

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
SEDE - CHOTA



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA.
BAMBAMARCA 2014”

PRESENTADO POR:

BACH. ENF. LOZANO BECERRA, Editha Maritza.

ASESOR:

MCs. NUÑEZ ZAMBRANO, Luz Amparo.

CO- ASESOR:

Lic. CAMPOS SALAZAR, Oscar Fernando.

CHOTA- 2014

JURADO

PRESIDENTA : Dra. Norma Bertha Campos Chávez.

SECRETARIA : Dra. Juana Aurelia Ninatanta Ortiz.

VOCAL : M.Cs. Miriam. M. Hurtado Sempértegui.

ACCESITARIO : Lic. Enf. Oscar Fernando Campos Salazar.

ASESORA : M.Cs. Luz Amparo Núñez Zambrano.

DEDICATORIA

Primeramente doy gracias a Dios, por permitirme alcanzar tan importante objetivo, porque con la fe que conservo sobre El pude salir adelante cada vez que me sentía decaída, por darme salud y fuerzas para lograr cada uno de mis anhelos.

A mis queridos padres quienes se merecen la mejor consideración por el apoyo en todo momento, por sus consejos, valores y motivación constante que me ha permitido culminar con una etapa más de mi vida profesional por brindarme su ejemplo y amor representando en mi vida el gran motivo de mi existir.

A todo el personal que labora en el Hospital "Tito Villar Cabeza", por el apoyo y confianza brindada en todo momento para que pueda terminar con éxito este trabajo.

EDITHA MARITZA.

AGRADECIMIENTO

A mi Casa Superior de Estudios, Universidad Nacional de Cajamarca, Alma Mater de mi formación, desarrollo, crecimiento y a cada uno de los docentes de la U.N.C. Sección- Chota por su enseñanza, amistad y apoyo incondicional en todo momento de mi formación y desarrollo profesional, así mismo por incentivar me seguir superándome.

A la Escuela Académico Profesional De Enfermería Sede Chota, por ser el lugar donde recibimos los conocimientos lo cual me ha permitido tener una visión amplia de superación, competitividad, calidad humana; mediante los valiosos aportes y dedicación esmerada de sus docentes.

A mis asesores MCS. Luz A. Núñez Zambrano y Lic. Oscar F. Campos Salazar por haberme guiado en el transcurso de la investigación, por su tiempo, dedicación y la transmisión de conocimientos que fue de gran ayuda para la elaboración de esta tesis.

Quiero agradecer a todas aquellas personas que prestaron su ayuda para la realización de este trabajo, de manera muy especial a todos los profesionales de Enfermería del Hospital "Tito Villar Cabeza-Bambamarca", por otorgarme el permiso de interactuar con el personal en sus servicios y a cada una de los y las participantes por permitirme interrumpir sus labores, abordarlos durante su descanso y ante todo por su confianza depositada para poder hacer uso de los datos brindados mediante las encuestas.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Definición y delimitación del problema	11
1.2. Formulación y justificación del Problema	15
1.3. Objetivos	17

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del problema	18
2.2. Teorías del estrés	23
2.3. Bases conceptuales	26
2.4. Operacionalización de la variable	44

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación	51
----------------------------------	-----------

3.2 Área o ámbito de estudio	51
3.3 Población	52
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	52
3.6 Consideraciones éticas	53

CAPITULO IV

4. Resultados y análisis	55
---------------------------------	-----------

CAPITULO V

Conclusiones	69
Recomendaciones	70
Referencias bibliográficas	73
Anexos	80

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal Determinar y analizar el nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca 2014. Estudio de tipo descriptivo transversal realizado con una población de 32 enfermeras (os). El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach que consta de 22 ítems y se obtuvo los siguientes resultados: El 59,4% presentó un nivel de estrés alto, el 31,3% estrés laboral medio y 9,4% un nivel de estrés bajo, en cuanto a las características de los profesionales de Enfermería la mayoría fueron menores de 30 años, casadas, convivientes, tienen un tiempo de servicio inferior de 1 año y son nombrados, cuentan con un tiempo de ocio mayor de 6 hrs semanales, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales son regulares, sin sobrecarga en la jornada laboral y están de acuerdo con las horas de trabajo establecido pero en desacuerdo con el salario recibido. Con respecto a las sub-escalas el 50% presenta estrés laboral moderado en la dimensión cansancio emocional, 46,9% estrés laboral severo, 75% estrés severo en la dimensión despersonalización, 21,9% leve, 53,1% estrés moderado en la dimensión de realización personal y 34,4% leve.

Esta investigación es importante realizarla en un ámbito hospitalario porque constituye la prestación de servicios en donde surgen aspectos comunes al hablar de estrés laboral dentro de sus causas: los problemas organizativos, respaldo insuficiente, incertidumbre e inseguridad, liderazgo inadecuado, comunicación deficiente y otros más que influyen en la calidad del ambiente de trabajo y lo cual afecta la atención al paciente o usuario de manera directa o indirecta.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, Enfermería, profesional.

ABSTRACT

This study's main objective. Identify and analyze the level of job stress Professional Nursing in 2014. Tito Villar Head- Bambamarca descriptive cross sectional study conducted with a population of 32 nurses (os) Hospital. The instrument used was Maslach inventory consisting of 22 items and the following results were obtained: 59, 4% had a high level of stress, 31.3% Average 9.4% work stress and low stress level in terms of the characteristics of nursing professionals most were under 30 years old, married, cohabiting, have a period of less than 1 year and are appointed, have leisure time more than 6 hours per week, the workplace and interpersonal relationships are regular, without overloading the workday and agree with the hours of work established but disagree with the salary received. Regarding the subscales 50% have moderate work stress in emotional exhaustion dimension, 46.9% severe job stress, 75% severe stress on depersonalization dimension, 21.9% mild, 53.1% moderate stress the dimension of personal fulfillment and 34.4% mild.

So it is concluded that it is important to compare a hospital setting because it is the provision of services where common to speak of laboral stress causes issues arise: the organizational problems, insufficient support, uncertainty and insecurity, inadequate leadership, communication deficient y others that influence the quality of the working environment and which affects patient care or user directly or indirectly.

KEY WORDS: Work stress, Nursing, professional.

INTRODUCCIÓN

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 está libre de los problemas que generan estrés esto puede originar cambios psicosomáticos, siendo lo más notorios los conductuales en la persona que si no son controlados pueden llegar a dañar emocionalmente, el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes.

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, 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.

El personal de enfermería que trabaja en el Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca, no se encuentra exenta a esta realidad, por tal motivo, se plantea este trabajo para determinar y analizar el nivel de estrés laboral que afectan a los profesionales de Enfermería, el trabajo en hospitales es considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte, los resultados muestran que existe una gran mayoría de profesionales que

tienen un estrés laboral de moderado a severo lo que estaría indicando una insatisfacción laboral, lo que puede reflejarse en la atención al paciente, con este trabajo se pretende trasladar la información que requieren los profesionales, conocer el estrés y saber distinguir las alarmas de aviso que nos da nuestro organismo y que a veces por desconocimiento o por no saber la trascendencia de lo que puede ocurrir no damos la debida importancia.

El presente trabajo consta de Capítulo I: se presenta el planteamiento del problema, formulación, justificación, los objetivos, Capítulo II: Antecedentes del estudio, la base teórica; Capítulo III: Metodología, 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 análisis que incluye la presentación análisis e interpretación de los cuadros; Capítulo V: Conclusiones, recomendaciones y finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento, Definición y Delimitación del problema

El auge que han tomado las organizaciones de prestación de servicios en las que la calidad de la atención al usuario o cliente es crítica para el éxito de la organización, así como la preocupación por el bienestar psicológico y calidad de vida laboral, ha dejado manifiesta la necesidad de explicar el fenómeno e integrarlo en marcos teóricos que permitirán identificar su etiología de manera satisfactoria **(Freudenberguer, 1974)**.

Se entiende que los sujetos que trabajan en servicios de ayuda tienen un sentimiento elevado de altruismo y que en su entorno laboral encuentran una serie de circunstancias a las que califica como factores de ayuda, cuando facilitan la actividad o factores barrera cuando la dificultan **(Harrison, 1983)**.

El término estrés se emplea, generalmente, refiriéndose a la tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. El estrés se ha concebido en ocasiones como respuesta inespecífica **(Selye, 1974)**, como acontecimiento estimulador **(Holmes y Rahe, 1967)**, o como transacción cognitiva persona-ambiente **(Lazarus y Folkman, 1986)**.

En ese sentido Enfermería es una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen recarga laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, la cantidad de equipo y recursos humanos, que pueden llevarla a

desarrollar determinadas conductas y respuestas emocionales, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicósomáticas que van desde la sensación de agotamiento físico **(Llosa, T. 1999)**

El **MINSA** ha elaborado la estrategia sanitaria de salud mental y cultura de paz para el individuo, familia y comunidad, más no estrategias sanitarias para combatir y prevenir el estrés laboral en el personal de salud, no hay intención en organizar y promover procesos dinámicos de adaptación exitosa en contextos adversos, teniendo en cuenta las particularidades de cada cultura y grupo social, resultando así una mejor calidad de vida; tanto los directivos y profesionales que laboran en las instituciones no toman medidas para la prevención y tratamiento del mismo, por lo cual el síndrome sigue en aumento sin solución inmediata. **(Luthar, A. 2000).**

El mundo globalizado demanda cambios acelerados, incrementándose el trabajo y la falta de tranquilidad frente a los mismos, producen que la persona se exija cada vez más y más, hasta el punto de acelerar desmedidamente su ritmo de vida, dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio les impone a diario, ésta situación psicofisiológica muchas veces se puede acompañar de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima con sensación de vacío que sufre el trabajador **(Garcés de los Fayos, E. 2000).**

En España, se comienzan a dar sentencias judiciales que consideran como accidente de trabajo, el estrés causado por un conflicto laboral y por otra parte para el conjunto de la comunidad europea se calcula que los gastos derivados del estrés laboral ascienden a 20 mil

millones de euros parece que la idea de implantar programas de prevención del estrés y programas de intervención comienza a cobrar gran interés por evitar no sólo situaciones conflictivas para el trabajador sino también para la organización **(Díaz, M. 2007)**.

El campo de la salud y los cambios en el ambiente laboral debido al proceso de globalización que enfrentamos causan incertidumbre, ansiedad y en muchos casos depresión en los trabajadores, es así que los profesionales de enfermería como elemento importante del equipo de salud tienen que enfrentar elevados niveles de competitividad para poder brindar los cuidados que la caracterizan **(Durand, 2008)**.

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, social y económico muy importante, los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año, son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en los servicios de salud los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo, siendo el paciente quien sufre las consecuencias del estrés **(Coronado, K. 2009)**.

El estrés laboral se conceptualiza como conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes derivados directa o indirectamente del trabajo que pueden afectar su salud **(Huibers, H. Beurskens, A. 2009)**.

Hoy en día la enfermería es catalogada como una de las profesiones más estresantes, debido a que se encuentra sometida a múltiples situaciones estresantes tanto de carácter organizacional como personal, aunado a la sobrecarga de actividades que realiza diariamente, es por ello que el estrés constituye uno de los problemas que afecta su rendimiento y su salud. Hacer referencia al

estrés laboral institucional generado específicamente en profesiones con una relación constante y directa con personas (Durand, 2008).

Robbinss, 1994: "El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial. "El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado una gran importancia social y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre ha sido acompañado de unas condiciones de trabajo digno y adecuado, con recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades habilidades e intereses".

En la ciudad de Bambamarca durante la práctica clínica hospitalaria (internado) se ha observado que los profesionales de Enfermería para realizar un trabajo eficaz y eficiente no cuentan con los recursos necesarios para realizar su práctica profesional en el cuidado de los pacientes; durante la interacción con ellos refieren: "preocupación por su familia" "los pacientes no compran sus medicamentos", "felizmente ya se acaba mi turno... quiero irme ya", "tengo guardias y muchos turnos seguidos... me siento demasiado cansada", "lo que nos pagan no cubre lo que trabajamos", las deficientes relaciones interpersonales entre otras expresiones, todas estas referencias por parte de los profesionales de enfermería nos refleja la presencia de un cuadro de estrés, dificultando su desempeño laboral.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca – 2014?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la época contemporánea y globalizada en la que vivimos, las personas se encuentran sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias que impone la sociedad actual en los distintos ámbitos que componen la vida del ser humano, aunado esto a fenómenos sociales tan comunes y frecuentes hoy en día, entre los que podemos citar el abandono familiar, la pobreza, el desempleo y la violencia en todas sus formas hacen que el individuo enfrente situaciones que le generan estrés, modificando así los estilos y calidad de vida de las personas.

En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral, si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud de un trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone, en base a ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, "pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos

biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida cotidiana de nuestro país”

En los últimos años se ha desarrollado un gran interés por el estudio de la Salud Mental, del estrés y los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la repercusión de estos sobre la salud es por ello de gran importancia el estudio de estrés laboral en los trabajadores que laboran en el hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca ya que el personal asistencial al permanecer rodeado de situaciones de alto estrés, junto a la sobrecarga de trabajo, se ve afectada por el estrés laboral lo que afecta de manera directa el rendimiento laboral y su salud, a lo largo de nuestra formación profesional se puede observar en los profesionales de enfermería que laboran en los distintos servicios del Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca un comportamiento rutinario, lo cual se ve reflejado en su desempeño laboral, en las relaciones interpersonales y la atención al paciente, alterando así el proceso del cuidado integral del usuario.

Además este estudio será de beneficio para las autoridades hospitalarias por el que les permitirá reorientar las políticas en el manejo de recursos humanos en salud y que le permita mejorar la productividad, con decisiones oportunas permitiendo condiciones de trabajo adecuadas para el profesional, además de promover la salud física, psíquica y social de los trabajadores, en consecuencia si no se aplican medidas de intervención respecto a esta problemática, el desempeño del profesional se verá afectado y por tanto, alterará la calidad de atención hacia las personas que requieren de sus servicios. Por otro lado, se verá afectada de manera directa la institución (deterioro de la imagen), lo que se puede constituir en una disminución

de las demandas de salud, así como también aumentarían los niveles de morbimortalidad, la salud de los profesionales de Enfermería es indispensable para mantener el equilibrio en sus actividades de modo que pueda desarrollar estar sin tensiones que interfieran en los cuidados a los pacientes o usuarios.

1.4. OBJETIVOS

Objetivo general:

- ✓ Determinar y analizar el nivel de estrés laboral del Profesional de enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca – 2014.

Objetivos específicos.

- ✓ Identificar el nivel de estrés laboral, que presentan las (os) enfermeras (os) que laboran en el Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca – 2014.
- ✓ Caracterizar al profesional de Enfermería del Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca – 2014.
- ✓ Determinar el nivel de estrés laboral, que presentan las(os) enfermeras(os) en las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal, del Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca – 2014.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Al hablar de los antecedentes de estrés por el trabajo del entorno social hay que señalar que en los últimos años, en la profesión de Enfermería han surgido nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, al mismo tiempo se han formulado nuevos procedimientos para las tareas y funciones, han aparecido cambios en los programas de educación y formación de los profesionales, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, y aumento de las demandas de servicios de salud por parte de la población (Gil, M y Peiró, 1997).

a) AMBITO MUNDIAL

-Pimenta, A. y Silva, E. (2002) Brasil, realizaron un estudio titulado "Stress, enfrentamiento y Salud General de los Enfermeros" cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y enfrentamiento con salud general, la población estuvo conformada por 14 enfermeros de la Unidad de terapia renal y 11 de la Unidad de terapia intensiva, para la recolección de datos fue el inventario de enfrentamiento adaptado por Lazarus y Folkman, las conclusiones a las que llegaron fueron: los profesionales reconocen las dificultades en tanto no las consideran algo superior a lo que se espera lo cual comprende un sentido de compromiso con el trabajo y aceptación de sus riesgos.

- **Yonelis, F. (2005)** España, en su estudio "Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería" el objetivo primordial fue evaluar el estrés laboral, dicho estudio concluyó que el 96% presenta fatiga, de este porcentaje señaló que el aspecto más resaltante es la contractura muscular con 61%; por otro lado el 57% padecen de trastorno gástricos, el 48% informo que padecen de insomnio, en este sentido, el 52% de las encuestadas reconocieron el bajo rendimiento laboral, en cuanto a la irritabilidad el 87% de las enfermeras señaló que la frustración incide en el 83%, sin embargo la desmotivación arrojó el 78%, el aspecto pesimismo manifestó 69%.
- **Alicaraz, D. (2006)** México, en un estudio realizado sobre "Factores Psicosociales y estrés laboral en personal asistencial, los resultados fueron que la prevalencia estrés laboral crónico fue 41,8% y las asociaciones significativas como aquellas variables sociodemográficas y laborales que se comportaron como factor de riesgo se inclinaron hacia la dimensión "agotamiento emocional".

b) AMBITO NACIONAL

- **Durand, J. (2002)** Lima, realizó un estudio titulado "Nivel de estrés en enfermeras en Hospitales de Lima Metropolitana" el objetivo: Determinar el nivel de estrés en enfermeras de hospitales nacionales de Lima, sus conclusiones fueron: Existe un porcentaje considerable (50%) de enfermeras en los hospitales nacionales que tienen un nivel de estrés manejable que se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas y/o se desahoga llorando o hablando con un amigo, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia.

- **Llanqui, M. (2002)** Puno, realizó un estudio sobre "Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del Hospital Manuel Núñez Butrón". El objetivo: Establecer los probables estresores, el método fue descriptivo, transversal, la población fue de 36 personas, las conclusiones: "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"

- **Dávalos, H. (2005)** Lima, en su trabajo realizado sobre "Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa", los resultados obtenidos fueron que el 70% de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y existe un porcentaje considerable de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36 – 43 años edad, 12-26 años de tiempo de ejercicio profesional, solteras(o) y casadas(o) y de sexo femenino, lo cual podría estar repercutiendo en la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario y familia.

En nuestro país el ambiente hospitalario es uno de los riesgos laborales más importantes, junto a los riesgos físicos y de contaminación química y/o biológica, es así que en un trabajo realizado en (Lima- Metropolitana) sobre las molestias más reportadas en los profesionales de Enfermería durante la jornada laboral tenemos las molestias gastrointestinales, en 50,9% de las encuestadas, y las atribuidas al estrés, en 46,4% realizado en los hospitales de las Fuerzas Armadas, ESSALUD y clínicas (UNMSM. 2005).

- **Coronado, K. (2006)** Lima, realizó un trabajo de investigación sobre "factores laborales y nivel de estrés laboral de áreas críticas y medicina

del Hospital Nacional Daniel A. Carrión” obteniéndose los siguientes resultados: del 100% el 64,29% presentan un nivel medio de estrés, el 21,43% un nivel bajo y 14,29 % un nivel alto.

- **Chang, M.; Colb (2006)** Lima, realizaron un estudio sobre “Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval”, con el objetivo de identificar el nivel de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en dicho centro, el método fue el descriptivo de corte transversal, entre algunas de las conclusiones tenemos: “57,8% presentó un nivel de estrés medio con tendencia a alto en los factores de presión y exigencia, mientras que el 51,1% presentó un nivel de estrés alto con tendencia a medio en los factores organizativos y las relaciones humanas”.

- **Mercado G. (2006)** Lima, realizó la tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo, encontrando que 67,7% tenían de 25 a 33 años, 22,6% entre 34 y 42 años y 9,7% entre 43 y 55 años; así mismo 85,5% son de género femenino y 14,5% masculino; 53,2% solteras, 41,9% casadas y 4,9% viudas. 91,9% realizan turno rotativo y 8,1% turno fijo; 75,8% son contratadas y 24,2% nombradas. Y 56,5% presentaron un nivel de estrés medio; 24,2% nivel bajo y 19,4% nivel alto

c) AMBITO REGIONAL

- **Quispe y Tello (2006)** Cajamarca, en el estudio “Factores Biopsicosociales y Laborales que predisponen al estrés laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Cajamarca”, mencionan que los factores biopsicosociales como: relaciones interpersonales y poco tiempo de esparcimiento del profesional de

enfermería, predispone y que todos los profesionales de enfermería presentan estrés en diferentes niveles: alto 9,4%, moderado 54,7%, bajo 35,8%.

-**Rojas J. y Llanos L (2008)** Cajamarca, realizaron un estudio sobre factores biosociodemográficos y laborales que predisponen al estrés laboral, en profesionales de enfermería en la red baños del inca, concluyen que existe relación significativa entre la condición laboral, tiempo de servicio y horario de trabajo, entre los niveles moderado y alto del estrés.

d) AMBITO LOCAL

- **García (2008)** Chota, en la tesis "Riesgos Ergonómicos y estrés laboral del Profesional en enfermeras(os) de la Sub Región de Salud Chota", menciona que el 95% de profesionales presenta un nivel alto de realización personal, el 57,5% tiene un nivel medio de cansancio emocional y el 52,5% presenta un nivel medio de riesgo ergonómico con tendencia al Síndrome de Desgaste Profesional.

- **Campos, N (2002)** Chota, en la investigación "Condiciones de Trabajo en relación al proceso de Salud – Enfermedad de las profesionales de enfermería de Chota", manifiesta que las condiciones de trabajo están directamente relacionadas con el proceso de Salud – Enfermedad de las personas que participaron de dicho estudio, concluye que las condiciones de trabajo son difíciles para la mayoría de las entrevistadas, porque están influenciadas por el sistema capitalista y androcéntrico imperantes en el país.

2.2. TEORÍAS DEL ESTRÉS:

- a. TEORÍA DE HOLMES Y RAHE (1967);** la naturaleza de ciertos acontecimientos vitales puede actuar como factor precipitante en la aparición de sintomatología de estrés, el estrés es aquí medido como conducta adaptativa requerida por los acontecimientos que deben ser enfrentados. La medición de estas conductas ofrece un índice de estrés vital experimentado por el sujeto, demuestran que los individuos que habían experimentado acontecimientos que demandaban puntajes más altos de adaptación estaban más propensos a enfermarse.
- b. TEORÍA DEL STRESS DE Hans Selye (1941);** tomó prestado el término stress de la física y de la ingeniería, en las cuales representa una fuerza suficiente para distorsionar o deformar cuando se la aplica a un sistema. Selye había demostrado que el cuerpo puede revelar el mismo conjunto característico de cambios como respuesta a un ruido muy fuerte, a un cambio rápido de temperatura, a una infección viral, a un placer intenso, a una molestia grande, o al recuerdo de la crítica de un jefe. En suma, la respuesta de tensión, es el resultado invariable de cualquier situación de presión, tanto física como mental, agradable o dolorosa. El Dr. Selye ha ofrecido una nueva teoría de la enfermedad y ha abierto nuevos horizontes para el estudio de lo que él llamó "enfermedades de adaptación" y que con rarísimas excepciones, son las mismas que otros investigadores, utilizando distintos criterios de estudio las llaman enfermedades psicosomáticas.
- c. LA TEORÍA DEL STRESS DE CANO (2002);** señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer

momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren, nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

d. MODELO DE ESTRÉS Y COPING; elaborado por Richard Lazarus y Susan Folkman en el año 1984, éste modelo fue y sigue siendo uno de los más importantes e influyentes, constituye un punto de referencia básico para la comprensión de la Psicología de la Salud Ocupacional y el desarrollo posterior del resto de modelos teóricos dentro de la disciplina, enmarcando en una perspectiva interaccionista entre ambiente y persona para la explicación de la salud psicosocial, mantiene una clara perspectiva cognitiva e individual del estrés como fenómeno interno, mental, subjetivo e ideográfico, desde este modelo la percepción de la situación demandante adquiere una importancia fundamental. Considera el estrés como un fenómeno psicológico que se produce debido a la interacción que se establece entre la persona y el entorno. Las estrategias de coping suponen uno de los conceptos clave de la teoría y se conceptualizan como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como que exceden o desbordan los recursos del individuo". Consideran la existencia de dos grandes tipos de estrategias de afrontamiento: estrategias centradas en el problema y centradas en la emoción. A través de las primeras las personas intentan actuar directamente sobre la situación estresante, bien modificando el entorno por medio de la realización de conductas como buscar activamente información o bien generando cambios motivacionales o cognitivos como elaborar formas alternativas de gratificación. Mediante las estrategias dirigidas a la emoción, la persona intenta regular la respuesta emocional generada ante

la amenaza. Entre las estrategias emocionales más importantes se destacan respuestas como evitar la situación estresante o buscar la parte positiva de la situación.

- ✓ La **"evaluación primaria"** consiste en una primera valoración que la persona realiza de la situación o evento, ésta valoración permite categorizar la situación como dañina, amenazante, o retadora, en función del riesgo que conlleva el grado que compromete su bienestar.
- ✓ La **"evaluación secundaria"** va más allá en el tiempo y constituye el aspecto del modelo por cuanto hace referencia a la valoración que hace la persona de los recursos o estrategias de coping (centradas en el problema o centradas en la emoción) que posee para afrontar las demandas del ambiente de trabajo.
- ✓ La **"evaluación terciaria"** o **"re-evaluación"** que hace referencia a la valoración que realiza la persona después de haber intentado afrontar la demanda laboral, en función del éxito o no de las estrategias de afrontamiento llevadas a cabo, la re-evaluación afectara a futuras evaluaciones primarias y secundarias que realice la persona cuando se encuentre ante otras demandas similares.

e. MODELO VITAMÍNICO: Una de las características diferenciadoras de este modelo es que se basa en el estudio de la salud psicosocial en función de dos dimensiones ortogonales independientes denominadas placer y activación; por una parte la persona experimenta situaciones más o menos placenteras y por otra experimenta un cierto nivel de activación. Por ejemplo puede experimentar un gran placer al realizar una tarea determinada tarea que le guste mucho, y a la vez sentirse muy activo (gran vigor y energía) o muy poco activo (gran relajación y confort). La segunda

característica distintiva del modelo es que permite estudiar el efecto que tiene en la salud psicosocial la presencia o ausencia de una serie de características del puesto que Warr denomina "vitaminas", estas vitaminas actúan en el contexto de metáfora sobre el efecto que tienen las vitaminas de los alimentos en la salud física. De este modo, determinadas características del trabajo o vitaminas laborales afectan la salud psicosocial del trabajo, por ejemplo; la vitamina "autonomía" generara en el trabajador un determinado nivel de placer y activación, como la satisfacción laboral.

2.3. BASES CONCEPTUALES.

2.3.1 SALUD LABORAL:

- ✓ Según la Organización Mundial de la Salud (**OMS**) la salud es: "El estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de enfermedad".
- ✓ La salud guarda relación con las condiciones de trabajo, la salud de un trabajador depende enormemente de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone, la salud no es un don, es cosa propia y por tanto, la reserva más importante que tienen los trabajadores. Sin salud no se puede trabajar y sin ello los trabajadores, no solamente son condenados a la miseria.

2.3.2 ESTRÉS:

- ✓ **HANS, S. (1941):** Define al estrés como: "la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante", es decir viene a ser la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga; no hace referencia al estímulo (peso o fuerza)

sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste.

- ✓ **La Organización Internacional Del Trabajo (OIT)** refiere al estrés en los siguientes términos: "Una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, resiente la productividad al afectar la salud física y emocional de los trabajadores".
- ✓ **La Organización Mundial de la Salud (1994)**, define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo".
- ✓ **Lazarus y Folkman (1986)** "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico y pone en peligro su bienestar".
- ✓ **Velásquez (2001)**, una vez que el problema se ha resuelto el organismo vuelve a su funcionamiento normal pero se convierte en verdadero problema cuando ciertas circunstancias tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre otras se perciben inconscientemente como amenaza que provocan reacciones defensivas a la persona tomándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por periodos prolongados, elevación de la presión sanguínea; gastritis y úlceras en el estómago y el intestino;

disminución de la función renal, problemas del sueño, alteraciones del apetito, agotamiento.

- ✓ **Manasero, A. (2003)**, el estrés no es más que una respuesta biológica de nuestro cuerpo a determinadas condiciones externas que hacen que nuestra armonía emocional se vea desequilibrada y como resultado de dicha situación que nos provoca malestar, tendemos a evitarla y a huir de ella.

El rol de enfermería genera bastante incertidumbre, ya que los profesionales experimentan dudas con relativa frecuencia sobre hasta qué punto deben implicarse con los pacientes, sobre cómo tratar sus problemas, e inseguridad sobre si están haciendo las cosas de manera adecuada. Por otro lado, los pacientes, al igual que la familia, suelen estar ansiosos y preocupados, y la interacción con ellos no resulta recompensante; junto a estas situaciones también existen una serie de variables que no pueden ser controladas por las enfermeras:

- ✓ La cooperación de los pacientes y su recuperación o muerte.
- ✓ Las decisiones médicas y administrativas.
- ✓ Los procedimientos burocráticos.
- ✓ La falta de apoyo social.

a. Clasificación de estrés Según Asociación Americana de Psicología (APA):

- ✓ **Estrés agudo:** Puede llegar a la motivación cuando está bajo control, pero a veces resulta muy agotador, en algunas ocasiones una sola situación puede ser estimulante o agotadora; depende de la hora y día en que se realice; Ejm: recuerdos como choques automovilísticos, pérdida de trabajo, problemas en la escuela o

trabajo, plazos para entregar algo, deportes extremos, etc., son ejemplos de estrés agudos que la mayoría de las personas hemos experimentado.

✓ **Estrés moderado:** Suele provocar irritabilidad, mal humor, ansiedad, tensión, etc. Las personas siempre están apuradas por llegar a un lugar, pero siempre llegan tarde. Asumen, por iniciativa propia, muchas responsabilidades y no pueden completar ninguna de ellas. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez. Se presenta hostilidad sin motivo aparente, generalmente, este problema sólo se puede eliminar con ayuda profesional.

✓ **Estrés crónico:** es el estrés que agota y desgasta a las personas día tras día; destruye al cuerpo, mente y vida. Surge cuando una persona no encuentra salida a una situación deprimente. Sus periodos parecen ser interminables e inevitables. Algunas situaciones de estrés crónico se derivan de traumas en la niñez y pueden no superarse nunca, incluso, derivarse en el suicidio, violencia, ataques al corazón y en ocasiones, cáncer.

b. Fisiopatología (Duval, 2010): El efecto que tiene la respuesta estrés en el organismo es profundo:

- ✓ Predominio del sistema nervioso simpático (vasoconstricción periférica, midriasis, taquicardia, taquipnea, ralentización de la motilidad intestinal, etc.)
- ✓ Liberación de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina), de cortisol y encefalina.

- ✓ Aumento en sangre de la cantidad circulante de glucosa, factores de coagulación, aminoácidos libres y factores inmunitarios.

Todos estos mecanismos lo desarrolla el cuerpo para aumentar las probabilidades de supervivencia frente a una amenaza a corto plazo, no para que se los mantenga indefinidamente, tal como sucede en algunos casos.

A medio plazo este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías (trombosis, ansiedad, depresión, inmunodeficiencia, dolores musculares, insomnio, trastornos de atención, diabetes, etc.), el estrés provoca inmunodepresión. La liberación de hormonas de estrés inhibe la maduración de los linfocitos, encargados de la inmunidad específica.

c. Cuadro clínico:

Fatiga crónica, alteraciones del sueño, úlcera gástrica, taquicardia, palpitaciones, cefaleas, problemas de alergia, dermatitis, incapacidad para concentrarse, falta de memoria, irritabilidad, celos, críticas a los demás, distanciamiento afectivo, retraimiento, baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño y deseos de abandonar el trabajo, depresión e ideas de suicidio, autocrítica, sentimientos de culpa, absentismo laboral: periodos de baja por enfermedad, aumento de conducta violenta como explosiones de ira, agresividad y respuestas, desproporcionadas a los estímulos externos, abuso de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes, abandono personal, pasividad ante las exigencias de los demás, imposibilidad para relajarse, caminatas sin rumbo, negación de las emociones, esfuerzo de contener sus sentimientos, atención selectiva respecto a los pacientes.

Analizando la sintomatología se distinguen:

- ✓ **Signos y síntomas físicos:** cefaleas sensoriales, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores generalizados, malestares indefinidos.
- ✓ **Signos y síntomas psíquicos:** falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud de flexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza, desasosiego.
- ✓ **Síntomas laborales:** sobre involucramiento, no comparten ni delegan trabajo, ausentismo laboral.

d. Tipos de estresores laborales según Mc Grath, 1970, se clasifican en:

- ✓ **Estresores del ambiente:** Condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo de equipo, la relación enfermera- paciente que tiene como centro un momento afectivo en el cual aparecen la transferencia y contrareferencia, relaciones disarmónicas con compañeros y/o con superiores, excesiva presión y control ejercida por auditores, administradores y a veces por los mismos dueños de las organizaciones de donde ejercen sus labores los diferentes profesionales de la salud, entre los que se encuentran:

- **La iluminación.** No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.

- **El ruido.** Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.

- **Ambientes contaminados.** La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

- **La temperatura.** A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo disconfort.

- **Peso.** Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante, el cansancio puede duplicarse.

- ✓ **Estresores de la tarea.** La generación del estrés varía de unas personas a otras, 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 adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:
 - **La carga mental de trabajo.** Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.

 - **El control sobre la tarea.** Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecúan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las

iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

- ✓ **Estresores sociales:** Como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar así como un alto estatus económico, cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, divorcios, matrimonios, nacimiento de hijos. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- **Conflicto y ambigüedad del Rol.** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. 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.

- **La jornada de trabajo excesiva.** 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.

- **Las relaciones interpersonales.** Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros, es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

-**Promoción y desarrollo profesional.** Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

- ✓ **Estresores personales:** Numerosos investigadores han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés.

El modo de actuación de estas características en la generación del estrés proviene de la descompensación, desequilibrio o incongruencia entre lo que exteriormente es demandado u ofrecido y lo que los individuos necesitan, desean o son capaces de hacer. Hay que considerar que esas características están afectadas por una gran variabilidad interindividual e, incluso, también son variables en un mismo individuo a lo largo de su historia personal, las características personales a las que nos vamos a referir son aquellas que se ha constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés. Entre estas características personales existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

-**Edad:** Relacionada con la experiencia.

-**Sexo:** Las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo.

- **Variables familiares:** la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas.

- **Personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos como un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión (hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida), que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo (nunca encuentran tiempo suficiente para hacer todo lo que quisieran). Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes. Este tipo de personalidad no es un rasgo estático de personalidad sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean. Actúa como un condicionante que hace al sujeto más sensible al estrés.

▪ **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario (supervisión estricta) y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes. Tienen más facilidad para delimitar el ámbito laboral del extralaboral y por lo tanto, les permite abstraerse mejor de la posible problemática en su ámbito laboral.

▪ **Ansiedad:** Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.

- **Introversión:** Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.
- **Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto y de reacciones desadaptadas, especialmente en situaciones que implican un cambio y que requieren un esfuerzo adaptativo, que las personas flexibles.
- **La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia:** Tienen gran importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada o el trabajo desempeñado y la capacidad o capacitación del trabajador. Así, la posición ocupada puede requerir de capacidades y conocimientos superiores al nivel de preparación de la persona, o bien al contrario, la capacidad de la persona puede estar por encima de lo que requiere el puesto que ocupa y ser esto una fuente de frustración e insatisfacción.
- **La mala condición física y los malos hábitos de salud:** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo. Existen otros aspectos que se consideran como posibles estresores, con un carácter más activo, ya que actúan como demandas de la persona en la medida que modulan las intenciones y las conductas del individuo, el grado de autoexigencia o lo que el individuo exige al entorno.
- **Las aspiraciones:** Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo.

▪ **Las expectativas:** Esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.

▪ **Los valores:** La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status.

Algunos autores creen que el estrés es producido de manera primordial por estas características personales debido a una descompensación o a una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad del individuo y las expectativas o aspiraciones de ese individuo, es importante analizar la dinámica que se da en el estrés a partir de la interrelación y la comparación que se establece entre las demandas del trabajo y las características de la persona. Normalmente, en esta transacción entre los dos grupos de estresores se le da más importancia a las demandas del trabajo (se produce estrés porque las demandas del entorno superan a las capacidades del individuo para afrontarlas), pero parece más correcto hablar de desajuste entre persona y ámbito laboral, teniendo en cuenta que las características de las personas antes mencionadas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés.

e. Fuentes De Estrés Según Mc Grath 1970:

- ✓ **Sucesos vitales intensos y extraordinarios:** Aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, etc.

- ✓ **Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad:** Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.
- ✓ **Sucesos de tensión crónica mantenida:** Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos, el estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc.

f. Fases de la respuesta de estrés Selye, H (1941): describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo:

- ✓ **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante, se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión 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:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

- ✓ **Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

g. Mecanismos De Defensa: Son recursos inconscientes que utilizan las personas para hacer frente a situaciones más o menos difíciles de frustraciones, ansiedad, miedo, inseguridad, etc. Con el objetivo de que dichas situaciones no les hagan daño. Los mecanismos de defensa son un medio con el que la persona se engaña a sí misma, y para protegerse recurre inconscientemente a tácticas mentales para falsificar y distorsionar experiencias e ideas amenazantes. Cuando una persona se encuentra ante una situación de estrés, miedo, angustia, etc., lo más usual es que erija ante sí un escudo, un mecanismo de defensa para protegerse de dicha situación, aumentando su sensación de seguridad, efectividad o utilidad (Fornes, J. 1994).

- ✓ **Afiliación:** El individuo, ante una amenaza interna o externa, busca ayuda y apoyo en los demás.
- ✓ **Altruismo:** El individuo se enfrenta a conflictos emocionales dedicándose a satisfacer las necesidades de los demás.
- ✓ **Anticipación:** El individuo, ante amenaza interna o externa o conflicto, anticipa las consecuencias y considera de forma realista soluciones alternativas.
- ✓ **Autoafirmación:** El individuo se enfrenta a conflictos emocionales expresando directamente sus sentimientos de forma no manipuladora.

- ✓ **Autoobservación:** El individuo se enfrenta a amenazas internas o externas reflexionando sobre sus propios pensamientos, sentimientos, motivaciones y actuando de acuerdo con ellos.
- ✓ **Sentido del humor:** El individuo se enfrenta a conflictos emocionales haciendo hincapié en los aspectos divertidos o irónicos de los conflictos o situaciones estresantes.
- ✓ **Sublimación:** El individuo se enfrenta a las amenazas canalizando sentimientos o impulsos potencialmente desadaptativos en comportamientos socialmente aceptables (deportes).
- ✓ **Supresión:** El individuo se enfrenta a los conflictos emocionales evitando intencionadamente pensar en problemas, deseos, sentimientos que le producen malestar.
- **Mecanismos que permiten mantener fuera de la consciencia lo desagradable:**
 - ✓ **Abstención:** El individuo se enfrenta a conflictos emocionales empleando palabras con el propósito simbólico de negar o plantear enmiendas a pensamientos, sentimientos o acciones.
 - ✓ **Disociación:** El individuo se enfrenta mediante una alteración temporal de las funciones de integración de la conciencia.
 - ✓ **Formación reactiva:** Se enfrenta sustituyendo los comportamientos, sentimientos, pensamientos inaceptables por otros opuestos.

- ✓ **Intelectualización:** Se enfrenta generalizando o implicándose en pensamientos excesivamente abstractos para minimizar sentimientos que le causan malestar.

- ✓ **Represión:** Se enfrenta expulsando de su consciencia (haciendo inconscientes) sentimientos o deseos que le producen malestar.

- **Nivel de distorsiones de la imagen de uno mismo de los demás para no perder autoestima o ganarlo:**
 - ✓ **Devaluación:** en momentos de conflicto emocional, el individuo se enfrenta atribuyendo cualidades exageradamente negativas a los demás.

 - ✓ **Idealización:** El individuo se enfrenta a situaciones de amenaza interna o externa atribuyendo cualidades exageradamente positivas a los demás.

 - ✓ **Omnipotencia:** El individuo actúa ante conflicto pensando o actuando como si dispusiera de poderes o capacidades especiales y fuera superior a los demás.

- **Mecanismos que permiten mantener situaciones de estrés fuera de la consciencia sin ser atribuidos a causas erróneas:**
 - ✓ **Negación:** El individuo se enfrenta negándose a reconocer aspectos dolorosos de la realidad externa o de nuestro interior. En caso de darse una total negación de la realidad se denominaría Negación Psicótica.

✓ **Proyección:** El individuo se enfrenta atribuyendo incorrectamente a los demás sentimientos o pensamientos propios que le resultan inaceptables.

✓ **Racionalización:** El individuo se enfrenta inventando sus propias explicaciones, tranquilizadoras pero incorrectas, para encubrir verdaderas motivaciones que rigen sus pensamientos o acciones.

➤ **Nivel caracterizado por una enorme distorsión de la realidad:**

✓ **Fantasia autista:** El individuo se enfrenta a situaciones de amenaza interna o externa mediante fantasías excesivas que sustituyen la resolución del problema.

✓ **Polarización:** El individuo tiende a verse en los demás como totalmente buenos o malos sin conseguir integrar las cualidades positivas y negativas de cada uno.

➤ **Mecanismos de enfrentamiento a amenaza mediante acción o retirada:**

✓ **Agresión pasiva:** El individuo se enfrenta con reacción agresiva interna sin que el otro llegue a percibirla, es como una máscara que esconde hostilidad y resentimiento. Puede ser simplemente una respuesta de supervivencia de un subordinado ante un jefe, que no tiene otra forma más abierta de autoafirmación.

✓ **Quejas o rechazo de ayuda:** El individuo expresa quejas o peticiones de ayuda que esconden rechazo y hostilidad, y que luego se expresan con rechazo o desagrado a cualquier ofrecimiento de ayuda.

- ✓ **Retirada apática:** Individuo que en vez de enfrentarse, simplemente se retira sin dar muestras de cambios en sus sentimientos.

Todos estos mecanismos los utilizamos todos como medio de supervivencia, sin embargo, un uso extremo de alguno de ellos sería patológico y desencadenador de trastornos. Por ejemplo, un autismo podría definirse como un uso extremo del mecanismo de la negación, y una excesiva represión sería la característica principal de una persona neurótica que peca de controlar demasiado sus impulsos.

2.4. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES:

VARIABLE 01	TIPO	DEFINICION	CATEGORIZACION	INDICADOR	NIVEL DE MEDICION
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de estrés de profesionales de enfermería • Estrés laboral según dimensiones: • Cansancio emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativa • continúa. • Cuantitativa continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es el grado en que se sitúa respecto a una escala frente a un estado de activación física y psicológica Sensación de no poder dar más de sí mismo a los 	<p>Nivel de Estrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Alto 2) Medio. 3) Bajo. 1) Léve. 2) Moderado. 3) Sévero. 	<ul style="list-style-type: none"> 63- 82. 49- 62. 34-48. 0-5 6-20 21-54 	<p>Intervalo.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativa continua. 	<p>demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actitudes deshumanizadas hacia otras personas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. leve 2. moderado. 3. severo 	<p>0-1 2-7 8-30</p>	<p>Intervalo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativa continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de logro que tiene todo ser humano. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) leve. 2) moderado. 3) severo. 	<p>43-48 32-42 0-31</p>	

VARIABLE 02	TIPO	DEFINICIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICION
<p>Caracterización del personal de salud sujeto de investigación.</p> <p>Edad</p> <p>• Sexo</p> <p>• Estado civil.</p>	<p>• Cuantitativa, continua.</p> <p>• Cualitativa, nominal</p> <p>• Cualitativa, nominal.</p>	<p>• Tiempo que ha vivido una persona contando desde su nacimiento (años).</p> <p>• Proceso genético que da origen al sexo masculino o femenino.</p> <p>• Situación de una persona en relación con leyes y costumbres</p>	<p>1) < 30 años 2) 30 – 35 años 3) 36 – 40 años 4) 41 – 45 años 5) 46 – 50 años 6) 51 años a mas</p> <p>1) Masculino 2) Femenino</p> <p>1) Soltera 2) Casada 3) Conviviente 4) Divorciada</p>		<p>Ordinal.</p> <p>Nominal.</p> <p>Nominal</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de servicio. • Ambiente físico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualitativa nominal • Cualitativa nominal. 	<p>relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un beneficio social de previsión de las posibles contingencias que origine el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y de su familia. • El medio ambiente donde se labora es de gran importancia para la producción o de estrés un 	<ol style="list-style-type: none"> 1) < 1 año. 2) 1- 5 años. 3) 6-10 años. 4) 11- 15 años. 5) 16- 20 años. 6) 20 a + años. <ol style="list-style-type: none"> 1) Buenas condiciones. 2) Regulares condiciones. 3) Malas 		<p>Nominal.</p> <p>Nominal.</p>
---	---	---	---	--	---------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Jornada laboral. • Salario laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualitativa nominal • Cualitativa nominal. 	<p>ambiente libre de ruidos, adecuada luz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico. • Es el ingreso económico percibido de manera mensual para lograr satisfacer las necesidades personales y familiares. 	<p>condiciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sin sobrecarga laboral. 2) Escasa sobrecarga laboral. 3) Mucha sobrecarga laboral. <ol style="list-style-type: none"> 1) De acuerdo. 2) Desacuerdo. 		<p>Nominal.</p> <p>Nominal.</p>
--	---	--	--	--	---------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualitativa nominal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando existe buena comunicación interpersonal, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Buenas relaciones. 2) Regulares relaciones. 3) Malas relaciones. 		<p>Nominal.</p>
---	--	---	---	--	-----------------

CAPITULO III

3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1. Tipo De Investigación:

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema y el objetivo del estudio es de abordaje cuantitativo porque las variables son susceptibles de cuantificación, descriptivo porque permitió describir las características de la población en estudio e identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería, de corte transversal porque la recolección se realizó en un solo momento, no experimental porque no se efectuó manipulación de variables (Hernández, R. y Colls. 2010)

a) Área de estudio:

El estudio se realizó en el distrito de Bambamarca, capital de la provincia de Hualgayoc, se encuentra ubicado en la sierra del Departamento de Cajamarca a 117 Km de la misma, entre la cordillera central y oriental de los andes, entre los paralelos $76^{\circ} 31' 30''$ de longitud sur y $78^{\circ} 36' 54''$ de latitud Oeste del Meridiano de Greenwich.

Tuvo como escenario el Hospital de Apoyo "Tito Villar Cabeza" el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Bambamarca, capital de la provincia de Hualgayoc, en el Jr. Ricardo Palma N° 689, en el centro poblado de Maygasbamba al ingreso a la ciudad de Bambamarca por la carretera a Chota, Hospital de categoría II-I perteneciente al ministerio de salud, DISA Cajamarca, no pertenece a ninguna red ni microred cuenta con los servicios básicos de hospitalización (medicina, pediatría), emergencia, cirugía, consultorio externos, consultorios de crecimiento y desarrollo (ESNI, CET) en el año 2014.

3.2. Población:

La población para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por los 32 profesionales de enfermería los cuales laboran en cada servicio del Hospital "Tito Villar Cabeza" – Bambamarca, áreas de hospitalización (medicina, pediatría), emergencia, cirugía, consultorio externo, consultorios de crecimiento y desarrollo (ESNI, CET).

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

El instrumento utilizado fue la escala de Maslach Burnout Inventory, consta de 22 ítems fue propuesta por Maslach y Jackson (1981), **ANEXO 01**, la persona valora mediante un rango de 6 adjetivos que van de "nunca" a "diariamente", es decir con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems; La factorización de los 22 ítems ayuda para determinar el estrés laboral por dimensiones que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

La subescala de Agotamiento Emocional está formada por 9 ítems que comprende las preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16,20) que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20) que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21) que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo y la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Estas escalas consta de seis grados de intensidad: 0 = nunca, 1 = pocas veces al año o menos, 2 = una vez al mes o menos, 3 = unas pocas veces al mes o menos, 4 = una vez a la semana, 5 = pocas veces a la semana, 6 = todos los días.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99, para la caracterización del personal de salud del Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca, se aplicó un cuestionario que nos permitió una mejor recolección y análisis de los datos personales y laborales.

Para recolectar la información se realizó las coordinaciones con el jefe de personal del Hospital y se abordó al personal de enfermería durante el inicio de su jornada y se le invitó a participar en la investigación, explicándole el objetivo de la misma y la importancia que tiene su participación, una vez que el profesional de salud aceptó se le dio el consentimiento informado para que lo firme y se procedió a llenar la primera parte sobre datos personales, al inicio se negaban a brindar información pero se les explicó que la información brindada sería anónima, posteriormente se proporcionó la segunda parte y se les pidió que lo llenarán el momento que tienen libre y de no poder realizarlo durante su turno que se lo lleven a casa y al día siguiente la información sería recogida procediéndose finalmente a la toma de datos.

3.4. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y DE RIGOR CIENTÍFICO:

CACERES, P. (2010) Consideró los siguientes principios para asegurar la validación del trabajo de investigación.

a) Principio de beneficencia: Se tuvo en cuenta este principio porque en la investigación la principal consideración y preocupación es la de no causar daño, al contrario ya que con este estudio queremos ayudar a los profesionales de enfermería en la mejora de su salud, conociendo su estrés laboral, se pueden dar programas en pos de su desarrollo físico y mental. El presente trabajo de investigación beneficiará a los pacientes y personal de salud; además esta investigación servirá de guía para el desarrollo de otros estudios en el futuro.

b) Autonomía. La participación fue de carácter voluntario, para garantizar que cualquier participante profesional de enfermería pudo negarse a realizarlo o retirarse en cualquier momento, si hubiese considerado que cualquiera de sus derechos pudo verse amenazado, en este trabajo de investigación los participantes tomaron la decisión de participar o no en la investigación, los mismos quienes firmaron un consentimiento informado.

c) No maleficencia. Principio de la bioética que afirma el deber de no hacer a los demás algo que no desean; así mismo es simplemente abstenerse intencionalmente de acciones que pueden causar daño, se recogerá la información luego que el participante firme el consentimiento informado, en la investigación se tendrá en cuenta los beneficios, puesto que en este estudio no hay riesgo de hacer daño a la persona ya que solo se busca obtener información, mas no realizar experimentos en dicha población en estudio.

CAPITULO IV
RESULTADOS y ANÁLISIS

CUADRO: 01

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTAN LAS (OS) ENFERMERAS
(OS) QUE LABORAN EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA-
BAMBAMARCA – 2014.**

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	N	%
Alto	19	59,4
Medio	10	31,3
Bajo	3	9,4
Total	32	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora.

En el presente cuadro sobre nivel de estrés laboral que presentan las (os) enfermeras (os) que laboran en el hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca se observa que el 59,4% presenta un nivel de estrés global alto; el 31,3% presenta un estrés laboral medio y el 9,4% presenta un nivel de estrés bajo.

Este resultado tiene relación con el estudio de Chang, M. y Colb (2006) quienes realizaron una investigación con enfermeras y encontraron un nivel de estrés medio de 24,4% y alto con un 53,3%. Así mismo se relaciona con un estudio realizado por Arcia, L., Marrero, G., y Salazar, D. (2005) quien encontró que el nivel de estrés laboral de los enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima fue de 64,29% nivel medio de estrés, el 21,43% nivel bajo y 14,29% nivel alto.

Vemos así que los resultados son similares a otros estudios lo cual no constituye una razón de diferenciación significativa para la presencia del estrés laboral, esto básicamente se explica por su carácter multicausal ya que en el origen del estrés influyen diversos aspectos, como lo señalan algunos autores y esto se ve acentuado por la complejidad del trabajo de la enfermera relacionado con el servicio donde brinda atención (UCI, Emergencia, SOP, etc.) además aspectos familiares, entorno social; incrementándose así la intranquilidad, sentimientos de falta de ayuda, impotencia, sentimientos negativos lo cual el profesional de Enfermería se deja abatir o consumir por demandas físicas, mentales y emocionales que conllevan al estrés y ello repercute en la atención directa del paciente e inclusive en su entorno familiar y social, esto se basa en la teoría de stress de Cano (2002), quien señala que el estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren, nuestro organismo se prepara por sobreesfuerzo.

CUADRO: 02**CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA. BAMBAMARCA 2014.**

CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
Edad	N	%
Menos de 30	11	34,4
De 30 a 35	8	25,0
De 36 a 40	7	21,9
De 41 a 45	3	9,4
De 46 a 50	1	3,1
De 51 a más	2	6,3
Sexo		
Hombre	12	37,5
Mujer	20	62,5
Estado civil		%
Soltero (a)	11	34,4
Casado (a)	11	34,4
Conviviente	10	31,3
Nº de personas que dependen económicamente		
De 1 a 2	15	46,9
De 3 a 5	15	46,9
De 6 a 8	2	6,3

Encuesta realizada por la investigadora. Agosto – 2014.

En el cuadro 02 se presentan las características personales de los profesionales de enfermería objeto de estudio; encontramos que el 34,4% son menores de 30 años y el 3,1% oscilan entre 46- 50 años.

En cuanto a la edad se ha encontrado porcentajes similares de un estudio realizado por Mercado G. (2006) Lima, quien encontró que 67,7% tenían

de 25 a 33 años, 22,6% entre 34 y 42 años y 9,7% entre 43 y 55 años; de igual manera se relaciona con los datos de una tesis en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tarma Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Académico Profesional De Enfermería: nivel de estrés de las enfermeras del hospital III Salcedo - Puno – 2011, se obtuvo 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.

La edad es un factor determinante en la aparición del estrés, el personal de salud joven es el más predispuesto a sufrir niveles elevados de estrés el que pueda deberse a su corta experiencia laboral en el campo hospitalario, control más estricto, mayor flujo de pacientes, baja tolerancia a la frustración y otros aspectos que generan el SGA en estas personas, mientras que el personal más maduro ha adoptado mecanismos de defensa para controlar el estrés; hecho que también lo podemos relacionar con la experiencia y situaciones y/o problemas laborales frecuentes que ha tenido que afrontar el profesional de salud el cual para ambas edades se relacionan otros aspectos que incluimos en el presente trabajo de investigación.

Referente al sexo se ha encontrado que 62,5% pertenecen al sexo femenino y 37,5% pertenecen al sexo masculino; estos resultados son similares a los encontrados por Mercado, G. (2006) Lima, quien realizó la tesis "Nivel de estrés laboral en enfermeras en el hospital Nacional Dos de Mayo en el cual el 85,5% son de sexo femenino y 14,5% masculino y presentaron un nivel de estrés medio, 24,2% nivel bajo y 19,4% nivel alto, al observar los datos recopilados se observa que la mayor repercusión de estrés está en el sexo femenino es por el motivo que presentan más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos de familia- trabajo y específicamente tienden a ser más susceptibles entre otras

características, las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y menor realización personal en comparación con los hombres, el estrés en el sexo femenino se expresa más en la esfera conductual, además que todavía persiste la elección a la carrera de Enfermería en el departamento de Cajamarca- 2014. según datos encontrados en el CEP por cada 15 profesionales de salud del sexo femenino hay dos profesionales de Enfermería del sexo masculino, el ser hombre o mujer también tiene un efecto importante sobre las fuentes de estrés laboral, es decir las mujeres padecen mayor estrés que los hombres en la mayoría de las circunstancias laborales cotidianas y por lo tanto las diferencias son más extremas, a las mujeres les causa mayor malestar que a los varones cuando hacen referencia a aspectos del trabajo en sí mismo y aspectos afectivo-humanitarios tales como urgencia, gravedad y sufrimiento de los pacientes. Además que los varones tienden a laborar mayormente en otras áreas de la carrera como administrativa, investigación o docencia.

Acercá del estado civil en enfermeras (os) del hospital "Titó Villar Cabeza" se observa que el 34,4 % corresponde a casados y el 31,3% hace referencia a personal de salud que convive con su pareja; en comparación a la tesis en La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Académico Profesional De Enfermería de 16 enfermeras (os) tenemos que 06 enfermeras (37,5%) son solteras, 10 enfermeras (62,5%) son casadas.

Se puede inferir que el estado civil del profesional de salud en algunos casos el casado puede presentar estrés laboral, referido a las constantes relaciones sociales, familia – trabajo que están vinculados con su entorno; es decir el profesional casado o conviviente tiene mayores responsabilidades referente a hijos, salud, educación, vivienda, alimentación, situación económica, etc., en relación a una persona soltera

que puede estar exento de este tipo de responsabilidades lo que de algún modo disminuye el factor riesgo de estrés.

En el cuadro respecto al número de personas que dependen económicamente el mayor porcentaje es de 46,9% es decir que dependen de 3- 5 personas y el menor es de 6,3%; la dependencia económica es un factor importante de estrés por la mayor responsabilidad económica que se tiene para la satisfacción de las necesidades básicas del individuo y familia (Ministerio del trabajo y Seguridad Social); según Cervantes D. María. (2002), en su trabajo de estrés laboral en Enfermería, reveló la influencia dañina que tiene el estrés en el quehacer laboral de la enfermera en el 2004 y apoyada en la escuela de Salud Pública, analiza la relación existente entre el estrés laboral, la distribución de responsabilidad en el hogar: dependencia económica, familiar y la salud percibida, en este cuadro no especifica el tipo de relación o parentesco que dependen económicamente del profesional de salud por el cual se puede considera estresor básico el que puede incrementar el factor de riesgo.

CUADRO: 03

CARACTERÍSTICAS LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA. BAMBAMARCA 2014

CARACTERÍSTICAS LABORALES		
Horas de ocio	N	%
De 1 a 2	5	15,6
De 2 a 4	2	6,3
De 6 a más	25	78,1
Condición laboral	N	%
Nombrado	19	59,4
Contratado	13	40,6
Tiempo de servicio		
Menos de 1	10	31,3
De 1 a 5	8	25,0
De 6 a 10	8	25,0
De 16 a 20	2	6,3
Condición de ambiente		
Buenas	2	6,3
Regulares	26	81,3
Malas	4	12,5
Jornada Laboral	N	%
Sin sobrecarga	25	78,1
Escasa sobrecarga	3	9,4
Mucha sobrecarga	4	12,5
Horario de trabajo		
De acuerdo	28	87,5
En desacuerdo	4	12,5
Salario que recibe al mes	N	%
De acuerdo	10	31,3
En desacuerdo	22	68,8
Relaciones interpersonales		
Buena	8	25,0
Regular	22	68,8
Mala	2	6,3

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora.

Referente al tiempo de ocio en Enfermeras del Hospital "Tito Villar Cabeza", el 78,1 % tienen de 6 hrs a más de ocio y el 6,3 % de 2- 4 hrs de ocio.

El tiempo de ocio aumenta la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo, existen otros aspectos que se consideran como posibles estresores, con un carácter más activo, ya que actúan como demandas de la persona en la medida que modulan las intenciones y las conductas del individuo, el grado de autoexigencia o lo que el individuo exige al entorno; dato importante e interesante que encontramos en el presente cuadro, es que tienen una cantidad considerable y favorable de horas de ocio, entonces porque tienden a estresarse, lo que se puede inferir es que el profesional no sabe utilizar su tiempo de ocio con actividades desestresantes y motivadoras o también desconocen o no practican técnicas de relajación pero considero que lo más frecuente es la inadecuada distribución de su tiempo.

En relación a la condición laboral se observa que el 59,4% del profesional de Enfermería es nombrado y el 40,6% es contratado.

Estos resultados guardan similitud con los resultados de una tesis en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna; acerca de su condición laboral 02 enfermeras (12,5%) son nombradas y 14 enfermeras (87,5%) son contratadas.

Se observa que hay un gran porcentaje de profesional contratado en este sentido la condición laboral es un factor de predisposición para generar estrés ya que no hay una condición laboral segura, por el contrario inestable y amenazante generando preocupación, ansiedad, ambigüedad que repercute en su Salud Mental y por ende en su entorno laboral, familiar y social; considerando también que a nivel de las políticas de Gobierno laborales e institucionales lo más frecuente son los contratos en sus diferentes modalidades aspecto que se relaciona con el presente cuadro.

En relación a tiempo de servicio el 31,3 % tiene menos de 1 año y el 6,3% más de 11 años. Éstos resultados son similares de la tesis de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, 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.

Podemos considerar que uno de los principales factores en relación al tiempo de trabajo es la rutina, hecho que conlleva al cansancio, anhedonia, insatisfacción y aburrimiento llegando a la desesperanza lo que genera la aparición de algunos de los síntomas del Estrés. Además de esto el profesional de Salud no se preocupa por realizar durante el tiempo de servicio actividades motivadoras y desestresantes que puedan propiciar el cambio y atenuar o afrontar al estrés.

Concerniente a la condición del ambiente físico del trabajo el 81,3 % expresa tener un ambiente regular para la realización de su trabajo y el 6,3% un ambiente bueno se da énfasis en que la 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, etc. (**Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social**).

Resultados similares se encontraron en un estudio realizado por Coronado Y. Ascanio T. (1997). En Venezuela donde se concluyó: Los equipos no se encuentran ordenados al momento que se necesitan, las enfermeras sufren constantes interrupciones en sus tareas, así como críticas de otros profesionales de la salud, falta de comunicación, sobre los problemas del servicio, la asignación de funciones no está bien definida ya que no existe información actualizada y la que hay es ambigua.

Es de gran importancia tener un ambiente agradable para la realización de un trabajo, como se menciona en algunas respuestas el ambiente es regular por la falta de implementación del ambiente laboral: materiales no operativos u obsoletos e insuficientes todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno, nos referimos aquí a las causas de estrés en los profesionales, lo que genera cierto tipo de incomodidad e insatisfacción laboral por el inadecuado ambiente físico.

En relación a la jornada de trabajo el 78,1% afirma tener una jornada laboral sin sobrecarga y el 9,4% tiene una escasa sobrecarga; 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 puede deducir que la jornada laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, se presenta por exigencias psico - sensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables, y esto exige una adaptación fuera del límite normal; debe diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo, los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana- tarde-noche y los días de descanso.

Relacionado al cuadro sobre horario de trabajo de 36 horas semanales el 87,5% está de acuerdo con las 36 hrs de trabajo y el 12,5% en desacuerdo, esta deducción son similares a los encontrados por Loli, A (2000), donde se indica una tendencia cada vez mayor en las enfermeras por las jornadas laborales que excedan las 36 horas semanales a las 150 horas mensuales según lo reglamentado por el Ministerio de La Salud.

La modalidad de horario más frecuente en las enfermeras es el turno rotatorio con guardias nocturnas en los estamentos de salud, esto significa que se está cumpliendo con los horarios establecidos por el MINSA, la jornada laboral fuera

de los horarios establecidos produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.

Referente al salario laboral se observa que el 68,8% está en desacuerdo con el salario laboral y el 31,3 % está de acuerdo: este aspecto es considerado uno de los estresores más importantes, el salario es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo **(OIT- 2000)**.

Considero que actualmente en nuestro país las remuneraciones en todos los sectores no son los adecuados frente a nuestra realidad económica para la satisfacción de las necesidades básicas a nivel personal, familiar y otros factores específicos que puedan darse y que observamos en este cuadro estar en desacuerdo referente al salario laboral, definitivamente se considera el factor económico uno de los estresores fundamentales en todas las personas relacionado con sus particularidades de cada una de ellas.

En relación al cuadro sobre relaciones interpersonales se observa que el 68,8% refiere tener regulares relaciones interpersonales y el 6,3 % tiene malas relaciones interpersonales; las relaciones interpersonales es cuando existe buena comunicación interpersonal, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud, al presentarse malas relaciones con los demás miembros organizacionales, específicamente con los compañeros de trabajo y con el paciente con el que no se cumplen todas las etapas del proceso de las Relaciones interpersonales lo que propicia el incremento de reacciones de estrés. **(Keith, D. 1994)**.

Estos resultados son similares del estudio realizado por Pimenta A, Da Silva (2002), quien concluye que los profesionales reconocen las dificultades en tanto no las consideran algo superior a las que se espera; esto se refiere a todos los aspectos del ejercicio profesional, los relacionados con la asistencia al paciente, los relativos a la organización del trabajo y relación interpersonal con el equipo.

Las relaciones interpersonales son valoradas en general como positivas. Es más, diversos teóricos defienden la afiliación, como un motivo básico de la persona. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo sean siempre positivas; pero al menos tratar de fomentar y mantener buenas relaciones que propicie un clima adecuado y satisfactorio hecho que va a disminuir los factores estresantes laborales, es importante brindar oportunidades de interacción social, incluso la posibilidad de recibir apoyo social y emocional y ayuda mutua entre compañeros de trabajo lo que también se debería hacer es definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada trabajador.

CUADRO: 04

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIONES QUE PRESENTAN LAS (OS) ENFERMERAS (OS) QUE LABORAN EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA- BAMBAMARCA – 2014.

DIMENSIONES	NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIONES						TOTAL	
	LEVE		MODERADO		SEVERO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Cansancio emocional	1	3,1	16	50,0	15	46,9	32	100
Despersonalización	1	3,1	7	21,9	24	75,0	32	100
Realización personal	4	12,5	17	53,1	11	34,4	32	100

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora.

En el cuadro 04 se observa el 50% presenta estrés laboral moderado en la dimensión cansancio emocional y el 46,9% estrés laboral severo, el 75% presenta estrés severo en la dimensión despersonalización y el 21,9% leve; 53,1% presenta estrés moderado en la dimensión de realización personal y el 34,4 leve.

Los datos obtenidos son similares a los obtenidos por Dávalos, H. (2005), en su trabajo realizado sobre "Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa", los resultados obtenidos fueron que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal que presentan un nivel de estrés laboral baja.

Se observa que los porcentajes en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización son bastantes altos constituyendo gran preocupación y haciendo un llamado a la reflexión, por el mismo hecho de ser parte del área salud, basándose en algunos resultados obtenidos de la encuesta se deduce que la rutina, la monotonía y la mecanización del personal de salud es práctica diaria de manera inconsciente, directa o indirectamente hecho que resta a los principios básicos como es el cuidado humanizado e incapacidad para seguir brindando atención de calidad al usuario o paciente con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos, se puede decir que 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 a veces despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral; éstos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de insatisfacción lo cual resultaría una frustración que podría obstaculizar en su vida personal y profesional en esta última tienden a la desmotivación a seguir capacitándose y actualizándose.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- El nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del “Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca- 2014” el 59,4% presentó un nivel de estrés global alto; 31,3% estrés laboral medio y 9,4% estrés bajo.

- Las características de los profesionales de Enfermería es que la mayoría son menores de 30 años, son casadas o convivientes, tienen un tiempo de servicio inferior de 1 año y son nombrados, cuentan con un tiempo de ocio mayor de 6 hrs semanales de trabajo, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales son regulares, la jornada laboral es sin sobrecarga, están de acuerdo con las horas de trabajo establecido pero en desacuerdo con el salario recibido.

- Con respecto a las sub-escalas el 50,0% presenta estrés laboral moderado en la dimensión cansancio emocional, 46,9% estrés laboral severo, 75,0% presenta estrés severo en la dimensión despersonalización, 21,9% leve; 53,1% presenta estrés moderado en la dimensión de realización personal y 34,4% leve.

RECOMENDACIONES

- AL MINSA:

- ✓ Fortalecer las redes de trabajo, organizar las actividades y responsabilidades a nivel individual y grupal, evitando consecuencias negativas en su lugar de trabajo, disminuyendo el ausentismo, incapacidades, conflictos laborales, problemas de salud física y mental.
- ✓ Reorientar las políticas en el manejo de recursos humanos en salud y que le permita mejorar la productividad con decisiones oportunas permitiendo condiciones de trabajo adecuadas para el profesional, además de promover la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

- A LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL:

- ✓ Se debe realizar capacitaciones a los Profesionales de Enfermería sobre organización y administración del tiempo y así disminuir de algún modo la vulnerabilidad al estrés.
- ✓ Propiciar el cambio por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.
- ✓ Se debería fomentar la realización de guías sobre prevención de estrés laboral y así lograr oportunidades de interacción social, incluso la

posibilidad de recibir apoyo social y emocional especializada además de ayuda mutua entre compañeros de trabajo lo que también se debería hacer es definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada trabajador.

- ✓ La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrarles las posibilidades de solución de la situación o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

- A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA:

- ✓ Diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo, los horarios de turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana- tarde- noche y los días de descanso para evitar la sobrecarga laboral.
- ✓ Realizar técnicas de relajación que consiste en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral como ejercicios de relajación, ejercicios de respiración, meditación, es importante que los profesionales de Enfermería incluyan en la práctica los mecanismos de soporte frente a factores estresantes del ejercicio de la profesión.
- ✓ Es importante mejorar los estilos de vida del profesional de Enfermería en relación a los hábitos de alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria, son acciones motivadoras, que generan bienestar laboral que se utiliza toda la capacidad creativa y así mismo no caer en la rutinización.

- ✓ Es responsabilidad del Profesional de Enfermería preocuparse por su Salud Mental conociendo, practicando y fomentando su Higiene Mental de manera permanente además de una consulta a un especialista de manera temporal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación Americana De Psicología. Los distintos tipos de estrés. Informe del comité APA de expertos del centro de apoyo. Ginebra: APA; 2010. serie de informes técnicos: 750. En línea (fecha de acceso 10 de mayo del 2014). Disponible en <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Alcaraz, D. Frecuencia y Factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout en un hospital de segundo nivel [tesis doctoral]. Colima: Universidad de Colima, instituto mexicano del seguro social; 2006

Arcia, L., Marrero, G., Y Salazar, D. " Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital "Jesús Ángulo Rivas" {tesis doctoral} Anaco facultad de ciencias de la salud; 2005. En línea. (Fecha de acceso 10 de mayo del 2014). Disponible en <http://www.estreslaboral.com/trabajos4/refrec/refrec.shtml>

Carmen, M. Estrés Laboral en Enfermería desde el campus- Boletín informativo de la Universidad de Ovallera {Revista en línea} 2002. {Consultado 22 de junio del 2014}. Disponible en http://www.prevention_world.com/at.art.asp?ID=1648&AREA=6

Cáceres, P. Código de ética y deontología. Perú, mayo 2010: VL Ed. Extraído de: www.bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2253.pdf.

Campos, N (2002) "Condiciones de Trabajo en relación al proceso de Salud – Enfermedad de las profesionales de enfermería de Chota", extraído de tesis no publicada, Universidad Nacional de Cajamarca-Chota.

Coronado, K. y Ascanio T. Estrés en las Enfermeras de Área Quirúrgica del Hospital José Vargas, Venezuela, facultad de Ciencias de la Salud 2002. {tesis doctoral} en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Pág. 1; 10. Disponible en <http://www.estreslaboral.com/trabajos4/refrec/refrec.shtml>

Dávalos, H. Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia "José Casimiro Ulloa" {tesis publicada} Lima 2004. En tesis para optar licenciatura en la UNMSM. Pág. 11; 20. (en línea). Disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/1029/davalos_ph.pdf.

Durand, A. "Nivel de estrés en Enfermeras en Hospitales de Lima Metropolitana". Perú 2002. En tesis para optar licenciatura en la UNMSM. Pág. 18. disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_ll.pdf

Duval, F.; González, F.; Rabia, H. Neurobiología del estrés. Rev. Chilena. Neuropsiquiatría. [Revista en la Internet]. 2010 Dic [citado 2014 Jun 26]; 48(4):307318. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071792272010000500006&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272010000500006>.

Fornes, J. "Respuesta emocional al estrés laboral". España. Rev. de Enfermería. Año XVII N 186. Ediciones Rol S.A., Barcelona España-1994.

Freudenberger "Estrés Laboral" En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. (Junio 2014)

Caracas. Págs. 68-75. disponible en: <http://www.monografias.com/trabajo/s91/tesis-estrés-laboral-enfermeros.shtml>.

Garcés De Los Fayos, E. Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos laborales. (1994). Tesis de Licenciatura no publicada. Murcia: Universidad de Murcia-España. disponible en <http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/27473/1/Incidenciadel%20s%C3%A9ndrome%20de%20burnout%20en%20el%20perfil%20cognitivo%20en%20j%C3%B3venes%20d%20de%20alto%20rendimiento.pdf>

García (2008) en la tesis "Riesgos Ergonómicos y estrés laboral del Profesional de Enfermería de la Sub Región de Salud Chota, 2008, extraído de tesis no publicada de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Gil, P y Peiró, J. "Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse". 2ª Edición. España: Ed. Síntesis. 1995. Disponible en: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>

Harrison, R. (1983). Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne. Current Concerns in Occupational Stress. London, John Wiley and Sons disponible en http://scholar.google.com.pe/scholar?q=%28Harrison+1983%29.+y+el+estres&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1

Hernández, R. y Cols. Metodología de la Investigación. 5ta. Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México D.F. 2010.

Holmes, T y Rahe, R. (1967). The social readjustment ratings scale. Journal of Psychosomatic Research, 11. 213-18.

Higiene y Seguridad Del Trabajo. Buenos Aires. Boletín Oficial, 28 de abril de 1972. (Accesado 15 de junio 2014). Disponible en <http://www.enfermería.fcm.edu.ar/biblioteca/tesis/castro-juan-jose.pdf>

Instituto Nacional de Estadística en Informática. Estado de la población peruana. 2009 (fecha de acceso 10.09.14). Disponible en: http://www.inei.gob.pe/media/menuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0879/libro.pdf

Keith, D. "Comportamiento humano en el Trabajo" 3º Ed. México. Editorial Mc Graw Hill, 1994. Disponible en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado-ll.pdf>

Lazarus y Folkman, S. Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez Roca. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona-1986. en línea {consultado 13 de junio 2014}. Disponible en <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/estres-ansiedad/bibliografis.html>

Luthar. "Fundamentos de Enfermería". 5ta ed, México D.F. Ed. Mc GrawHillInteramericana. 1999. disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_ll.pdf.

Llosa, T. "Guía del estrés". 2da Ed. Perú Edit. DESA, 1999. Págs. 145-154. disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_ll.pdf

Mc Grath: Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago, Rand McNally- 1970.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981), Burnout in health professions: a social psychological analysis. En G.S. Sanders y J. Suls(Eds.) Social Psychology of Health and Illness. Erlbaum. London. Disponible en [http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/la evaluacion del burnout profesional.pdf](http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/la%20evaluacion%20del%20burnout%20profesional.pdf)

Marriner, T. Modelos y teorías de Enfermería. (Cita: King, Imogene, Peplau, Hidergard Pag. 11 y 307. 3ª. Edición, Editorial Mosby. Disponible en [http://www.univo.edu.sv.8081/tesis/013421/cap 2.pdf](http://www.univo.edu.sv.8081/tesis/013421/cap%202.pdf)

Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social, Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo "el estrés físico y psicológico en el trabajo" VOL.14 Madrid- 1987.Págs.254-254.

Organización Mundial De La Salud. "Factores de riesgo en el medio laboral": Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra.1993. Suiza. En línea (fecha de acceso 25 de mayo 2014) disponible en <http://www.sergas.es/gal/publicaciones/Docs/PIOrSanitaria/pdf>

Organización Internacional Del Trabajo. Cuando el Trabajo se hace peligroso. Ginebra, 1993. cap.5, pg.52. disponible en <http://psicomundo.com/foros/trabajo/estres.htm>

Polit, D.; Hungler, B. "Investigación Científica en Ciencias De La Salud"; Edición sexta México 2006, Ed MC Graw – Hill interamericana editores, S. A de CV.

Pimenta, A. "Estrés, enfrentamiento y Salud General de los Enfermeros que actúan en Unidades de Terapia Intensiva y problemas Renales
"Brasil.2002.Pg.2.Disponibleenhttp://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/996/1/mercado_tg.pdf

Quispe, M. Niveles de estrés en enfermeras que laboran en las unidades críticas del HMNB Puno 2002 En tesis para optar licenciatura Disponibleen:http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm

Quispe y Tello. Factores Biopsicosociales y Laborales que predisponen al estrés laboral en Profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Cajamarca. En tesis para optar licenciatura Tesis Enfermería. Departamento Cajamarca, Perú. Hospital Regional, 2006.

Robbins, S. Comportamiento Organizacional. México: Ed. Prentice Hall.1994.Disponibleen<http://www.istas.net/pe/num13/articulo.asp?num=13&pag=14>

Rojas, J. y Llanos, L. Estudio sobre" factores biosociodemográficos y laborales que predisponen al estrés laboral en profesionales de Enfermería en la red baños del inca"- Tesis Bachiller no publicada. Cajamarca, 2008.

Selye, H. "The stress of life". Edit. McGraw-Hill. 2008.
<http://www.stresslaboral.blogspot.com/2008/04/estresores.html>

Yonelis, F (2005), Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería. <http://www.monografias.com/trabajos4/refrec/refrec.shtml>.

ANEXOS

ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD- SEDE CHOTA

CUESTIONARIO DE MASLACH

Estimado (a) Lic.: Soy bachiller de enfermería que en esta oportunidad estoy realizando un estudio titulado "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA- BAMBAMARCA 2014", con el fin de recolectar información y a partir de los datos proponer estrategias para mejorar la capacidad de afronte al estrés. Por lo cual le solicito su participación a través de este instrumento, garantizándole que los datos que Ud. brinde serán de carácter anónimo y reservado. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

Instrucciones:

Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes o menos. 4 = Una vez a la semana. 5 = Pocas veces a la semana. 6 = Todos los días

N°	ESCALA DE MASLACH.	PUNTUACION						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							

	tarea.								
20	Me siento acabado.								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.								
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.								

La segunda parte de la encuesta me servirá para realizar la caracterización biosociolaboral para la caracterización del personal de Salud objeto de estudio como se detalla a continuación.

I. FACTORES PERSONALES

A. Edad

- 1) < 30 años
- 2) 30 – 35 años
- 3) 36 – 40 años
- 4) 41 – 45 años
- 5) 46 – 50 años
- 6) 51 años a más

B. Sexo:

1) Masculino.

2) Femenino

C. Estado civil.

- 1) Soltero(a)
- 2) Casado(a)
- 3) Conviviente
- 4) Viudo(a)
- 5) Divorciado(a)

D. ¿Cuántas horas Ud. goza de tiempo de ocio a la semana?

- 1) 1 – 2 horas semanales
- 2) 2 - 4 horas semanales
- 3) 4 – 6 horas semanales
- 4) 6 a más horas semanales

E. ¿Cuántas personas dependen económicamente de Ud.?

- 1) 1 – 2 personas
- 2) 3 – 5 personas
- 3) 6 – 8 personas
- 4) 9 a más personas

II. FACTORES LABORALES

A. ¿En qué condición laboral se encuentra Ud.?

- 1) Nombrado
- 2) Contratado

B. ¿Cuánto tiempo se servicio tiene Ud. en el servicio?

- 1) < 1 año
- 2) 1 – 5 años
- 3) 6 – 10 años
- 4) 11 – 15 años
- 5) 16 – 20 años
- 6) 20 años a mas

C. ¿El ambiente físico de trabajo en que condición se encuentra?

- 1) Buenas condiciones
- 2) Regulares condiciones
- 3) Malas condiciones

¿Porqué.....

D. ¿Cómo considera Ud. su jornada laboral?

- 1) Sin sobrecarga laboral (normal las 36 horas semanales)
- 2) Escasa sobrecarga laboral (36+ 3 horas semanales)
- 3) Mucha sobrecarga laboral (36 horas+ 8 horas semanales)

E. ¿Esta Ud. de acuerdo con las 36 horas semanales de su horario de trabajo?

- 1) De acuerdo
- 2) En desacuerdo

¿Por qué?

.....

F. ¿Está Ud. de acuerdo con el salario que recibe mensualmente?

- 1) De acuerdo
- 2) En desacuerdo

G. ¿Cómo son las relaciones interpersonales en su centro laboral?

- 1) Buenas relaciones.
- 2) Regulares relaciones.
- 3) Malas relaciones.

Gracias por su colaboración estimado personal de salud.

ANEXO N°02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA, BAMBAMARCA, 2004”

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar y analizar el nivel de estrés laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza, Bambamarca, 2014.

Yo.....con domicilio ende nacionalidad peruana, con D.N.I ,mediante la información brindada por la Sra. Bachiller en Enfermería Editha Maritza Lozano Becerra, a entrevistarme para obtener datos sobre el “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA, BAMBAMARCA, 2004”, así mismo afirmo haber sido informada de los objetivos del estudio, haber comprendido la importancia del tema y estar habilitada a desistir en cualquier momento, es mi placer.

Bambamarca,.....de.....del 2014

FIRMA