

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Sección de Segunda Especialidad

**NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL III SALCEDO - PUNO - 2011**

TESIS

Presentada por:

LIC. ENF. YRMA RÉNIDA CALSINA DÍAZ

Para Optar el Título de Segunda Especialidad en

Enfermería en Centro Quirúrgico

Tacna – Perú

2012

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Sección de Segunda Especialidad

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL III SALCEDO — PUNO — 2011

TESIS

Presentada por:

LIC. ENF. YRMA RÉNIDA CALSINA DÍAZ


Para Optar el Título de Segunda Especialidad en

Enfermería en Centro Quirúrgico

Aprobado por; _____ ante el siguiente jurado:



Mgr. Elena Cachicatari Vargas
Presidenta



Mgr. Carla Mori Fuentes
Miembro del Jurado

Lic. Esp. María Maquera Calle
Miembro del Jurado

Mgr. María Porras Roque
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el que nos ilumina cada día y por haberme dado la oportunidad de lograr este gran reto en mi vida.

A la Mgr. María Porras por su asesoramiento y apoyo para la realización y culminación del presente trabajo.

Agradezco la entera disposición de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital III Salcedo por su colaboración y paciencia.

INDICE

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCION

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción del problema.....	01
2. Fundamentación y Formulación del problema.....	03
3. Objetivos.....	06
4. Justificación.....	07
5. Formulación de hipótesis.....	09
6. Identificación y clasificación de las variables.....	09

CAPITULO II: MARCO TEORICO

1. Antecedentes del Estudio	10
2. Bases teóricas.....	14

CAPITULO III: MATERIAL Y METODO

1. Operacionalización de variables.....	41
2. Nivel, tipo de investigación, método.....	43
3. Descripción del área de estudio.....	43

4. Población.....	44
5. Técnica e instrumento.....	45
6. Procedimiento de recolección de datos.....	45

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

A. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos...	47
B. Discusión.....	66

CONCLUSIONES.....	70
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	71
-----------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN

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

Es por ello que el presente trabajo “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico Del Hospital III Salcedo — Puno – 2011”, tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. 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 16 enfermeras asistenciales que laboran en esta área. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach.

Los resultados y las 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.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, Dimensiones del nivel de estrés Elaboral, Servicios de áreas críticas

SUMMARY

Work-related stress is one of the most common problems that occur at present, many specialists study, classified, and in addition to recommend actions or responses to avoid a high stress level, however; This cannot be avoided already that the origin and consequences of this stress varies greatly from one individual to another, this labour risk is also presented by the nursing professional, taking into account the stressors faced on each day labour.

Is why this paper "Level of stress of nurses in surgical center of the Hospital III Salcedo – Puno -2011", had as its main objective: determine the level of occupational stress of nurse that works in the Hospital Surgery Center Salcedo III." The purpose was oriented to provide updated information to the institution to formulate strategies aimed at strengthening the management and coping with the stress. The study is application level, quantitative descriptive method of cross-section. The population was formed by 16 care nurses who work in this area. The survey instrument was the inventory of Maslach.

The results and conclusions that arrived were: 10 (62.5%) nurses presents a level of moderate work stress. With regard to the sub scales in the dimension of emotional fatigue have moderate level 10 (62.5%) nurses; in the dimension of

depersonalization 8 (50.0%) nurses have moderate level followed by 07 (43.75%) enfermeras that have a slight; in the dimension of personal fulfillment 08 (50%) nurses presented a moderate level, 01 (6.25%) nurse presents a high level; these results to be reason for take action on this item since this could affect) in the quality of care provided to the user.

KEY WORDS: Labor stress, Dimensions of the level of labor stress, Services of areas you criticize

INTRODUCCION

En la época actual se vienen dando grandes cambios en especial en las condiciones de vida y en el trabajo, esto produce estrés en las personas, nadie esta libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente.

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

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

En tal sentido en el presente estudio: "Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III salcedo", se ha considerado tratar este tema

teniendo en cuenta que el personal de enfermería en su jornada laboral se enfrenta a diversos estresores los que nos provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollar diversas enfermedades, con este trabajo se pretende trasladar la información y formación que requieren los profesionales, conocer el estrés y saber distinguir las alarmas de aviso que nos da nuestro organismo, y que a veces bien por desconocimiento o bien por no saber la trascendencia de lo que nos puede ocurrir no le damos la suficiente importancia.

El presente trabajo consta de: Capítulo I: se presenta el planteamiento del problema, formulación, justificación, los objetivos, formulación de hipótesis, identificación y clasificación de las variables; Capítulo II: Antecedentes del estudio, la base teórica; Capítulo III: Material y método, se presenta el tipo de investigación, el método, la descripción del área de estudio, la población, técnica e instrumento, procedimiento de recolección de datos; Capítulo IV Resultados y discusión que incluye la presentación análisis e interpretación de los datos; capítulo; seguido de Conclusiones, recomendaciones y limitaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción del Problema.

Los profesionales de la salud deben prestar un óptimo servicio a la comunidad, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, de tener una elevada autoestima, deben contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes.

Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte.

Esta recarga traumática y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención sanitaria adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular.

En las enfermeras de las unidades quirúrgicas la recarga traumática se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones quirúrgicas, las ordenes que reciben de los médicos y las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a las mismas, la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar y las previsiones que tienen que tomar para ello.

En conocimiento de estas situaciones hemos considerado como propósito general de este trabajo de investigación determinar el estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de la ciudad de Puno.

Para lograr esto se ha elaborado un instrumento que nos ha permitido recabar información pertinente de todas las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico en mención; allí se obtuvo información sobre las posibles alteraciones psicosomáticas que presenten estas personas, así como las posibles causas que generan las mismas.

De otra parte, mediante la revisión bibliográfica correspondiente, se obtuvo información que nos ha permitido realizar recomendaciones de prevención a la patología del estrés, para las enfermeras en estudio.

2. Fundamentación y formulación del problema.

Las unidades quirúrgicas del Hospital III Salcedo – EsSalud están estructuradas física y técnicamente para proporcionar seguridad y protección a los usuarios quirúrgicos, constituyéndose estos elementos en el norte de la atención de la enfermera quirúrgica.

Las palabras claves en la práctica de la enfermera quirúrgica son: cuidados, convivencia, disciplina y técnica, elementos necesarios para ofrecer una asistencia satisfactoria al paciente; para lograr esto, la enfermera de esta unidad requiere cultivar la conciencia quirúrgica, correspondiente a un patrón de autodisciplina y la aplicación de los principios de asepsia y técnica estéril.

El grupo humano que allí trabaja lo hace con el objetivo de lograr los beneficios máximos para el paciente en todo momento. Aunque para el logro de estas metas, hace esfuerzos para controlar las situaciones fatigantes existentes por la complejidad de los procedimientos que allí han de realizarse.

El paradigma debe ser lograr conformar una unidad especializada donde la responsabilidad, ante el trabajo, el usuario, los compañeros de labor, deben ocupar un sitio privilegiado en la escala de valores de cada una de las personas que conforman la familia quirúrgica.

Sin embargo, se observa con frecuencia conductas dentro de la unidad quirúrgica que no corresponden al patrón que debe regir las relaciones laborales, se aprecian constantes situaciones de irritabilidad en el personal, fatiga, apatía, mal humor, conflictos de funciones, cambio constante de personal y una serie de signos y síntomas que hacen presumir la presencia de tensiones que alteran la calidad psicosocial del grupo de enfermeras que allí laboran.

Es sabido que el trabajo hospitalario es fuente de estrés, éste es un fenómeno universal que ha tomado importancia en las últimas décadas, y se considera factor determinante en el cual cada individuo presenta respuestas muy personalizadas, originando diversas patologías físicas y mentales.

Particularmente en el ámbito hospitalario es uno de los riesgos laborales más importantes, junto a los riesgos físicos y de contaminación química y/o biológica.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

En el ámbito laboral de salud se puede definir (SATSE, 2000) como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".

Las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo – EsSalud están sometidas a situaciones que pudieran causar estrés, como son: la responsabilidad del trabajo, la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, exceso de calor, ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería, falta de personal para atender adecuadamente el servicio, sobre carga de trabajo, críticas constantes por parte de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre las compañeras de trabajo sobre los problemas del servicio, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, rotación permanente por diferentes servicios.

Tales eventos o condiciones estresantes que confronta el personal de enfermeras del área quirúrgica del Hospital III Salcedo – EsSalud pueden arrojar consecuencias que inciden el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de esta unidad quirúrgica.

Algunos factores estresantes que surgen está el hecho de que el personal de enfermeras adscrito a esta unidad especializada, son en su mayoría del

sexo femenino, las cuales no sólo deben cumplir con las exigencias laborales sino también con las domésticas, que la hacen mantener un esfuerzo continuo, sin una reposición adecuada de su capacidad laboral; al no cumplir satisfactoriamente con ambas, puede presentar alteraciones que presumimos están relacionadas con el estrés. Además de las dificultades personales que suelen presentarse como las obligaciones familiares, los deberes con la pareja, falta de habilidad en el manejo de las personas, entre otras.

Formulación del Problema

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio que responda a la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno - 2011?

3. Objetivos.

Los objetivos que se formularon para el estudio a desarrollar son:

General

Determinar el nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno - 2011.

Específicos

Identificar el nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno - 2011.

Identificar el nivel de estrés de las enfermeras según edad, estado civil y tiempo de servicio de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo– Puno - 2011.

4. Justificación.

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

En la época contemporánea encontramos a las personas sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individual, social y laboral son elevadas, aún más al referirse al género femenino que en la actualidad cumple cabalmente diferentes roles. En el caso particular de las enfermeras, como una de las profesiones sanitarias

ejercida fundamentalmente por mujeres, es un caso típico de personas sometidas a estrés, ya que deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas donde el mismo se ejerce, de las relaciones con los compañeros de trabajo y otros miembros del equipo de salud, con los pacientes y sus familiares, etc., conjugado todo ello con su vida particular.

Todos estos hechos inducen a pensar que es necesario preparar a las enfermeras para afrontar todas las exigencias de su vida familiar, laboral y por ende el estrés que tales tensiones generan.

Es sumamente valioso determinar el nivel de estrés de las enfermeras de las áreas quirúrgicas ya que esto permitirá establecer los factores estresores, las fuentes de los mismos, así como las alteraciones físicas y psíquicas que se están generando en las enfermeras. Al conocer estos aspectos es posible orientar a las enfermeras sobre las medidas preventivas a tomar, así como que tome conciencia de que existen manifestaciones que le permitirán valorarse y las medidas y técnicas para manejar el estrés y lograr su superación.

De otra parte es importante involucrar a las autoridades competentes del Departamento de Enfermería competentes para la planificación y organización de actividades que promuevan el descenso del posible nivel de estrés favoreciendo así a un óptimo rendimiento de su personal.

Determinar el nivel de estrés que presentan las enfermeras de Centro Quirúrgico en el Hospital III Salcedo - Puno, es de gran importancia porque ello redundará, al disminuir el nivel del mismo, mediante la prevención personal e institucional, que dicho personal preste un servicio óptimo y de calidad a los pacientes que son atendidos por las enfermeras, ya que las mismas estarán en mejores condiciones mentales y físicas para actuar como profesionales eficientes en la prestación de salud.

5. Formulación de las hipótesis.

Hi Existe algún nivel de estrés en las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo en el 2011.

Ho No existe ningún nivel de estrés en las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo en el 2011.

6. Identificación y clasificación de las variables.

- Estrés laboral

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes del Estudio

Al realizar la revisión de antecedentes del estudio se ha encontrado algunos trabajos relacionados. Así tenemos que; Gladys Navarro Anyosa y Nelsi Liendo Velásquez, en el año 1994, en Lima, realizaron un estudio titulado "Conocimiento y Manejo del Estrés en Enfermeras de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo" que tuvo como objetivos: Identificar el nivel de conocimiento que tiene la enfermera asistencial acerca del estrés: concepto, factores que lo generan, manifestaciones, influencia de su estrés en la atención que brinda al paciente y técnicas del manejo e identificar las técnicas de manejo de estrés de la enfermera asistencial utilizando el método descriptivo retrospectivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 45 enfermeras asistenciales de ambos hospitales. El instrumento fue un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras: "El mayor porcentaje de las enfermeras (53.125%) tiene un nivel de conocimiento sobre el estrés y el manejo de este entre mínima y medianamente

adecuados. Existe el riesgo de que la atención que brinda la enfermera al paciente se vea alterado en perjuicio de este. Las enfermeras practican técnicas de manejo de estrés frecuentemente utilizadas por ellas como hábitos y costumbres¹.

Mirtha Chuchón Lujan, en el año 1999, en Lima, realizó su estudio sobre "Factores Institucionales y Nivel de Estrés en las Enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins", el cual tuvo como objetivos: Identificar los factores institucionales que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos de los hospitales Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins, identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en la UCI de los dos hospitales, establecer la relación que existe entre los factores institucionales y el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales. El método fue de tipo descriptivo de corte transversal. La población fue de 50 enfermeras. El instrumento que utilizó fue el Test de Autoevaluación del Dr. Zung. Las conclusiones fueron entre otras:

¹ NAVARRO ANYOSA y LIENDO VELÁSQUEZ "Conocimiento y manejo del estrés en enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo" Octubre de 1994. En tesis para optar licenciatura

“Los principales factores negativos percibidos por las enfermeras en las unidades de cuidados intensivos, como estresantes fueron, entre otros: escasez de personal, poco tiempo disponible para realizar sus actividades, sobrecarga de trabajo, estado de los pacientes y tipo de cuidado, escasez de recursos materiales, ruidos ambientales en ambos hospitales. Las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales representaron un nivel de estrés de leve a moderado. Existe una correlación altamente significativa entre los factores institucionales negativos y el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales”².

Mercedes Quispe Llanqui, en el año 2002, en Puno, 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

² CHUCHÓN LUJÁN MIRTHA Factores constitucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati En tesis para optar licenciatura

instrumento un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones a las que se llegó entre otras fueron: "Tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observa a nivel emocional y cognitivo más que físico"³.

Ascanio R., Tahimi y Coronado, Yelitza, en el año 1997 en Venezuela realizaron un estudio sobre "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera, Municipio Libertador. Estado Aragua, Se trata de un Estudio de Caso. Sus objetivos fueron: Determinar el estrés de las enfermeras que laboran en área quirúrgica en el Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua, Señalar las manifestaciones físicas que presentan las enfermeras del área quirúrgica del Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua, Señalar las manifestaciones psicológicas que presentan las enfermeras del área quirúrgica en el Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua. Se utilizó un cuestionario aplicando la teoría de Imogene King a dos enfermeras. Las conclusiones a las que llegaron entre otras fueron: Es posible reducir los factores estresantes objetivos

³ QUISPE LLANQUI, MERCEDES. Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del HMNB Puno 2002 En tesis para optar licenciatura

asociados al medio ambiente, mediante la creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre los distintos individuos (sobre todo, si existen buenas relaciones Inter jerárquicas), lo que puede propiciar una sensibilización que facilite la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales⁴.

Por lo expuesto podemos expresar que existen estudios en diferentes instituciones acerca del estrés, sin embargo en el Hospital III Salcedo EsSalud Puno no se ha realizado aún, por lo que se considera importante realizar el presente estudio.

2. Base Teórica

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

⁴ ASCANIO R, TAHIMI Y CORONADO YELITZA “Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del Hospital José A. Vargas de la Ovellera. Municipio Libertador” Venezuela 1997.

este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis.

En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de Montreal a quien se le llama “padre del concepto estrés” popularizo este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este. Definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental⁵.

LAZARUS y FOLKMAN definen el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonal y físico y pone en peligro su bienestar.

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones

⁵ LA DOU JOSEPH MEDICINA LABORAL Y AMBIENTAL 2da Edición Editorial Manical Moderno México DF 1999 Pág. 651 – 659

modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad)⁶.

Para el Ministerio de Salud (MINSA) lo conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente⁷, este puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona.

CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS

1. Según sus efectos

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

⁶ DR HUBER K.M.. GUNTHER ESTRÉS Y CONFLICTOS Ed. Paraninfo España 1980

⁷ MINSA "HABILIDADES PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS" Módulos de capacitación Dirección general de salud de las personas programa de salud mental INSM Honorio Delgado e Hideyo Noguchi Pág. 6

su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros⁸.

B. Distres (estrés negativo): Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo.

⁸ QUISPE PEREZ JUAN FLORENCIO. ESTRES LABORAL en monografía para optar el Título de Licenciado en Psicología pág. 23; 25; 27

2. Según el tiempo de duración

- A. **Estrés agudo:** Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.
- B. **Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes⁹.

⁹ QUISPE PEREZ JUAN FLORENCIO. ESTRES LABORAL en monografía para optar el Título de Licenciado en Psicología pág. 23; 25; 27

3. Según el contexto en el que se presenta

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

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

entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico¹⁰.

FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

- a. Factores biológicos: Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.

- 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.

¹⁰ QUISPE PEREZ JUAN FLORENCIO. ESTRES LABORAL en monografía para optar el Título de Licenciado en Psicología pág. 23; 25; 27

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

ESTRÉS LABORAL

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 personal¹¹.

¹¹ DÁVALOS PÉREZ HILDA YESSICA Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia "José Casimiro Ulloa" Noviembre Lima – Perú 2004 En tesis para optar licenciatura en la UNMSM. Pág. 11; 20.

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física¹². Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral¹³.

A. TIPOS

Existen dos tipos de estrés laboral:

1. Episódico: Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.

2. Crónico: Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o

¹² KIETH DAVIS JONH W. NEWSTROM ESTRÉS LABORAL pagina 30

¹³ QUISPE PEREZ JUAN FLORENCIO. ESTRES LABORAL en monografía para optar el Título de Licenciado en Psicología pág. 23; 25; 27

intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica:

- Sobrecarga de trabajo: es el estrés por sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal
- Alteración de ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

- Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- Condiciones laborales inadecuadas: nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica¹⁴.

B. CAUSAS

Es indudable que tanto los estresores que se presentan dentro del ámbito laboral como los relacionados al individuo y a su entorno están estrechamente interconectados. Una inadecuada interconexión trabajo – hogar genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar.

¹⁴ MINSA “HABILIDADES PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS” Módulos de capacitación Dirección general de salud de las personas programa de salud mental INSM Honorio Delgado e Hideyo Noguchi Pág. 6

De manera general, el estrés laboral se puede presentar cuando el trabajador encuentra discrepancias entre él y su medio laboral, considerándose por un lado sus capacidades, necesidades y expectativas, y por otro las exigencias ocupacionales, oportunidades y logros (LEVI 1980)¹⁵.

Entre los estresores extraorganizacionales e intra organizacionales tenemos lo siguientes:

- Estresores extra organizacionales: factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

- Estresores intraorganizacionales: El ambiente físico (condiciones físico ambientales), a nivel individual (conflicto de roles, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo), a nivel grupal (relaciones interpersonales en el trabajo, nivel de apoyo social, desarrollo de la carrera profesional, control de sistemas informáticos) y organizacionales (clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, estructura organizacional, cambios organizacionales). Es indudable que los

¹⁵ LA DOU JOSEPH MEDICINA LABORAL Y AMBIENTAL 2da Edición Editorial Manical Moderno México DF 1999 Pág. 651 – 659

problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas¹⁶.

FRENCH Y CAPLAN (1972) en un estudio sobre los efectos del estrés organizacional en los individuos, señalan ocho posibles causas de estrés.

- Ambigüedad de rol. El sujeto no conoce con exactitud que labores debe o no realizar.
- Conflicto de rol. Cuando se presentan expectativas contradictorias en relación con las actividades a realizar por el sujeto.
- Sobrecarga de rol. Se presenta de dos maneras:
 - a. Sobrecarga cuantitativa, cuando la persona tiene que hacer demasiada cantidad de trabajo en un periodo de tiempo.
 - b. Sobrecarga cualitativa, cuando el trabajo exige mayores habilidades y conocimientos de los que posee el sujeto.
- Territorialidad organizacional. Si los sujetos por razones de trabajo tienen constantemente que establecer contactos interpersonales con

¹⁶ DÁVALOS PÉREZ HILDA YESSICA Nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia "José Casimiro Ulloa" Noviembre Lima – Perú 2004 En tesis para optar licenciatura en la UNMSM. Pág. 11; 20.

personal de áreas diferentes a la que él pertenece, estará más propenso a reaccionar con estrés.

- Responsabilidad por personas. Se diferencia entre responsabilidad por personas y responsabilidad por cosas.
- Relaciones pobres con otros. Al presentarse malas relaciones con los demás miembros organizacionales, se propicia el incremento de reacciones de estrés.
- Participación. Se refiere a la cantidad de influencia que tiene un trabajador sobre los procesos de decisión vinculados a su labor.
- Diferencias ocupacionales. Los múltiples cargos de una organización difieren en cuanto a los niveles de exigencia. Las posibilidades de estrés pueden ser distintas entre labores de un oficinista y las de un obrero¹⁷.

¹⁷ KIETH DAVIS JONH W. NEWSTROM ESTRÉS LABORAL pagina 30

C. CONSECUENCIAS

Para entender los efectos del estrés es necesario distinguir los siguientes conceptos.

- Estresor: Cualquier acontecimiento o estímulo que produce estrés.
- Estrés: Respuesta inespecífica del organismo frente a cualquier exigencia que le sea formulada
- Variables mediadoras: Características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés.

Si las situaciones de estrés laboral se presentan en forma frecuente e intensa pueden tener consecuencias negativas afectando a los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y a la sociedad.

En el aspecto individual

A. Efectos fisiológicos

El estrés contribuye a que se presenten una variedad de síntomas fisiológicos llegando a provocar: Cambios en el metabolismo, garganta y boca seca, dolores de cabeza y de espalda, desórdenes gastrointestinales, dificultades respiratorias, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea.

B. Efectos psicológicos

El estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes: Ansiedad, depresión, tensión, irritabilidad, fatiga, aburrimiento, apatía, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, insatisfacción, baja autoestima.

C. Efectos conductuales

Las situaciones de estrés en el trabajo pueden manifestarse mediante diversas reacciones de conducta o comportamiento, los más frecuentes son: Mayor consumo de alcohol y tabaco o drogas, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, alteraciones en el habla: hablar rápido, alteraciones en el sueño, comportamiento propenso a accidentes, variaciones en el rendimiento, risas nerviosas, conducta impulsiva, intento de suicidio.

D. Efectos sociales

En este sentido se definirá el funcionamiento social en dos planos:

1. La forma en que el individuo lleva a cabo sus distintos roles sociales

2. La satisfacción obtenida a partir de las relaciones interpersonales¹⁸.

Empleando ambos parámetros se hablará de eficacia social, esto se da cuando la persona logra llevar adelante sus roles cotidianos a la vez que obtiene satisfacción en sus interacciones sociales. Por el contrario: Cuando una persona lleva adelante adecuadamente sus roles, pero el costo emocional es muy alto o cuando una persona vivencia sus interacciones sociales con satisfacción pero a costa de desempeñar inadecuadamente determinado rol con el que se ha comprometido entonces su eficacia social está perturbada.

Cuando una persona se halla en estado de estrés de manera prolongada, su eficacia social puede verse perturbada tanto a corto como a largo plazo básicamente a través de dos mecanismos; cuando las personas comienzan a percibir sus recursos como insuficientes y suelen volverse evitativos y / o dependientes, ello quiere decir que comienzan a abandonar ciertas actividades o roles que les gustaría desempeñar, o comienzan a requerir mayor apoyo para continuar desempeñándolos o bien comienzan a evaluar sus

¹⁸ QUISPE PEREZ JUAN FLORENCIO. ESTRES LABORAL en monografía para optar el Título de Licenciado en Psicología pág. 23; 25; 27

recursos como súper suficientes y suelen volverse sobre adaptados. Así también cuando comienzan a abarcar mayor número de demandas de las que pueden manejar eficazmente, conduce a un desempeño inadecuado en uno o más roles. A su vez, para no percibir conscientemente el dolor emocional, que implica el tener que aceptar que las demandas están superando sus recursos y que tendría que elegir otra manera de vivir, suelen activarse diferentes mecanismos de defensa psicológico de manera inconsciente, de modo tal que la persona no perciba dicho dolor¹⁹.

En el aspecto organizacional

El estrés laboral, una vez presente en los interiores de una organización, tendrá consecuencias que afectaran negativamente a la misma. El resultado de las exigencias y condiciones negativas en el ambiente laboral aunadas a las características de cada trabajador provocará síntomas o consecuencias en la efectividad organizacional, tales como:

- Disminución en el rendimiento en el trabajo tanto en cantidad como en calidad (menor productividad)
- Índices elevados de ausentismo laboral

¹⁹ DR HUBER K.M.. GUNTHER ESTRÉS Y CONFLICTOS Ed. Paraninfo España 1980

- Mayor número de accidentes de trabajo
- Relaciones laborales pobres
- Alto índice de rotación personal
- Mal clima en la organización
- Antagonismo en el trabajo
- Falta de satisfacción relacionadas con el desempeño, las remuneraciones y el reconocimiento en el empleo
- Aumento de huelgas y protestas
- Aumento de tardanzas y retrasos en el trabajo
- Poca participación y escasa motivación hacia el trabajo.

Los estresores provocan en el individuo, junto a las respuestas conductuales, respuestas fisiológicas que, si se mantienen, ocasionan alteraciones en su adaptación. Las consecuencias del estrés en el trabajo las sienten los individuos y las organizaciones para las que trabajan, afectando principalmente el desempeño y la productividad.

Las consecuencias negativas del estrés sobre la salud pueden ser agrupadas en tres categorías que incluirían: 1) diversas enfermedades y patologías; 2) alteraciones en el bienestar y la salud

mental; y 3) alteraciones conductuales con repercusiones en el desempeño/ rendimiento²⁰.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) muestra que la salud mental en el trabajo se encuentra en peligro. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, factores que pueden provocar pérdida de trabajo.

Síndrome de Burnout

Es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres, relación que les exige una respuesta emocional continua. El síndrome de Burnout aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico; es el agotamiento, el desgaste físico y emocional que resulta de la exposición permanente a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo. Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado

²⁰ PEIRÓ JOSÉ MARÍA Y ALICIA SALVADOR CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL Editorial Eudema S.A. 1993

de agotamiento excesivo. En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud²¹.

El término "Burnout" tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al castellano significa "estar quemado". Fuera de este ámbito, la primera vez que se utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios socio-sanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.)²².

El "burnout" ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el "burnout" se

²¹ BUSCADOR GOOGLE http://www.depresión.psicomag/test_estrés_laboral.php

²² CASTILLO RAMÍREZ SISY EL SÍNDROME DEL BURNOUT O SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL Conferencia dictada en la XIV jornada de Medicina Legal.

manifiesta por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

1. Agotamiento emocional: El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.

2. Despersonalización: La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

3. Falta de realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje²³.

El Burnout también va a repercutir sobre la vida personal, el rendimiento y la calidad del trabajo. Cuando el trabajador vuelve a casa después de su jornada laboral lleva consigo toda la tensión acumulada y todo ello repercute en su familia. Esa persona se quejará continuamente de su trabajo y dirigirá su insatisfacción, lamentos y agresividad en el cónyuge, apareciendo el riesgo de crisis y ruptura del matrimonio. El individuo afectado por el estrés profesional es incapaz de desarrollar su rol familiar, disminuye su atención y dedicación hacia su familia alegando que es una forma de protección hacia ellos, aunque realmente es porque no quiere revivir los problemas del trabajo. El efecto de reprimir sus sentimientos modificará su personalidad en sentido negativo, tanto para sí mismo

²³ BUSCADOR GOOGLE <http://www.sindromeburnout-trabajo38/maestro2.htm>

como para la relación con los demás, sufriendo una falta de comunicación a todos los niveles²⁴.

Rol de la enfermera y el manejo del estrés laboral

El profesional de enfermería en las áreas críticas cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en el cuidado del paciente. La función de la enfermera profesional se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligren vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud²⁵.

La enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño invalidez permanente. La atención del enfermero en situaciones de urgencia constituye un reto. La American Association of Critical Care Nursing (AACCN) define la atención de enfermería en cuidados

²⁴ BUSCADOR GOOGLE http://www.burn_out_elestres_Profesional.html

²⁵ GREN PARKER JANET ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE URGENCIAS Guía para la atención integral del paciente México DF editorial Limusa S.A. 1991

intensivos como el diagnóstico y tratamiento en la respuesta humana a los problemas de salud, actuales o potenciales.

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor²⁶.

La enfermera con formación específica en áreas de pediatría, debe tener buena capacidad de comunicación, tacto, paciencia, capacidad de comprensión y discreción. Gran capacidad de organización y resolución en situaciones difíciles, transmitir seguridad y control, informar de lo que ocurre y anticiparse a los procedimientos que van

²⁶ MEDIANO ORTIGA/ FERNÁNDEZ CANTI. EL BURNOUT Y LOS MEDICOS 1era Ed. Impresión gráficos Rimont S.A.

a seguir, utilizar un lenguaje comprensible, dar sensación de control de la situación y apoyo emocional.

Los niños presentan problemas de riesgo vital con menos frecuencia que los adultos, pero tienen más riesgo de presentar signos o síntomas de enfermedad grave de forma sutil, o deterioro rápido. La competencia de la enfermera es valorar inicialmente al niño que acude al servicio, así como clasificarlo y distribuirlo en base a su patología y necesidades asistenciales.

Aplicar y/o realizar si procede técnicas y cuidados de enfermería y garantizar el confort tanto del niño como de sus acompañantes. La base sobre la que se sustenta la labor del profesional 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 los 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.

La enfermera que se sienta bien hacia sí misma como persona tiene más probabilidades de afrontar los riesgos de forma responsable, lo

que contribuye a un concepto profesional de uno mismo positivo y productivo. De modo que la enfermera debe poseer un equilibrio psicoemocional y/o control psicodinámico sobre sus emociones utilizando para ello mecanismos de defensa y/o mecanismos de afrontamiento que le permitan enfrentar con cierta facilidad las situaciones de conflicto que enfrenta durante su quehacer profesional de modo que no repercuta en la calidad de servicio que brinda al usuario. Para ello puede utilizar ejercicios de relajación, meditación, biodanza, tai chi.

CAPITULO III

MATERIAL Y METODO

1. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual Variable	Definición Operacional de Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral	Se define como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus	Son respuestas o reacciones físicas y psicoemocionales que se produce cuando la enfermera se encuentra laborando en situaciones	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés • Agotamiento físico • Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo • Frustración por el trabajo que 	

	<p>capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral</p>	<p>delicadas o de emergencia, esto se puede traducir o caracterizar por presentar cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo que serán medidos a través del inventario de Malash y</p>	<p>Despersonalización</p> <p>Realización personal en el trabajo</p>	<p>se realiza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo • Falta de preocupación de los problemas de otros • Indiferencia • Apreciación sobre el trabajo que se 	<p>Ordinal</p>
--	--	--	---	--	----------------

		valorado en leve, moderado y grave		desempeña • Interés por las tareas cotidianas del trabajo. • Baja autoestima profesional	
--	--	---	--	---	--

2. Material y Método

A. NIVEL, TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal ya que va a describir los hechos tal y como se presenten en un tiempo y espacio determinado.

B. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

El estudio se realizó en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno ubicado en la Parque Industrial Salcedo S/N, PUNO, Teléfono: (051) 367385. El cual brinda atención a todos los

Asegurados de la Región Puno. La consulta externa se realiza en el horario de 8:00 a.m. a las 2:00 p.m. y en las tardes de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., los servicios Críticos y hospitalización tienen una atención de 24 horas, cuenta con áreas de alta complejidad, el cual está dado por servicio de Centro Quirúrgico, Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia que se encuentran en el primer piso al lado posterior de la institución, ubicados en forma continua.

Asimismo la atención es a través del personal de enfermería que cubre el horario de las 24 horas en tres turnos (día, tarde y noche); el horario de visita es todos los días de tres a cuatro de la tarde.

C. POBLACIÓN

La población está conformada por enfermeras asistenciales que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo EsSalud - Puno y que cumplen con los criterios establecidos.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo – EsSalud, por lo menos tres meses
- Enfermeras que acepten participar en el estudio

Criterios de exclusión:

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

D. TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se empleó fue el inventario de Maslach elaborado por Maslach y Jackson en el año 1986, en versión española, el que tuvo por objetivo obtener información que permite determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud. Este instrumento tiene alta consistencia interna y fiabilidad al 0.9. está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes; entre las dimensiones tenemos: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

E. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Hospital III Salcedo, a fin de obtener la autorización respectiva.

Luego se realizó la coordinación con el Departamento de Enfermería para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos. Se invitó verbalmente a cada una de las enfermeras de Centro Quirúrgico, explicando los objetivos del estudio a realizar y garantizándoles la confidencialidad de los datos.

Nivel de estrés	Puntajes
- Leve	0 - 43
- Moderado	44 - 65
- Grave	66 - 132

Nivel de estrés por dimensiones		Puntajes
- Cansancio emocional:	Leve	0 - 5
	Moderado	6 - 20
	Grave	21 - 54
- Realización personal:	Leve	43 - 48
	Moderado	32 - 42
	Grave	0 - 31
- Despersonalización:	Leve	0 - 1
	Moderado	2 - 7
	Grave	8 - 30

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Luego de recolectado los datos estos fueron procesados manualmente a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. Para la medición de la variable respectiva se utilizó la escala de Stanones Para el procesamiento estadístico se utilizó el análisis descriptivo porcentual.

Concluida la recolección de datos, éstos fueron procesados de tal forma que puedan ser presentados en gráficos a fin de poder realizar el análisis e interpretación respectiva así tenemos que:

En cuanto a los datos generales tenemos a 16 enfermeras (100%) que forman el total de población del servicio de centro quirúrgico del hospital III Salcedo – EsSalud Puno.

En cuanto a la edad tenemos que de 16 enfermeras (100%), 03 de ellas (18.75%) tienen de 27 a 35 años de edad, 08 enfermeras (50%) tienen entre 36 a 44 años de edad y 05 enfermeras (31.25%) tienen entre 45 a más años de edad.

En relación al estado civil de las enfermeras tenemos que 06 enfermeras (37.5%) son solteras, 10 enfermeras (62.5%) son casadas.

Con respecto al tiempo que labora en el servicio tenemos que 02 enfermeras (12.5%) están menos de un año, 06 enfermeras (37.5%) están entre uno a tres años y 08 enfermeras (50%) tienen de cuatro años a más.

Acerca de su condición laboral 02 enfermeras (12.5%) son nombradas y 14 enfermeras (87.5%) son contratadas.

Por lo expuesto tenemos que el 81.25% de las enfermeras son adultas maduras ya que están entre los 36 y 44 años, son casadas, tienen un tiempo de servicio de en su mayoría de cuatro años a más y son contratadas.

CUADRO N° 1

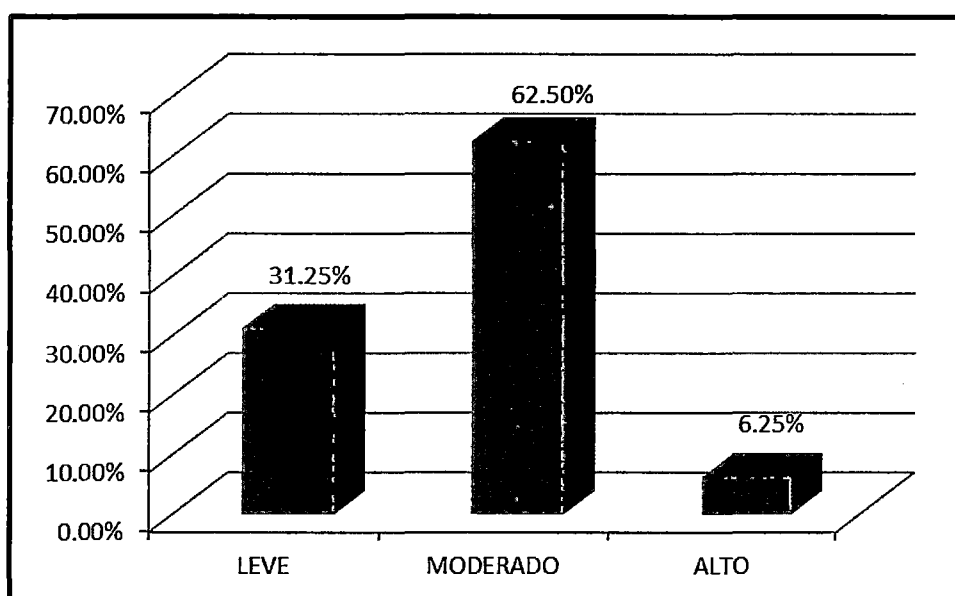
NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO - 2011

Nivel de estrés	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
Porcentaje %	31.25%	62.50%	6.25%	100.00%
N° enfermeras	5	10	1	16

Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

GRAFICO N° 1

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO - 2011



Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

En relación al nivel de estrés laboral de las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo tenemos que de 16 enfermeras (100%); 10 de ellas (62.5%) presentan nivel moderado de estrés laboral; 01 enfermeras (6.25%) presentan un nivel alto y 05 enfermeras (31.25%) presentan nivel leve de estrés laboral.

Los aspectos relacionados al estrés laboral están referidos al cansancio emocional que son los sentimientos de agotamiento emocional, la despersonalización que está dado por las actitudes negativas hacia los usuarios y la falta de realización personal que está dado por pérdida de satisfacción de realizar su trabajo.

Según la bibliografía revisada se encuentra un estudio "Nivel de estrés en las enfermeras que labora en las unidades críticas del Hospital central de Seguridad Social Manuel Portilla, llevado a cabo en el año 1990 donde entre otras conclusiones tenemos "La tendencia de manifestar estrés laboral y que merece la atención de las autoridades de esta institución" y otro estudio en el año 2004 "Nivel de estrés laboral de las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa" donde "El 56.25% de las enfermeras poseen un nivel de estrés laboral moderado.

Por lo que en el presente estudio podemos concluir que el nivel de estrés laboral de las enfermeras de áreas críticas es moderado representado en 62.5% con una ligera tendencia a alto 6.25%; esto referido al cansancio emocional donde se da una progresiva pérdida de energía, llegando hasta el agotamiento físico y mental; este estrés laboral puede ser perjudicial ya que se puede presentar el síndrome de Burnout y no solo estaría en riesgo el

bienestar de la enfermera si no también que puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario.

CUADRO N° 2

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO

DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO - 2011.

SEGÚN DIMENSIONES

DIMENSION	CANSANCIO EMOCIONAL			
NIVEL ESTRES	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
POCENTAJE %	25.00%	62.50%	12.50%	100%
N° ENFERMER.	4	10	2	16
DIMENSION	DESPERSONALIZACION			
NIVEL ESTRES	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
POCENTAJE %	43.75%	50.00%	6.25%	100%
N° ENFERMER.	7	8	1	16
DIMENSION	FALTA DE REALIZACION PROFESIONAL			
NIVEL ESTRES	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
POCENTAJE %	44%	50.00%	6.25%	100%
N° ENFERMER.	7	8	1	16

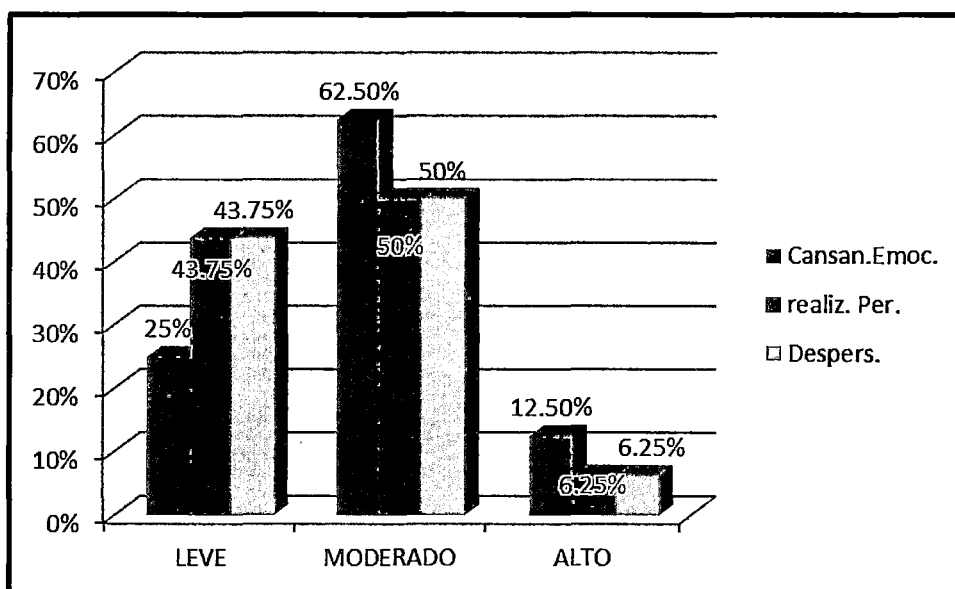
Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

GRAFICO N° 2

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO

DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO -2011.

SEGÚN DIMENSIONES



Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

En cuanto al nivel de estrés laboral de las enfermeras según dimensiones tenemos en relación al cansancio emocional de 16 enfermeras (100%); 10 enfermeras (62.5%) presenta un nivel moderado, 02 enfermeras (12.5%) un nivel alto y 04 de ellas (25%) tienen un nivel leve; los aspectos relacionados al nivel alto esta dado por el desinterés, el agotamiento físico.

El cansancio emocional esta dado por la disminución y el riesgo de pérdida de recursos emocionales es decir la disminución progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento ante la jornada de trabajo “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional de la persona. Este cansancio emocional también se puede dar como respuesta a los diferentes estresores laborales como son: el ruido, los ambientes inadecuados, la poca cantidad de personal, la deficiencia de recursos materiales, etc.

En relación a la despersonalización tenemos que de 16 enfermeras (100%), 08 enfermeras (50%) presentan un nivel moderado, 01 enfermeras (6.25%) tienen un nivel alto y 07 enfermeras (43.75%) presenta un nivel leve; los aspectos referidos al nivel alto esta dado por el trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo, la falta de preocupación de los problemas de otros, la indiferencia.

La despersonalización está dado por el endurecimiento al entablar contacto con el usuario esto puede llevar al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los problemas presentados por los usuarios que reciben la atención. El sujeto va adoptando estas actitudes que surgen para protegerse del agotamiento o cansancio emocional.

Por último con respecto a la dimensión de falta de realización personal tenemos que de 16 enfermeras (100%); 08 enfermeras (50%) presentan un nivel moderado, 01 enfermeras (6.25%) tiene un nivel alto y 07 enfermeras (43.75%) tiene un nivel leve los ítems referidos al nivel alto están dados por la apreciación negativa sobre el trabajo que se desempeña, la falta de interés por las tareas cotidianas del trabajo y la baja autoestima profesional.

La falta de realización personal surge cuando las tendencias a evaluar el propio trabajo son de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional, se puede sentir que las demandas laborales exceden la capacidad de la persona, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, pero puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Un estudio realizado en España "El síndrome de Burnout en los enfermeros del Hospital Virgen de la Salud de Toledo", llegaron a la siguiente conclusión: "Del 100% se evidenció la presencia de cansancio emocional en el 43,3% de los enfermeros/as, despersonalización en el 57%; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66%". De igual manera en Perú en el estudio "Factores sociodemográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del

Hospital Nacional Arzobispo Loayza” se evidencia que el 57,7% presentan despersonalización y el 63,5% presenta falta de realización personal.

Por lo que podemos concluir que las enfermeras del servicio de cirugía del Hospital III Salcedo - EsSalud presentan nivel moderado en las tres dimensiones: cansancio emocional 62.25%, despersonalización 50% y falta de realización personal 50%. Estas tres dimensiones están ligadas entre sí, por tal motivo es necesario que el personal de enfermería afronte y maneje sus niveles de estrés laboral con respecto a estas dimensiones; ya que al presentar cansancio emocional para poder protegerse de este sentimiento negativo las enfermeras tratarán de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, tratando a las personas sin importarle sus necesidades ni problemas, además de disminuir su compromiso laboral, calificando de forma negativa su trabajo.

CUADRO N° 3

**NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO
DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO -2011.**

SEGÚN GRUPO ETAREO

EDADES	27 a 35 AÑOS			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	0.00%	100.00%	0%	100%
N° ENFERMER.		3		3
EDADES	36 a 44 AÑOS			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	25.00%	62.25%	12.50%	100%
N° ENFERMER.	2	5	1	8
EDADES	44 A MÁS AÑOS			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	40%	60.00%	0.00%	100%
N° ENFERMER.	2	3	0	5

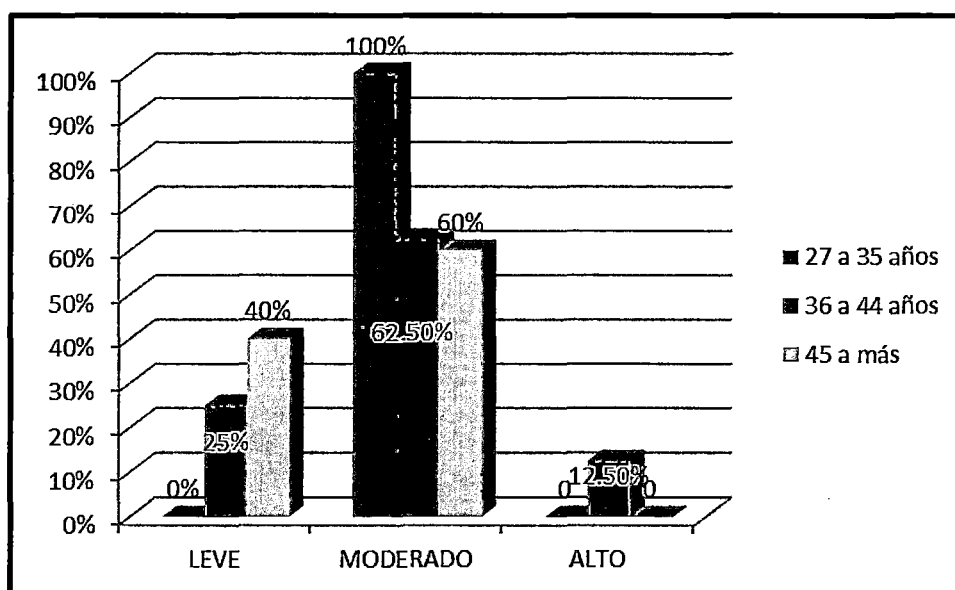
Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

GRAFICO N° 3

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO

DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO -2011.

SEGÚN GRUPO ETAREO



Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

Al determinar el nivel de estrés según edad los resultados obtenidos fueron que de 16 enfermeras (100%), 03 enfermeras (18.75%) tienen de 27 a 35 años de edad presentando el 100% un nivel de estrés laboral moderado; 08 enfermeras (50%) tienen entre 36 a 44 años de edad de las cuales 05 enfermeras (62.25%) tienen un nivel de estrés laboral moderado, 01

enfermeras (12.5%) tienen un nivel de estrés alto y 02 enfermeras (25%) tienen nivel de estrés laboral leve además 05 enfermeras (31.25%) tienen entre 45 a 53 años de edad donde 03 enfermeras (60%) tienen un nivel de estrés laboral moderado, 02 enfermera (40%) presenta un nivel de estrés laboral leve. La edad puede llegar a ser un condicionante para el nivel de estrés sufrido en el entorno laboral.

Por lo que podemos concluir que las enfermeras que se encuentran entre los 27 a 35 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado (100%), las enfermeras que presentan un nivel de estrés laboral alto (12.5%) se encuentran en el rango de edades de 36 a 44 años y las enfermeras que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral leve (50%), evidenciándose que la edad parece no influir en el nivel de estrés ya que el tipo y calidad de atención al usuario debe estar garantizada sin importar la edad.

CUADRO N° 4

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO -2011.

SEGÚN ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	SOLTERAS			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	50.00%	33.00%	17.00%	100%
N° ENFERMER.	3	2	1	6
ESTADO CIVIL	CASADAS			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	20%	80.00%	0.00%	100%
N° ENFERMER.	2	8	0	10

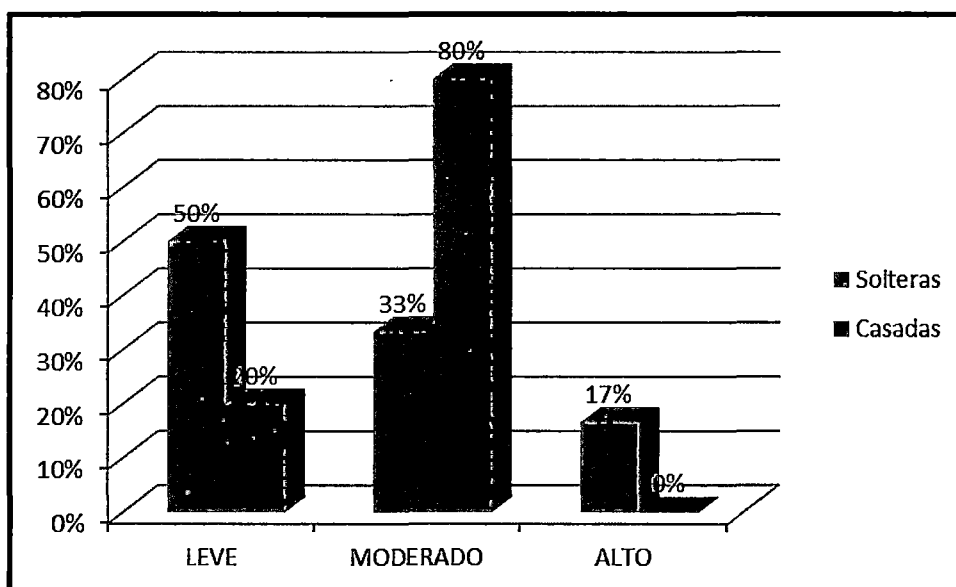
Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

GRAFICO N° 4

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO

DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO -2011.

SEGÚN ESTADO CIVIL



Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

Tenemos que de 16 enfermeras (100%); 06 enfermeras (37.5%) son solteras y 10 enfermeras (62.5%) son casadas; de las solteras 02 enfermeras (33,3%) tienen un nivel de estrés laboral moderado, 01 enfermeras (16.6%) tienen un nivel de estrés laboral alto, 03 enfermeras (50%) tienen un nivel de estrés laboral leve, mientras que las que son casadas 08 enfermeras (80%) tienen

un nivel de estrés moderado y 02 enfermeras (20%) tienen un nivel de estrés laboral leve.

Por lo que podemos concluir que las enfermeras que son casadas presentan estrés laboral moderado (80%) y también presentan nivel de estrés laboral leve (20%); mientras que las que enfermeras que son solteras presentan estrés laboral entre leve moderado y severo aunque aún no se ha asociado el nivel de estrés con el estado civil de las personas y tampoco no hay un acuerdo unánime respecto a esto podemos mencionar que las personas casadas pueden llegar a ser más resistentes al estrés debido a tener una estabilidad emocional ya que al tener una familia conformada hace que la persona adquiera una mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales y probablemente ser más realista con la ayuda del apoyo familiar.

CUADRO N° 5

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO

DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO -2011.

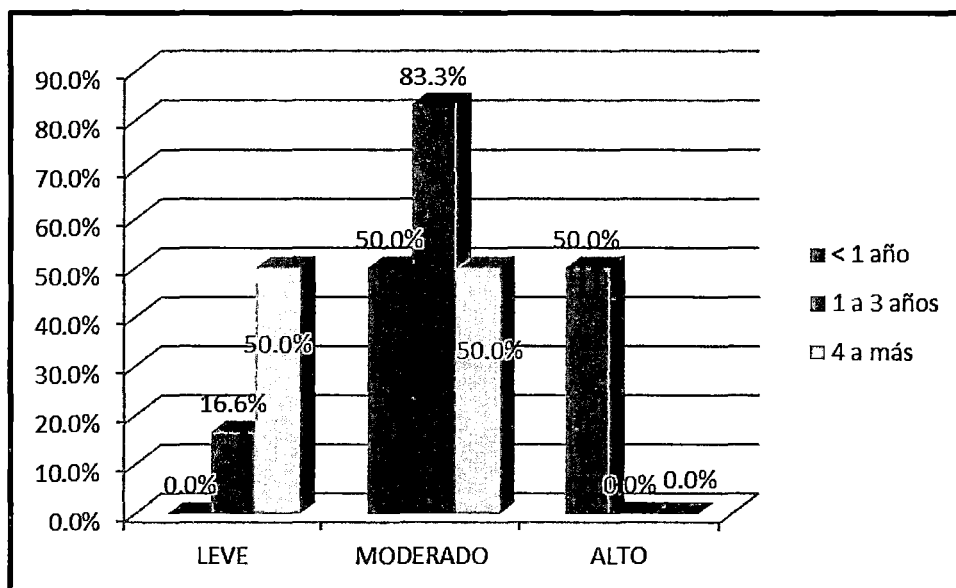
SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO

TIEMPO SERVICIO	< 1 año			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	0%	50%	50%	100%
N° ENFERMER.	0	1	1	2
TIEMPO SERVICIO	1 a 3 años			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	16.67%	83.33%	0%	100%
N° ENFERMER.	1	5	0	6
TIEMPO SERVICIO	4 a más			
NIVEL ESTRÉS	LEVE	MODERADO	ALTO	TOTAL
PORCENTAJE	50%	50%	0%	100%
N° ENFERMER.	4	4	0	8

Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

GRAFICO N° 5

NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL III SALCEDO – PUNO -2011. SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Instrumento aplicado a las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del H. III S.

Finalmente tenemos con respecto al tiempo que laboran en el servicio que de 16 enfermeras (100%); 02 enfermeras (12.5%) están menos de un año, de ellas 01 enfermeras (50%) presentan nivel de estrés laboral moderado, y 01 enfermera (50%) tiene un nivel de estrés laboral alto; 06 enfermeras (37.5%) tienen entre uno a tres años en el servicio de las cuales 05

enfermeras (83.3%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, 01 enfermeras (16.6%) tienen un nivel de estrés laboral leve; por último tenemos que 08 enfermeras (50%) tienen un tiempo de servicio de cuatro años a más de ellas 04 enfermeras (50%) presentan un nivel de estrés laboral moderado, y 04 enfermeras (50%) presentan un nivel de estrés laboral leve.

Por lo que podemos concluir que las enfermeras que presentan un tiempo de servicio menor de un año tienen estrés laboral moderado y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto (50%), mientras las que tienen un tiempo de servicio mayor de cuatro años presentan un nivel de estrés entre leve (50%), y moderado (50%); por los resultados encontrados podemos mencionar que dentro de los primeros años de vida profesional se da el periodo en el que se produce las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana como son las satisfacciones personales, profesionales y económicas, siendo estas a veces muy contrarias a la realidad ya que no son ni las prometidas ni las esperadas.

B. DISCUSIÓN

De toda la población estudiada (16 Lic. Enfermería) se encontró que las enfermeras que se encuentran entre los 27 a 35 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado (100%), las enfermeras que presentan un nivel de estrés laboral alto (12.5%) se encuentran en el rango de edades de 36 a 44 años y las enfermeras que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral leve (50%). La teoría nos dice que la edad puede llegar a ser un condicionante para el nivel de estrés sufrido en el entorno laboral, pero de acuerdo a los datos obtenidos podemos evidenciar que, en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital III Salcedo, la edad parece no influir en el nivel de estrés el tipo y calidad de atención al usuario debe estar garantizada sin importar la edad.

En relación al estado civil las enfermeras que son casadas presentan estrés laboral moderado (80%) y también presentan nivel de estrés laboral leve (20%); mientras que las que enfermeras que son solteras presentan estrés laboral entre leve moderado y severo aunque aún no se ha asociado el nivel de estrés con el estado civil de las personas y tampoco no hay un acuerdo unánime respecto a esto podemos mencionar que las personas casadas pueden llegar a ser más resistentes al estrés debido a tener una estabilidad emocional ya que al tener una familia conformada hace que la persona

adquiera una mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales y probablemente ser más realista con la ayuda del apoyo familiar.

El tiempo de servicio parece ser la dimensión que influye más en el estrés del personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo ya que las enfermeras que presentan un tiempo de servicio menor de un año tienen estrés laboral moderado y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto (50%), mientras las que tienen un tiempo de servicio mayor de cuatro años presentan un nivel de estrés entre leve (50%), y moderado (50%); por estos resultados podemos mencionar que dentro de los primeros años de vida profesional se va adquiriendo habilidades y destrezas en forma progresiva lo que muchas veces hace que se cometa errores que se deben superar lo cual puede producir sensación de torpeza, insatisfacción en el personal lo que puede conllevar al estrés de la persona.

En cuanto al nivel de estrés laboral de las enfermeras según dimensiones tenemos en relación al cansancio emocional de 16 enfermeras (100%); enfermeras (62.5%) presenta un nivel moderado, 02 enfermeras (12.5%) un nivel alto y 02 de ellas (12.5%) tienen un nivel leve; los aspectos relacionados al nivel alto está dado por el desinterés, el agotamiento físico.

El cansancio emocional está dado por la disminución y el riesgo de pérdida de recursos emocionales es decir la disminución progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento ante la jornada de trabajo “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional de la persona. Este cansancio emocional también se puede dar como respuesta a los diferentes estresores laborales como son: el ruido, los ambientes inadecuados, la poca cantidad de personal, la deficiencia de recursos materiales, etc.

Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte.

Esta recarga traumática y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención sanitaria adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular.

En las enfermeras de las unidades quirúrgicas la recarga traumática se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones quirúrgicas, las ordenes que reciben de los médicos y las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a las mismas, la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y

específicos que tienen que manejar y las previsiones que tienen que tomar para ello.

CONCLUSIONES

- El mayor porcentaje de enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo presentan un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 62.5%, despersonalización 50% y falta de realización personal 50%.
- El mayor porcentaje de enfermeras son adultas maduras ya que están entre los 36 y 44 años, son casadas, tienen un tiempo de servicio de cuatro años a más y son contratadas.
- Las enfermeras que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral leve(50%), las que tienen entre 27 a 35 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado(100%).
- Con respecto al estado civil las enfermeras que son casadas presentan estrés laboral moderado (80%); mientras que las enfermeras que son solteras presentan estrés laboral leve (50%)
- En relación al tiempo de servicio tenemos que las enfermeras que tienen más de cuatro años presentan un nivel de estrés leve (50%), las que presentan un tiempo de servicio menor de un año tienen estrés laboral moderado (50%) y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto (50%)

RECOMENDACIONES

- Que el Departamento de Enfermería realice programas de intervención para el manejo del estrés laboral en coordinación con el Hospital III Salcedo y así poder disminuir los niveles del estrés.
- Que el Departamento de Enfermería establezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, rotación de las enfermeras de las unidades críticas, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros.
- Realizar estudios de investigación de diseño comparativo sobre el nivel de estrés laboral en los distintos servicios del Hospital III Salcedo.

LIMITACIONES

- Los resultados de este estudio no pueden ser generalizados a otras poblaciones, pues solo son válidas para la población en estudio.

BIBLIOGRAFÍA

- AMPARO BELLOCH / BONIFACIO SANDEÍR/ FRANCISCO RAMOS
Manual de Psicopatología.
- ARAUCO ORELLANA/ GARCIA MATIAS “Factores sociodemográficos y
síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional
Arzobispo Loayza 2004 en Tesis para optar título de licenciatura
- CASTILLO RAMÍREZ SISY EL SÍNDROME DEL BURNOUT O SINDROME
DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL Conferencia dictada en la XIV jornada
de Medicina Legal.
- CHUCHÓN LUJÁN MIRTHA Factores constitucionales y nivel de estrés en
las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos
Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati En tesis para optar
licenciatura.
- DÁVALOS PÉREZ HILDA Nivel de estrés laboral en las YESSICA
enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia “José Casimiro Ulloa”
Noviembre Lima – Perú 2004 En tesis para optar licenciatura en la UNMSM

- DR HUBER K.M. GUNTHER ESTRÉS Y CONFLICTOS Ed. Paraninfo España 1980
- GREN PARKER JANET ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE URGENCIAS Guía para la atención integral del paciente México DF editorial Limusa S.A. 1991
- KIETH DAVIS JONH W. NEWSTROM ESTRÉS LABORAL
- LA DOU JOSEPH MEDICINA LABORAL Y AMBIENTAL 2da Edición Editorial Manical Moderno México DF 1999 Pág. 651 – 659
- MEDIANO ORTIGA/ FERNÁNDEZ CANTI EL BURNOUT Y LOS MEDICOS 1era Ed. Impresión gráficos Rimont S.A.
- MINSA “HABILIDADES PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS” Módulos de capacitación Dirección general de salud de las personas programa de salud mental INSM Honorio Delgado Hideyo Noguchi Pág. 6

- NAVARRO ANYOSA y LIENDO VELÁSQUEZ "Conocimiento y manejo del estrés en enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo" Octubre de 1994 En tesis para optar licenciatura
- OPS DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS LOCALES DE SALUD. 1992 Pág. 6
- PLA FLEMENÍA/ HERNÁNDEZ/ JIMÉNEZ LA ENFERMERIA Y EL ESTRÉS LABORAL. Apuntes de enfermería Salud Latina 1998
- PEIRÓ JOSÉ MARÍA Y ALICIA SALVADOR CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL Editorial Eudema S.A. 1993
- QUISPE PÉREZ JUAN FLORENCIO ESTRÉS LABORAL monografía para optar el título de Lic. En Psicología
- TRABAJO REVISTA DE LA OIT AUXILIO ESTRÉS SALUD MENTAL N° 37
- TRABAJO REVISTA DE LA OIT TRIPARTISMO EN EL SIGLO XXI N° 46 "Trabajos de los servicios de emergencias la lucha por la mejora de sus condiciones de trabajo"

- BUSCADOR GOOGLE:
http://www.vida.com/psiquiatria/manifestaciones_3.html Manifestaciones del estrés parte II
- BUSCADOR GOOGLE http://www.depresión.psicomag/test_estrés_laboral.php
- BUSCADOR GOOGLE http://www.burn_out_elestres_Profesional.html
- BUSCADOR GOOGLE http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm
- BUSCADOR GOOGLE <http://www.sindromeburnout-trabajo38/maestro2.htm>

ANEXOS

CUESTIONARIO

FORMULARIO

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el nivel de estrés laboral en las enfermeras en Centro Quirúrgico; a fin de que se formulen las medidas preventivas para fomentar el bienestar integral del profesional de enfermería. Por ello se le solicita responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

I. DATOS GENERALES

1. Servicio donde labora: Centro Quirúrgico

2. Fecha de nacimiento: _____

3. Sexo: Femenino Masculino

4. Estado civil: _____

5. Tiempo de servicio en la institución:

Menos de 06 meses Menos de 1 año
1 año a 3 años 4 años a más

6. Tiempo que labora en el servicio:

Menos de 06 meses Menos de 1 año
1 año a 3 años 4 años a más

7. Cargo que desempeña : Enfermera jefe Enfermera asistencial

8. Situación laboral: Enfermera nombrada
Enfermera contratada

9. Trabaja en otra institución: Si No
Especifique:

.....

10. Sufre de alguna enfermedad: Si No
 Especifique:.....

¿Hace cuanto tiempo?.....

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

- Nunca 0
- Pocas veces al año 1
- Una vez al mes 2
- Unas pocas veces al mes 3
- Una vez a la semana 4
- Pocas veces a la semana 5
- Todos los días 6

ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio							
Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío							
Cuando me levanto por la mañana y enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada							
Siento que puedo entablar relaciones con pactes fácilmente							
Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							

Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis Pacientes							
Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
Siento que me he vuelto mas duro con la gente							
Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente							
Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
Me siento frustrado por mi trabajo							
Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo							
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							
Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN