

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
DICIEMBRE 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER  
JULIA ELVIRA CAZAL DUEÑAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**LIMA – PERÚ  
2017**

**ASESORA DE TESIS: MG. NORMA CÓRDOVA DE MOCARRO**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Por permitirme cumplir mis sueños y ponerme en este camino de brindar ayuda a los demás

### **A la Universidad Privada San Juan Bautista.**

Mi Alma Mater quien me brindo tantas enseñanzas que me permitieron demostrar en el campo de trabajo.

### **Al Hospital Nacional Dos de Mayo**

Por brindarme las facilidades de poder realizar mi trabajo de investigación.

### **Asesora**

Por brindarme su gran apoyo y su tiempo en la culminación de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis familiares, en primer lugar a mis hijos, mi esposo y mi madre, por ser mi motivo de esfuerzo en este propósito tan importante en mi vida, demostrando que sí se puede alcanzar un anhelo, una meta y hacer un sueño realidad.

## RESUMEN

**Introducción:** El profesional de Enfermería, cuyo centro laboral es el Hospital; se encuentra constantemente adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias de los múltiples factores, propios del mismo que puede afectar el óptimo desempeño de sus funciones. El estrés es una problemática de salud que puede provocar incapacidades físicas y mentales que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. **Objetivo:** determinar el Nivel de Estrés Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Diciembre 2016. **Metodología:** El estudio es de tipo, cuantitativo, aplicativo, de método descriptivo, prospectivo y transversal. El grupo humano estuvo conformado por 50 enfermeras (os) asistenciales del Servicio de Emergencia, que cumplieron con las normas de inclusión y exclusión. La técnica que se ha utilizado fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, correctamente formulado, la prueba de validez mediante la consulta a jueces expertos y la prueba de confiabilidad fue a través de una prueba piloto, de acuerdo a los objetivos planteados en el estudio. Se tuvieron en cuenta los principios bioéticos. **Resultados:** Se aprecia que del 100% (50) enfermeras(os) 60% (30) tienen nivel de estrés Medio, 22% (11) tiene nivel de estrés Bajo y 18% (9) tiene nivel de estrés Alto. **Conclusiones:** En lo referente al estrés de enfermeras según dimensiones. Físico, psicológico, Social en su mayoría es nivel Medio.

**PALABRAS CLAVE:** Enfermería, nivel de estrés, estrés laboral

## ABSTRACT

**Introduction:** The nursing professional, whose work center is the hospital; Is constantly adapting to the demands, tensions and influences of the multiple factors, and can affect the optimal performance of their functions. The stress is a health problem that can cause physical and mental disabilities that prevent normal development and Functioning of the human body. **Objective:** To describe the level of work stress in the Nurses of the Emergency Service of the National Hospital Dos de Mayo Lima December 2016. **Methodology:** The study is of type, application, quantitative, prospective method, descriptive transversal. The population was 50 emergency care nurses, who met the exclusion and inclusion norms. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire duly formulated, the test of validity through the consultation of expert judges and the test of reliability was through a pilot test according to the objectives set out in the study. Bioethical principles were taken into account. **Results:** It is appreciated that of the 100% (50) nurses 60% (30) have medium stress level, 22% (11) have stress level Low and 18% (9) has high stress level. **Conclusions:** Regarding the stress of nurses according to dimensions. Physical, psychological, social is mostly medium level.

**KEY WORDS:** Nursery, stress level, work stress

## PRESENTACIÓN

El profesional de Enfermería debido a la importancia de su trabajo, enfrenta situaciones de estrés, como resultado del volumen o la magnitud de las demandas laborales y organizacionales, que incluye también al usuario. La enfermera empieza a sufrir experiencias negativas en el entorno laboral, que trasciende en lo físico, psicológico y social. Esta investigación, tuvo como objetivo general determinar el Nivel de Estrés en las enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de mayo, según dimensiones: Físico, Psicológico y Social.

La finalidad del estudio fue, ofrecer conocimiento científico renovado, como principio para elaborar programas de prevención sobre el estrés laboral y la creación de métodos, fortaleciendo así al profesional de Enfermería, mejorando la relación entre el enfermero y el paciente, aumentando así la eficiencia en el cuidado que ofrece, además de proporcionar satisfacción en el trabajo del personal de enfermería.

Este estudio consta de: **Capítulo I:** Conformado por planteamiento del Problema, formulación del problema, Objetivos generales y específicos, justificación del problema y propósito. **Capítulo II:** Conformado por antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, variables y definición operacional de términos. **Capítulo III:** Conformado por Tipo de Estudio, área de estudio, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, diseño de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos. **Capítulo IV:** Comprende los resultados y discusión. **Capítulo V:** Comprende las conclusiones y recomendaciones, valides de contenido mediante el juicio de experto, Por ultimo las Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>CARÁTULA</b>	i
<b>ASESORA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iii
<b>DEDICATORIA</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>PRESENTACIÓN</b>	vii
<b>ÍNDICE</b>	viii
<b>LISTA DE TABLAS</b>	x
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	xi
<b>LISTA DE ANEXOS</b>	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
I.a. Planteamiento Del Problema	13
I.b. Formulación del Problema	15
I.c. Objetivos	15
I.c.1 Objetivo General	15
I.c.2 Objetivo Específico	16
I.d. Justificación	16
I.e Propósito	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
II.a. Antecedentes Bibliográficos	18
II.b. Base Teórica	22
II.c. Hipótesis	40
II.d. Variables	41
II.e. Definición Operacional de Términos	41

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
III.a. Tipo de estudio	42
III.b. Área de estudio	42
III.c. Población y muestra	42
III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos	43
III.e. Diseño de recolección de datos	43
III.f. Procesamiento y análisis de datos	43
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
IV.a. Resultados	45
IV.b. Discusión	50
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
V.a. Conclusiones	54
V.b. Recomendaciones	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	56
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	61
<b>ANEXOS</b>	63

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 1</b> Datos generales según edad y sexo de las enfermeras (os) del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos De Mayo Lima, Diciembre 2016	45

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>GRÁFICO 1</b> Nivel de Estrés en las enfermeras/os - Servicio de Emergencia – Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Diciembre 2016	46
<b>GRÁFICO 2</b> Nivel de Estrés en las enfermeras/os según la dimensión física - Servicio de Emergencia – Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Diciembre 2016	47
<b>GRÁFICO 3</b> Nivel de Estrés en las enfermeras/os según la dimensión psicológica - Servicio de Emergencia – Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Diciembre 2016	48
<b>GRÁFICO 4</b> Nivel de Estrés en las enfermeras/os según la dimensión social - Servicio de Emergencia – Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Diciembre 2016	49

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1</b> Operacionalización de Variables	64
<b>ANEXO 2</b> Instrumento	66
<b>ANEXO 3</b> Validez de Instrumento	73
<b>ANEXO 4</b> Confiabilidad de Instrumento	74
<b>ANEXO 5</b> Informe de la Prueba Piloto	75
<b>ANEXO 6</b> Escala de Valoración de Instrumento	76
<b>ANEXO 7</b> Consentimiento Informado	77
<b>ANEXO 8</b> Tabla de Resultados de Indicadores	78

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### I.a. Planteamiento del Problema

El estrés laboral actualmente, es uno de los problemas de salud más difíciles que enfrenta el profesional de Enfermería por el vínculo a situaciones estresantes en el lugar donde se desenvuelve diariamente y también ante el gran compromiso que tienen en la atención de los pacientes, en situaciones de vida o muerte. La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se dan cuando los trabajadores se enfrentan a exigencias ocupacionales que no se corresponden con su nivel de conocimiento, destreza o habilidades. <sup>1</sup>

La Fundación Europea para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo establece que, entre estos profesionales de la salud, 44% de las enfermeras afirman que viven con estrés. Indican también que, en México, los motivos de faltas al trabajo con relación al estrés laboral llegan a 36,5% de todas las inasistencias en un año y los accidentes laborales 28%; por enfermedad general 27,7%.<sup>2</sup> En Valencia, España, quedo demostrado que el estrés en las enfermeras(os) se produce por: recarga de trabajo, demasiadas horas de trabajo, experiencias con el sufrimiento y la muerte, falta de ayuda de los compañeros y otros profesionales de la salud, siendo más complicado para los que trabajan en las áreas de emergencia y cuidados intensivos. <sup>3</sup>

En Estados Unidos, informan que 30% de 11 millones de trabajadores profesionales de las empresas de prestación de salud son propensos al estrés laboral, siendo un factor principal el área donde se desempeñan. El estrés laboral es ocasionado por la interacción entre múltiples factores, siendo algunos de ellos: medio físico, desorden de las funciones biológicas,

el sistema de trabajo, diversos motivos psicológicos y sociales, laborales, como personales, que producen un síndrome de desgaste al organismo. <sup>4</sup>

Los porcentajes de estrés laboral en América Latina se elevan cada año, oscilando entre el 14,5 y 65% donde la república Argentina es una de las naciones más aquejadas con el 19,4% y están relacionados con escalas de estrés muy altos.<sup>5</sup> También en Perú, en un estudio realizado a enfermeras que laboran en las áreas críticas del Centro Medico Naval, el 53,33% presentaron un nivel de estrés laboral medio y los factores laborales más predominantes fue la presión y exigencia con un 57,8% y factores organizativos 51,1%.<sup>6</sup>

En forma particular, las profesionales de Enfermería en su continua interacción con los pacientes están propensas a una situación traumática, al enfrentarse a cada momento con la enfermedad, situaciones de vida o muerte; estas sumada a la ansiedad y asociada con otros problemas de índole familiar, personal las tornan más vulnerables en su desempeño profesional trascendiendo en el cuidado al paciente; como es el caso de las enfermeras laborando en unidades críticas como son las salas de emergencias y la Unidades de Cuidados Intensivos (UCI).<sup>7</sup>

Otro de los factores que influyen directamente con el estrés laboral son la atención recargada de gran cantidad de pacientes, hospitalizados y por ende a sus familiares, siendo muchos de estos los que se encuentran inconformes con la atención brindada. Otro también es, trabajar en una infraestructura inadecuada, sumado a la presión de la Jefatura, generan latentes estados de tensión tanto internos como externos que trascienden en lo fisiológico, psicológico y biológico, e inciden fuertemente en el desempeño, crecimiento y condiciones de eficacia en la atención, a los pacientes y haciéndose extensivo a todos los miembros de la organización, individual y colectivamente. <sup>8</sup>

Así pues, el Hospital es uno de los medios laborales estresantes y la Enfermería es considerada una profesión extenuante, porque a diario afronta circunstancias complicadas y peligrosas; más aún, en las unidades de crisis, en las que deben probar sus habilidades y destrezas para lo que fueron preparadas profesionalmente.<sup>9</sup>

En el periodo de trabajo en el servicio de Emergencia se observa continuamente que las enfermeras elevan la voz, mostrándose a veces enojadas. Al interrelacionarse con ellas manifiestan: "a menudo veo muchos pacientes que desearía que culmine mi servicio", "estoy agotada", "Al llegar a mí casa me dormiré y que nadie me moleste para nada", "hay compañeros se enfadan de todo", entre otros aspectos. Asimismo, existen otros aspectos que tienen que ver con la interacción entre el personal de trabajadores, donde refieren: "Con esta compañera no se puede trabajar", "Esta Jefa es muy amargada y me trata mal", "Porque enviaran personal nuevo a emergencia, no apoyan en nada", "Todo el trabajo lo tengo que hacer yo sola", "Mucho se demora el personal de limpieza", "pero, ¿porque me mandan solo a mí?

De acuerdo a esta problemática se plantea la siguiente interrogante:

### **I.b. Formulación del Problema**

**¿CUÁL ES EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA 2016?**

### **I.c. Objetivos**

#### **I.c.1. Objetivos General**

Determinar el Nivel de Estrés Laboral en los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia – Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2016.

### **I.c.2. Objetivo Específico**

Identificar el estrés de enfermeras/os del Servicio de Emergencia según dimensiones:

- Físico
- Psicológico
- Social

### **I.c. Justificación**

El estrés laboral en el Profesional de Enfermería es una causa del deterioro de la salud, por la gran responsabilidad en su compromiso vocacional a la atención de toda clase de pacientes y mucho más cuando se encuentran en etapa grave. Las enfermeras en su continua interacción al padecimiento humano por enfermedades; existiendo también, como el trabajo recargado, muchas horas de trabajo, falta de apoyo de los compañeros, presión de los jefes de salud son susceptibles a padecer estrés laboral.

Ante esta problemática y la importancia del trabajo que realizan los profesionales de enfermería, el interés en realizar este estudio, es con el propósito de contribuir al conocimiento de este mal, a todos los que conforman el entorno laboral de salud y en especial a las áreas de emergencia; asimismo con este aporte poder despertar el interés de las instituciones de salud y estos puedan encontrar métodos o formas de neutralizar, mejorar y hacer frente a un enemigo que va creciendo cada día, afectando el desempeño óptimo en el cuidado del enfermo y del mismo profesional.

Como resultado de este trabajo, las organizaciones de salud podrán servir como soporte, a fin de planear estrategias que prevengan el estrés laboral y la creación de tácticas, que servirán para neutralizar la aparición de la misma, permitiendo mejorar su calidad de vida, así como su desempeño profesional

El Hospital Dos de Mayo, no está ajeno a que exista estrés en su personal, especialmente en el Servicio de Emergencia, que recibe mucha afluencia de pacientes, debiendo mostrar todas sus competencias para un buen desempeño profesional que esto implica, pero ante las condiciones no favorables en sus ambientes, así como la falta de una buena organización equilibrada y distribución de los servicios en forma equitativa, se optó por realizar el estudio en esta institución

### **I.e Propósito**

La relevancia de este trabajo de investigación guarda relación con la salud del personal, la profesión y como sujeto de estudio nos proporcionara la información de este tema tan delicado, a veces ignorado, para encontrar la manera de comprender, aceptar, enfrentar y superar este mal del siglo XXI.

Este trabajo de investigación, busca beneficiar, pues va a determinar el nivel de estrés en el profesional de enfermería de manera directa y de manera indirecta al paciente y familia; a la vez, se encuentra enfocado a entregar información e instrucción científica actualizada y trascendental a las entidades de salud.

De esta manera fortalecerán la capacidad de afronte en el personal de enfermería, quienes debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su trabajo, se relacionan con otras personas, pudiendo pasar por un ambiente de estrés; así el trato entre el enfermero y el paciente mejorara.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### II.a. Antecedentes Bibliográficos

#### INTERNACIONALES

Cortaza L, Domingo F. Realizaron un estudio sobre: **ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS DE UN HOSPITAL** en México 2014, el cual tiene como objetivo: determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz. Método: estudio descriptivo y transversal cuyos datos fueron recolectados, por medio de cuestionario a 41 enfermeros. Resultados: De acuerdo al ambiente psicológico un 75% es bajo, en el ambiente social un 82,5% es bajo y en el ambiente físico un 51,2% es bajo. Conclusión: Los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. <sup>10</sup>

Castillo A, Torres LI, Ahumada G, Cárdenas T, Licona C. Realizaron un estudio sobre: **ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS. CARTAGENA** en Colombia 2014, teniendo como objetivo: determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Método: estudio descriptivo y transversal cuyos datos fueron recolectados, por medio de cuestionario, a 156 enfermeras y enfermeros. Resultados: Un 66,03% tiene un nivel bajo de estrés, de acuerdo al ambiente psicológico un 50,2% es bajo, en el ambiente social es bajo en un 47% y en el físico es bajo en un 51,9%. Conclusión: La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación. <sup>11</sup>

Mendoza, Maclina, realizaron un estudio sobre: **MANIFESTACIONES DE NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL GONZALES PLAZA en Venezuela 2012** teniendo como objetivo: Determinar las manifestaciones de estrés en profesionales de enfermería adscritos a la Emergencia del Hospital “Dr. Rafael González Plaza”. Bárbula-Naguanagua, Estado Carabobo, durante el año 2012. Método: Fue descriptivo con un diseño metodológico de carácter no experimental, de campo. La población estuvo conformada por 14 profesionales de enfermería del servicio de Emergencia que trabajan en los diferentes turnos. Resultados: Los resultados demuestran que existen manifestaciones de estrés laboral en porcentajes similares en los tres niveles analizados: a nivel motor con un 65%; en el nivel vegetativo 70% y en relación al área cognitiva 69%; lo que permite afirmar que los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia presentan estrés, tanto en el área motora, vegetativa y cognoscitiva. Conclusiones: considera necesario que los gerentes del centro asistencial tomen acciones que permitan revertir o mitigar el proceso de estrés laboral en este personal, para garantizar así, que pueda prestar un servicio de calidad al usuario.<sup>12</sup>

## **NACIONALES**

Dávalos H. En su estudio titulado descriptivo titulado **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL NACIONAL DE EMERGENCIAS JOSE CASIMIRO ULLOA. LIMA – PERU 2012.**

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”; establecer relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo de las enfermeras de hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”. Resultados: 60,42% de enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20,83% nivel bajo y 18,75% nivel alto. En relación a la dimensión física 52,08% presentan nivel medio, en la

dimensión psicológica 50% presentan nivel medio, en la dimensión social 68,75% presentan nivel medio. En relación a la edad del 100%, el 27,08% tienen entre 28-35 años, 47,92% tienen entre 36-43 años y 25% tienen entre 44-55 años. En cuanto al tiempo de ejercicio profesional del 100%, el 20,83% tienen entre 2-6 años, 10,42% tienen entre 7-11 años y el 68,75% entre 12-26 años de servicio. Acerca del estado civil del 100%, el 37,5% son solteras(os) y el 62,5% son casadas(os). Sobre el sexo del 100%, el 91,67% son mujeres con nivel de estrés medio y el 8,33% son varones con nivel de estrés bajo. Conclusiones: La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio, de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y en la despersonalización presenta un nivel de estrés laboral bajo.<sup>13</sup>

Coronado L. En su estudio de tipo aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo transversal y retrospectivo. Titulado **FACTORES LABORALES Y NIVELES DE ESTRÉS LABORAL DE ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE AREAS CRITICAS Y MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION. LIMA – PERU 2012**. Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciban los enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina. Método: La población fue de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de medicina y áreas críticas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joana Fornes. Conclusiones: En cuanto a edad del 100% de enfermeras(os) el 47,62% tienen entre 26-33 años, el 35,71% tienen entre 34-41 años y el 16,67% tienen entre 42-49 años. En el sexo el 88.1% son femeninos y el 11,9% masculinos. En el estado civil el 52,38% son casados y el 47,62% son solteros, tiempo laborable en el servicio el 64,28% tienen entre 1-10 años con nivel alto de estrés, el 9,53% tienen entre 11-20 años con nivel medio de estrés y el 26,19% tienen entre 21-30 años de servicio con nivel bajo de estrés. El 64,28% presentan nivel alto de estrés, el 21,43% nivel medio y

14,29% nivel bajo. En relación a la dimensión “física” el 52,38% presentan nivel Medio de estrés, el 33,34% nivel alto y el 14,38% nivel bajo. En la “psicológico un 49,99% dio nivel medio de estrés, el 33,34% dio nivel alto y el 16,67% dio nivel bajo. Y en “social un 57,14% dio nivel medio de estrés, el 26,19% nivel bajo y el 16,67% nivel alto de estrés. En cuanto a los Factores en Áreas Críticas y Medicina tenemos que la “Presión y exigencia” dio un nivel medio de estrés en cuanto a los indicadores, personal con escasa experiencia, reporte detallado del paciente, control de medicinas y materiales, muy estresante brindar atención a varios pacientes sentirse evaluada durante el turno con 69.04% y refieren que el número de enfermeros por turnos es insuficiente con 54.73%. “Organización y relaciones humanas” en ambos servicios lo consideran medianamente estresante, la sobrecarga de trabajo, los horarios de trabajo poco estresantes y con respecto a los estímulos brindados por la institución se obtuvo una respuesta negativa con 95.23%. Los “Factores ambientales” presentan un nivel medio a bajo, describiendo como poco estresantes los ruidos, reducido ambiente de trabajo, en cuanto a la disponibilidad recursos materiales el 85.71% lo califica como insuficiente y estresante, inadecuada iluminación, ventilación y temperatura entre otros.<sup>14</sup>

**Estos antecedentes han servido como guía metodológica para realizar el trabajo de investigación. Así entonces, los estudios realizados han demostrado que existen múltiples factores que determinan el estrés laboral y actualmente debe ser una preocupación para las instituciones, porque se ve reflejado en la atención que brindan los profesionales de enfermería a los pacientes, por tanto, estos antecedentes servirán para el presente estudio permitiendo enfatizar, incidir, comparar y discrepar con los resultados obtenidos, los que darán el valor final a esta investigación.**

## **II.b. Base Teórica**

### **RECORRIDO HISTÓRICO DEL ESTRÉS**

El vocablo Estrés viene del griego stringere, que es: provocar tensión. Se usó tal vez en el siglo XIV y en inglés, stress, stresse, strest, e inclusive straisse. El físico Robert Hooke, en el siglo XVII, describe al estrés como la relación entre la “carga “externa ejercida sobre el objeto y la deformación experimentada por el mismo, según el resultado de las propiedades estructurales del objeto y de las características de la fuerza externa; en física, manifiesta el carácter interactivo del concepto. En el siglo XVIII la palabra estrés se usa en las personas ante el estado de resistencia que hay frente a las influencias extrañas.

Hasta mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que a fin de mantener la adaptación frente a esos cambios, se alcanzara el equilibrio del medio interior. Esta puede ser una de las primeras consecuencias de la estabilidad en el organismo o dejarse dominar por el estrés. En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon oriento su estudio hacia las reacciones determinadas fundamentales para sostener el equilibrio interno en experiencias de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que previa evolución, sería el concepto actual de estrés. <sup>15</sup>

En el siglo XX por el año 1936, Selye introdujo ya el término “estrés” como un síndrome específico constituido por cambios inespecíficos del organismo inducidos por las demandas que se le hacen, y le relaciona también como un trance perturbador y es desencadenado por distintos factores como las emociones, el esfuerzo, la fatiga, el miedo, el dolor, la pérdida de sangre y los sucesos imprevistos. En 1989 y tras discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a ver término estrés como un término genérico sobre un área o campo de estudio determinado.<sup>1</sup>

## **FACTORES LABORALES EN ENFERMERÍA**

Son las condiciones en las que se ejerce la profesión, que puede producir desgaste físico, psicológico y problema social y no desempeñarse con tranquilidad y efectividad, trascendiendo en la salud personal y organizativa, no poder enfrentar situaciones estresantes. El estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo en la parte social que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando hay un desorden entre el ser humano, la zona de trabajo y la empresa y este no puede afrontar la situación, presentándose el estrés.

El estrés es un trastorno biopsicosocial que perjudica en la actualidad a los habitantes del mundo, dentro de una sociedad globalizada que requiere de individuos capaces y preparados, para encarar y dar solución a los problemas laborales, sociales, físicas y psicológicas que aparezcan. Las razones y consecuencias del estrés en el campo laboral son diversas, aunque lo vital es incentivar e instruir a los integrantes de las entidades laborales para asumir con firmeza y valor, los desafíos propuestos a nivel laboral, sin desatender su salud ocupacional, para conseguir extraordinarios efectos en el alcance de objetivos que se planteen.

Con relación a sus motivos, el estrés laboral se puede originar por una recarga de las labores, provocando desgaste físico, por demasiada responsabilidad, que comprueba la competencia de la persona afectándola psicológicamente o por unas relaciones sociales desagradables en el puesto de trabajo. Si bien alguna de estas tres causas podría originar estrés laboral, una combinación de estas puede dar como resultado cuadros de gravedad, con un tratamiento más difícil en el futuro. También a estos tres factores se incorporan, otros capaces de producir condiciones estresantes, como una deficiente elaboración de turnos o un salario inadecuado.<sup>17</sup>

El profesional de enfermería está inmerso en múltiples factores laborales tanto de índole institucional, como propios de la labor que debe desarrollar. Estas características hacen que el estrés en relación al trabajo produzca una influencia parcialmente alta en su desempeño como trabajador de la salud. Entre los factores de riesgo de nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería podemos citar los siguientes:

- **Factores relacionados con presión y exigencia:** Son las características propias del trabajo profesional y que son independientes del lugar donde se encuentra laborando. El estrés cambia entre las personas, ya que el tipo de cada tarea y de lo que produce en los profesionales está relacionado con lo que les gusta o no hacer.
- **Demasiado o Poco trabajo:** Individualmente de que sea demasiada o poca la medida de trabajo, estas dos situaciones pueden acarrear para el profesional una atmosfera estresante; por un lado la sensación de no poder realizar todo el trabajo y por otro, la insatisfacción personal de no ejercer nada provechoso.
- **Supervisión escasa o elevada:** puede desatar una forma de estrés ya que una supervisión dominante, entremetida y exagerada puede llevar a una sensación de acoso u hostigamiento y poder cometer algún error.
- **Rotaciones periódicas:** para cumplir con eficiencia a las exigencias que un servicio requiere, es indispensable hacer un movimiento de rotación.
- **La carga mental de trabajo:** es el estado de actividad de fuerza y capacidad mental, que el profesional pone en práctica para desempeñar su trabajo. Ejemplo: tener que preparar la medicación en poco tiempo.
- **Relaciones interpersonales:** Son aquellas posiciones propias de cada persona que no les permite desempeñar su función con serenidad y eficiencia. Frecuentemente se haya en personas

sensibles al estrés (ansiosas), con intolerancia al fracaso, al liderazgo y a tomar decisiones: personas que demuestran emociones de impotencia al no ver que mejora el paciente: inseguridad y temor a incurrir en un error en la atención de enfermería: que no creen estar suficientemente capacitados para apoyar emocionalmente a la familia y al paciente; con impedimento para laborar con uno o varios colegas del servicio; con responsabilidades familiares, en el hogar, con los hijos y deberes como pareja, con conflictos personales, problemas en la interrelación con las personas e intolerancia ante las mismas; inconvenientes para trabajar en equipo, depender totalmente de otras personas para laborar y decidir. También se deben considerar el sexo, la edad y el estado civil.

Los estudiosos de renombre en las organizaciones como Mc Gregor, Argyris y Likert han concordado en que las relaciones interpersonales agradables son un factor clave para el sostenimiento de la salud personal y organizativa.

La función en equipo es el cimiento de la labor del personal de enfermería.<sup>18</sup>

- **Factores organizativos:** son los factores que dependen y son relacionados a la institución donde se efectúa el desempeño profesional.
- **Disposición de los turnos de trabajo:** donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o en días feriados.
- **Sobrecarga de trabajo:** tener acceso personal y como consecuencia cada uno de los profesionales estará obligado a contraer demasiado trabajo. Una inapropiada estructura del trabajo, utilizando más tiempo de lo permitido para otras actividades, con lo que se produce una presión de tiempo, u originándose un distribución desproporcionada de tareas que para unos crearan presión y otros estarán desocupados, esto generara problemas entre el personal.

- **Clima de la organización:** una organización tiene un carácter, una atmosfera particular propia de su esquema productivo. Puede ser un ambiente tenso, reposado, cálido o no.
- **Estilo de dirección:** falta de intervención de los trabajadores en la toma de determinaciones, falta de relación en la organización, etc.
- **Sistema de retribución:** la inexistencia de un método claro y justo de premios y castigos. El impedimento de complacer necesidades básicas con el producto del trabajo propio o de conservar cierto status por medio del mismo.
- **Tecnología:** Deberá existir la capacitación para el uso de la tecnología respectiva, para que el personal sepa desenvolverse en el uso de instrumentos y maquinas sofisticadas.
- **Ambigüedad del rol:** se ocasiona al entregar mala información, incorrecta o incompleta con relación a los servicios que van a realizar o el rol que va a desempeñar una persona, referente a los fines, formas y recursos que se usaran, como disposiciones y políticas de la institución. Una etapa de excesivas labores causa agotamiento en el cuerpo y la mente, que imposibilita al trabajador enfrentar sucesos agobiantes.

Por ejemplo un turno de noche puede resultar más largo que los de tarde o mañana de esta manera, el trabajador estará muy cansado con sus capacidades limitadas.

- **Situación Laboral:** Lo laboral se refiere a lo relacionado con alguna forma de trabajo u ocupación, que se entiende como una labor física o intelectual que es remunerada por un empleador ya sea privada o estatal.

Lo laboral posee hoy muchos significados. Puede tratarse de una sociedad de personas con un mismo fin institucional, regido por responsabilidades y derechos. También puede referirse a un trabajo legal, con normas establecidas políticamente, a las que se sujetan los trabajadores.<sup>19</sup>

También, los temas laborales de cada persona en una empresa se canalizan por un área de recursos humanos, que pueda velar por el bienestar del trabajador y en mayor escala por el de la empresa. Esta área se preocupara por la superación de los trabajadores, sus aumentos de sueldo, potenciar sus capacidades, promoviendo sus ascensos o reubicándolos en los cargos a los que se hagan acreedores; pero es el caso que en el sector salud como en muchos otros, existen situaciones laborales que desvirtúan lo correspondiente al derecho del trabajador, a su estabilidad, a sus beneficios, sus aspiraciones, etc.

Esto se convierte en una preocupación constante para el trabajador asistencial, ya que se encuentran por ejemplo, con un Contrato Administrativo de Servicios (CAS), que no cuenta con la seguridad en el trabajo, ni las condiciones de un trabajador estable, gozando de las facultades que otorga la Ley, sin embargo los profesionales en enfermería, deben aceptar este tipo de vínculo laboral con las entidades, sean privadas o estatales, sin dejar de lado las bajas remuneraciones, lo que obliga a casi la mayoría, a trabajar en otro lugar adicionalmente, a fin de poder satisfacer sus necesidades vitales y personales.

Por otro lado también se añaden a esto, los estresores del ambiente físico, que alteran la salud del profesional y limitan su desempeño, siendo algunos de estos:

- **La iluminación**, definitivamente no es igual trabajar con una mala iluminación en turno de noche, que en un turno de día.
- **El ruido**, si existen alarmas sonando a cada momento, afecta la audición, pero también la eficacia del trabajo que se realiza.
- **Ambientes contaminados**, Que el profesional tenga conocimiento que se encuentra laborando en un ambiente con contaminación, es indudable que no le produzca un malestar psicológico y decaiga su deseo de trabajar en ese lugar. Asimismo, todos los profesionales de enfermería están expuestos a peligros biológicos, por sustancias

como, orina, heridas infectadas, sangre, medicinas, etc. Causando temor por algún daño que puedan ocasionar y por ende una tensión permanente.

- **La temperatura**, un ambiente demasiado caluroso o frío producirá un efecto de poco confort
- **Peso**, El personal que labora en el quirófano varias horas, con equipo pesado, como protectores de plomo, guantes o tan solo soportando su cuerpo durante un buen tiempo, hará que el cansancio sea mayor, por lo cual necesitara una preparación física y psicológica.<sup>20</sup>

## **CONCEPTOS DE ESTRÉS**

La OMS define al estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, de este concepto se puede decir que el ser humano define al término estrés como: el desorden que adquiere una persona ante los requerimientos profesionales y la aptitud para hacerse cargo de ellos. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al estrés como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlo a cabo. El Ministerio de Salud (MINSA) la define como la contestación del organismo frente a una provocación, verdadera o imaginaria.

El estrés se puede definir como el desarrollo de un proceso, donde una serie de sucesos externos, sean ambientales, emocionales, personales, etc. que experimenta una persona, sean afrontadas adecuadamente, utilizando sus recursos para esto.

Este concepto de estrés se introdujo por vez primera en salud, en el año 1926 por Hans Selye. Actualmente es una expresión muy usada y lo define como: La réplica total del cuerpo humano ante cualquier factor estresante. El estrés, se originó de una definición física, refiriéndose a una energía o carga que crea distintos niveles de presión o deformidad en diferentes materiales. Selye no se refiere al impulso (fuerza o peso), sino a

cómo responde el organismo. Usa la expresión estrés para detallar el resultado de la modificación inexacta del cuerpo como contestación a una situación de estímulo. Más adelante, el término se ha usado en varios conceptos importantes y ha valido para tanto para nombrar una respuesta del organismo, como para indicar lo que producen repetidas experiencias en etapas estresantes. <sup>21</sup>

## **CLASIFICACION DE ESTRÉS**

### **Según Sus Efectos**

- a. Eustres (estrés positivo):** Es el estrés donde la persona interactúa con el agente estresante pero conserva sus ideas y creatividad al descubierto, o sea el cuerpo y la mente libres para un funcionamiento estupendo. En esta forma de estrés, el ente origina deleite, gozo, bonanza y estabilidad, estados placenteros y de satisfacción. Esta persona con Eustres se identifica por estar motivado y ser creativo, lo que hace que se encuentre vivo y trabajando.
- b. Distres (estrés negativo):** Es el que es perjudicial o molesto. Esta forma de estrés crea una sobrecarga de trabajo imposible de asimilar, la misma que cual ocasionalmente desata un desorden fisiológico y psicológico.

En el entorno laboral Pines y Cols, Pines, A., Aronson, E., Kafry, D. (1981). 'Burnout: De aburrimiento a crecimiento personal'. New York, ven al estrés como una etapa de debilidad física, psicológica, emotiva y mental; que se caracteriza por un agotamiento, sensación de abandono, pesimismo, desierto emocional, los que hacen que motiva conductas adversas hacia el trabajo y la existencia. La OMS (2006) dice que el estrés laboral aparece cuando la reacción al estrés es diferente en las personas y están ligadas a su fortaleza psicológica, métodos para enfrentarlo, así como formas ambientales, lo cual pasa cuando no se compatibiliza con las presiones del trabajo, su ambiente, aptitud, recurso y obligaciones del empleado.

- c. Estrés no laboral o cotidiano:** esta tiene que ver con asuntos particulares, familiares y de relaciones personales que se presentan de forma diferente, los más importantes podemos citar; las paternas y filiales y de otros familiares, también está el estrés que producen los problemas sentimentales, de pareja y matrimoniales, otro es el estrés por fallecimientos de personas cercanas, llamado también, estrés por duelo, el estrés que se inicia en el colegio hasta el término de sus estudios se llama, estrés académico; hay otros como la incomodidad que causan las entrevistas, exámenes clínicos y el miedo a recibir diagnósticos de gravedad, se llama estrés médico, por último se pueden existen el estrés del hogar y el estrés financiero.<sup>22</sup>

### **ESTRÉS EN ENFERMERAS (OS)**

- a. Físico:** El estrés es complicado para definir, ya que es muy habitual; existen muchos motivos que lo generan, así que es complicada su medición. Una escala determinada de estrés es casi común e imprescindible, pero en el caso que sea duradero o es repetitivo y constante, el cuerpo se cansa y es posible que aparezcan dolencias y trastornos en el organismo. Los indicios de una manifestación de estrés-distrés grave no se pueden especificar exactamente y pueden ser: inseguridad, poco apetito, falta de peso, problemas gastrointestinales, dolores de espalda y cabeza, hipersensibilidad en la piel, problemas del sueño, ansiedad, pérdida de la memoria, temblores, enojo y susceptibilidad. Cabe la posibilidad que estos signos no se presenten y que el estrés pase a ser una enfermedad.

La reacción somática se efectúa mediante la observación y regulación, llevados a cabo por el sistema hormonal y el sistema nervioso, ambos se hacen cargo de la estabilidad interna orgánica (homeostasis). Frente al accionar del factor estresor se origina un aviso de estrés que comienza en

el área que recepciona el impulso de amenaza (piel, órganos sensoriales, etc.) hasta el cerebro donde se activa el centro hipotalámico, ejerciendo en la hipófisis la sustancia de la hormona corticotropa (ACTH) que, dentro de la sangre, activa a la glándula cortico-suprarrenal para la segregación de corticoides (catecolaminas).

Esta acción causara de inmediato diversos trastornos fisiológicos y de desórdenes específicos, en primer lugar, la baja de defensas inmunes, disminución del movimiento, formación de úlceras intestinales, etc. Este estado de desadaptación se forma después, lo que sería como una respuesta rápida, la que estaría acompañada por la emanación violenta de adrenalina en la etapa de aviso, esta sustancia, además de que hace posible el uso del cuerpo de sus reservas energéticas para hacer fácil la defensa al ataque, se hará cargo de otra serie de malas funciones y cambios corporales, específicamente con el sistema cardiovascular.<sup>23</sup>

**b. Psicológico:** Se trata de aquellas particularidades distintas de personalidad, que al desatarse una etapa de estrés van a generar además un mal psicológico, se manifiesta por la impresión de no ser agradable, impedimento para alcanzar metas, sensación de inferioridad, miedo a fallar, inseguridad y otros más.

El estrés es un “Proceso psicológico que comienza frente a una exigencia del organismo y este no tiene recursos para responder adecuadamente, donde actúa un mecanismo de emergencia, que es una activación psicológica que permite recoger información, entendiéndola rápida y eficientemente, permitiendo al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda”, si el requerimiento de lo social, laboral, etc., es demasiado, para soportar, se desarrollara una variedad de recursos de adaptación, donde interviene lo fisiológico, y se incorporan reacciones negativas , siendo las más resaltantes: la ira ansiedad y la depresión.<sup>24</sup>

- c. **Social:** Son los que tienen que ver con las relaciones, temas, sociales y culturales que sirven para generar estrés. Teniendo dentro de los motivos sociales estar a cargo de un grupo, la relación matrimonial, la separación, traslado de residencia, nuevos hijos, conflictos laborales, ascensos, dificultad para comunicarse con las personas.

Los Profesionales de enfermería deben brindar una excelente atención a la ciudadanía, debiendo tener además de la teoría y práctica adquirida, una gran consideración por sí mismo (autoestima), asimismo una buena estabilidad física y mental, para realizar sus labores en forma efectiva y en la atención diaria a los usuarios. Específicamente las enfermeras(os) por su continua convivencia con los pacientes están expuestas a un shock que se deriva de enfrentar en forma sucesiva y penosa, con la desgracia humana y los decesos constantes de los pacientes.

A este trauma y ansiedad, se suman, sus problemas familiares y personales, los que pueden derivar en comportamientos erróneos y conflictos emocionales, los cuales alteraran su desenvolvimiento y labor asistencial, así como su tranquilidad, su vida de familia y particular. En el personal de enfermería de emergencia, la sobrecarga que se genera es por la responsabilidad que ejercen, cada vez que aplican sus intervenciones, ya que estas deben ser positivas y eficaces, ante los médicos que exigen respuestas claras, la manipulación con mucha destreza de los equipos y material especial.<sup>25</sup>

Las enfermeras(os) que trabajan en el área de emergencia tienen que lidiar con otros motivos que les pueden causar estrés, los que pueden ser: exceso de ruido, falta de iluminación, hacinamiento, temperaturas altas, falta de apoyo de personal médico en urgencia, dualidad en sus funciones, falta de personal de servicio, trabajo en exceso, críticas de colegas de la salud, carencia de comunicación relacionado a los temas del servicio,

reportes incompletos e incorrectos de los pacientes, turnos de servicio por otras áreas de servicio.

Estos acontecimientos y atmosfera de estrés que tiene que soportar el personal de enfermería del área de emergencia, podrían provocar cambios que perjudiquen la salud, en el aspecto biopsicosocial, que afectara la eficacia de su labor. Entre otros motivos de estrés, es que en la unidad de emergencia, hay mayormente enfermeras, con 40 y 50 años aproximadamente, que no solo cumplen con las metas laborales, sino también con las domesticas, haciendo doble esfuerzo, con la consecuencia de presentar alteraciones con relación al estrés.

Asimismo puede presentar, cambios en la personalidad, con una baja en la actividad laboral, manifestándose, ansiedad, ira, insomnio, problemas de concentración, otros son cambios en el peso, poco o nada de apetito sexual, derrotismo, ausencia en el trabajo, cansancio sin razón, indiferencia e indecisión, mayor consumo de café, cigarrillos y alcohol, disminución marcada de un trabajo productivo, disgusto, baja autoestima, depresión, mala salud (dolor de estómago, de cabeza y problemas cardiovasculares.<sup>26</sup>

Estas tres dimensiones son las principales motivadoras del estrés laboral en el personal de enfermería, los cuales como podemos ver, incluyen los factores en cada uno en ellos, que producen un efecto amenazador al organismo, debiendo este reaccionar con una respuesta adecuada, a fin de ejercer una estabilidad en lo físico, psicológico y social. Por este motivo son incluidas al presente estudio, pues la relación del estrés laboral en los profesionales de enfermería es estrecha, que como seres humanos son entes biopsicosociales en constante proceso de adaptación.

## **FASES DEL ESTRES**

### **a. Fase de alarma:**

La primera parte del procesamiento del estrés, son las reacciones de alarma, que se caracteriza por la rápida participación del Sistema Nervioso Simpático, apareciendo una irregular respiración, ritmo cardiaco elevado, presión arterial en aumento, sensación de garganta anudada, angustia y ansiedad. Estas manifestaciones las provocaran la segregación de hormonas, como la adrenalina, después de unos minutos, siendo su función preparar al organismo para para una rápida acción.

### **b. Fase de resistencia: La adaptación.**

La segunda fase del proceso de adaptación al estrés es la resistencia, en esta etapa el cuerpo mantiene totalmente activados el sistema, respiratorio, circulatorio y hormonal, compensando el desgaste de energía que propiciara el momento de estrés, evitando así el agotamiento del organismo. En este momento, el organismo segrega otras hormonas (los glucocorticoides) aumentando la glucosa al grado que el organismo requiere para el óptimo funcionamiento del cerebro, corazón y músculos. Si la agresor estresante continua un tiempo prolongado, comenzara la fase de agotamiento, durante esta etapa los afectados presentan comportamientos distintos: unos se alistan para soportar el estrés, otros continúan su vida sin interesarles dar solución a su situación o eludir condiciones que activen estrés.

### **c. Fase de agotamiento:**

En el momento que aparecen agentes que causan estrés, colapsa organismo y no podrá protegerse de las etapas de agresión. Las provisiones psíquicas y biológicas se acaban. En esta fase, es posible que la persona atacada manifieste patologías que hagan que el organismo pierda su facultad de activación.<sup>27</sup>

## **CONSECUENCIAS:**

### **En el aspecto organizacional**

Causara en los trabajadores señales o consecuencias, en la eficacia de la organización, como pueden ser:

- Menor rendimiento en las labores, (baja productividad)
- Ausentismo en centro de trabajo.
- Más accidentes de trabajo.
- Bajas relaciones laborales.
- Demasiada rotación de personal.
- Clima áspero en la empresa.
- Hostilidad en el trabajo.
- Insatisfacción con el desempeño, el pago de haberes y la valoración del empleador
- Paralizaciones y protestas.
- Mayor índice de tardanzas al centro de labores.
- Escasa participación y falta de motivación hacia el empleo.

Toda labor ejecutada en condiciones estresantes se encamina a un desgaste de la función en el ambiente laboral. Motivo por el cual, es de gran importancia el estudio de los objetivos, individual y organizativos.<sup>28</sup>

## **ENFERMEDADES Y ESTRÉS LABORAL**

El estrés en el trabajo incluye la formación de algunas enfermedades, donde el motivo principal es la actividad laboral. Las enfermedades del trabajo se refieren a dos conceptos:

Son aquellas de índole laboral: son enfermedades en las que los riesgos del trabajo son causantes de estrés, juntamente con agentes externos al trabajo, estas pueden contribuir a evolucionarlas y agravarlas, estas pueden ser:

- **Problemas respiratorios:** hiperventilación, asma, taquipnea, etc.
- **Trastornos del corazón:** Ej. . Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.

- **Problemas endocrinológicos:** Hipertiroidismo, hipotiroidismo, diabetes, síndrome de Cushing, etc.
- **Trastornos dermatológicos:** Prurito, dermatitis atópica, caída de cabello, urticaria crónica, sudoración excesiva, rubor facial, etc.
- **Afecciones musculo esqueléticas:** el estrés laboral eleva el riesgo de desarrollar estas dolencias en la zona de la espalda y de las piernas.
- **Trastornos sexuales:** Impotencia, alteraciones de la libido, etc.
- **Problemas psicológicos:** Depresión, ansiedad, temores, fobias, adicciones, insomnio, cansancio entre otros. <sup>29</sup>

## **EL PERSONAL DE ENFERMERIA Y EL ESTRÉS LABORAL**

La profesión de enfermería es especialmente vocacional de ayuda y cuidados; posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que hacen ser a este colectivo más vulnerable al estrés laboral. Circunstancias propias del trabajo desarrollado: muchas horas unidas al sufrimiento del paciente; ser el intermediario entre el paciente, el médico y la familia; soportar críticas y exigencias de ambos lados; la devaluada imagen de la profesión; el poco reconocimiento social de esta profesión y las dificultades organizativas, son el marco adecuado para que pueda sufrir de estrés laboral con todas sus manifestaciones psicofísica y/o el síndrome burnout, el cual vendría a ser el “estrés crónico” producido en el contexto laboral y tendría efectos de aspecto individual, asimismo de tipo organizacionales y sociales.. El Síndrome Burnout (quemado, fundido) es una forma de estrés laboral, que produce agotamiento físico, emocional o mental y consecuencias en la autoestima, que hace que poco a poco, las personas pierdan interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad pudiendo llegar a altas depresiones.<sup>30</sup>

También enfermería por sus formas específicas, es una profesión, donde los que la ejercen se exponen al peligro de enfermar de estrés laboral. Dadas las características del trabajo y del entorno donde labora se ha observado que es uno de los trabajadores con mayores probabilidades de presentar desordenes que tienen que ver con el estrés. En áreas críticas la enfermera ejerce un desempeño de gran capacitación y adiestramiento, así como una gran responsabilidad la atención del paciente.

La tarea de la enfermera profesional se ha extendido, ya que aparte de hacerse cargo en la atención de emergencias, donde hay vidas en peligro, también atiende los cuidados primarios, la educación, al usuario y familiares, sobre el cuidado de la salud. En el servicio el enfermero emergencista es imprescindible, y fundamental tener una preparación como persona y en forma profesional, a fin de realizar su trabajo de manera eficaz, relacionándose con el equipo asistencial y poder brindar la atención coordinada y optima al paciente.

El profesional de enfermería para brindar la atención en una emergencia necesita de aptitudes específicas que puedan garantizar un buen rendimiento y efectividad, debiendo mostrar las siguientes condiciones: habilidad para valorar adecuada y rápidamente a los heridos; conocimiento de las operaciones internas del área de emergencia; capacidad la toma de decisiones con firmeza y rápidamente; habilidad en las comunicaciones; capacidad para las intervenciones críticas; habilidad en primeros auxilios.

31

## **INTERVENCIONES DE ENFERMERIA PARA MEJORAR Y PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL**

La enfermera(o) debe hacer lo siguiente:

- **Vida sana:** dormir bien, tener una alimentación equilibrada y practicar ejercicio.

- **Conocerse a sí mismas(os):** advertir las señales de alarma del estrés en ellos. Identificar las emociones, pensamientos y actitudes cuando están con estrés.
- **Estrategias para salir del estrés:** aprender técnicas de relajación, tener mente positiva, tomar prioridades y fijar límites.
- **Apoyo:** compartir las prevenciones con la familia, compañeras de labores y amistades.
- **Satisfacción en el trabajo:** Buscar el ámbito laboral que le gusta y encontrarlo. Limitar el consumo de tabaco y las medicinas.<sup>32</sup>

## **ENTORNO LABORAL SALUDABLE**

Un centro de labores saludable es el que ofrece un bienestar a sus trabajadores, en lo familiar, personal y socialmente, por medio de la difusión de formas de vida saludable (alimentación balanceada, no abusar del consumo de alcohol y tabaco, prácticas de ejercicios) ofreciendo un ambiente de trabajo que brinda protección de riesgos físicos y psicológicos, de esta manera el trabajador desarrollara sus labores en total confort.<sup>33</sup>

Sara Barrios y Tatiana Paravic definen al entorno laboral saludable como, los centros de trabajo con condiciones establecidas para el bienestar de los empleados con un ambiente físico bueno, pero también buenas relaciones personales, adecuada organización, salud emocional con promoción de bonanza familiar y social entre los trabajadores, con estímulo de la autoestima, control de salud y ambiente laboral.

Esto facilitara el desempeño del profesional de enfermería, con una atención al usuario de manera óptima.<sup>3</sup>

## **TEORIA DE ENFERMERIA**

Callista Roy, en su Modelo de Adaptación, se basa en 5 elementos: paciente, meta, salud, entorno y dirección de las actividades y para tratar estos elementos utiliza los mecanismos de afrontamiento y los modos de adaptación. Define el entorno como todos los requisitos, circunstancias e

influencias que envuelven y dañan a la formación y el comportamiento de los individuos y los grupos.

Define el desempeño de funciones, como la agrupación de sus funciones, una persona que tiene una posición, ejerce o desempeña.

## **Teoría de la Adaptación**

### **Presunciones y valores**

La persona es un ente **biopsicosocial** en relación continua con el medio. Esta acción se establece mediante la adaptación que, para esta teorista, se trata de la adaptación de las 4 esferas de la vida:

- **Área fisiológica.** oxígeno, líquidos, sueño, actividad, circulación, temperatura, alimentación y eliminación.
- **Área de autoimagen.** Es la imagen propia de uno mismo.
- **Área de dominio del rol.** Son los roles que realiza durante todo el tiempo de su vida.
- **Área de independencia.** Son las Interacciones de positivismo con su grupo, o sea con aquellas personas con las que comparte acciones en bien de su estabilidad, de su propia imagen y el manejo de cada papel que realiza.

La persona, se encuentra en un punto establecido, lo que llama el «continuum» (o trayectoria) salud-enfermedad. Es posible que dicho estado pudiera estar cerca de la enfermedad o la salud, según la habilidad del ser humano al momento de enfrentar a los estímulos que recepciona del exterior. En caso de que su respuesta sea positiva, adaptándose, estará cerca del estado de salud, de lo contrario, se enfermará.

La salud es un estado y un proceso de ser y llega a ser integrado y global. Esta se puede ver modificada por los estímulos del medio, que para Callista son:

- **Estímulos focales.** Cambios repentinos que se debe enfrentar. ejemplo, una gripe.

- **Estímulos contextuales.** Son los que se presentan durante el proceso. ejemplo, ambiente temperado.
- **Estímulos residuales.** Viene a ser los principios y creencias que vienen de sucesos vividos en el pasado, que es posible que hayan influenciado en la actualidad. ejemplo, abrigo, atención casera.

### **Funciones de Enfermería**

Para Callista Roy son difundir las formas que puedan facilitar la adaptación del ser humano en las 4 esferas, ya sea en la salud y en la enfermedad, por medio de los conocimientos científicos de la enfermería.

Esta Teoría, se relaciona con este trabajo de investigación porque Callista Roy en su Modelo de Adaptación, tienen que ver con la reacción del organismo ante los acontecimientos del exterior, es decir factores físicos (sobrecarga en el trabajo, agotamiento, desgaste físico), debiendo el cuerpo acondicionarse a cada situación de estrés; asimismo en el aspecto psicológico, debe suceder lo mismo, ante sucesos dolorosos dentro de la labor de enfermería (decesos de pacientes y familiares); por ultimo en lo social (malas relaciones laborales y familiares), a los que las enfermeras deben adaptarse, sin que se produzca un desequilibrio en lo biopsicosocial.<sup>35</sup>

### **II.c. Hipótesis**

#### ➤ **Hipótesis Global**

El nivel de estrés en los profesionales de enfermería, es medio, en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima Marzo – Junio 2016.

#### ➤ **Hipótesis Derivadas**

El nivel de estrés en las enfermeras (os) en el Servicio de Emergencia es medio, según dimensiones Físico, Psicológico y Social.

## **II.d. Variables**

- Nivel de Estrés Laboral

## **II.e. Definición Operacional de Términos**

**ESTRÉS:** Es lo que resulta del vínculo entre la enfermera(o) y el entorno, la cual evalúa como Intimidante, que derrama sus recursos de roles interpersonales en el aspecto físico, psicológico y social, que pone en peligro su bienestar”. Y serán medidas si son: Alto, Medio, Bajo.

**ENFERMERAS:** Es una profesional de la salud, de la carrera de enfermería. La Labor de la enfermera es la de asistir la salud del enfermo y por lo tanto está expuesta a situaciones que pueden generar estrés. En forma integral, la profesional del área de emergencia, realiza intervenciones de control del progreso del paciente, administración de la medicación, varias técnicas dirigidas a la rehabilitación de la salud o a la prevención de enfermedades, debiendo estar siempre con un equilibrio fisiológico, psicológico y relaciones interpersonales optimas, para su buen desempeño.

**EMERGENCIA:** Es la condición en que una persona se encuentra en un peligro inminente de salud, que atenta contra su vida, a fin de evitar que se empeore su estado, debe ser atendido con inmediatamente.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **III.a. Tipo de estudio**

Este estudio fue de tipo cuantitativo, porque las variables fueron medidas numéricamente y porque sus resultados se expresaron en cuadros, tablas y gráficos estadísticos; asimismo es transversal, porque se hacen en determinado momento; descriptivo porque la variable se describió sin alterar el ambiente o circunstancia de la misma, prospectivo porque es un estudio que se realiza en el presente, pero los datos se analizan en el futuro.

### **III.b. Área de estudio**

Esta investigación se desarrolló en el Servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo, ubicado en El Parque de la Medicina s/n – Cuadra 13 de la Av. Grau, específicamente en Lima Cercado, correspondiente al año 2016. En esta área existe: hacinamiento, pasadizos con pacientes en camillas y sillas de ruedas, la infraestructura es antigua y de material noble, el área de shock trauma cuenta con la capacidad para dos pacientes.

### **III.c. Población y muestra**

La población estuvo constituida por 50 enfermeras, que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Se tomaron como muestra el total de la población, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, habiéndose realizado un muestreo no probabilístico.

#### **Criterio de Inclusión:**

- Enfermeras que deseen participar voluntariamente en la investigación.
- Enfermeras que realizan labor asistencial que laboran en el Servicio de Emergencia.

#### **Criterios de exclusión**

- Enfermeras que no deseen participar de la investigación.

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones.
- Enfermeras de labor administrativa.

### **III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario para la variable, la prueba de validez mediante la consulta a jueces expertos y la prueba de confiabilidad fue a través de una prueba piloto. Se modificó cuestionario en dos días, basado en este instrumento: Validación de la Escala de Estrés de Enfermería, Autor: José Ángel López Fernández.

El cuestionario con respuesta politónica contiene las siguientes partes:

**Introducción:** Comprende la presentación y tema de la investigación.

**Instrucciones:** comprende la forma de llenado de las preguntas.

**Cuestionario tipo Likert,** consta de 34 ítems y 3 dimensiones. Físico, psicológico, social.

### **III.e. Diseño de recolección de datos**

Para la recolección de datos se presentó un oficio con un resumen de estudio y de los instrumentos a aplicar, a la Jefa de Departamento de enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo. Asimismo se le solicito permiso a la Jefa de Emergencia, con el fin de obtener su cooperación. Luego se procedió a pedirles a los enfermeros asistenciales de emergencia de los distintos turnos que colaboren con el llenado del cuestionario, previa explicación y objetivo de investigación, lo cual me tomó una semana para terminar.

### **III.f. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos fueron procesados y analizados a través del Programa de software Estadístico SPSS versión 17.

Las acciones que se realizaron para el procesamiento de datos fueron:

- Ordenamiento de la información adquirida.
- Codificación del instrumento.

Los resultados fueron presentados en tablas, cuadros y gráficos cuyo procesamiento del porcentaje indica la evaluación referente, para lo cual se usó un Programa de Microsoft Office, Excel 2010 y Word 2010 para la elaboración del presente informe.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

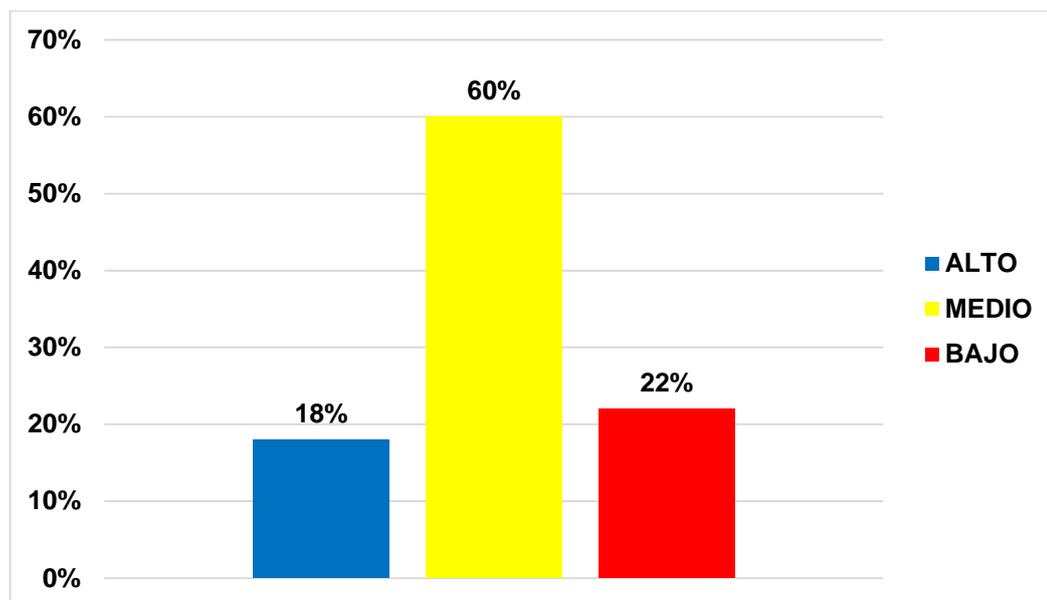
### IV.a. Resultados

**TABLA 1**  
**DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS (OS) SEGÚN EDAD Y SEXO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA DICIEMBRE 2016**

DATOS DEMOGRAFICOS		n =50	100%
<b>SEXO</b>	FEMENINO	43	86
	MASCULINO	7	14
<b>EDADES</b>	25 – 35 años	39	78
	36 – 45 años	5	10
	46 – 54 años	6	12
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltera(o)	18	36
	Casada(o)	28	56
	Divorciado(o)	1	2
	Conviviente(o)	3	6
<b>ESPECIALIDAD</b>	SI	37	74
	NO	13	26
<b>TIEMPO LABORAL</b>	2 - 9 meses	8	16
	1 - 10 años	34	68
	11 - 20 años	5	10
	21 - 30 años	3	6
<b>CONDICION LABORAL</b>	Nombrada(o)	8	16
	Contratada(o)	4	8
	Cas	19	38
	Tercero	19	38

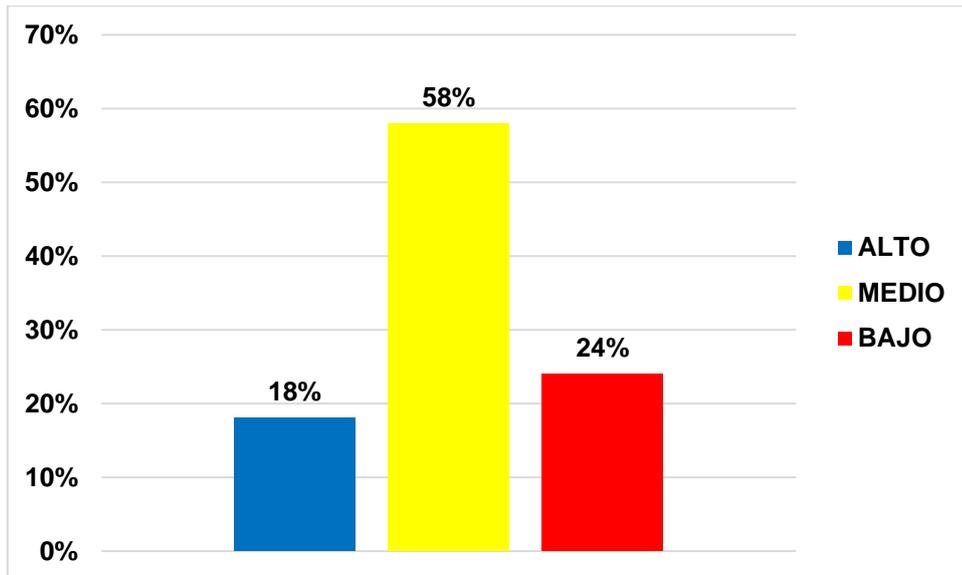
De 100% (50) enfermeras (os), 86% (43) son de sexo femenino y el 14% (7) son sexo masculino. El 78% (39) tienen edades comprendidas entre 25 a 35 años. Se observa que del 100% (50) enfermeras (os) son casados con el 56% (28) Según especialidad el 74% (37) tienen la especialidad.

**GRÁFICO 1**  
**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS/OS - SERVICIO DE EMERGENCIA – HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA**  
**DICIEMBRE 2016**



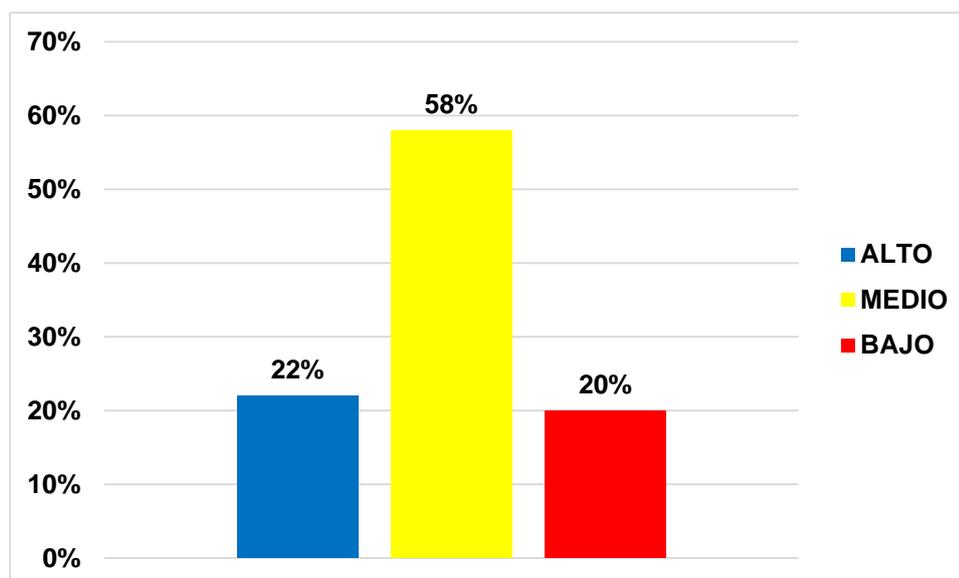
Se aprecia que del 100% (50) enfermeras(os) el 60% (30) tienen nivel de estrés medio, 22% (11) tienen nivel de estrés bajo y el 18% (9) tienen nivel de estrés alto.

**GRÁFICO 2**  
**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS/OS SEGÚN LA**  
**DIMENSIÓN FÍSICA - SERVICIO DE EMERGENCIA**  
**HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA**  
**DICIEMBRE 2016**



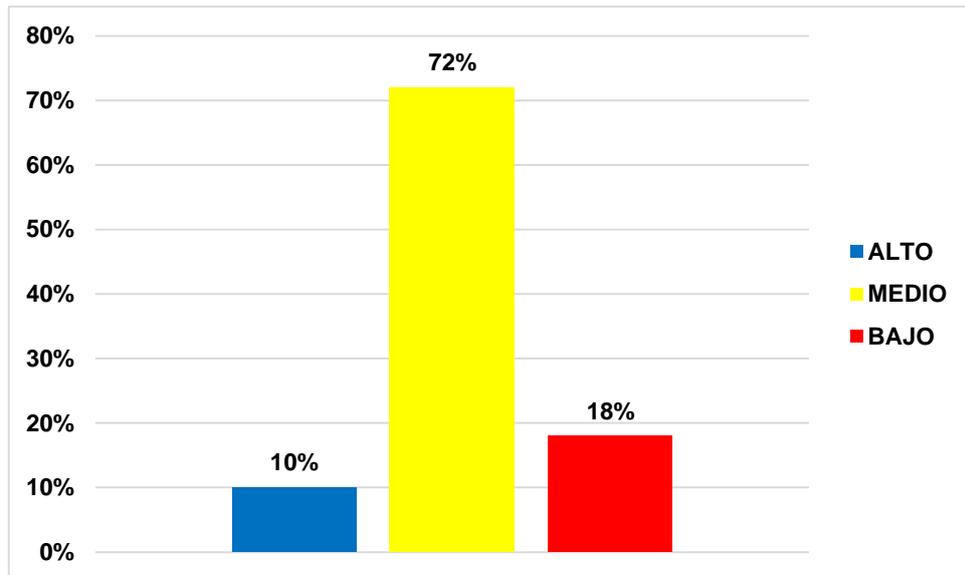
El estrés de las enfermeras(os) en la dimensión física es medio, en un 58% (29), 24% (12) obtuvieron un nivel de estrés bajo y 18% (9) un nivel alto.

**GRÁFICO 3**  
**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS/OS SEGÚN LA**  
**DIMENSIÓN PSICOLÓGICA - SERVICIO DE EMERGENCIA**  
**HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA**  
**DICIEMBRE 2016**



Podemos observar que en la dimensión psicológica el 58% (29) enfermeras(os), tienen nivel de estrés medio, 22% (11) tienen un nivel alto y 20% (10), están en un nivel bajo.

**GRAFICO 4**  
**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS/OS SEGÚN LA**  
**DIMENSIÓN SOCIAL - SERVICIO DE EMERGENCIA**  
**HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA**  
**DICIEMBRE 2016**



Según la dimensión social, 72% (36) de enfermeras(os), tiene un nivel de estrés medio, 18% (9) tienen un nivel de estrés medio y 10% (5), tiene un nivel de estrés alto

#### **IV.b. Discusión**

El estrés laboral es una problemática que toma trascendencia en lo personal, laboral llegando a influir también en el cuidado que brindan al paciente.

Según los datos demográficos analizando varios aspectos se pudo obtener que 100% enfermeras, 86% son de sexo femenino y 14% son sexo masculino. El 78% tienen edades comprendidas entre 25 a 35 años, 10%, tienen edades de 36 a 45 años y 12% tienen edades de 46 a 54 años respectivamente. Según estado civil; casados 56% y 36% los solteros, convivientes el 6% y 2% son divorciados. Según especialidad 74% tiene especialidad, 26% no tienen la especialidad.

Del 68% tienen de 1 a 10 años en el servicio, 16% tienen de 2 a 9 meses, 10 % tienen de 11 a 20 años, mientras que 6% tienen de 21 a 30 años en el servicio. El 38% son de condición laboral CAS, 38% Terceros, 16% son nombrados y 8% son contratados.

Analizando estos resultados concluimos que el desempeño de la profesión en su mayoría es ejercido por mujeres, esta ha sido siempre enlazada a las prácticas humanas con relación a las prácticas de salud; desde épocas muy antiguas la mujer estaba relacionada al acto de cuidar por ello se puede afirmar que vivimos en una sociedad donde el cuidado está en manos de mujeres y más aún en la profesión de enfermería.

Otras de las tareas como son: madres, esposas, estudiante y con diferentes cargos de alta responsabilidad afecta el desempeño de la profesión y la hace más propensa al estrés. Siendo el área de emergencias, espacios críticos donde se manejan situaciones de alto estrés los profesionales deben actuar con gran responsabilidad y habilidad para no llegar a afectar su desempeño profesional; evitando un desgaste mental y físico que inhiba su buen desempeño.

Los hallazgos de esta investigación permiten conocer que las enfermeras padecen de un estrés laboral medio pues de un 100% el 60% tiene nivel de estrés medio encontrándose estudios similares como el de Dávalos H.

Dávalos Pérez, H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa, arrojan también un nivel medio de estrés laboral. Esto resulta de una respuesta del cuerpo orgánico y psicológico ante cualquier estímulo que desgasta causando un desequilibrio y una falta de capacidad de respuesta.

Los resultados encontrados en esta investigación difieren de Castillo A, Castillo A. et al Estrés laboral en enfermería y factores asociados que encuentra un nivel bajo de estrés laboral. Siendo los resultados de esta investigación de nivel medio; el estrés laboral sigue siendo un fenómeno frecuente e importante porque trasciende en lo físico y psicológico que llega a empobrecer la salud y la única manera de evitarlo es con la implementación de estrategias de adaptabilidad a las situaciones laborales.

El estrés de las enfermeras en la Dimensión física es Medio, en un 58%, el 24% obtuvieron un Nivel de Estrés bajo y el 18% un Nivel Alto. Estos resultados son similares al de Dávalos H y Coronado L, Dávalos Pérez, H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa, que también obtuvo un nivel medio en la dimensión física y difieren de Cortaza L, Domingo F y Castillo A. Cortaza L. Domingo F. Estrés Laboral en Enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el sur de Veracruz–México 2014, quienes encontraron un nivel bajo en la dimensión física.

El estrés laboral es sin lugar a dudas un factor de alto riesgo en lo físico; el mundo actual es un desafío; enfrentarlo en el escenario donde se desenvuelve el profesional de enfermería, en este caso el área de emergencia, genera exigencias, amenazas y competencias que propician

estrés laboral, se tiene que hacer un esfuerzo de adaptabilidad; para controlar los niveles de estrés y evitar futuras complicaciones en la salud.

El estrés de las enfermeras en la dimensión psicológica es Medio en un 58%, el 20% obtuvieron un Nivel de Estrés bajo y el 22% un Nivel Alto. Estos resultados son similares al de Dávalos H y Coronado L, Dávalos Pérez, H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa, que también obtuvieron un nivel medio en la dimensión psicológica, y difieren a los estudios de Cortaza L, Domingo F y Castillo A, Cortaza L. Domingo F. Estrés Laboral en Enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaria de Salud en el sur de Veracruz–México 2014, quienes encontraron un nivel bajo en la dimensión psicológica. El estrés laboral también es otro factor de riesgo en lo psicológico, lo cual comienza frente a las exigencias de la actualidad.

Las enfermeras presentan mucha presión en el trabajo especialmente en el área de emergencia, con pocos recursos para adaptarse, sin poder dar una respuesta ante la demanda y actuar adecuadamente; lo cual influencia en su estado psicológico, ya que cotidianamente comparten su tiempo con personas carentes de salud, a las que les brindan ayuda no tan solo de cuidados, si no también emocional, debido a la gran empatía que muestran con sus pacientes. Para superar esta amenaza debe advertirse las señales de estrés y ejercer control sobre ellos.

El estrés de las enfermeras en la dimensión social es Medio en un 72%, el 18% obtuvieron un Nivel de Estrés Bajo y el 10% un Nivel Alto. Estos resultados son similares a Coronado L. y Dávalos H, Dávalos Pérez, H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa, que también obtuvieron un nivel medio en la dimensión social y difieren de Cortaza L, Domingo F y Castillo A, Cortaza L. Domingo F. Estrés Laboral en Enfermeros de un hospital de

segundo nivel de la Secretaria de Salud en el sur de Veracruz–México 2014, quienes encontraron un nivel bajo en la .dimensión social.

El estrés laboral en las enfermeras de las unidades de Emergencia, constituye un peligro para la salud el factor social, originándose por la falta de buenas relaciones entre compañeros de trabajo (doctor o sus homónimos), con el público usuario en general que cada vez es más exigente, al tener un familiar en un estado de riesgo, sumándose a problemas de índole, familiar, vecinal, cultural, etc. lo cual contribuye en forma nociva, generando una deficiente atención hacia los que requieren de cuidado.

La empatía y la autoestima juegan un papel importante para contrarrestar este ataque de estrés, asimismo una buena estabilidad física y mental, para realizar sus labores en forma efectiva y en la atención diaria a los usuarios, seguido de la armonía con todo el equipo de salud, con un buen clima y ambiente laboral saludable.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **V.a. Conclusiones**

- El nivel de estrés en los profesionales de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo es medio, por lo cual se acepta la hipótesis planteada.
- El nivel de estrés en las enfermeras (os), según dimensiones Físico, Psicológico y Social es medio, por lo cual se acepta la hipótesis planteada

## **V.b. Recomendaciones**

- Brindar los resultados obtenidos, a la Jefatura de Enfermería del Área de Emergencia del Hospital Dos de Mayo, con la finalidad de contribuir con aportes importantes, en la promoción de estilos de vida saludable, en los profesionales de enfermería y reducir los factores de riesgo del estrés.
- Efectuar estudios de investigación similares sobre el tema, dando a conocer a las autoridades de las instituciones de salud, la trascendencia que puede tener este, en el cuidado del paciente
- Sugerir a la jefatura de Personal para fortalecer con talleres de ejercicios de relajación, musicoterapia, para disminuir el estrés laboral

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) La organización del trabajo y del estrés laboral. Serie de informe de la OMS Nro. 3. Ginebra; 2010. p.3 [fecha de acceso 20 de marzo del 2015]  
Disponible en:  
[http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)
- (2) Mueren por accidentes de trabajo; Informador.com.mx . México 2011 [actualizada el 12 de enero del 2011]; [fecha de acceso el 01 de abril del 2015]. Disponible en:  
<http://www.informador.com.mx/mexico/2010/197013/6/muerenmil-412-personas-al-año-por-accidentes-laborales.htm>
- (3) Anierte-nic.net. España: Teorías y Método de Enfermería II; [actualizada el 20 de noviembre de 2009]; [fecha de acceso el 02 de abril del 2015]  
Disponible en:  
[http://perso.wanadoo.es/anierte\\_nic/progr\\_asignat\\_teor\\_metod5.htm](http://perso.wanadoo.es/anierte_nic/progr_asignat_teor_metod5.htm)
- (4) Gerald C, Davison, Sobre: Psicología de la conducta anormal; segunda edición.
- (5) Estar informado. Trastorno de la ansiedad; Argentina: 2010. [Fecha de acceso 20 de marzo 2015]. Disponible en:  
<http://estarinformado.com.ar/pag%20salud/salud-100.htm>
- (6) Chang L, M, factores laborales y su relación con los niveles de estrés en las enfermeras de las áreas críticas del Centro Medico Naval. U P C H Lima Perú 2011. p. 29 – 32. [Fecha de acceso 22 de marzo del 2015]  
Disponible en:  
[cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado\\_II.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_II.pdf)
- (7) Valenzuela C, “Factores de riesgo de estrés laboral y el desempeño laboral de cuidados intensivos I Red Asistencial Rebagliati”. Lima – Perú 2009. Universidad Privada San Juan Bautista.p.3.
- (8) Enríquez, C; Clunga, C, Preciado, M, Domínguez, R. “Factores Psicosociales y estrés en el trabajo hospitalario de enfermería. Revista colombiana de salud ocupacional [revista de internet] 2011; [fecha de acceso 26 de marzo 2015] disponible en:

[http://www.unilibrecali.edu.co/Revista\\_Colombana\\_Salud\\_Ocupacional/de-talle-articulo.php?nroarticulo=7](http://www.unilibrecali.edu.co/Revista_Colombana_Salud_Ocupacional/de-talle-articulo.php?nroarticulo=7).

(9) Morales L. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del instituto Nacional de Niño. Noviembre – Diciembre. Lima. Perú 2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; p.14

(10) Cortaza L. Domingo F. Estrés Laboral en Enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaria de Salud en el sur de Veracruz–Mexico 2014.

(11) Castillo A. et al Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Rev Salud Uninorte. 2014.

(12) Mendoza, Maclina, Manifestaciones de estrés en profesionales de enfermería a la emergencia del Hospital Dr. Rafael Gonzales Plaza. Carabobo Venezuela 2012. Disponible en:  
<http://saber.ucv.ve/jspui/handle/123456789/8606>

(13) Dávalos Pérez, H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Lima, Perú 2012 Universidad Nacional Mayor de San Marcos; .p.8 [fecha de acceso 24 de marzo del 2015] Disponible en:

[cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1029/1/davalos\\_ph.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1029/1/davalos_ph.pdf)

(14) Coronado Luna, L. Factores Laborales y Niveles Estrés Laboral en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Lima – Perú 2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; [Fecha de acceso 23 de marzo del 2015] Disponible en:

[cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado\\_ll.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_ll.pdf).

(15) Salamanca: Estrés laboral. Psicopatologías. Causas. Síntomas. Fases: alarma, resistencia y agotamiento. Estresores. Trabajo. Consecuencias. Tratamiento: terapias; 2010 [fecha de acceso 27 de marzo del 2015]. Disponible en: [http://html.salamanca.com/estres\\_laboral.htm](http://html.salamanca.com/estres_laboral.htm).

(16) Montesinos, J, "Consecuencias Psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos. Murcia España 2012

Universidad de Murcia; P. 51. [Fecha de acceso 27 de marzo 2015]  
Disponible en:

[http://www.tesisenred.net/TESIS\\_UM/AVAILABLE/TDR0122110124704/LopezMontesinos.pdf](http://www.tesisenred.net/TESIS_UM/AVAILABLE/TDR0122110124704/LopezMontesinos.pdf)

(17) Rodríguez, R. Factores Laborales y su Relación con los Niveles de Estrés. Lima – Perú 2011 Universidad Mayor de San Marcos.

(18) Pavón, Estrés y Trabajo I – Estrés laboral [internet] Argentina 2010 Universidad de Congreso; [fecha de acceso 29 de marzo del 2015] p.5.  
Disponible en:

[http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/ESTRES\\_y\\_TRBAJO](http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/ESTRES_y_TRBAJO)

(19) Rodríguez, Y., Alvarado, A., Pineda, J., Rodríguez, R., Puerta de García, M. Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pinedo Barquisimeto – Venezuela 2013. Universidad de Carabobo. [Fecha de acceso 26 de marzo del 2015]. Disponible en:

<http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0302.php>

(20) Torres Capcha, G. Factores del ambiente laboral condicionantes del estrés en los enfermeros y actitudes que realizan para su manejo. Servicio de Medicina. Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima. Perú 2009. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; p. 37.

(21) Dinamarca.cnn.com: La presión laboral produce estrés en las enfermeras; 2012 [fecha de acceso el 18 de marzo 2015]. Disponible en: <http://dinamarca.cnn.com/salud/> La presión laboral produce estrés en las enfermeras.

(22) Angelfire.com. California: clasificación del estrés. 2012 [fecha de acceso 27 de marzo del 2015] Disponible en:

<http://www.angelfire.com/ak/psicología/estrés.html>.

(23) Bromley Coloma, C. Los trastornos de la ansiedad a inicios del nuevo siglo, trastornos relacionados con el estrés. En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. (Reedit. 2011) VOL. 4, N° 1.Peru.p.59.

(24) Gutiérrez, N. Estrés laboral: no mata pero enferma. El Universal Online, México DF. 11 de setiembre 2012. Salud. Disponible en:

<http://www.eluniversal.commx/nacion/142787.html>.

(25) Huber, G., Rueda, L., Fernández, A. Stress y conflictos. Métodos de Superación. Madrid 2012 Reedit. Paraninfo, S.A.p.316

(26) Nieto, H. Salud Laboral: La salud de los trabajadores. Hospital P. Piñero. Buenos Aires. 2010. P. 14. Disponible en:

<http://trabajo.mdebuenosaires.gov.ar/contenido/objetos/saludlaboral1.pdf>.

(27) Salud.kioskea.Net. España: Las tres fases del estrés [actualizada el 26 de febrero de 2010]; [acceso el 29 de marzo del 2015]. Disponible en: <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>

(28) Quintero, N., Africano, N., Faria, E. Clima Organizacional y El Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago (VADECOL). Caracas \_ Venezuela; 2010. 3(9). P. 33 – 51. [Fecha de acceso 03 de abril del 2015] Disponible en: [dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2573481&orden=0](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2573481&orden=0)

(29) Hoffmeister E, Poli C., Pinheiro B., Costa Da Silva P., Estrés en el trabajo de enfermería en el hospital de emergencia. Brasil 2011. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/es\\_09.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/es_09.pdf)

(30) Chacón Roge, M. Instituto Nacional de Oncología y Radiología Burnout en enfermeros que brindan atención al paciente oncológico. Actualizada en Rev. Cubana Ñoclo. Cuba – 2010; p. 118 – 125.

(31) Gren Parker, J. Enfermería En La Unidad de Urgencias. Guía para la atención integral del paciente. Reed. México DF2009 Limusa S.A.

(32) Escobar Lagos, S., Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez (Tesis Licenciada en Enfermería). Ica – Perú 2010. Universidad Privada San Juan Bautista, p.35

(33) Universia.cl. Santiago 2009 Como crear ambiente laboral saludable; [Fecha de acceso el 04 de abril del 2015]. Disponible en:

<http://noticias.universia.cl/vidauniversitaria/noticia/2009/04/25/311698/trabaja-ambientelaboral-saludable.html>

(34) Barrios, S. Promoción de la Salud y un entorno laboral saludable. Rio de Janeiro. 2009. Revista Latino-am Enfermagem. 14 (1): 136\_141.

(35) Morote F. Modelos y Teorías de Enfermería. Lima 2010 slideshare; 57 diapositivas. Disponible en:  
<http://www.slideshare.net/azanero33/modelos-de-enfermeria-parte-i-presentation>.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aldridge Alan, Levine Ken. Topografía del Mundo Social. Teoría y práctica de la investigación mediante Encuestas. Editorial Gedisa, S.A. Primera edición. Barcelona, España. 2003. P. 64.
- Arauco Perez G. Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado Víctor Larco Herrera [Tesis Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú 2008. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Camila Valenzuela, K. "Factores de riesgo de estrés laboral y el desempeño laboral de cuidados intensivos I red asistencial Rebagliatti". (Tesis Licenciada en Enfermería). Lima – Perú 2009 Universidad Privada San Juan Bautista.
- Coronado Luna, L. Factores Laborales y Niveles Estrés Laboral en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión.
- Chiavenato, I. Gestión del Talento Humano. 1ª ed. México 2002. McGraw – Hill.
- Douglas M. Anderson Diccionario Mosby Medicina, Enfermería y Ciencias de la Salud. Volumen I. Editorial El sevier Science, Sexta edición. Madrid, España. 2003. P. 125.
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collaco Metodología de la investigación. Parte II: el proceso de la investigación cuantitativa Mexicana: 2006 Mcgraw – Hil. 4ta ed.

- Huber, G, Rueda, L, Fernandez, A. estrés y conflictos. Métodos de superación. Madrid 1980. Edit. Paraninfo, S.A.
- Kosier Barbara, ErbGlenora, BlaisKathleen, Wilkenson Judith. Fundamentos de enfermería, conceptos, procesos y práctica. Editorial Me Graw- Hill – Interamericana. Quinta edición. México. 1999. P. 97.
- La Dou Joseph. Medicina Laboral y ambiental. 2da ed. Mexico 1999.: Manical Moderno;
- Morales Lindo, C. Nivel de estrés de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño Noviembre – Diciembre. (Tesis Licenciada en Enfermería). Lima. Perú 2006. Universidad Nacional de San Marcos;
- Poletti Rosette, R. Cuidados de Enfermeria: Tendencias y Conceptos actuales. 1ª ed. Genova: du Centurion; 1980.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**Operacionalización de Variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMESIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA	Conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Frente a este concepto se dice que el individuo asume al término estrés como el desequilibrio percibido ante las demandas	Es el resultado de la relación entre la enfermera(o) y el entorno, la cual evalúa como amenazante, que desborda sus recursos de roles interpersonales y en el aspecto físico, psicológico y social, que pone en peligro su bienestar".	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Físico</li> <li>➤ Psicológico</li>   <li>➤ Social:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carga de trabajo</li> <li>➤ Muerte y sufrimiento</li> <li>➤ Preparación Insuficiente</li> <li>➤ Falta de apoyo e incertidumbre en el Ttto.</li> <li>➤ Problemas con médicos</li> <li>➤ Problemas con otros miembros de enfermería</li> </ul>

	profesionales y la capacidad de la persona para enfrentarlo y llevarlo a cabo.			
--	--	--	--	--



## ANEXO 2

### Instrumento

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONALDOS DE MAYO DICIEMBRE 2016

#### INTRODUCCIÓN

Nº 

--	--	--

Mi nombre es Julia Elvira Cazal Dueñas, soy estudiante de Enfermería y estoy realizando una investigación sobre los niveles de estrés Laboral en los profesionales de enfermería, a fin de que se formulen las medidas preventivas para fomentar el bienestar integral del personal de enfermería.

#### INSTRUMENTACIÓN

Estimada(o) enfermera(o):

A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) la respuesta que considere correcta y que mejor refleje la frecuencia con que cada situación ha sido estresante para Ud.

Su participación será voluntaria y sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Se utilizara los principios éticos.

#### CONTENIDO

##### A. DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS (OS)

1. Edad: .....

2. Sexo:

a) M

b) F

**3. Estado Civil**

- a) Soltera (o)
- b) Casada(o)
- c) Divorciada(o)
- d) Conviviente
- e) Viuda(o)

**4. Tiene la Especialidad**

**SI**

**NO**

**5. Tiempo Laboral en el Servicio.....años.**

**6. Condición laboral**

- a) Nombradas
- b) Contratado
- c) Cas
- d) Terceros

**ESTRÉS EN ENFERMERAS(OS)**

A continuación encontrara una serie de situaciones que ocurre en forma habitual en el servicio donde trabaja. Indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes.

<b>FISICO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
1. Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería				
2. Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera				

3. Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal				
4. Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio				
<b>PSICOLOGICO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
5. Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente				
6. Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve				
7. La muerte de un/a paciente con quien entablo una relación estrecha, le es difícil superar				
8. La muerte de un/a paciente, le entristece				
9. Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza				
10. Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración				
11. Le falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad				

sentimientos negativos hacia los pacientes				
<b>12.</b> No sentirse preparado/o para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoraliza				
<b>13.</b> La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde				
<b>14.</b> La alta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional				
<b>15.</b> Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor				
<b>16.</b> No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremanera				
<b>17.</b> El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta				
<b>18.</b> Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada				

para ayudar a los pacientes en el campo emocional				
<b>19.</b> Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes				
<b>20.</b> Siente Impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría				
<b>21.</b> Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc., le irritan demasiado				
<b>22.</b> La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura				
<b>23.</b> La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo				
<b>24.</b> La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico				

<b>SOCIAL</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
<b>25.</b> Tiene conflictos con un médico				
<b>26.</b> Ser criticada/o por un médico, le enfurece				
<b>27.</b> El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa				
<b>28.</b> Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice				
<b>29.</b> Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente				
<b>30.</b> Tiene conflictos con el/la supervisor/a				
<b>31.</b> Las dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia				
<b>32.</b> Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad				

<p><b>33.</b> Le dificultad el trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad</p>				
<p><b>34.</b> Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio</p>				

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

### ANEXO 3

#### Validez de Instrumento

#### NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS(OS)

PREGUNTAS	JUECES							VALOR DE p
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
2	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
3	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
4	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
5	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
6	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
7	0	0	0	0	0	0	0	0,0000001
8	0	0	0	0	0	0	0	0,0000001
9	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
10	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001

$$P = \frac{\text{Suma}}{10} = \frac{0,0000001}{10} = 0,00000001$$

P<0.5 aceptable

El grado de concordancia es significativo en lo referente a todos los ítems.

## ANEXO 4

### Confiabilidad de Instrumento

#### ALFA DE CRONBACH

	<b>N</b>	<b>Alfa - Cronbach</b>	<b>Confiabilidad</b>
<b>Riesgo</b>	34	0.98	Aceptable

#### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Dónde:

N= 34

$$r = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum_i^K = 1 p_i q_i}{\sigma^2 x} \right]$$

El valor de Alfa de Cronbach, cuanto se acerca a 1 denota una confiabilidad en la aplicación del instrumento

## **ANEXO 5**

### **Informe de la Prueba Piloto**

La prueba piloto se realizó en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza el día 16/05/15, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario que fue dirigido al personal de enfermería.

Para la aplicación del instrumento la enfermera jefe del Hospital, autorizó la realización de la prueba piloto a todos los enfermeros que cumplieren con los criterios de inclusión y exclusión. Durante la realización del cuestionario, se tomó en cuenta los principios éticos de la investigación y garantizando el anonimato y confidencialidad de la información, la duración fue de 20 minutos, durante dos días consecutivos.

En el transcurrir del llenado del cuestionario suscitaban dudas respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, las cuales fueron aclaradas en el momento.

Estas inquietudes fueron tomadas en cuenta para la realización del trabajo, los resultados obtenidos de la prueba piloto fueron que el nivel de estrés fue medio en lo físico es de un 67%, en psicológico es un 51%, en y en lo social un 56%.

## ANEXO 6

### Escala de Valoración de Instrumento

<b>CATEGORIA</b>	<b>PUNTAJE</b>	
<b>ALTO</b>	95	108
<b>MEDIO</b>	75	94
<b>BAJO</b>	56	74

## ANEXO 7

### Consentimiento Informado

Estimada(o) Sr/Sra./Srta. Soy estudiante de la UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA de la Facultad de Ciencias de Salud donde realizo mis estudios en la Escuela Profesional de Enfermería cursando el VII ciclo y estoy llevando a cabo un estudio sobre “Nivel de Estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de Emergencia - Hospital Dos de Mayo” como requisito para obtener mi Licenciatura en Enfermería. El objetivo es “Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia”.

El presente estudio consiste en responder un cuestionario del cual contiene 40 preguntas, lo cual tomara en contestarlo 20 minutos como máximo; este estudio será estrictamente confidencial y anónimo. La participación o no participación en el estudio no afectara la labor del personal. Si tiene alguna duda sobre esta investigación, se puede comunicar conmigo al siguiente número 982333952.

Yo \_\_\_\_\_

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio de Casal Dueñas Julia Elvira. Sé que la participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se maneja confidencialmente y que en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL INVESTIGADOR (A)

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

## ANEXO 8

### Tabla de Corrección de Indicadores

<b>FÍSICO</b>	<b>SIEMPRE</b>		<b>CASI SIEMPRE</b>		<b>CASI NUNCA</b>		<b>NUNCA</b>	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Tiene que efectuar demasiadas labores no vinculadas con la enfermería	0	0	0	0	50	100	0	0
2. Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera	1	2	33	66	16	32	0	0
3. Ha sido trasladado a otra área con falta de personal	2	4	15	30	28	56	5	10
4. Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente el trabajo en el servicio	5	10	34	68	11	22	0	0
<b>PSICOLÓGICO</b>	<b>SIEMPRE</b>		<b>CASI SIEMPRE</b>		<b>CASI NUNCA</b>		<b>NUNCA</b>	
	n	%	n	%	n	%	n	%
5. Le afecta dialogar con un/a paciente sobre su fallecimiento inminente	4	8	5	10	37	74	4	8
6. Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve	8	16	40	80	2	4	0	0
7. El fallecimiento de un/a paciente con quien tuvo una afinidad cercana, le es difícil superar	3	6	35	70	10	20	2	4
8. La muerte de un/a paciente, le entristece	14	28	30	60	6	12	0	0
9. Tomar una determinación con relación a un paciente en ausencia del médico , la desestabiliza	1	2	30	60	17	34	2	4
10 Si no halla una respuesta certera para un paciente que le pregunte algo , le produce frustración	1	2	26	52	17	34	6	12
11 Le falta de oportunidades para manifestar a otros compañeros de su	1	2	20	40	24	48	5	10

área sentimientos negativos hacia los pacientes								
12 No sentirse preparad/o para prestar ayuda a la familia de los pacientes en sus problemas emocionales, la desmoraliza	1	2	21	42	21	42	7	14
13 La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde	1	2	19	38	26	52	4	8
14 La alta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional	2	4	25	50	18	36	5	10
15 Efectuar procedimientos que sean momentos dolorosos para los pacientes, le causa temor	0	0	34	68	12	24	4	8
16 No saber lo que se tiene que decir a un paciente o a los familiares sobre su estado clínico o su tratamiento, la fastidia sobremanera	1	2	19	38	28	56	2	4
17 El temor de fallar en los procedimientos a un/a paciente, la asusta	3	6	36	72	9	18	2	4
18 Tiene sentimientos de culpa al no tener el adiestramiento para apoyar a los pacientes en el área emocional	1	2	32	64	13	26	4	8
19 No tiene oportunidades de comunicarse con libertad hacia compañeros de su unidad sobre cuestiones de los pacientes	3	6	20	40	24	48	3	6
20 Siente Impotencia cuando un paciente no mejora	9	18	24	48	17	34	0	0
21 Las roturas de los equipos (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc., le molestan mucho	4	8	19	38	21	42	6	12
22 La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura	2	4	27	54	11	22	10	20

23 La no presencia de un/a médico durante el fallecimiento de un paciente, le da miedo	0	0	24	48	19	38	7	14
24 La falta de un médico en una emergencia, le produce pánico	0	0	29	58	13	26	8	16
<b>SOCIAL</b>	<b>SIEMPRE</b>		<b>CASI SIEMPRE</b>		<b>CASI NUNCA</b>		<b>NUNCA</b>	
	n	%	n	%	n	%	n	%
25 Tiene conflictos con un medico	0	0	18	36	15	30	17	34
26 Ser criticada/o por un médico, le enfurece	2	4	19	38	22	44	7	14
27 El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente, le estresa	0	0	33	66	15	30	2	4
28 Al médico que da una orden errónea en el tratamiento a un paciente, usted le contradice	2	4	41	82	4	8	3	6
29 Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre el estado clínico de un paciente	1	2	35	70	11	22	3	6
30 Tiene conflictos con el/la supervisor/a	0	0	3	6	36	72	11	22
31 Las dificultades al laborar con un/a enfermero/a en particular, de su misma área, disminuye su eficiencia	0	0	8	16	31	62	11	22
32 Tiene pocas posibilidades de manifestar experiencias y sentimientos con otros colegas de su unidad	0	0	21	42	20	40	9	18
33 Le dificulta el laborar con un/a enfermero/a en especial, externos/as a su área.	0	0	9	18	30	60	11	22
34 Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio	2	4	5	10	29	58	14	28