-psico-emocional por ser este un lugar altamente estresante y/o agobiante.

Enríquez y cols.⁵⁶ En su investigación a través de “The Nursing Stress Scale”, reportaron que la presencia de estresores laborales en el personal de enfermería está

presente en el 52% de los cuales se identificaron como principales estresores los relacionados con el ambiente psicológico (sufrimiento y muerte del paciente).

Ceballos P.³⁹ en su trabajo que realizó en hospitales Chilenos concluyó: que las enfermeras/os de unidades críticas, perciben factores psicosociales inadecuados y sobrecarga mental de trabajo en varias de sus dimensiones.

Rosa M. Escriba V.¹⁴ refieren que los principales estresores identificados en el personal de enfermería que trabajan en un hospital son: el estar en continuo contacto con el sufrimiento y la muerte del paciente, la sobrecarga de trabajo, los problemas de interrelación con el resto del equipo de enfermería, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo.

Garza H, Meléndez C.⁴³ los datos se obtuvieron con la Nursing Stress Scale, iniciando: Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería. Los agentes estresores que condicionaron estrés fueron los concernientes a pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal, ver sufrir a un paciente, realizar tareas que no son de enfermería y que el médico no esté presente en alguna situación de urgencia, en conclusión la muerte y el sufrimiento y la sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés en el personal de enfermería, condicionando un estrés moderado.

López I.⁴⁶ señala en su trabajo e investigación que el 57,3% indican que en su trabajo el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado.

Sabado J, Fernandez L.²¹ La Muerte y sufrimiento: son fenómenos naturales, inherente a la condición humana, que comparte aspectos biológicos, sociales, culturales, así como psicológico emocionales, acontecimientos que mayor impacto emocional generan, tanto en la propia persona, como en contactos directos quienes lo atiendes. En la práctica del profesional de enfermería, es un evento único y muy difícil de afrontar para el profesional. El profesional de enfermería tiene, dentro de sus funciones, la de ayudar a los seres humanos a enfrentar este paso de transición de la vida a la muerte, tanto de los que padecen una enfermedad como de los seres queridos que lo rodean. ..pero los enfermeros son quienes tienen una participación más directa, ya que son quienes

satisfacen las necesidades inmediatas de estos pacientes, en general se suele mostrar satisfecho con la atención a los pacientes, que es la parte esencial de la profesión. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, salud y el cuidado de otras personas, junto con el trabajo diario con los pacientes son factores determinantes de la presencia de estrés y sus consecuencias.

La falta de apoyo, constituye un problema en las áreas críticas muchas situaciones con el paciente delicado hacen posible generar estrés, especialmente cuando no se cuenta con el apoyo de otros profesionales para la toma de decisiones en momentos oportunos, la falta de material que no es importante pero constituye en éstas áreas un medio para solucionar problemas que requiere el paciente. La Incertidumbre respecto al tratamiento: los avances científicos y técnicos de las últimas décadas en el campo sanitario han ayudado a aumentar la supervivencia de muchos enfermos mejorando su calidad de vida. En el ámbito hospitalario, este escenario especializado ha influenciado de manera clara la atención de los pacientes, planteándose nuevas perspectivas clínicas y evidenciándose la creciente complejidad del abordaje terapéutico y la toma de decisiones por parte de la profesional de enfermería. En ocasiones es difícil prever el grado de beneficio que puede soportar la terapéutica de la medicina cuando no hay expectativas razonables de mejora del estado de salud, prolongando la vida en situaciones con un pronóstico desfavorable y el o gran deterioro de la calidad de vida de la profesional de enfermería.

Los resultados obtenidos podemos manifestar que los estudios encontrados son mayormente del estrés psicológico; el profesional de enfermería es la persona que dentro del equipo de salud desmejora su salud mental por circunstancias que se presentan en cualquier momento en su labor cotidiana cuidando a los pacientes críticos que se encuentran bajo su responsabilidad, lo que hace suponer que a pesar del tiempo este factor continúa siendo un estresor permanente en el desenvolvimiento profesional de enfermería, no solo en áreas críticas sino también en áreas no críticas, percibiendo que éstos factores psicológicos muestran un predominio íntimamente relacionada con las actividades que desempeña el profesional de enfermería muchas veces inagotablemente cansadas a pesar de soportar actividades inesperadas por la condición de los pacientes que mantienen diversos diagnósticos y situaciones donde la presión que ejerce estas actividades en el profesional especialmente en la toma de decisiones al

tener que afrontar situaciones críticas en el rol que ella desempeña; siendo primordial por la actitud que al hacer frente en situaciones críticas para el paciente.

TABLA 4

**FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE SOCIAL DE LAS PROFESIONALES
DE ENFERMERIA EN AREAS CRÍTICAS**

THE NURSING STRESS SCALE	FACTOR DEL AMBIENTE SOCIAL			
	Problemas con el médico		Problemas con otros miembros	
	N	%	N	%
(0) Nunca	2	4.4	4	8.9
(1) Alguna vez	29	64.4	33	73.3
(3) Frecuentemente	13	28.9	8	17.8
(4) Muy frecuentemente.	1	2.2	-	-
TOTAL	45	100.0	45	100.0

FUENTE: The Nursing Stress Scale (NSS)

En la presente tabla, según la calificación que indica la NSS, considera que en el estresor del ambiente social tiene dos ítems: y se presenta frecuentemente, el problemas con el médico es de 28.8 % y 17.8 % con otros miembros. Y muy frecuentemente el 2.2 % es con el médico especialmente en UCI-UCIN, emergencias.

Stora J y Barria.²⁰ indican: los problemas dependen y son inherentes de una Institución donde se realiza actividad profesional donde se considera la crítica de otras personas como médicos, superiores, familia de los pacientes y el paciente mismo. Así mismo la falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio al compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes, ausencia del profesional médico en situaciones de urgencia como tomar decisiones que afectan al paciente.

Rosa M. Escriba V.¹⁴ refieren que los principales estresores identificados son los problemas de interrelación con el resto del equipo de enfermería, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo.

Garza H, Meléndez C.⁴³ su estudio realizado en México, los resultados aplicando la NSS fueron: de acuerdo al factor ambiente social es tomar decisiones cuando el médico no está presente en alguna situación de urgencia, condiciona a generar estrés moderado.

Cortaza L.⁴⁰ su estudio concluye: con respecto al ambiente social, se sabe que es en él, donde se producen una gran mayoría de situaciones que pueden generar estrés en los individuos, ya que los resultados muestran que el conflicto con los médicos es percibido en nivel bajo por la mayoría de los participantes, y el conflicto con las enfermeras respectivamente en su estudio.

Mingote A. y colb.³⁷ Indican, que la comunicación con el resto de personas es complicada a menudo difícil de lograr en forma eficaz; y las relaciones interpersonales se deterioran como consecuencia del excesivo trabajo.

Con respecto a los resultados encontrados se puede evidenciar que es un factor muy importante y que se encuentra presente dentro de la toma de decisiones en el profesional de enfermería la que tiene que afrontar muchas veces en ausencia del médico y otros miembros; dentro de ello se puede afirmar que el profesional médico en ocasiones no se encuentra en sus puestos de trabajo lo que genera mayor responsabilidad del profesional de enfermería por la toma de decisiones que no están bajo su responsabilidad, siendo en ocasiones dificultosas poniendo en riesgo la recuperación de la salud del paciente; además son otras profesionales de enfermería las que más problema ocasionan cuando la responsabilidad es mayor quizá por el desconocimiento y la responsabilidad que se tiene que afrontar con respecto al paciente lo que puede tener múltiples aspectos de relaciones interpersonales alteradas por situaciones críticas que maneja, sin embargo se prioriza la fricción laboral que puedan tener justamente por el manejo asistencial con pacientes críticos.

TABLA 5
FACTORES ESTRESORES DE LAS PROFESIONALES QUE LABORAN EN AREAS CRITICAS DEL HOSPITAL III ESSALUD 2015.

AREAS CRITICAS / FACTORES	UCI-UCIN			EMERGENCIA			CENTRO QUIRURGICO			NEONATOLOGÍA														
	nunca (0)		alguna vez (1)		frecuente (2)		nunca (0)		alguna vez (1)		frecuente (2)		nunca (0)		alguna vez (1)		frecuente (2)							
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%						
AMBIENTE FISICO	0	0	7	63.6	4	36.4	0	0	8	72.7	3	27.3	0	0	10	76.9	3	23.1	0	0	7	70	3	30
AMBIENTE PSICOLOGICO	0	0	9	81.8	2	18.2	0	0	9	81.8	2	18.2	1	7.7	11	84.6	1	7.7	0	0	7	70	3	30
AMBIENTE SOCIAL	1	9.1	8	72.7	2	18.2	0	0	9	81.8	2	18.2	0	0	13	100	0	0	0	0	7	70	3	30

FUENTE: The Nursing Stress Scale (NSS)

Según la NSS, la calificación que se da (0) y (1) no significa alteración; mientras la calificación (2) y (3) si es considerado alteración; la presente tabla muestra los factores estresores de las profesionales de enfermería en las diferentes áreas críticas; y se puede observar de manera general que en las áreas críticas del hospital III de Essalud los estresores presentes frecuentemente son en las áreas de: UCI-UCIN, en el ambiente físico con un 36.4%, los ambientes psicológico y social con el 18.2%; en Emergencias el ambiente físico es 27.3%, los ambientes psicológico y social el 18.2% respectivamente; en Centro Quirúrgico el ambiente físico, 23.1% y el ambiente psicológico 7.7%; y en Neonatología los tres ambientes físico, psicológico y social se presenta en un 30% respectivamente como estresores de las profesionales de enfermería.

Valle C.⁵³ en su estudio en Centro quirúrgico de dos hospitales investigados, los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del HBT y el 51% del HRDT presentaron un nivel medio de estrés laboral en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó nivel bajo de estrés laboral.

Pantoja M.⁵⁵ menciona que la profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima, reportó que 88% presenta nivel de estrés medio, el 6% nivel bajo y el otro 6% restante un nivel de estrés alto, concluyendo que es medio el nivel de estrés que experimentan las enfermeras de centro quirúrgico.

Quispe M.⁵⁰ en su investigación llega a conclusiones que: “la tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Están en atender y observar el nivel emocional y cognitivo más que físico en las profesionales de enfermería.

Cortaza L. y Francisco M.⁴⁰ refiere en sus resultados obtenidos que: el aspecto más afectado fue el ambiente físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés 48,8%, seguido de la muerte y el sufrimiento 29,3%; así como la incertidumbre en el tratamiento 29,3%.

Domingo M.⁴⁴ en las áreas críticas que tomo como estudio mostraron en sus resultados que la carga de trabajo es el estresor que más afecta al personal de enfermería 50%, seguido de la muerte y el sufrimiento 30% así como la incertidumbre en el tratamiento 30%.

López I.⁴⁶ en sus conclusiones manifiesta que el ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de enfermería.

El profesional que labora en las áreas críticas, es un profesional especialista que posee calificaciones complementarias a la del profesional de cuidados generales que desarrolla un modelo de atención sistémica, integral especializado sobre la base de estándares de enfermería validadas por el desarrollo e implementación fundada en el método científico y proceso de enfermería.³⁴ Las áreas críticas son áreas donde el personal labora de forma continua y que durante el turno programado pueden desarrollarse eventos que alteran los estados emocionales, los que generalmente en situaciones inesperadas no programadas podrían ser la causa de la presencia de los estresores en los distintos escenarios.

En la unidad de cuidados intensivos, el estrés ha constituido un factor de riesgo en la calidad de vida de los profesionales y trabajadores; es un servicio donde se encuentran pacientes que necesitan de cuidados directos e intensivos, de vigilancia continua ya que su estado puede determinarse a evolucionar favorablemente o la muerte; son espacios naturalmente movilizados de emociones, sentimientos que frecuentemente se expresan de forma muy intensa. Sin embargo no es solo el estado de los pacientes lo que conlleva al estrés de la enfermera en la UCI, también están, la convivencia con otros profesionales, los problemas relacionados con recursos humanos y materiales, la alta tecnología encontrada en este sector más allá del propio ambiente puede favorecer el estrés psicológico en estos profesionales.³⁰

Las Unidades críticas de todo hospital, son servicios al cual ingresan pacientes de todo grupo etario cuya situación de salud está comprometida en diversos niveles de atención, que muchas veces su vida está en peligro; en estas unidades el trabajo de los profesionales de enfermería por ser el personal más próximo al paciente y sus familias, y cuya permanencia es de 24 horas del día, exigiendo de ellos la tarea de resolver problemas inesperados para los cuales se encuentran preparados durante su formación tanto en pre grado y más aún cuando han cursado una preparación especializada en el área requiere tomar determinaciones inesperadas en momentos oportunos. La convivencia permanente en un ambiente de alta emotividad, las exigencias que genera el cuidado de estos pacientes de servicios críticos, la carga laboral, falta de personal de

enfermería en el servicio, insuficiencia de material biomédico para realizar sus actividades asistenciales, falta de medicinas por paciente, la infraestructura del lugar de trabajo, las reuniones y obligaciones propio de la función que desempeñan, la situación intrafamiliar propio de cada enfermero, y otras problemáticas de tipo personal, hacen que el profesional de enfermería sea un grupo de alto riesgo a desarrollar estrés.

Analizando los resultados en la presente investigación respecto a la comparación que se puede considerar en las áreas críticas estudiadas se revela que el factor estresor común en todas las áreas es el ambiente psicológico que siempre está presente el estrés siendo alto en centro quirúrgico, la UCI-UCIN, emergencia y neonatología; seguido del ambiente social: presente primero en neonatología, emergencia y UCI-UCIN, en el ambiente físico el factor estresor se presenta mayormente es en la UCI-UCIN, neonatología, emergencia y centro quirúrgico frecuentemente; en tal sentido, el hospital constituye uno de los entornos laborales más estresantes a la profesión de enfermería y es considerada una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas; sobre todo cuando se encuentran laborando en ambientes inadecuados como es la infraestructura, incluyendo a los factores ambientales, psicológicos que son los más comunes y sociales, las relaciones interpersonales que frecuentemente dañan una relación profesional con médicos que en ocasiones existe ausentismo al momento de tomar decisiones que afectan la vida del paciente; y otras con otros miembros del equipo de trabajo de un servicio. Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita conservar un gran control mental y emocional de mayor rigor, ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones, donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico reservado y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor por lo que es indispensable que se establezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral especialmente en profesionales con un tiempo de servicio corto y/o con años de servicio mayores a los 20 años los que realmente son críticos por diversas situaciones que mayormente son personales.

CONCLUSIONES

- Los factores estresores presentes en las profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas son: el ambiente físico, psicológico y social.
- En el ambiente físico, la carga de trabajo es el estresor que frecuentemente siempre está presente.
- En el ambiente psicológico, la falta de apoyo, incertidumbre en el tratamiento, preparación insuficiente, muerte y sufrimiento están presentes frecuentemente como factor estresor.
- En el ambiente social, los problemas con los médicos, es un factor estresor que se presenta frecuentemente.
- Comparando las áreas críticas investigadas, los factores estresores están frecuentemente en: UCI-UCIN, neonatología, emergencias y centro quirúrgico, respectivamente afectados mayormente en el ambiente físico, psicológico y social.

RECOMENDACIONES

A LA INSTITUCIÓN DE ESSALUD:

- El Programa de CEPRIT, quien se ocupa de la salud de los servidores debe tener mayor participación con los profesionales de la salud del hospital III de Essalud, evaluando periódicamente aspectos emocionales en especial del profesional de enfermería, con estrategias que ayuden a disminuir el estrés.
- Mediante los programas bajo su competencia apliquen periódicamente estrategias: como la preparación de protocolos, guías que logren mejorar las condiciones salud psicológica del profesional de enfermería.
- Sugerir a la jefatura de enfermería la rotación temporal de las profesionales de enfermería de áreas críticas a otros servicios para disminuir situaciones generadores de estrés.

A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA:

- Realizar estudios en Salud pública ligadas a estos aspectos en otras instituciones y con otros grupos profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cano V. Naturaleza del estrés. Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés. 2002.
2. OMS. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. Stvroula, L. Griffiths, A. Cox Tom. www.who.int. Revisión el 30 de marzo 2015.
3. Barroni J. Factores o causas que generan posible Fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una Institución Educativa. Universidad Nacional de Rio Cuarto. 2004. Revista Kacros.V:13. Revisado abril 2015.
4. Selye. H. www.quantmsalud.com revisado marzo 2015.
5. Lazarus R, Folkman S. Estrés y Procesos cognitivos. Edi. Martínez Roca. Barcelona- España. 1989.
6. Vera M. La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los Moldes cognitivos. departamento de psicología. 2004-2005. www.moldesmentales.com.
7. OTI. Salud mental en el trabajo. N° 37-12-2002. www.ilo.org.
8. INFO. Estrés laboral. experto Psicología. www.estreslaboral.inf. Revisado abril del 2015.
9. Dávalos P.H. Nivel de estrés en la enfermera del Hospital Nacional de emergencias Casimiro Ulloa. Lima 2004. Tesis.
10. Sabado J, Fernandez L. Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. artículo. Cit. Pag. 8.2004
11. Peiró J, Salvador A. Desencadenantes del Estrés Laboral 1ª. ed. Edit. UDEMA S. A. España.1992.
12. Mingote JC, Pérez S. Estrés en la Enfermera- El cuidado del cuidador. ed. Díaz de Santos S.A. Madrid – España 2003. Pag. 31.

13. American Psychological Association. Los distintos tipos de estrés. www.apa.org. Revisado abril 2015.
14. Mas R, Escriba V, Cárdenas M. Estrés laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario un estudio cualitativo. [on line] 2000 citado el 27 de setiembre del 2017. pp. 159-167.
15. Melgosa J. Sin Estrés. 1ª. ed. Edit. SAFELIZ, S.L. España. 1999
16. Santos J. A. Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional - Acción Consultores. San Salvador 2004
17. OMS. Temas de salud. Factores de riesgo. www.who.int. Revisado agosto del 2014.
18. Guillen C. Baza, G. Navas, M. Estrés laboral en Psicología del trabajo para relaciones laborales. ed. Mograco-Hill interamericana. España 2000. Cap.17
19. Lazarus RS y Folkman, S. estrés y procesos cognitivos. Ed. Martínez Roca. Barcelona 1989.
20. Stora JB. El estrés. 1ra ed. Edit. publicaciones cruz O, SA; México: 2000. pg.10
21. Sabado J, Fernández L. Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. 2004 artículo. Pag. 8.
22. Del Hoyo M. Estrés laboral, edit. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Edit. Torrelaguna Madrid. 2004. Pag. 8
23. Guerrero E. Estrés y factores Psicológicos. <http://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/2764/184> 8. 1997. Vol 13. Pg 53-67.
24. Cammany R, Altarriba F. El Estrés. http://prevencionlaboral.org/pdf/NTP/ntp_318.pdf. España. 1989. Pg. 2.
25. Stora JB. ¿Que se acerca al estrés? 1º Ed. México DF: Publicaciones Cruz. 1991 p. 3-37.
26. Cortaza L. Mauricio, D. Torres F. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>. revisado el 10-10-2017.

27. Mas P, Escriva V. Validación de la escala de estresores laborales en personal de Enfermería: "The Nursing Stress Scale". [Online] Rev. Esp. salud pública. 2000 Noviembre- Diciembre; III (13). [citado el 23 de octubre del 2017]. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v72n6/castellana.pdf>.
28. <https://sites.google.com/a/uabc.edu.mx/estres-la-enfermedad-del-siglo-xxi/factores-estresores>. Revisado junio 2017.
29. MINSA. Habilidades para la promoción de la salud mental y prevención del estrés. Módulo de capacitación. HNHD/ HN.2000
30. Núñez R. memorias del VI simposio: actualizaciones en enfermería, Fundación Santa Fe de Bogotá: 2000.
31. Jeammet P. Manual de Psicología Médica. Ed. Masson. Barcelona. 1999
32. Iyer P. Proceso y Diagnóstico de Enfermería. Ed. Mc Graw- Hill Interamericana. Madrid 1 998
33. Fernández LMT. De la teoría a la Práctica el pensamiento de V. Henderson en el siglo XXI. 2da. Ed. Barcelona 2003.
34. Sánchez R.P. Manual de Gestión de cuidados enfermeros en áreas críticas. ICIP. Implicación emocional en la práctica de los cuidados. <http://es.calameo.com/read/>. 2013. Vol. 7 y 8.
35. Marrero, M, Grau, J. Síndrome de Burnout en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos neonatales, Revista psicología y salud, 2005; 15 (1) 26-28
36. López F. y Ferraz E. Estrés de las enfermeras de la UCI en Brasil. Revista Enferm. Glob 2011; 10 (22): 1 – 9.
37. Mingote J, y cols. Estrés en la Enfermería El cuidado del cuidador. edit. Díaz Santos S.A. Madrid 2013. Libro electrónico ediciones@editdiazde santos.com. Pag. 35.
38. Muñoz M y Atance, C. La versión castellana de la escala «The Nursing Stress Scale». Proceso de adaptación transcultural, proceso de traducción al castellano

de la versión original en inglés de la escala NSS. Rev Esp Salud Pública. Pg. 529-538. España 1998.

39. Ceballos P, Factores psicosociales y carga mental de trabajo: Una realidad percibida por enfermeros en unidades críticas. Rev. Latino-Am. [Internet]. 2015 Noviembre - Diciembre [citado 20 de marzo del 2016]; XXIII (2). Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf.
40. Cortaza L, Francisco M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz México. Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería. [Internet]. citado 22 de Febrero del 2016; IV disponible: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>. 2014.
41. Costa VM, de Sousa, A. Revista Latino Americana de enfermagen factores generadores de estrés en Enfermería en las Unidades de terapia Intensiva. Brasil. 2011, Vol.19. N° 4.
42. Castillo I, Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Revista científica salud uninorte. Vol. 30 N° 1. Colombia 2014.
43. Garza R, Meléndez C. Nivel de estrés en Enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. [Online]; Desarrollo Cientif Enferm; 2011 Enero - Febrero; XIX (1). [citado 13 de febrero del 2017]. Disponible en: <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>. Cit. Pag. 15
44. Domingo M. Estresores laborales en Enfermería. [Online]. Tesis de grado. Veracruz: Universidad Veracruzana; 2009. [citado el 23 de enero 2017]. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30084/1/MauricioDFranciscoTorres>.
45. López F. y Ferraz, E. Estrés de las enfermeras de la UCI. Revista Enferm. Glob: Brasil 2011; N° 10 (22): Pag.1 – 9.
46. López I. Estresores laborales en el profesional de Enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2016. [Online] Tesis de grado. Huánuco: Universidad de Huánuco [citado el 22 de marzo del 2017]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/208>.

47. Laguna J. nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Peru.2014. tesis.
48. Macedo B. “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”. Página 35 de su Tesis: “Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014. Página 68 de su Tesis:
49. Calsina, Y. Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital III Salcedo. Segunda Especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2011. Tesis.
50. Quispe M. Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del HMNB-Puno 2002. Tesis.
51. Morales L. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en áreas críticas del Instituto Nacional de salud del Niño. Tesis. Lima 2006.
52. Coronado L. factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeras de los servicios de áreas críticas y medicina. Tesis. Lima 2006.
53. Valle C.R Niveles de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico del Hospital Nivel III. Tesis. Trujillo 2014.
54. Ávila Y. factores de estrés que perciben las enfermeras que laboran en el centro quirúrgico del hospital III José Cayetano Heredia. Tesis. Essalud. Piura 2009.
55. Pantoja M. nivel de estrés en el profesional de enfermería de Centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis. Lima.2010.
56. Enríquez C. y colb. Estresores laborales en personal de enfermería identificados mediante una escala de adaptación. Revista Desarrollo Científico en Enfermería 2009; 17 (03): 110- 112.
57. OMS. Organización Mundial de Salud
<https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/> visitado 10 de noviembre.2017.

58. Juárez-García, A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. Salud pública mexicana (on line).2007. revisado el 9 de setiembre del 2013.
59. Tomás-Sabado J, Fernández D. Estrés laboral en los profesionales de enfermería. metas de enfermería (on line) 2007.
60. Heluy de Castro C. y otros. Humanización de la atención de enfermería en el quirófano. España. 2 004. Pp. 5. <http://www.index-f.com/index>.
61. Menzani G, Ferraz BE. Determinación de los factores de estrés de los enfermeros que actúan en una unidad de internación. Enfermería Global. [On line]. 2005 [citado 3 julio 2009]; 7: pp 1-9.
62. Martinez-Lopez C, Lopez-Solache G. Características del síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. Medigraphic [on line]. 2005 [citado 16 Septiembre 2009]; 7(1):pp.6-9
63. Menor-Segura, M. Díaz, R. Fernández, L. cuidados de salud (en línea) 2015. (fecha de acceso 24 de noviembre 2017) 2(1):137-147. Disponible <file:///C:/Users/Julia/Downloads/1119-289-2395-1-10-20171030.pdf>.
64. Rowshan A. El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu vida. España. 2013.
65. Montejano L. y Colb. La experiencia como protección del estrés en los profesionales de enfermería. Educare 21 [on line]. 2008 [citado 27 Agosto 2017]; 50:pp. 1-7.



ANEXOS

Anexo 1.**INSTRUMENTO****Introducción**

Sr. (a) (ta) enfermera, el presente instrumento, ha sido elaborado para recolectar información de un trabajo de investigación titulado “Factores estresores en el profesional de enfermería que laboran en las Áreas Críticas del Hospital III de Essalud Puno”. Con el propósito de que con estos resultados, la institución elabore estrategias que contribuyan a la reducción de los factores estresores que ocasiona estrés en el trabajo a quienes se encargan del cuidado de pacientes y así poder elevar la calidad de atención de enfermería en un área de alta complejidad.

I. Datos Generales

1. Estado civil:.....
2. Tiempo de servicio:años
3. Área de trabajo:
 - UCI - UCIN ()
 - Emergencia ()
 - Centro Quirúrgico ()
 - Neonatología ()

II.- a continuación se le presenta la escala de Nurses Stress para que responda según crea por conveniente, teniendo los siguientes criterios:

0 Puntos	Nunca	(N)
1 Puntos	A veces	(AV)
2 Puntos	Frecuentemente	(F)
3 Puntos	Muy frecuentemente	(MF)

ESCALA DE NURSES STRESS.

ITEMS	0 N	1 AV	2 F	3 MF
1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2.- recibir críticas de un médico				
3.- realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4.- sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5.- Problemas con un supervisor (jefatura de servicio)				
6.- escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7.- No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y /o auxiliares de enfermería del servicio sobre problema en el servicio.				
8.- la muerte de un paciente				
9.- problemas con uno o varios médicos.				
10.- miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11.- No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12.- muerte de un paciente con quién has llegado a tener una relación estrecha.				
13.- el médico no ésta presente cuando un paciente se está muriendo.				
14.- estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
15.- sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente e la familia del paciente.				
16.- No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos				
17.- recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18.- No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
19.- tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20.- pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal				
21.- ver a un paciente sufrir.				
22.- dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de				

otros servicios.				
23.- sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
24.- Recibir críticas de un supervisor.				
25.- Personal y turno imprevisible				
26.- El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27.- realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (tareas administrativas)				
28.- No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
29.- Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio				
30.- No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31.- el médico no está presente en una urgencia médica.				
32.- No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33.- no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34.- Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

ANEXO N° 2 CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado “Factores estresores en el profesional de enfermería que laboran en las áreas críticas del hospital III de Essalud Puno”. Habiendo sido informada del propósito del mismo, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además que este estudio se utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

FIRMA

DNI.....

Fecha:.....

**Anexo 3. ESTADO CIVIL DE LAS PROFESIONALES QUE LABORAN EN
ÁREAS CRITICAS DEL HOSPITAL III DE ESSALUD PUNO 2015.**

CASADA (29)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca			1	3.4		
Alguna vez	20	69.0	22	75.9	24	82.8
Frecuentemente	9	31.0	6	20.7	5	17.2
Muy frecuentemente						
Total	29	100.0	29	100.0	29	100.0

SOLTERA (13)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Alguna vez	9	69.2	11	84.6	10	76.9
Frecuentemente	4	30.8	2	15.4	2	15.4
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0	0
Total	13	100.0	13	100.0	13	100.0

DIVORCIADA(3)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Alguna vez	3	100.0	3	100.0	3	100.0
Frecuentemente	0	0	0	0	0	0
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0	0
Total	3	100.0	3	100.0	3	100.0

**TIEMPO DE SERVICIO DE LAS PROFESIONALES QUE LABORAN EN
ÁREAS CRITICAS DEL HOSPITAL III DE ESSALUD PUNO 2015.**

AÑOS DE SERVICIO DE 2 A 5 AÑOS (3)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca						
Alguna vez	1	33.3	3	100.0	3	100.0
Frecuentemente	2	66.7	0	0	0	0
Muy frecuentemente						
Total	3	100.0	3	100.0	3	100.0

AÑOS DE SERVICIO DE 6 A 10 AÑOS (13)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca			1	7.7	1	7.7
Alguna vez	11	84.6	10	76.9	10	76.9
Frecuentemente	2	15.4	2	15.4	2	15.4
Muy frecuentemente						
Total	13	100.0	13	100.0	13	100.0

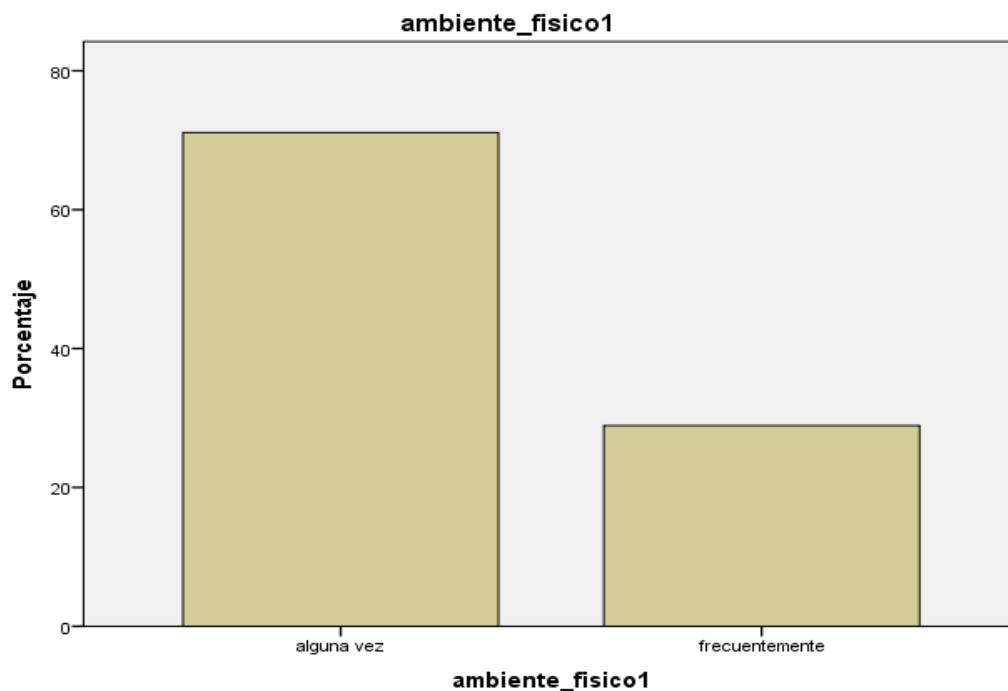
AÑOS DE SERVICIO DE 11 A 15 AÑOS (13)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Alguna vez	8	61.5	10	76.9	9	69.2
Frecuentemente	5	38.5	3	23.1	4	30.8
Muy frecuentemente						
Total	13	100.0	13	100.0	13	100.0

AÑOS DE SERVICIO DE 16 A 20 AÑOS (14)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Alguna vez	12	85.7	12	85.7	13	92.9
Frecuentemente	2	14.3	2	14.3	1	7.1
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0	0
Total	14	100.0	14	100.0	14	100.0

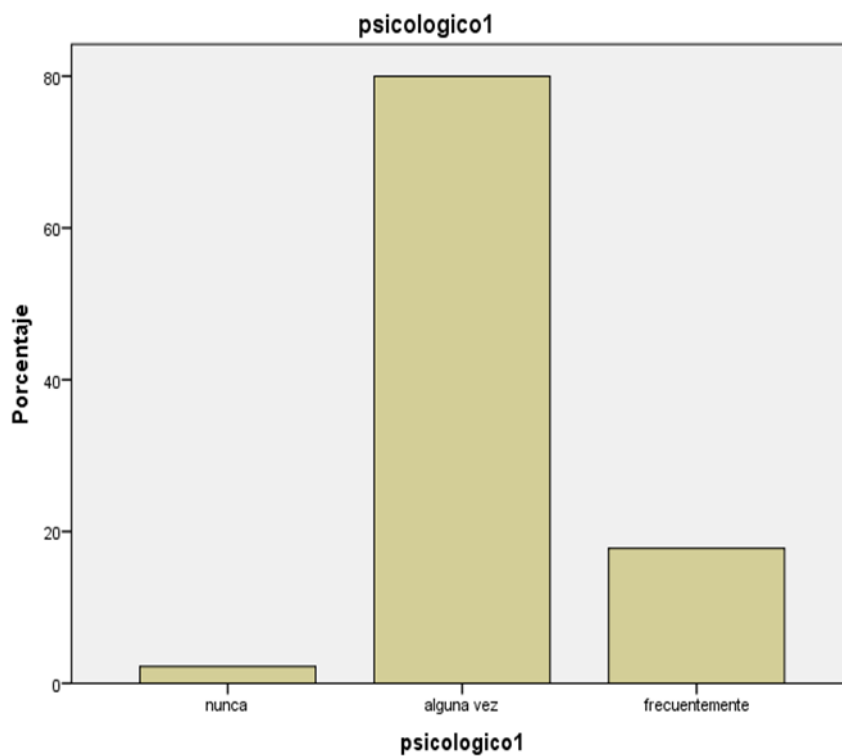
AÑOS DE SERVICIO DE 21 A 25 AÑOS (1)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Alguna vez	0	0	0	0	0	0
Frecuentemente	1	100.0	1	100.0	1	100.0
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0	0
Total	1	100.0	1	100.0	1	100.0

AÑOS DE SERVICIO DE 20 a 30 AÑOS (1)	AMBIENTE FISICO		AMBIENTE PSICOLOGICO		AMBIENTE SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0	0	0	0	0
Alguna vez	0	0	1	100.0	0	0
Frecuentemente	1	100.0	0	0	0	0
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0	0
Total	1	100.0	1	100.0	1	100.0

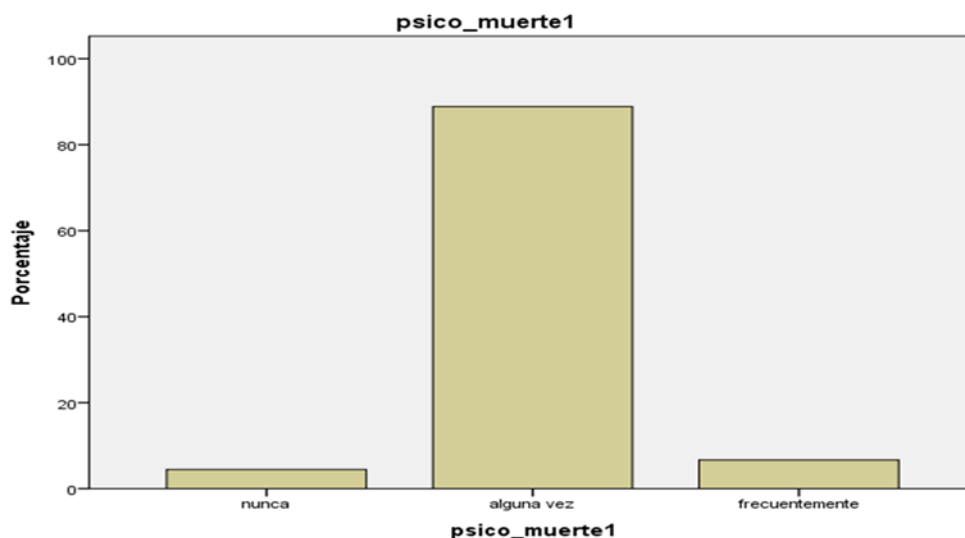
Anexo 4. FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE FISICO DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN AREAS CRÍTICAS.



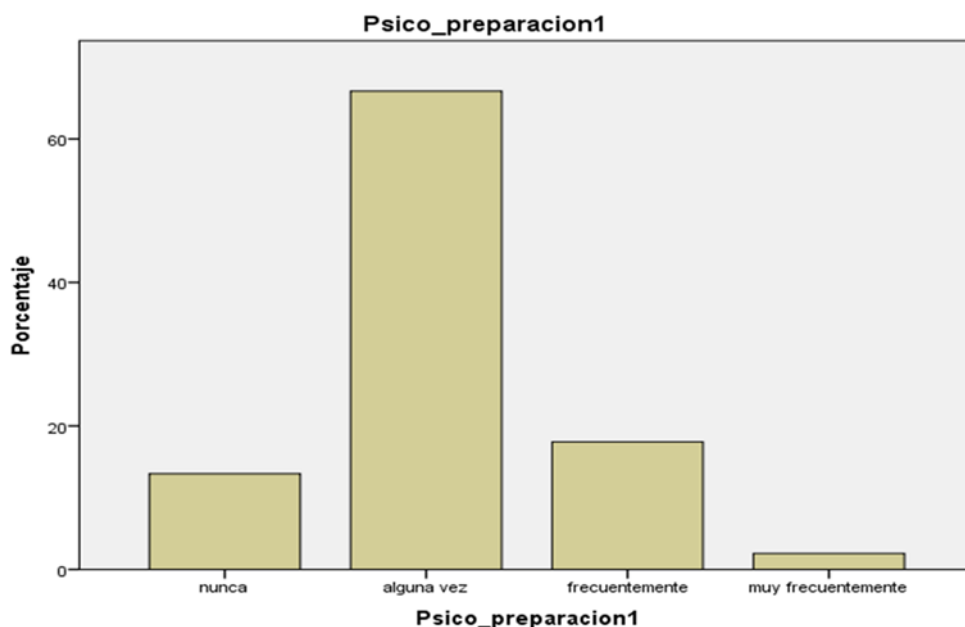
FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE PSICOLOGICO DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN AREAS CRÍTICAS.



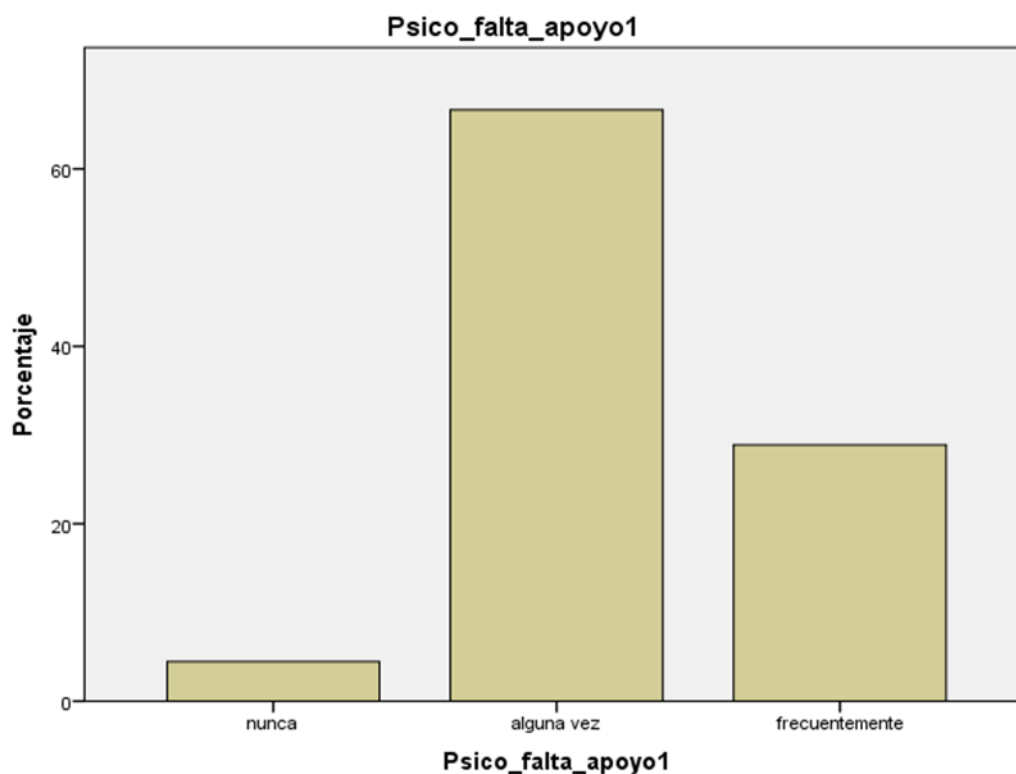
FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE PSICOLOGICO EN MUERTE Y SUFRIMIENTO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN AREAS CRÍTICAS



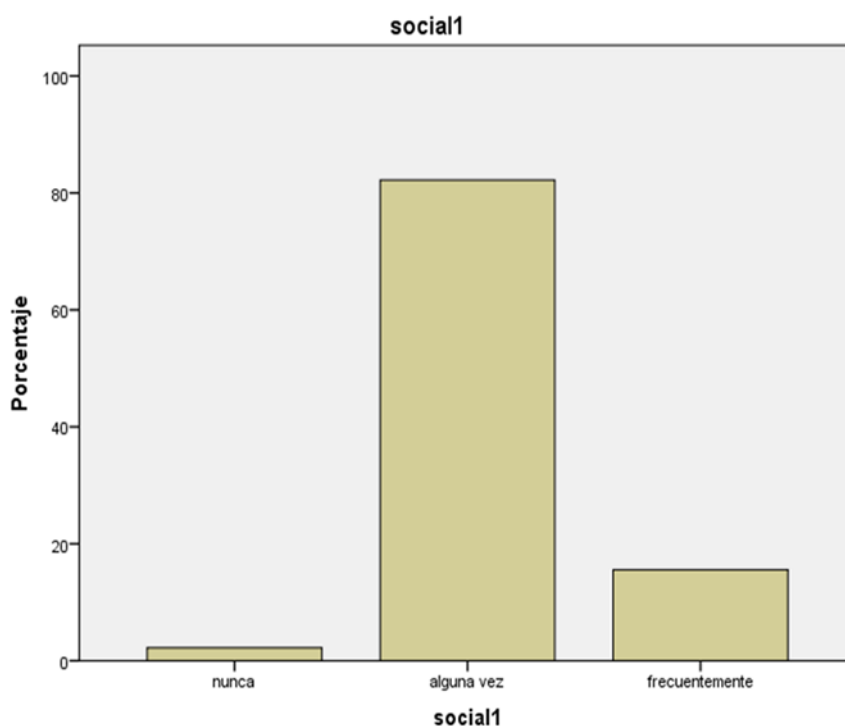
FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE PSICOLOGICO EN PREPARACION INSUFICIENTE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN AREAS CRÍTICAS.



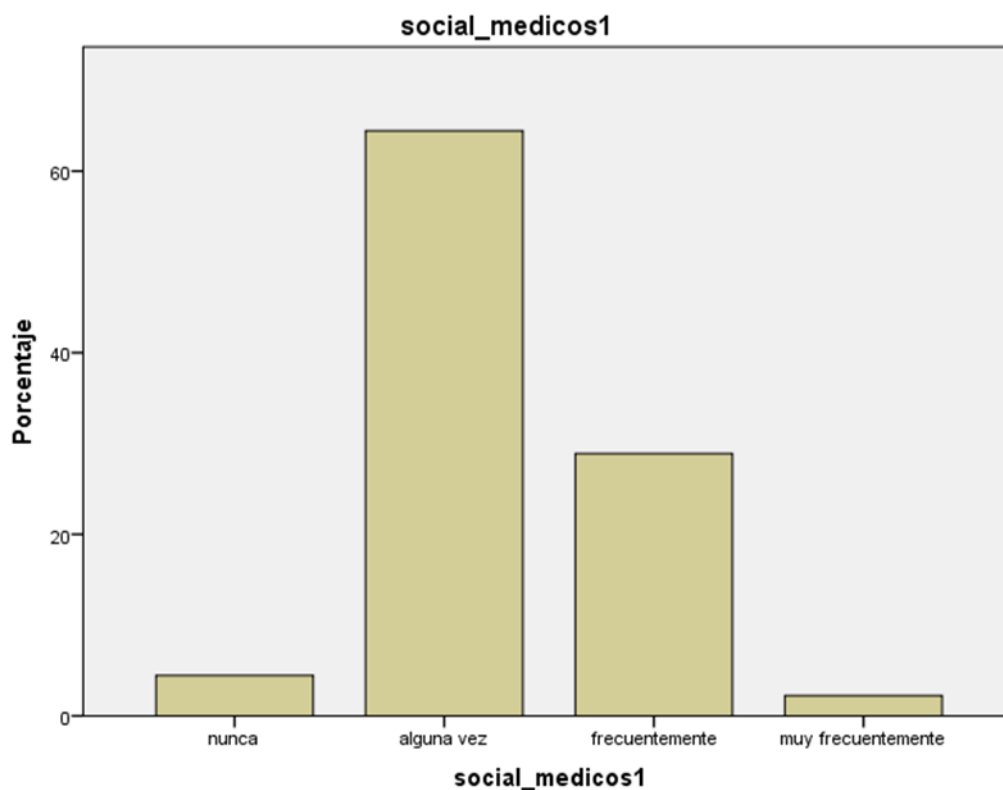
FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE PSICOLOGICO EN FALTA DE APOYO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN AREAS CRÍTICAS.



FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE SOCIAL DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN AREAS CRÍTICAS.



FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE SOCIAL EN PROBLEMAS CON LOS MÉDICOS DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN AREAS CRÍTICAS.



FACTOR ESTRESOR DEL AMBIENTE SOCIAL EN PROBLEMAS CON OTROS MIEMBROS DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN AREAS CRÍTICAS.

