

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE
ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD
DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ
PRIALÉ, ESSALUD HUANCAYO. 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA INTENSIVA**

AUTORA:

LOURDES CAROLINA CANTORIN ARROYO

Callao, 2017

PERÚ

A small, handwritten signature or mark, possibly a stylized letter or symbol, located in the bottom right corner of the page.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| ➤ DR. JULIO CÉSAR CALDERÓN CRUZ | PRESIDENTE |
| ➤ DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGÓN | SECRETARIA |
| ➤ MG. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS | VOCAL |

ASESORA: DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO

Nº de Libro: 01

Nº de Acta de Sustentación: 039-2017

Fecha de Aprobación de Tesis: 28/05/2017

Resolución Decanato N° 1102-2017-D/FCS de fecha 24 de Mayo del 2017 de designación de Jurado Examinador de Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA.

A mis padres Alfonso Cantorin Colonio e Irene Arroyo Chuquillanqui por su ejemplo y amor representando en mi vida el gran motivo de mi existir.

AGRADECIMIENTO.

Al personal de Enfermería del Hospital Ramiro Prialé Prialé ESSALUD Huancayo especialmente a aquellas que me apoyaron y alentaron para la realización del presente estudio.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-----------|
| RESUMEN | 4 |
| ABSTRACT | 5 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.1 Determinación del problema | 6 |
| 1.2 Formulación del problema | 9 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 10 |
| 1.4 Justificación | 11 |
| MARCO TEÓRICO | 13 |
| 2.1 Antecedentes del estudio | 13 |
| 2.2 Bases culturales científicas y epistémicas. | 20 |
| 2.3 Definiciones de términos básico, dirigidos a fundamentar la propuesta de la investigación. | 31 |
| VARIABLES E HIPÓTESIS | 71 |
| 3.1 Definición de las variables | 71 |
| 3.2 Operacionalización de variables | 72 |
| 3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas | 78 |
| METODOLOGÍA | 79 |
| 4.1 Tipo de investigación | 79 |
| 4.2 Diseño de la investigación | 79 |
| 4.3 Población y muestra | 79 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 80 |
| 4.5 Procedimientos de recolección de datos | 82 |

| | | |
|-----|---|------------|
| 4.6 | Procesamiento estadístico y análisis de datos. | 83 |
| | RESULTADOS | 84 |
| | DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 92 |
| 6.1 | Contrastación de hipótesis con los resultados | 97 |
| | CONCLUSIONES | 101 |
| | RECOMENDACIONES | 102 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 103 |
| | ANEXOS | 111 |
| | Matriz de Consistencia | |
| | Otros anexos necesarios para respaldo de la investigación | |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|-----------|
| GRAFICO N° 5.1 | 85 |
| Factores laborales según nivel de estrés del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo. | |
| GRÁFICO N° 5.2 | 87 |
| Factores laborales según nivel de estrés; dimensión agotamiento emocional evaluado al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo. | |
| GRÁFICO N° 5.3 | 89 |
| Factores laborales según nivel de estrés; dimensión despersonalización evaluado al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo. | |
| GRÁFICO N° 5.4 | 91 |
| Factores laborales según nivel de estrés; dimensión realización personal evaluado al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo. | |

RESUMEN

El estudio efectuado sobre; "Factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé ESSALUD Huancayo – Perú 2016.

El estudio fue de enfoque Cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida por la Población muestral de 34 trabajadores que laboran en este servicio a quienes se les aplicó los instrumento Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes.

La Hipótesis General de Investigación que se contrastó afirmativamente fue; "Los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo"

La conclusión a la que se arribó fue: Los factores laborales que influyen en el estrés es calificado como medio en el 76,5% y el nivel es poco estresante en el 50% de la muestra, seguido del nivel medianamente estresante en el 23,6%.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral, estrés en el personal de enfermería.

ABSTRACT

The study carried out on; "Labor factors that influence the level of stress of the nursing professional in the Intensive Care Unit of the Ramiro Prialé Hospital EsSalud Huancayo - Peru 2016. The study was a Quantitative, descriptive cross-sectional study, the sample consisted of the sample population of 34 workers working in this service who were applied the Maslach Burnout Inventory Inventory (MBI) and the questionnaire based on the survey Created by Joana Fornes.

The General Research Hypothesis that was affirmatively contrasted was; "Labor factors influence the level of stress of the nursing professional of the Intensive Care Unit of the Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo"

The conclusions reached in this study were: The labor factors that influence stress is rated as a means in 76.5% and the level is not stressful in 50% of the sample, followed by the moderately stressful level in 23.6%.

KEY WORDS: Work stress, stress in the nursing staff.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del problema.

De acuerdo a las estadísticas en materia de estrés laboral, los países europeos son seriamente afectados por las diversas presiones laborales que sufren en sus empleos, llegándose a la conclusión de que la actividad en el trabajo es el disparador generador del estrés laboral. En Europa las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son Suiza con un 68% Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%, manteniendo Holanda el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2005 estimó que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados. En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados; el 65% de los trabajadores en Capital Federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país (1). En el Perú, desde hace mucho tiempo existe grupo de enfermedades asociadas al trabajo ocupacional. Entre las más

investigadas de ellas se tiene el Síndrome de Burnout. En cuando a las estadísticas en el Perú, según el artículo publicado en el diario Perú 21 (noviembre 6, 2009) el 78% de los trabajadores peruanos sufrió estrés laboral en algún momento, un 11% señalo que sus centros laborales cuentan con un programa para combatir la tensión propiciada por el trabajo diario, y el 32% de los consultados dijo que aprendió a combatir el estrés haciendo un actividad recreativa o física. (2)

Al ser el Hospital Ramiro Prialé Prialé ESSALUD Huancayo, un hospital de alta complejidad, que alberga usuarios de diversos departamentos como: Junín, Cerro de Pasco, Huánuco, Huancavelica, lo que implica la alta y permanente demanda de atención en la Unidad de Cuidados Intensivos.

En cuanto a la infraestructura, ante la gran demanda quedo pequeña, teniendo que acondicionar el último año la subunidad de UCIT III, así mismo, ya no se pueden disponer ambientes para aislamiento en casos especiales, lo cual repercute en la realización de algunos procedimientos de enfermería, pudiendo ocasionar accidentes laborales.

La cantidad del personal de es insuficiente, por lo que realizan horas extras, lo cual repercute en el rendimiento laboral y aumento del nivel de estrés.

En cuanto a los materiales, siempre hay escasez, puesto que las enfermeras tienen que adecuarse de acuerdo a los recursos disponibles, esto también genera estrés en su labor.

A esto se suma la presión que ejercen las jefaturas, quienes exigen producción y cumplimiento de metas, sin tener en cuenta, que en este servicio se van incrementando la cantidad de pacientes de grado III y IV, los cuales requieren mayor presencia del personal de enfermería.

También podemos considerar como factor estresante, la presión de los familiares, que muchas veces exigen la atención personalizada de su paciente, lo cual no se puede dar por la carga laboral existente.

Por todo lo expuesto los factores estresantes conllevan a la aparición de signos y síntomas de estrés laboral como: depresión ansiedad, irritabilidad, olvidos, dificultad para concentrarse, tensión muscular, temor al fracaso, relaciones interpersonales inadecuadas. Aparición de enfermedades como Cáncer, TBC, gastritis, etc.

Así mismo el estrés laboral conlleva a que el personal de enfermería puede cometer iatrogenias en su labor.

1.2 Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería en la unidad de Cuidado de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé ESSALUD Huancayo – Perú 2016?

Problemas específicos.

- ¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión agotamiento personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016?
- ¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión despersonalización del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016?
- ¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión realización personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería en la Unidad De Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé ESSALUD Huancayo – Perú 2016

Objetivos específicos:

- Identificar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión agotamiento personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016.
- Identificar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión despersonalización del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016.
- Identificar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión realización personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016.

1.4 Justificación

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería, para sugerir, propuestas que mejoren las condiciones laborales del personal de enfermería. De esta manera vamos a sugerir la reorientación y mejora de las condiciones de trabajo del profesional de enfermería y por ende brindar una atención de calidad al paciente.

Nivel Teórico: El presente estudio servirá para incrementar el marco de conocimientos referente a los factores laborales estresantes del profesional de enfermería. También este trabajo estará al alcance de otros trabajos de Investigación, para que lo tomen como antecedente y puedan mejorarlo y así se enriquecerá el trabajo de Investigación planteada. Se planteará sugerencias a las instancias superiores para que mejoren las condiciones laborales del personal de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo. El informe aporta lineamientos teóricos científicos a los procesos empíricos estudiados lo cual constituyen base importante para futuros informes vinculados al tema.

Relevancia Social: se beneficiarán las enfermeras que atienden a los pacientes en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital

Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo.

Vista Práctica: permitirá concientizar a los altos funcionarios, sobre la importancia de la Infraestructura, recursos humanos y materiales, para mejorar las condiciones laborales y por ende el rendimiento del profesional de enfermería.

Nivel económico: disminuir los costos sanitarios, al brindar una mejor atención al paciente, con las condiciones óptimas, disminuyendo estancias hospitalarias prolongadas con el buen desempeño laboral de la enfermera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

De un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan (1). A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral; de hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral que suele ir asociada a consecuencias negativas (2).

A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral; de hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral que suele ir asociada a consecuencias negativas (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2005 estimó

que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados (3). En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados; el 65% de los trabajadores en Capital Federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país (1).

A). CAMPERO DE MONTIS, Lourdes y otro. **"Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo Unidad de Terapia intensiva Pediátrica Hospital pediátrico "Dr. Humberto Notti."** Colombia, febrero, 2012.

Cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería que trabaja en la unidad de cuidados intensivos (UCI), en el municipio de Cúcuta Norte de Santander, Colombia, durante el primer semestre de 2005, se desarrolló un estudio y se encontró que la mayor parte del personal de enfermería que se desempeña en la UCI presenta algún grado de estrés (94%). realizado un estudio sobre el estrés laboral en salud 333, en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout (se sienten "quemados" en sus trabajos). En un estudio de estrés ocupacional en profesionales de salud de la República de Chile 444 de un total

de 341 personas, el 58% refiere síntomas de estrés. Por tal motivo se considera trascendente realizar el siguiente trabajo de Investigación porque es un tema que incumbe al ejercicio diario de la profesión de enfermería y repercute en la salud física y mental del profesional como así también en la calidad de atención. (4)

B). SÁNCHEZ VERA, Katty Maura. **“Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud.”** Lima Perú 2015.

Cuyo objetivo fue: determinar la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – instituto de gestión de servicios de salud SAMU–IGSS en el año 2015. Material y Métodos: investigación descriptiva, cuantitativo, observacional de corte transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del personal asistencial pre hospitalario 158. Se empleó dos instrumentos un cuestionario para la recolección de datos generales compuesta por 8 ítems y otro que fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados: los tres grupos ocupacionales de manera semejante presentan 67% de estrés laboral sin diferencia estadística entre ellos; existe diferencia estadística significativa de la mayor frecuencia de estrés laboral (77,3%) en el grupo de 27 a 30 años de edad que en los mayores

de 30 años (63,7 a 65,2%); estrés laboral no se presentó estadísticamente diferente entre los solteros (70,4%), casados (71,4%) o divorciados (80,0%), en cambio el grupo de profesionales de condición convivientes fueron los que presentaron menores niveles de estrés laboral (54,4%) que los demás grupos, diferencia con significancia estadística. Conclusiones: la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre-hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -instituto de gestión de servicios de salud, es alto en un 67,7%. PALABRAS CLAVE: Prevalencia, estrés laboral, personal asistencial pre hospitalario. (5)

C). AYALA CÁRDENAS, Elizabeth. **“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea.”** Perú 2011. El objetivo fue determinar el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú 2011. Material y Método. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población estuvo conformada por 93, 53 enfermeras (os) y 39 técnicas (os) en enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (93), 13% (12) tiene alto, 68% (63) medio y 19% (18) bajo. En agotamiento

emocional, del 100% (39) técnico en enfermería 58% (23) tienen medio, 21% (8) alto y 21% (8) bajo, las enfermeras (os) del 100% (54), 55% (30) medio, 19% (10) alto y 26% (14) bajo. En la despersonalización, el personal técnico 44% (17) tiene medio, 18% (7) alto y 38% (15) bajo, las enfermeras (os) 59% (32) tiene medio, 15% (8) alto y 26% (14) bajo. En realización personal, el técnico en enfermería 46% (18) es medio, 23% (9) bajo y 31% (12) alto y en las enfermeras (os) 61% (33) tienen medio, 17% (9) bajo y 22% (12) alto. Acerca de los servicios críticos en Sala de Operaciones del 100% (23) del personal, 74% (17) tienen medio, 9% (2) alto y 17% (4) bajo, en la Unidad de Terapia Intensiva del 100% (21), 62% (13) tienen medio, 19% (4) alto y 19% (4) bajo, y en Emergencia del 100% (24), 58% (14) tienen medio, 21% (5) alto y 21% (5) bajo. Conclusiones. El Síndrome de Burnout en la mayoría del personal de enfermería de los servicios críticos es medio a alto, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización referido a que se sienten cansadas (os) al final de la jornada de trabajo, no les importa lo que les ocurra a los pacientes, creen que están trabajando demasiado, trabajar todo el día con pacientes implica un gran esfuerzo de su parte y trabajar directamente con personas le produce estrés, mientras que en la dimensión realización personal de la mayoría es medio a bajo y en cuanto a los servicios críticos el mayor porcentaje del personal de

enfermería es medio a alto en los servicios de Emergencia, Sala de Operaciones y Unidad de Terapia Intensiva.(6)

D). CAMPERO DE MONTIS, Lourdes. **“Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo.”** Mendoza, febrero 2013. El propósito es determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería de Alto Riesgo del Hospital Humberto Notti (UTI). Diversos estudios elaborados en otros países han dado cuenta de cómo la profesión de enfermería presenta altos índices de estrés laboral, con mayor incidencia en la atención de Alto Riesgo, lo cual no dista de la realidad observada en los servicios de cuidados intensivos del, mencionado hospital. Con el fin de determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería que trabaja en la unidad de cuidados intensivos (UCI), en el municipio de Cúcuta Norte de Santander, Colombia, durante el primer semestre de 2005, se desarrolló un estudio 111 y se encontró que la mayor parte del personal de enfermería que se desempeña en la UCI presenta algún grado de estrés (94%). Estudios realizados en Estados Unidos 222 revelan que el 30% de 11 millones de empleados de servicios de salud de Alto Riesgo están expuestos al estrés mental debido a su lugar de trabajo. La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés

laboral en salud 333, en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout (se sienten “quemados” en sus trabajos). En un estudio de estrés ocupacional en profesionales de salud de la República de Chile 444 de un total de 341 personas, el 58% refiere síntomas de estrés. Por tal motivo se considera trascendente realizar el siguiente trabajo de Investigación porque es un tema que incumbe al ejercicio diario de la profesión de enfermería y repercute en la salud física y mental del profesional como así también en la calidad de atención. Cuando se habla de estresores son una serie de elementos que van desde los ruidos, iluminación, espacios, relaciones interpersonales, sobrecarga laboral, manifestaciones físicas (signos y síntomas de estrés) y otros. La relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud. (7)

E). CREMADES PUERTO, Jesús. **“FACTORES LABORALES ESTRESANTES EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE TRABAJAN EN UNIDADES HOSPITALARIAS CON PACIENTES INGRESADOS POR PROBLEMAS MÉDICO QUIRÚRGICOS.”**

España 2011. Estudio que tuvo el objetivo identificar el estrés en el trabajo, según la Job Stress Scale y asociarlo con aspectos sociodemográficos y laborales de trabajadores de enfermería de un hospital de emergencia. Estudio de tipo transversal, cuyos datos fueron recolectados, por medio de cuestionario, con 388

profesionales de enfermería. El análisis fue realizado con la estadística descriptiva, análisis univariado y multivariado. Los resultados identificaron asociación significativa con el cargo de técnico/auxiliar de enfermería, tiempo en el cargo superior a 15 años y bajo apoyo social, con chances respectivas de 3,84; 2,25 y 4,79 mayores para el cuadrante alto desgaste. El estudio demostró que los aspectos relacionados al ambiente de trabajo deben ser acompañados por los órganos competentes con la finalidad de invertir recursos en la calidad de vida en el trabajo de la enfermería. (8)

2.2 Bases culturales científicas y epistémicas.

El estudio Factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería, se ha realizado en diferentes países de América Latina, promovido por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). A nivel mundial más de 500 millones de personas sufren de estrés laboral. En los países como EEUU 60%, Europa 28% y América Latina 27%. MINSA reporta estrés laboral en Técnicos de Enfermería 37.2% y Enfermeras 19.5%. (1) El mundo actual implica grandes cambios, por lo que continuamente estamos en competencia y especialización, para poder mejorar la calidad de atención a la población, frente a las enfermedades emergentes. Este entorno exige a las profesionales de la salud, tener mayor

grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para tomar decisiones frente a situaciones críticas que se Estrés.

Este concepto surge hacia 1930, cuando un estudiante austriaco de la carrera de medicina de la Universidad de Praga observó que todos los enfermos, independientemente de la enfermedad que sufrían, presentaban síntomas comunes y generales.

Este joven, llamado Hans Selye (1907-1983), lo denominó "síndrome de estar enfermo" o "síndrome general de adaptación".

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que, además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del Individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

(2)

Bases científicas.

El estrés laboral aparece como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas

Psicosomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.

Las Enfermeras para el mejor desempeño laboral en la unidad de cuidados intensivos es necesario trabajar en un ambiente armonioso, sin presión de los jefes de servicio, puesto que estamos al cuidado de pacientes críticos, que exige nuestra concentración máxima con todo los conocimientos actualizados y el manejo de equipos sofisticados, para lograr la recuperación de estos y mejorar su calidad de vida.

Actualmente las tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a una empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

.Siendo importante, mantener un buen estado físico y mental del personal profesional que presta servicios de servicios de salud; motivó la realización del presente estudio “Factores laborales que influyen en el nivel de estrés en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016”; cuyo objetivo fue el de Determinar los factores laborales que influyen en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016”

El propósito del presente estudio está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución, para que con apoyo de los profesionales en Psicología puedan planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto íntimo y emocional con los pacientes que tiene a su cargo.

Estrés Este concepto surge hacia 1930, cuando un estudiante austriaco de la carrera de medicina de la Universidad de Praga observó que todos los enfermos, independientemente de la enfermedad que sufrían, presentaban síntomas comunes y

generales. Este joven, llamado Hans Selye (1907-1983), lo denominó "síndrome de estar enfermo" o "síndrome general de adaptación". Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que, además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del Individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. A partir de ahí el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

(2)

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.(9)

Síntomas del estado ansioso producido por el Estrés

| TENSIÓN MOTORA | HIPERACTIVIDAD AUTOMÁTICA | VIGILANCIA Y REGISTRO |
|----------------------|--|---|
| Estremecimiento | Respiración entrecortada | Sensación de excitación o impaciencia |
| Sacudimiento | Sensación de sofocación | Dificultad de concentración o "mente en blanco" |
| Sensación de temblor | Taquicardia | Dificultad para dormir o mantener el sueño |
| Tensión muscular | Sudoración o manos húmedas | Irritabilidad |
| Fatiga | Manos frías y viscosas | |
| | Vértigo o mareo | |
| | Diarrea, vómito u otra molestia abdominal | |
| | Micción imperiosa y frecuente | |
| | Problemas para tragar o sensación de "nudo en la garganta" | |
| | Cefalea (dolor de cabeza) | |
| | Diarrea | |
| | Disfunción sexual | |

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Ambiente físico:

- Temperatura ambiental.
- Espacio físico insuficiente o mal distribuido.
- Deficiencias estructurales.
- Condiciones físicas de trabajo inadecuadas (ruidos, poca luz...).

Demandas del propio trabajo:

- Sobrecarga de trabajo.
- Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.
- Turno imprevisible.
- Trabajar en horario rotativo.
- Trabajar en domingos y festivos.
- Atender a un número grande de personas.

Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar:

- Atender a pacientes exigentes.
- Atender a pacientes poco o nada colaboradores.
- Atender a pacientes agresivos.
- Atender a familiares que no están conformes con la atención que se les brinda.
- Prestar asistencia a pacientes graves.
- Atender a pacientes con patologías crónicas asociadas.
- Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.

- Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.
- Sentirse impotente en las tareas a realizar.
- Excesivo papeleo.
- Trabajo rutinario sin nuevos aprendizajes.
- Posibilidad de ser demandado/a por cometer un error.
- Que sólo me digan lo que hago mal.
- Sentir desgaste emocional con el trabajo.

El desempeño de roles:

- Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.
- No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.
- Asignar tareas al personal auxiliar.
- Excesiva responsabilidad.
- Tener que dar información al paciente.
- Tener que dar información a los familiares del paciente.
- Tener que dar malas noticias.
- Asumir responsabilidades que no me correspondan.
- Desarrollar actividades más allá de mi función ocupacional.
- Restricción de autonomía profesional.
- Responsabilizarse por la calidad del servicio que la Institución presta.

Las relaciones interpersonales y grupales:

- No disponibilidad del médico en caso de urgencia.
- El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.
- Recibir críticas de un supervisor.
- Recibir críticas de un médico.
- Problemas con un supervisor.
- Problemas con uno o varios médicos.
- No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros.
- No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros
- Trabajar con personas no preparadas.
- Errores de otros enfermeros que afecten a mis pacientes.

Nuevas tecnologías:

- Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.
- Uso de tecnologías.
- Nuevos procedimientos y tecnologías.
- No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.

Componentes de la estructura o del clima organizacional:

- Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.
- Falta de apoyo de los superiores.

- No trabajar en base a una planificación coherente.
- La supervisión que recibe de sus superiores.
- Tener un superior incompetente.
- Interferencia de la Política Institucional en el trabajo.

MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

1) Atención Individual del Problema

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc.

2) Medidas Organizacionales

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia

las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

EL ESTRÉS EN EL TRABAJO

"Este documento fue obtenido de NIOSHI (Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional)"

NIOSHI es la agencia federal responsable de hacer investigaciones y recomendaciones para la prevención de las enfermedades y heridas asociadas con el trabajo.

La naturaleza del trabajo está cambiando con la rapidez de un torbellino. Tal vez ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones. Por su programa de investigación sobre el estrés de trabajo y por los materiales instructivos como este documento, NIOSH está dedicado a proveer a organizaciones del conocimiento para reducir esta amenaza.

Este documento destaca el conocimiento sobre las causas del estrés en el trabajo y esboza los pasos que se pueden tomar para prevenir el estrés de trabajo.

2.4- Marco conceptual:

A. Salud Laboral:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud es: "El estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de enfermedad" (15). Y en base a ello se desprenden diversas definiciones de la cuales destacan las siguientes:

La salud puede considerarse en términos de capacidad y posibilidades de satisfacer las necesidades vitales, entre las cuales se incluye la alegría misma.

La salud implica lucha y negociación con la realidad del medio ambiente, en su concepción más amplia.

La salud guarda relación con las condiciones de trabajo.

En referencia a ésta última, se debe señalar que el estado de salud de un trabajador depende enormemente de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone. La salud no es un don, es cosa propia y, por tanto, la reserva más importante que tienen los trabajadores. Sin salud no se puede trabajar y sin ello los trabajadores, no solamente son condenados a la miseria, sino que se les quita su propia identidad y posibilidad de desarrollo humano. Por ello, el derecho a la salud es un derecho individual que debe ser ejercido en primera persona (16). Como consecuencia, podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a malas condiciones de trabajo,

situaciones que han sido denunciadas desde hace siglos (17).

En tal sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a la salud laboral como: "La actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y no al hombre a su trabajo"(18). Las alteraciones psicológicas y dentro de ellas el estrés, constituyen una de las principales causas de incapacidad laboral.

B.- Estrés y Estrés Laboral:

Estrés es una palabra que deriva del latín, la cual fue utilizada con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización evolucionó de "fuerza", "peso", "presión" o "esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implica efectos a nivel de su cuerpo y su mente (19).

En la época contemporánea el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por el fisiólogo Hans Selye de Montreal, quien lo definió, como: "la

respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante", es decir, viene a ser la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" (20). Selye (21) no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld (22) comienzan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

En la actualidad la biología y la medicina han incorporado el término "stress" como "el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". Este proceso, mecanismo general o sistema psiconuroendocrinológico, es el que denominamos como estrés.

En 1992 Oscar Eduardo Slipak, manifestó que el estrés involucra "la interacción del organismo con el medio" (23), lo que nos

lleva a definir al estrés según el estímulo:

a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.

b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.

c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan en estos planos a través del sistema psiconuroendocrinológico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"(24).

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como eutrés". Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación

con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento (25).

Se describen tres fases sucesivas del Síndrome General de Adaptación del organismo:

1.- Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

2.- Fase de resistencia: En esta fase el cuerpo trata de afrontar los factores estresantes y limitar los efectos a la menor zona del cuerpo

para poderles hacer frente, esto se da cuando el individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce a nivel de la glándulas relacionadas a la regulación del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente externo e interno del individuo. Si el organismo tiene la capacidad de resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación sin duda avanzara a la siguiente fase.

3.- Fase de agotamiento: Durante esta fase, la adaptación que realizo el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida. Esto quiere decir que los métodos utilizados para enfrentar al agente estresante, están agotados, trayendo como consecuencia que los efectos del mismo se pueden extender a todo el cuerpo, favoreciendo la aparición de alteraciones psicosomáticas (26). Al final de esta etapa el cuerpo puede o bien descansar o volver a la normalidad, o la muerte puede ser la última consecuencia. El final de esta etapa depende, en gran medida, de los recursos de energía adaptativa del individuo, de la gravedad del factor estresante y de los

recursos adaptativos externos que se proporcionen, como el oxígeno.

Esta adaptación del individuo a las exigencias del medio, su éxito o fracaso nos lleva a considerar el concepto de "inadecuación" entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no se corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés.

Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo"(27), pero además de ello el estrés laboral comprende también la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a la importancia de las condiciones del trabajo como la causa primera del estrés de trabajo. Según una corriente de opinión, las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés, es decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser un problema para otra. Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias de cada uno, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo resultan

estresantes para la mayoría de la gente. Tal evidencia sostiene un énfasis más grande en las condiciones de trabajo como la fuente fundamental del estrés laboral. El estrés laboral resulta entonces, de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo.

No todos reaccionan de la misma forma: así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material (28). Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor distrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento. La apreciación que hace la persona de su trabajo es una valoración cuantitativa respecto del volumen del trabajo individual que podrá generar un estrés agradable y motivador o un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, como así también la ausencia del mismo (el desempleo o la jubilación), podrán provocar un grado extremo de indefensión y distrés. En la valoración cualitativa entrarán en juego los valores, experiencias, personalidad, situación social, el grado de objetividad y subjetividad del individuo para percibir o atribuir como amenazante una determinada situación (estrés atribuciones) y responder con

todas las respuestas psicobiológicas con que cuenta el organismo.

Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, teóricamente, responder con la huida (escapar del distrés), es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores, en consecuencia la actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, por lo que en ella no se consume la energía resultante (distrés).

El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de buen estrés sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente, pero causante de distrés por mayor estímulo psicológico e intelectual. Por otra parte, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, lo que potencia los factores causantes de estrés.

En 1997, la O.I.T. desde una perspectiva integradora, define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas"(29), por lo tanto "el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización" (30).

Según Calimo, (31) "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación".

Se ha planteado muchas veces la idea de que estos factores no afectan a todos por igual y plantean el problema desde el concepto exclusivo de la vulnerabilidad. No obstante, habrá que tener en cuenta que cuando los factores psicosociales son intensos, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, al igual que la resistencia individual a padecer enfermedades infecciosas, por ejemplo, no invalida combatir las mismas, aunque sólo afecte a una parte de la población.

En resumen, podemos definir al estrés laboral como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.

Es por ello que el estrés laboral se ha intentado estudiar con diferentes modelos tomando diferentes factores etiológicos:

Así, McLean hace referencia al contexto, la vulnerabilidad y el factor estresante, que al concurrir o superponerse, generarán un grado mayor de estrés.

Modelo de ajuste ambiental de Pearson, otorgan una importancia mayor a las percepciones objetivas y/o subjetivas del yo y el ambiente.

Modelo de Baker, plantea su modelo "sobre el ambiente de trabajo y hasta qué grado permite a las personas modificar las respuestas al estrés". (32)

El "modelo de control de decisiones de trabajo" sostiene que "el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas" (33), dependiendo de la capacitación y/o el equilibrio entre la demanda y la respuesta adaptativa, que permiten al trabajador responder adecuadamente a la exigencia, darán el grado de estrés. A mayor control sobre la demanda, menor estrés, por el contrario, un menor control en la decisión laboral, con exigencias crecientes en el

trabajo, generará un alto grado de distrés, ante el elevado nivel de indefensión y menor capacidad para hacer frente y controlar la situación estresante.

a. Manifestaciones del Estrés Laboral:

Manifestaciones cognitivas: Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

Manifestaciones motoras: Se puede evidenciar el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

Manifestaciones fisiológicas: Se manifiesta mediante la presencia de taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc. (34)

b. Características de las Situaciones de Estrés Laboral:

En toda situación generadora de estrés, existen una serie de características comunes:

Se genera un cambio o una situación nueva. La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés. Suele haber falta de información generando incertidumbre.

No se puede predecir lo que va a ocurrir.

Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.

Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.

Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.

c. Tipos De Estrés Laboral:

Existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Puede ser ocasionada por la aparición no prevista de gran intensidad, pero de corta duración. por ej. un despido.

El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida frecuentemente a las siguientes situaciones:

- 1) Ambiente laboral inadecuado
- 2) Sobrecarga de trabajo
- 3) Alteraciones de ritmos biológicos
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes
- 5) Estimulación lenta y monótona
- 6) Condiciones laborales inadecuadas

d. Fuentes de Estrés Laboral:

Las fuentes de estrés, se clasifican en:

Sucesos vitales intensos y extraordinarios: Aparece cuando se producen situaciones de cambio como el despido del trabajo, etc.

Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos vitales intensos Ej. Escaso material para realizar procedimientos.

Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc. (35)

Consecuencias del Estrés Laboral:

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

e.1. Consecuencias sociales: La imposibilidad de modificar el factor estresor, y a veces a enorme presión psicológica a la que se ve sometida la persona, lleva a menudo a salidas como, por ejemplo, incremento en el consumo de cigarrillo, alcohol, psicofármacos, drogas (Raphael, 1981), alteraciones de humor y de sueño, relaciones alteradas y conflictivas a nivel conyugal, familiar y con los amigos (Jazaranes, 1986), y la obesidad entre otros, que terminan agravando el distrés y sumando factores de riesgo.

e.2. Consecuencias económicas: Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro incesante y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, etcétera, son en realidad invaluableles, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo; resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". (36)

e.3. Consecuencias en la salud: Desde hace 20 años, muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de enfermedades, tales como: alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza son señales tempranas del estrés relacionado al trabajo, usualmente son fáciles de reconocer. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver, puesto que, en estas, necesitan de mucho tiempo para desarrollarse y pueden ser influidos por muchos factores aparte del estrés. Sin embargo, la

evidencia rápidamente está acumulando y sugiere que el estrés tiene un papel importante en varios tipos de problemas crónicos de la salud particularmente la enfermedad cardiovascular, las afecciones músculos esqueléticos y las afecciones psicológicas. En resumen, podría concluirse que, como consecuencia, el estrés puede desarrollar diferentes patologías: ansiedad, depresión, neurosis, enfermedad cardíaca y cerebrovascular, hipertensión, etc. (37).

También son expresiones de las malas condiciones de trabajo:

El envejecimiento precoz: Es consecuencia de la acción conjunta de diversos agentes ambientales agresivos y se mide según la aparición de patologías no propias de la edad.

El desgaste: Se define como la pérdida de capacidad efectiva y/o potencial, biológica y psíquica. Los indicadores de desgaste más utilizados son los signos y síntomas inespecíficos, el perfil patológico, los años de vida útil perdidos, el envejecimiento precoz y la muerte prematura. Asimismo, este tipo de procesos se producen en condiciones sociales y relaciones de producción determinadas.

El ausentismo: Es un indicador de las malas condiciones y medio ambiente de trabajo, a pesar de que no suponga un daño a la salud de los trabajadores. (38)

f.- Enfermedades y Estrés Laboral:

El estrés laboral también involucra el desarrollo de ciertas enfermedades, donde la causa indirecta o directa lo constituye el ejercicio laboral como lo veremos a continuación.

El término enfermedades del trabajo hace referencia a dos concepciones:

f.1. Enfermedades vinculadas o relacionadas con el trabajo:

Comprende a aquellas en las cuales las condiciones de trabajo son un elemento entre otros en la etiopatogenia de una enfermedad multifactorial. Es decir, son inespecíficas que, aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador y el trabajo puede causarlas en parte, agravarlas o acelerar su evolución entre ellas tenemos:

Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.

Trastornos cardiovasculares: Ej. Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.

Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.

Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, Diabetes, etc.

Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atípica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.

Las afecciones músculo esqueléticas: El estrés de trabajo aumenta el riesgo del desarrollo de estas afecciones a nivel de la espalda y de las extremidades inferiores.

Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.

Las afecciones psicológicas: Como la depresión, ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, agotamiento entre otros.

El suicidio, el homicidio, el cáncer, las úlceras: Sin embargo, se necesitan más investigaciones antes de que se pueda sacar conclusiones firmes. (39)

f.2. Enfermedades profesionales: Son aquellas causadas directa y exclusivamente por un agente de riesgo propio del medio ambiente de trabajo. Se trata de un concepto legal, ligado a la indemnización que implica causalidad directa entre actividad laboral y patología. Los gastos de asistencia médica son casi 50% más para trabajadores que reportan niveles altos de estrés. (40)

Este nivel también comprende los accidentes laborales. El término accidentes de trabajo, desde su concepción legislativa, hace referencia a aquellos que se producen bajo una relación laboral asalariada (trabajo por cuenta ajena) y originan lesiones corporales en el trabajador. Esta definición ha sido ampliada por la jurisprudencia, incluyendo las lesiones psíquicas dentro de las lesiones corporales. Son los indicadores inmediatos y más evidentes de unas malas condiciones de trabajo. De hecho, según las cifras propuestas por la OIT mueren 200000 trabajadores en el mundo

cada año por esta causa. (41)

En la actualidad el problema de salud relacionado directamente al estrés laboral y que en estos últimos años ha cobrado gran importancia debido a su expansión y gravedad, y que suele aquejar casi de manera exclusiva a los trabajadores de salud y en especial al profesional de Enfermería es el "síndrome de Venous", se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

C.- El profesional de Enfermería y El Estrés Laboral:

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor (42).

Según un estudio elaborado por la Universidad de Manchester podemos decir que la Enfermería se considera habitualmente como una ocupación muy estresante, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional y por lo tanto experimenta altas prevalencias trastornos psicológicos (43). Constituyendo a los enfermeros como uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés laboral, puesto que se encuentra expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) por lo que es de vital importancia determinar las causas del mismo, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional constituyéndose este (estrés laboral) en uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

1.- Factores relacionados con el estrés laboral en Enfermería:

El profesional de Enfermería de enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que el estrés relacionado al trabajo tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones

que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería (44).

Dentro de los factores de riesgo de estrés laboral en el profesional de Enfermería tenemos (45):

Factores Personales: Son aquellas condiciones propios de cada persona que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

Factores Ambientales: condiciones físicas externas o

también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran:

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

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

Vibraciones

Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos biológicos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, cualquier profesional de enfermería está expuesto continuamente a sustancias biológicas peligrosas, tales como sangre, orina, heridas infectadas, medicaciones tóxicas, que producen una continua tensión por el daño que todas ellas pueden ocasionar. El hecho de trabajar con enfermos infectados con SIDA, Hepatitis, nos lleva a tener un especial cuidado en todas aquellas técnicas que vamos a realizar y, por tanto aumenta el nivel de tensión al contacto con estos enfermos.

La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse. Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

Factores relacionados con presión y exigencia o Contenido del trabajo: Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando. La generación de estrés varía de una persona a otra, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Estos estresores requieren una doble adaptación fuera del límite normal. Entre estos estresores se encuentran:

Poco / demasiado trabajo: independientemente de que sea mucho o poco la cantidad de trabajo, ambas situaciones pueden ocasionar para el profesional una situación estresante; por una parte, la sensación de no poder llevar a cabo todo el trabajo y por otra, la sensación de insatisfacción personal por no realizar nada productivo

Ritmo de trabajo elevado: lo agravante que puede resultar con respecto a este punto para el profesional es la falta de un ritmo continuado. Por tanto, ese factor está muy ligado al anterior porque en función de la cantidad estaría el ritmo de trabajo.

Supervisión escasa/elevada: puede desencadenar una situación de estrés ya que una supervisión autoritaria, entrometida y excesiva puede desembocar en una sensación de miedo a cometer algún error.

Falta de participación en la toma de decisiones: La falta de participación por parte del personal de Enfermería en la toma de decisiones supone una falta de motivación en el trabajo, debido a la descohesión entre responsabilidad y ejecución del trabajo. Por tanto, esta falta de motivación puede desencadenar una situación de estrés.

La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar la medicación en un horario reducido.

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

cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

Estimulación lenta y monótona: Es el estrés por subestimación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Cadena de trabajo lenta y monótona;
- Jubilación brusca;

Factores Organizativos: Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional (46). Aquí entran a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o de días festivos sufriendo las consecuencias que trabajar estos turnos implica, o por ejemplo trabajar por la mañana en el Centro de Salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente. Si a todo esto añadimos la cantidad de puestos eventuales que existen hoy en día a nivel de Enfermería o lo que es lo mismo son más los eventuales e interinos que los que tienen plaza fija, o sea, una inseguridad laboral manifiesta donde la persona hace las horas que tenga que hacer por aquello de «por si

acaso mañana no tengo trabajo". Todo esto en su conjunto favorece la aparición de un ambiente negativo en el trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayoritario entre el personal de enfermería. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del

ausentismo. Se presenta por exigencias psicosenoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Dentro de la sobrecarga de trabajo que experimente el enfermero en su desempeño laboral diario se puede mencionar el exceso de pacientes o también denominada masificación. En servicios como el de Urgencias la masificación produce serios problemas de atención correcta e individualizada. Si a ello le sumamos la falta de personal y el tipo de trabajo (normalmente se atiende a pacientes en situaciones límite) podemos considerar que el profesional de Enfermería esté expuesto a un estrés importante que afectará a su nivel de salud a largo plazo.

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

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

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

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

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

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce

como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores, metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias.

Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de

conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

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

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

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

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

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento

físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

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

Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se

amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

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

Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera (47).

D.- El profesional de Enfermería y el Síndrome de Burnout:

El Burnout es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres humanos, relación que se les exige una respuesta emocional continua, por lo tanto, viene a ser una patología laboral y emocional, y solo afecta a quien sufre una demanda emocional. El Burnout, ejerce efectos somáticos y mentales, pero no es una enfermedad somática, ni mental, puesto

que este síndrome de Burnout se caracteriza por una serie de defectos físicos y mentales, constituyéndose, básicamente como una patología emocional.

Otro aspecto importante del síndrome de Burnout lo constituye su origen exógeno y siempre relacionado con el trabajo. Existen factores endógenos y de personalidad, que predisponen al Burnout, pero no son su origen. Algunos cambios bioquímicos causados por el Burnout son bastante inespecíficos, comunes con otros síndromes, y expresión de la angustia y del sufrimiento que el síndrome provoca. Las evidencias actuales apuntan decididamente hacia las causas laborales como principal origen del Burnout. Pero, estas afirmaciones han de tomarse con las reservas necesarias, pues, la investigación sobre este síndrome se remonta a hace tan solo quince años.

Un esperanzador aspecto del Burnout: es reversible. De hecho, esta reversibilidad es uno de los indicios más notorios del origen exógeno del síndrome. Si se interviene sobre las causas externas, el Burnout desaparece, lo cual es un dato más que apoya su cronicidad. Sin embargo, a medida que dejamos transcurrir el tiempo sin aplicar un tratamiento adecuado, el síndrome se hace crónico, se enquistiza. Las inadecuadas estrategias personales de enfrentamiento se fortalecen y se dificulta la curación. Por eso tan importante la prevención y el tratamiento precoz del Burnout: a medida que pase

el tiempo nos veremos obligados a luchar, no ya con un trastorno bioquímico estable, sino contra un síndrome evolutivo y progresivo, que se fortalece conforme avanza la enfermedad.

En resumen, el Burnout es un síndrome básicamente emocional, exógeno y reversible, pero su pronóstico depende del tiempo que haya transcurrido desde que se manifestó y de la posibilidad de cambiar los factores que lo han originado (48).

Gil - Monte y Peiró (1997) han afirmado que el síndrome del estrés puede estudiarse desde dos perspectivas: clínica y psicosocial. La perspectiva clínica, asume el Venous como estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral.

Desde una perspectiva clínica, Freudenberg (1974), empleó por vez primera el término venous para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo. Según este autor, es típico de las profesiones de servicios de ayuda, y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades. Este enfoque defiende que venous aparece más frecuentemente, en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la

presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo, en esta misma línea, Fischer (1983) consideró el venous como un estado resultante del trauma que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos mientras que Pines y Aronson (1988), lo conceptualizan como un estado en el que combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima, acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión, desarrollo de un auto concepto y una actitud negativa hacia, el trabajo, hacia la vida misma. En su forma más extrema el venous representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con la ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas, esta imagen del profesional como héroe trágico, víctima de su propio celo e idealismo, paga un elevado precio por su alto rendimiento (49).

Desde una perspectiva psicosocial, la definición de Venous elaborada por Maslach y Jackson (1986), lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales

y los organizacionales como condicionantes y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1985 y 1986) defienden que venous es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones:

Agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional. La dimensión agotamiento emocional, se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos.

La dimensión despersonalización, está dado por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables, de sus frustraciones descenso del rendimiento laboral.

La dimensión realización profesional, surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas

hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo.

Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: La impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. En opinión de Álvarez y Fernández (1991), el bajo logro puede, también estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia. (50)

El síndrome de Venous comprende una serie de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales que tiene su origen en factores individuales, laborales y sociales, los síntomas según diversos autores (Maslach y Pines, 1977; Chernas, 1980 y Maslach, 1982) revelan que se pueden agruparse en cuatro áreas sintomatológicas: Psicosomática cas, conductuales, emocionales y defensivos. (51)

Los síntomas psicosomáticos se manifiestan por; dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desordenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres

pérdidas de ciclos menstruales.

Los síntomas conductuales se manifiestan por: Ausentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc.

Los síntomas emocionales se manifiestan por; el distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad. Es también frecuente, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso de su autoestima.

Los síntomas defensivos se manifiestan por la negación emocional como un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas.

Estas alteraciones van formando parte y se presentan frecuentemente en el quehacer del profesional de Enfermería producto de la posible presencia del síndrome de Burnout en la enfermera, que afectan en la atención del paciente tenemos; agresión, indiferencia y la ansiedad. La agresión, se produce cuando se está siendo víctima de alguna injusticia, generando en la enfermera reacciones de agresión

frente a los demás, como, por ejemplo: gritar a un paciente durante un procedimiento aludiendo que éste no colaboro, etc. La indiferencia, se da como respuesta al estado de depresión es el actuar impasiblemente frente a los demás, como, por ejemplo, escuchar las quejas de un paciente y no hacer nada, etc. La ansiedad, sugiere que la enfermera percibe su estrés como su eso peligroso, lo cual genera en ella un estado de ansiedad que no le permiten cumplir por ejemplo con un determinado procedimiento dando vueltas sobre el mismo sin llegar a culminarlo (52).

La importancia radica en que el profesional de enfermería es responsable del cuidado de los pacientes, lo que implica responsabilidad en la práctica ética y la integridad necesaria para hacer lo correcto, su trabajo implica esfuerzo físico y mental y a menudo se encuentra en situaciones difíciles. Esta realidad exige de la enfermera conocimientos acerca de la atención que requieren sus pacientes y de sus propias conductas y del efecto que éstas producen en la atención prestada al enfermo o quizá en la misma enfermedad dado que las situaciones de estrés que experimente en un determinado momento la condicionarán a cambios de conducta que durante la atención que brinda, influirán en la relación enfermera – paciente siendo esto a su vez perjudicial para este último, pues El recepción estos cambios de conducta como mala atención (53).

El personal de Enfermería puede prevenir y controlar sus situaciones de estrés, y esta última es la clave para poder hacer frente adecuadamente a dicha situación; para ello es necesario practicar hábitos saludables, técnicas de relajación, es decir, obtener habilidades en el manejo del estrés las cuales se definen como el conjunto de procedimientos y recursos de que se vale un individuo para manejar las situaciones estresantes.

La enfermera como persona es responsable de mantener todos los aspectos de su vida en equilibrio, saber dar de sí misma tanto para su trabajo como para su vida personal y social controlando aquellas situaciones que puedan alterar su estado emocional, esto implica utilizar adecuadas técnicas de manejo de estrés.

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

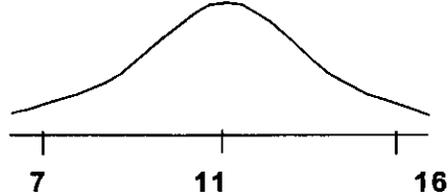
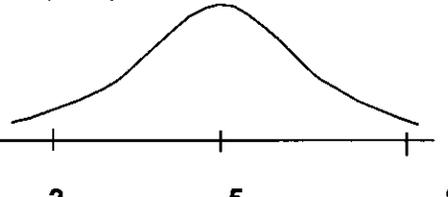
3.1 Definición de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Factores laborales: Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral del profesional de Enfermería que le genera estrés, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores relacionados con la presión y la exigencia, Factores organizativos, burocráticos y Factores ambientales, según el cuestionario de factores laborales laborado por Johana Formes y valorado en poco, mediana y muy estresante.

VARIABLE DEPENDIENTE

Nivel de estrés laboral en enfermeros en la unidad de cuidados intensivos Son las respuestas que refiere el profesional de Enfermería de ambos sexos que cumplen labor asistencial en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo, en relación al cansancio físico, emocional y profesional que experimentan como consecuencia de sus jornadas de trabajo en el hospital.

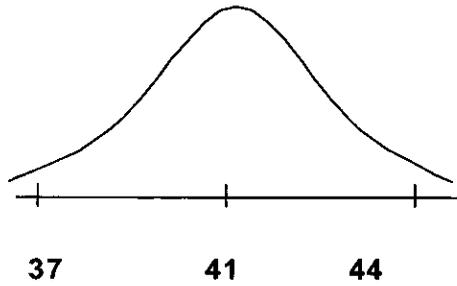
| VALOR FINAL DE LA VARIABLE | CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES | PROCEDIMIENTO DE LA MEDICIÓN | TÉCNICA DEL INSTRUMENTO | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|--|--|--------------------|
| <p>Opinión:</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p> | <p>Se asignará los siguientes valores según. Si la respuesta es:</p> <p>Nunca = 0</p> <p>Pocas veces al año o menos = 1</p> <p>Una vez al mes o menos = 2</p> <p>Unas pocas veces al mes = 3</p> <p>Una vez a la semana = 4</p> <p>Pocas veces a la semana = 5</p> <p>Todos los días = 6</p> <p>Para el cálculo de las dimensiones:</p> <p>1. Agotamiento emocional.</p> <p>Bajo puntaje: 0 – 7</p> <p>Medio puntaje: 8 – 16</p> <p>Alto puntaje: 17 – 54</p>  <p>2.</p> <p>Despersonalización:</p> <p>Bajo puntaje: 0 – 2</p> <p>Medio puntaje: 3 – 8</p> <p>Alto puntaje: 9 – 30</p>  | <p>Para iniciar la recolección de datos se solicito la autorización del área de estudio mediante una carta de presentación dirigida al director del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud H u a n c a y o”, a fin de obtener las facilidades pertinentes para la realización del presente estudio así como la aplicación respectiva del instrumento a la población de estudio (enfermeros asistenciales)</p> | <p>Inventario Burnout de Maslach</p> <p>Encuesta</p> | <p>Ordinal</p> |

3. Realización personal

Bajo puntaje: 0 - 37

Medio puntaje: 38 -44

Alto puntaje: 45 -48

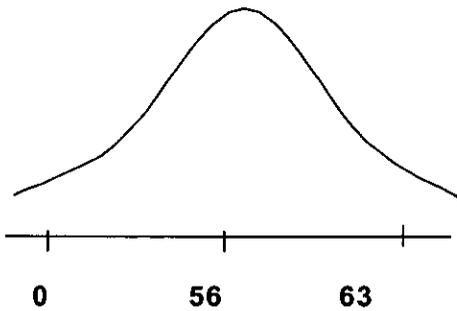


Para el cálculo de la categorización de la variable nivel de estrés laboral o síndrome de Burnout será:

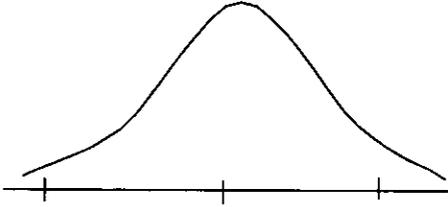
Nivel bajo: 0 - 50

Nivel medio: 50 - 63

Nivel alto: 64 - 132



| VARIABLE | DEF. CONC. DE LA VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | DEF. OPER. DE LA VARIABLE | ESCALA MEDICIÓN |
|--------------------|--|--|--|--|-----------------|
| Factores laborales | Son aquellos estímulos o situaciones que provocan, originan o determinan una acción específica, es decir, una respuesta de estrés en el profesional, las cuales influyen o se encuentran en el ámbito laboral. | <p>Factores relacionados con la presión y la exigencia</p> <p>Factores organizativos, burocráticos</p> <p>Factores ambientales</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Escasez de personal - Ser requeridos en varios sitios a la vez - Imposición de plazos por parte de otras personas Poco tiempo para realizar sus actividades Cumplir órdenes de más de una persona a la vez Presiones y exigencias de los familiares Asignación forzosa a los servicios - Paciente demasiado tiempo en la unidad - Falta de experiencia - Tomar decisiones urgentes - Sobrecarga de trabajo - Mala organización y distribución de funciones - Excesivo papeleo - Horario inflexible y sobrecargado - Aumento de la responsabilidad administrativa - Falta de recompensa profesional - Malas relaciones con superiores, subordinados y compañeros - Recibir órdenes contradictorias - Falta de confianza y restricciones de la autoridad - Falta de información medica - Tipo de servicio (condiciones físicas) Estado de los pacientes y tipos de cuidados Sometimiento del personal a peligros físicos Exigencias de preparación / especialización Escasos recursos materiales - Ruidos ambientales | <p>Información que brinda el enfermero sobre qué elementos dentro de su ámbito laboral le generan estrés y que será medido por el cuestionario, que permitirá medir o cuantificar los principales factores de riesgo en dichos servicios, el cual tendrá como valores finales: Alto, Medio y Bajo.</p> | Ordinal |

| VALOR FINAL DE LA VARIABLE | CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES | PROCEDIMIENTO DE LA MEDICIÓN | TÉCNICA DEL INSTRUMENTO | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|---|---|--------------------|
| <p>Opinión:</p> <p>Alto Medio Bajo</p> |  <p>Se asignará los siguientes valores según. Si la respuesta es: Me ocurre, pero es poco estresante = 1 Medianamente estresante = 2 Me resulta altamente estresante = 3 Para el cálculo de las dimensiones será:</p> | <p>Para iniciar la recolección de datos se solicito la autorización del área de estudio mediante una carta de presentación dirigida al director del hospital "Ramiro Prialé Prialé ESSALUD Huancayo", a fin de obtener las facilidades pertinentes para la realización del presente estudio así como la aplicación respectiva del instrumento a la población de estudio (enfermeros asistenciales),</p> | <p>Inventario de Joana Fornes</p> <p>Encuesta</p> | <p>Ordinal</p> |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>1. Factores relacionados con la presión y la exigencia Bajo puntaje: (12 – 18p) Medio puntaje: (19 – 26 p) Alto puntaje: (27 – 36 p)</p> <p>2. Burocráticos Bajo puntaje: (12 – 18p) Medio puntaje: (19 – 26 p) Alto puntaje: (27 – 36 p)</p> <p>3. Factores ambientales Bajo puntaje: (12 – 18p) Medio puntaje: (19 – 26 p) Alto puntaje: (26 – 36 p)</p> | | | |
|--|---|--|--|--|

3.2. Hipótesis de investigación.

Hipótesis general.

Los factores laborales influyen en el nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo.

Hipótesis específicas.

- Los factores laborales influyen en el nivel de estrés en la dimensión agotamiento personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016.
- Los factores laborales influyen en el nivel de estrés en la dimensión despersonalización del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016.
- Los factores laborales influyen en el nivel de estrés en la dimensión realización personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación fue el descriptivo, de campo y de corte transversal descriptivo porque busca describir las variables estrés y factores laborales, y es de campo porque permite indagar los efectos de la interrelación entre las diferentes variables directamente en el sitio donde suceden los hechos.

4.2 Diseño de la investigación.

No experimental, correlacional.

4.3 Población.

La población estuvo conformada por todos los enfermeros del servicio de UCI que son 35 profesionales de Enfermería.

Dentro de los Criterios de inclusión tenemos:

Enfermeras asistenciales que trabajan por lo menos un año en la unidad de Cuidados Intensivos.

Enfermeros que aceptan colaborar en el presente trabajo de investigación.

Criterios de exclusión:

Enfermeras que no desean participar en el presente estudio.,
Enfermeras asistenciales con menos de un año en la unidad De
Cuidados Intensivos.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días). Las tres subescalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables (Alpha = 0.90 para el agotamiento emocional, Alpha = 0.79 para la despersonalización y Alpha = 0.71 para la realización personal en el trabajo).

Para la determinación de los intervalos y realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleó la fórmula de Santones y se obtuvieron los siguientes rangos (Ver Anexo F):

Nivel bajo: 0 – 50

Nivel medio: 51 – 63

Nivel alto: 64 – 132

1. Agotamiento emocional.

Bajo puntaje: 0 – 7

Medio puntaje 8 – 16

Alto puntaje: 17 – 54

2. Despersonalización:

Bajo puntaje: 0 - 2

Medio puntaje: 3 - 8

Alto puntaje: 9 – 30

3. Realización personal

Bajo puntaje: 0 – 37

Medio puntaje: 38 – 44

Alto puntaje: 45 – 48

Para identificar los Factores laborales se utilizara el cuestionario basada en la encuesta creada por Johana Formes Vives titulado "Respuesta emocional al estrés laboral" aplicada en 1994, que fue modificado considerando 3 categorías de factores institucionales generadores de estrés laboral, conteniendo 12 ítems cada uno lo que da un total de 36 ítems de variables continuas Para evaluar la fiabilidad de dichos ítems se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvieron los siguientes valores que como se muestran son aceptables:

Alpha = 0.78 para el Factor de Presión y Exigencia, Alpha = 0.76 para el Factores Organizativos / R.R.H.H y finalmente un Alpha = 0.86 para loa Factores Ambientales.

Se empleó la escala de Santones para agrupar los puntajes del nivel de estrés originado por los factores laborales (Ver Anexo G).

1. Factores relacionados con la presión y la exigencia

Bajo puntaje: (12 – 19 p)

Medio puntaje: (20 – 26 p)

Alto puntaje: (27 – 36 p)

2. Factores organizativos y relaciones humanas

Bajo puntaje: (12 – 18 p)

Medio puntaje: (21 – 26 p)

Alto puntaje: (27 – 36 p)

3. Factores ambientales

Bajo puntaje: (12 – 17 p)

Medio puntaje: (18 – 25 p)

Alto puntaje: (26 – 36 p)

4.5 Procesamiento de recolección de datos

Plan de recolección de datos:

El estudio se realizó previa ejecución de los trámites administrativos a fin de obtener la respectiva autorización, mediante una carta de presentación dirigida al director del hospital “Ramiro Prialé Prialé ESSALUD Huancayo”. Luego se hará las coordinaciones respectivas con el Departamento de Enfermería y las enfermeras jefas de los distintos servicios para la recolección de los datos, mediante la aplicación de los instrumentos utilizando los instrumentos anteriormente mencionados (ver anexos B y C). El llenado de los

instrumentos está previsto para un lapso de 20 minutos por cada instrumento.

4.6 Procesamiento estadístico, análisis e interpretación de datos.

Luego de recolectado los datos se procedió al procesamiento de los mismos a través de una tabla Matriz y hoja de codificación utilizando para ello el programa estadístico SPSS versión 21.0 Excel 2015 para la presentación de los datos en tablas y/o gráficos para su correspondiente análisis e interpretación considerando el marco teórico.

CAPÍTULO V

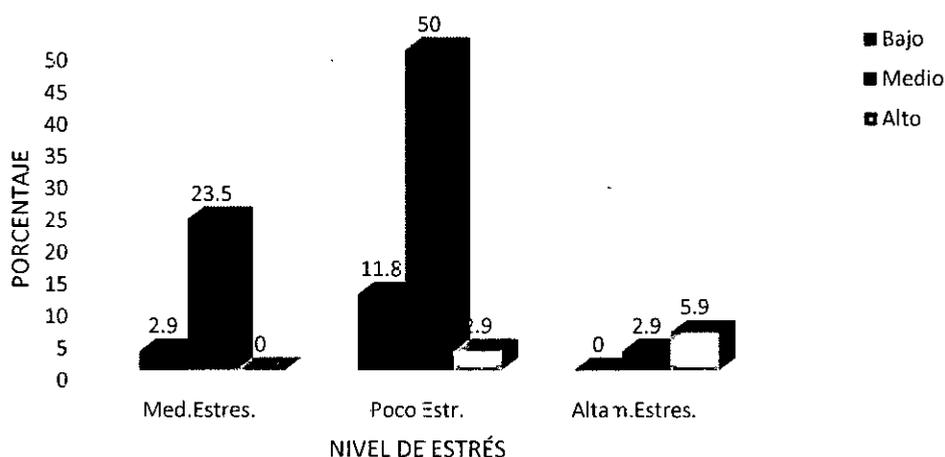
RESULTADOS

TABLA N° 5.1
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS
INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD
HUANCAYO

| FACTORES | NIVEL DE ESTRÉS | | | | | | Total | |
|----------|-------------------------|------|-----------------|------|----------------------|-----|-------|-------|
| | Medianamente estresante | | Poco estresante | | Altamente estresante | | | |
| Bajo | 1 | 2,9 | 4 | 11,8 | 0 | 0,0 | 5 | 14,7 |
| Medio | 8 | 23,6 | 17 | 50,0 | 1 | 2,9 | 26 | 76,5 |
| Alto | 0 | 0,0 | 1 | 2,9 | 2 | 5,9 | 3 | 8,8 |
| Total | 9 | 26,5 | 22 | 64,7 | 3 | 8,8 | 34 | 100,0 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes.

GRAFICO N° 5.1
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS
INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD
HUANCAYO



INTERPRETACIÓN.

En esta tabla se relacionan las variables principales del estudio observándose en sus resultados que los factores laborales en la Unidad de Cuidados Intensivos si van a influenciar en el nivel de estrés de las profesionales de enfermería.

Relacionando las variables se observan que los factores laborales que influyen en el estrés son calificados como medio en el 76,5% y el nivel es poco estresante en el 50% de la muestra, seguido del nivel medianamente estresante en el 23,6%.

Los factores laborales en segundo lugar son bajos en el 14,7% de la muestra y el nivel es poco estresante en el 11.8% de la población estudiada.

A estos resultados se aplicó la prueba de contraste de hipótesis del chi cuadrada encontrándose que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95% determinándose que la hipótesis alterna se acepta y la nula se rechaza. (6.1 tabla 01)

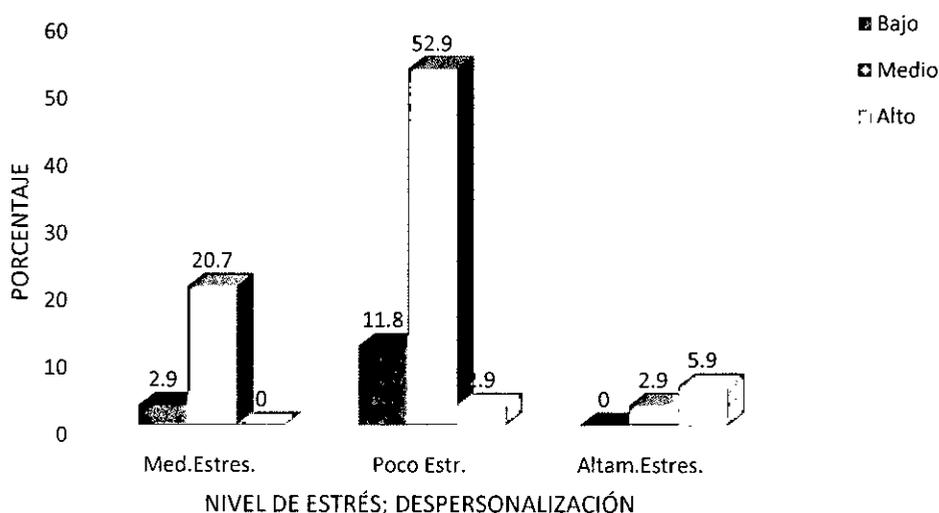
TABLA N° 5.2
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
AGOTAMIENTO EMOCIONAL EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO

| FACTORES | AGOTAMIENTO PERSONAL | | | | | | Total | |
|----------|-------------------------|------|-----------------|------|----------------------|-----|-------|-------|
| | Medianamente estresante | | Poco estresante | | Altamente estresante | | | |
| Bajo | 1 | 2,9 | 4 | 11,8 | 0 | 0,0 | 5 | 14,7 |
| Medio | 7 | 20,7 | 18 | 52,9 | 1 | 2,9 | 26 | 76,5 |
| Alto | 0 | 0,0 | 1 | 2,9 | 2 | 5,9 | 3 | 8,8 |
| Total | 8 | 23,6 | 23 | 67,6 | 3 | 8,8 | 34 | 100,0 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes.

GRÁFICO N° 5.2

FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EVALUADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO



INTERPRETACIÓN.

En esta tabla se relacionan las variables; factores laborales según la dimensión del estrés en su dimensión agotamiento emocional en la Unidad de Cuidados Intensivos y cómo influyen en el nivel de estrés de las profesionales de enfermería.

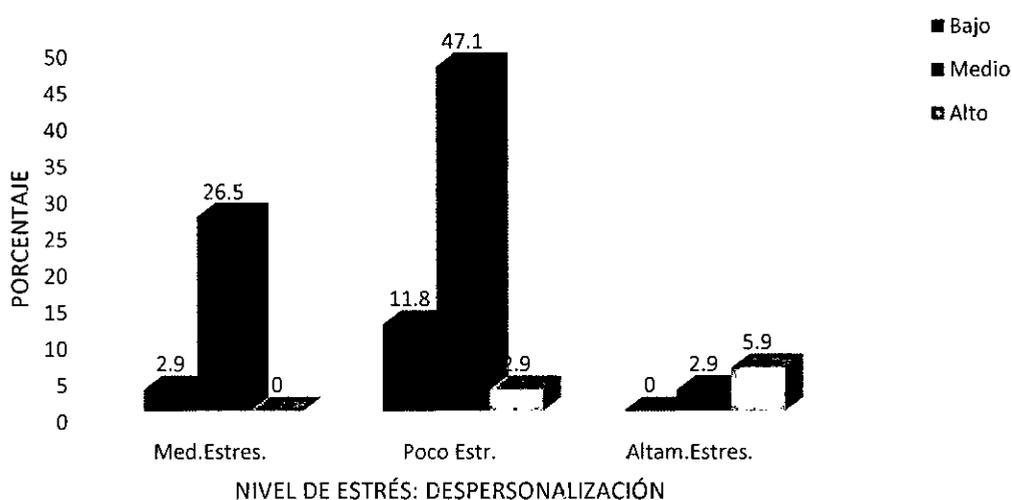
Los resultados que se obtuvieron permiten mencionar que los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y el agotamiento personal de profesional es poco estresante en el 52,9% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 20,7%. A estos resultados se aplicó la prueba de contraste de hipótesis del chi cuadrada encontrándose que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95% determinándose que la hipótesis alterna se acepta y la nula se rechaza.

TABLA N° 5.3
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO
PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD HUANCAYO

| FACTORES | DESPERSONALIZACIÓN | | | | | | Total | |
|----------|-------------------------|------|-----------------|------|----------------------|-----|-------|-------|
| | Medianamente estresante | | Poco estresante | | Altamente estresante | | | |
| Bajo | 1 | 2,9 | 4 | 11,8 | 0 | 0,0 | 5 | 14,7 |
| Medio | 9 | 26,5 | 16 | 47,1 | 1 | 2,9 | 26 | 76,5 |
| Alto | 0 | 0,0 | 1 | 2,9 | 2 | 5,9 | 3 | 8,8 |
| Total | 10 | 29,4 | 21 | 61,8 | 3 | 8,8 | 34 | 100,0 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes

GRÁFICO N° 5.3
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO
PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD HUANCAYO



INTERPRETACIÓN.

En esta tabla se relacionan las variables; factores laborales según la dimensión del estrés en su dimensión despersonalización en la Unidad de Cuidados Intensivos y cómo influyen en el nivel de estrés de las profesionales de enfermería.

Los resultados que se obtuvieron permiten mencionar que los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y la despersonalización del profesional es poco estresante en el 47,1% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 26,5%. A estos resultados se aplicó la prueba de contraste de hipótesis del chi cuadrada encontrándose que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95% determinándose que la hipótesis alterna se acepta y la nula se rechaza.

TABLA N° 5.4
=FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
REALIZACIÓN PERSONAL EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO

| FACTORES | REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | | Total | |
|--------------|-------------------------|-------------|-----------------|-------------|----------------------|------------|-----------|--------------|
| | Medianamente estresante | | Poco estresante | | Altamente estresante | | | |
| Bajo | 1 | 2,9 | 4 | 11,8 | 0 | 0,0 | 5 | 14,7 |
| Medio | 8 | 23,6 | 17 | 50,0 | 1 | 2,9 | 26 | 76,5 |
| Alto | 0 | 0,0 | 1 | 2,9 | 2 | 5,9 | 3 | 8,8 |
| Total | 9 | 26,5 | 22 | 64,7 | 3 | 8,8 | 34 | 100,0 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes

GRÁFICO N° 5.4
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
REALIZACIÓN PERSONAL EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO



INTERPRETACIÓN.

En esta tabla se relacionan las variables; factores laborales según la dimensión del estrés en su dimensión realización personal en la Unidad de Cuidados Intensivos y cómo influyen en el nivel de estrés de las profesionales de enfermería. Los resultados que se obtuvieron permiten mencionar que los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y la realización personal del profesional es poco estresante en el 50,0% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 23,6%.

A estos resultados se aplicó la prueba de contraste de hipótesis del chi cuadrada encontrándose que existe relación estadística entre ambas variables con un margen de significancia del 95% determinándose que la hipótesis alterna se acepta y la nula se rechaza.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estrés provoca repercusiones para sí mismo y para otros a quienes está dirigida esta profesión de ayuda y cuidados. Muchas de estas situaciones pueden llegar a sobrepasar los niveles de afrontamiento de las personas, ocasionando un desequilibrio en el bienestar físico y psicológico, facilitando por lo tanto la aparición de diferentes niveles de estrés en el trabajo y, subsecuentemente, la aparición del síndrome de Burnout, lo cual afecta el rendimiento y el bienestar personal y conduce a elevadas tasas de ausentismo laboral, disminución en la satisfacción tanto de los trabajadores como de los pacientes, riesgo de conductas adictivas entre otras consecuencias.

En el estudio de investigación efectuado en el Hospital ramiro Prialé Prialé EsSalud de la ciudad de Huancayo se encontraron los resultados siguientes; Los factores laborales que influyen en el estrés es calificado como medio en el 76,5% y el nivel es poco estresante en el 50% de la muestra, seguido del nivel medianamente estresante en el 23,6%. Frente a este resultado cabe citar a la Organización Mundial de la Salud (OMS) que ha definido a los trabajadores de la salud como profesionales altamente estresados. A pesar de los numerosos estudios descriptivos sobre el problema (Borja et al, 2001 (1); Pérez y Páez, 2001; entre otros) se hace necesario profundizar en el

conocimiento sobre el mismo a través de investigaciones que permitan corroborar o complementar la información existente, en especial teniendo en cuenta los graves inconvenientes que se presentan en el sector salud, debido al estrés en los profesionales de enfermería, lo cual deteriora su bienestar físico y psicológico. Con este resultado general obtenido en el hospital en estudio se puede determinar y confirmar que el estrés es un mal que afecta a gran porcentaje de la población estudiada en mayor o menor cuantía |originando efectos muchas veces inmanejables cuando estos profesionales tratan a los pacientes dentro o fuera de los servicios de salud.

(2)

En los últimos años se han realizado numerosas investigaciones acerca del estrés laboral, considerado como una enfermedad profesional más y derivando su importancia de las consecuencias personales, económicas y asistenciales que supone la presencia de altos niveles de estrés en el ámbito laboral. El personal de enfermería se ha identificado como susceptible de padecer altos niveles de estrés laboral debido tanto a la implicación psicológica y emocional que conlleva el trabajo de enfermería como con aspectos relacionados con la organización del mismo (Piñeiro 2013). (3)

Otro resultado obtenido en este estudio señala que los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y el agotamiento personal de profesional es poco estresante en el 52,9% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un

nivel de estrés medianamente estresante con el 20,7%. Durante esta fase, la adaptación que realiza el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida. Esto quiere decir que los métodos utilizados para enfrentar al agente estresante, están agotados, trayendo como consecuencia que los efectos del mismo se pueden extender a todo el cuerpo, favoreciendo la aparición de alteraciones psicosomáticas (48). Al final de esta etapa el cuerpo puede o bien descansar o volver a la normalidad, o la muerte puede ser la última consecuencia. El final de esta etapa depende, en gran medida, de los recursos de energía adaptativa del individuo, de la gravedad del factor estresante y de los recursos adaptativos externos que se proporcionen, como el oxígeno. (4)

Según Campero de Montis, Lourdes y otro. "Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo Unidad de Terapia intensiva Pediátrica Hospital pediátrico "Dr. Humberto Notti." Colombia, febrero, 2012, encontró que la mayor parte del personal de enfermería que se desempeña en la UCI presenta algún grado de estrés (94%). realizado un estudio sobre el estrés laboral en salud 333, en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout (se sienten "quemados" en sus trabajos). En un estudio de estrés ocupacional en profesionales de salud de la República de Chile 444 de un total de 341 personas, el 58% refiere síntomas de estrés. Por tal motivo se consideró trascendente realizar el siguiente trabajo de Investigación porque es un tema que incumbe al

ejercicio diario de la profesión de enfermería y repercute en la salud física y mental del profesional de enfermería como así también en la calidad de atención. (5)

Sánchez Vera, Katty Maura. "Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud." Lima Perú 2015. Reporta en su estudio que los tres grupos ocupacionales de manera semejante presentan 67% de estrés laboral sin diferencia estadística entre ellos; existe diferencia estadística significativa de la mayor frecuencia de estrés laboral (77,3%) en el grupo de 27 a 30 años de edad que en los mayores de 30 años (63,7 a 65,2%); estrés laboral no se presentó estadísticamente diferente entre los solteros (70,4%), casados (71,4%) o divorciados (80,0%), en cambio el grupo de profesionales de condición convivientes fueron los que presentaron menores niveles de estrés laboral (54,4%) que los demás grupos, diferencia con significancia estadística. Conclusiones: la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre-hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - instituto de gestión de servicios de salud, es alto en un 67,7%. (6)

Estos resultados guardan cierta semejanza con lo encontrado en la ciudad de Huancayo Hospital Ramiro Prialé Prialé.

Otro resultado encontrado fue; que los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y la

despersonalización del profesional es poco estresante en el 47,1% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 26,5%. Y que los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y la realización personal del profesional es poco estresante en el 50,0% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 23,6%.

Cremades Puerto, Jesús. "Factores Laborales Estresantes en Profesionales de enfermería que trabajan en Unidades Hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médico quirúrgicos." España 2011. Los resultados identificaron asociación significativa con el cargo de técnico/auxiliar de enfermería, tiempo en el cargo superior a 15 años y bajo apoyo social, con chances respectivas de 3,84; 2,25 y 4,79 mayores para el cuadrante alto desgaste. El estudio demostró que los aspectos relacionados al ambiente de trabajo deben ser acompañados por los órganos competentes con la finalidad de invertir recursos en la calidad de vida en el trabajo de la enfermería. (8)

El estado de salud de un trabajador depende enormemente de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone. La salud no es un don, es cosa propia y, por tanto, la reserva más importante que tienen los trabajadores. Sin salud no se puede trabajar y sin ello los trabajadores, no solamente son condenados a la miseria,

sino que se les quita su propia identidad y posibilidad de desarrollo humano. Por ello, el derecho a la salud es un derecho individual que debe ser ejercido en primera persona (20). Como consecuencia, podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a malas condiciones de trabajo, situaciones que han sido denunciadas desde hace siglos (21).

6.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.

TABLA N° 6.1
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS
INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD
HUANCAYO

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,241 ^a | 4 | ,007 |
| Razón de verosimilitud | 9,001 | 4 | ,061 |
| Asociación lineal por lineal | 2,681 | 1 | ,102 |
| N de casos válidos | 34 | | |

Valor P < 0,05 → es significativo

TABLA N° 6.2
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
AGOTAMIENTO EMOCIONAL EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,051 ^a | 4 | ,007 |
| Razón de verosimilitud | 8,749 | 4 | ,068 |
| Asociación lineal por lineal | 2,986 | 1 | ,084 |
| N de casos válidos | 34 | | |

Valor $P > 0,05 \rightarrow$ es significativo

TABLA N° 6.3
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO
PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD HUANCAYO

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,481 ^a | 4 | ,006 |
| Razón de verosimilitud | 9,308 | 4 | ,054 |
| Asociación lineal por lineal | 2,426 | 1 | ,119 |
| N de casos válidos | 34 | | |

Valor $P > 0,05 \rightarrow$ es significativo

TABLA N° 6.4
FACTORES LABORALES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS; DIMENSIÓN
REALIZACIÓN PERSONAL EVALUADO AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,241 ^a | 4 | ,007 |
| Razón de verosimilitud | 9,001 | 4 | ,061 |
| Asociación lineal por lineal | 2,681 | 1 | ,102 |
| N de casos válidos | 34 | | |

Valor $P > 0,05 \rightarrow$ es significativo

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- a.** Los factores laborales que influyen en el estrés son calificados como medio en el 76,5% y el nivel es poco estresante en el 50% de la muestra, seguido del nivel medianamente estresante en el 23,6%.
- b.** Los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y el agotamiento personal de profesional es poco estresante en el 52,9% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 20,7%.
- c.** Los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y la despersonalización del profesional es poco estresante en el 47,1% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 26,5%.
- d.** Los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería siendo estos factores medio y la realización personal del profesional es poco estresante en el 50,0% de la población, seguido de los profesionales que alcanzan un nivel de estrés medianamente estresante con el 23,6%.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- a.** Se recomienda al jefe de Departamento de enfermería a programar los horarios de trabajo de manera que no generen conflictos con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana-tarde-noche.
- b.** Permitir que los trabajadores tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo y asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador y prever el tiempo de recuperación en caso de tareas especialmente arduas, físicas o mentales.
- c.** Programar las tareas para que tengan sentido, estimulen, aporten sentimientos de satisfacción y la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- d.** Definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada trabajador de enfermería.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BORJA, C., Gómez, A., León, M., Murcia, A., Hewitt, N. & Molina, J. (Dir.) (2001). Variables de la práctica clínica relacionadas con la salud mental de los psicólogos que ejercen como terapeutas en Bogotá. Tesis de grado: Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
2. PÉREZ, J. & Páez, D. (2001). Satisfacción laboral, síndrome de estrés asistencial y clima emocional en empleados de prisiones de Bogotá: un estudio exploratorio. *Acta colombiana de psicología*, 6, 41-65
3. PIÑEIRO M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. Murcia, España.
4. SELYE, H. A. (1936). Syndrome produced by diverse noxious agents. *Nature*, 138, 52-59
5. MC. DONALD. "EL Estrés Laboral en los países europeos y en América Latina." Buenos Aires 2009. Citado 2014. Disponible en www.mercosurabc.com.ar
6. KIKE Portal, Revista de investigación de Estudiantes de Psicología, Vol 01 Perú 2012.

7. THE AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, Practice Directorate gratefully acknowledges the assistance of Lynn Bufka, Ph.D., in developing this presentation. Disponible en el Web: www.APAHelpCenter.org,. www.latinopsych.org
8. CAMPERO DE MONTIS, Lourdes y otro. "Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo Unidad de Terapia intensiva Pediátrica Hospital pediátrico "Dr. Humberto Notti." Colombia, febrero, 2012.
9. SÁNCHEZ K. "Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud." Lima Perú 2015.
10. AYALA CÁRDENAS, Elizabeth. "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea." Perú 2011.
11. CAMPERO DE MONTIS, Lourdes. "Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo." Mendoza, febrero 2013.
12. CREMADES PUERTO, Jesús. "Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médico quirúrgicos." España 2011
13. ORAMAS VIERA, Arlene "Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos enseñanza primaria". La Habana, Cuba 2013.

14. CARMONA MONGE, Francisco Javier y Colb, "Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos". Colombia.
15. MIRTHA CHUCHON Lujan, y Colb. "Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati". En Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería U.P.C.H. Perú - 1999.
16. NAVARRO ANYOSA, Gladis Esther y Colb. "Conocimientos y Manejo del estrés en Enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo" Perú, 1996. En Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería U.N.M.S.M. Perú – 1996.
17. LOLI PONCE, Amalia. "Ambiente laboral y condiciones de Salud de las enfermeras en los hospitales de las fuerzas armadas, EsSalud y clínicas Particulares de Lima-Metropolitana-1996". En Anales de la Facultad de Medicina. VOL. 61, Nº 2. Perú –2000.
18. LÓPEZ MENDOZA, Mónica. "Niveles de estrés en enfermeros que laboran en las unidades críticas del H.C.S.S.M.P". Perú – 1990.
19. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD "Factores de riesgo en el medio laboral": Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra. 1993.
20. GARCÍA MARTÍNEZ, Alfonso. "Estrés laboral y educacional para la

- salud", Cáp.10 de Estrés laboral y Salud, ed. Madrid. Edit.: Biblioteca Nueva. (1998)
21. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, El trabajo en el mundo, Cap. 5, Ginebra, OIT, España. 1993.
 22. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO "Factores Psicosociales del trabajo", España – 1996.
 23. SLIPAK, Oscar. "Estrés y perfiles de personalidad", VOL. 2, Nº 2, Buenos Aires. 1994. Págs.
 24. LAZARUS, R.S. Folkmans: Estrés y proceso cognitivo. Ed. Martínez
 25. ROCA. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona. 1986.
 26. SLIPAK, Oscar. "Estrés laboral". ALCMEON 19 Nº 4 España –1992.
 27. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD "La salud ocupacional, requisitos para el desarrollo": En Revista internacional de desarrollo sanitario, Suiza – 1998 VOL. 19.
 28. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, & Fundación Europea Para La Mejora De Las Condiciones De Vida Y De Trabajo. "El estrés físico y psicológico en el trabajo". VOL. 14, Madrid – 1987.
 29. BOLETÍN DE LA OFICINA SANITARIA PANAMERICANA. "Salud Ocupacional para todos" España – 1995. VOL. 119 Nº 5 (noviembre).
 30. KOZIER Bárbara "Fundamentos de Enfermería". 5ta edición, Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México D.F – 1999.

31. DEL HOYO DELGADO, Mari Ángeles. C.N.N.T. "Estrés laboral". Madrid Edit. INSHT. 1997.
32. MEDIANO Ortiga, Lorenzo. Burnout y los médicos "Un peligro desconocido", Ed, España. Edit.: Graficas Remonta S.A. 2001.
33. COOPER, Kalimo, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud". Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Suiza. 1988.
34. HERNÁNDEZ, Pedro Almirall. "Salud y Trabajo. Un enfoque histórico". Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. Cuba. 1993.
35. CHACÓN, Margarita Roger y Colb. "Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos" En Rev. Cubana Ñoclo. Cuba – 1997.
36. FORNES Vives. Estrés laboral y personal de enfermería: causas, emociones y posibles predictores [Tesis Doctoral]. Palma: Universidad de les Illes Balears, 1998.
37. NÚÑEZ, Ricardo. Memorias del VI Simposio: Actualizaciones en enfermería, Fundación Santa Fe de Bogotá 1998.
38. MARRINER-Tomey. "Empleados Problemáticos. Tratamiento del estrés" En: Mariner – Tome A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ª Edición. Ed. Mosby Madrid – 1996.

39. MORENO, B. "Variables implicadas en el Burnout de enfermería: un modelo estructural de diagnosis". En: Buela – Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada, España – 1995.
40. CAIRO. "Burnout, un síndrome cada vez más expandido, Relaciones Humanas, en Mujeres de empresa.com", España – abril de 2002
41. DÁVALOS PÉREZ, H. "Relación entre la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención y el nivel de estrés en enfermeras de los servicios de medicina general del HNAL". Perú – 2003.
42. ALMIRALL HERNÁNDEZ, Pedro. "Salud y Trabajo. Un enfoque histórico". Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba. Cuba - 1993.
43. KOZIER, Bárbara. "Fundamentos de Enfermería". 5ta ed, México D.F. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 1999.
44. BROMLEY COLOMA, Carlos "Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés "En Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. Enero – junio 2000 – VOL. 4 N° 1. Perú.
45. CAIRO, H "Burnout, un síndrome cada vez más expandido, Relaciones Humanas, en Mujeres de empresa.com", España - 2002.
46. CARMONA MONGE, Francisco Javier y Colb, "Síndrome de Burnout y reactividad del estrés, en una muestra de profesionales de Enfermería de una unidad de cuidados críticos". Colombia – 2000.

47. CHACÓN ROGER, Margarita y Colb. "Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología Burnout en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos" En Rev. Cubana Ñoclo Cuba – 1997.
48. DÁVALOS PÉREZ, H. "Relación entre la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención y el nivel de estrés en enfermeras de los servicios de medicina general del HNAL". Perú – 2003.
49. G. BLANCO, "Estrés Laboral y Salud en las Enfermeras Instrumentistas" En Revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. Vol. 27, N° 1. Caracas – enero 2004.
50. KALIMO, R., Cooper, C. L., El-Batawi, M. A., & Organización Mundial de la Salud. "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud". Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Suiza – 1988.
51. CORONADO Lina Liz K. Factores Laborales y Niveles De Estrés Laboral en Enfermeros de los Servicios De Áreas Críticas y Medicina Del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima 'Perú 2006.
52. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL & Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida y de Trabajo. "El estrés físico y psicológico en el trabajo". Madrid. VOL. 14. España – 1987.

53. MORENO B, Oliver C, Aragoneses A. "El Burnout: una forma específica de estrés laboral". En: Buela-Casall, Caballo (Eds) Manual de Psicología Clínica Aplicada: Siglo XXI, España – 1991.

ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE UCI DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD HUANCAYO 201

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | SISTEMA DE HIPÓTESIS | VARIABLE | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|--|
| <p>Problema general. ¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016?</p> <p>Problemas específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión agotamiento personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016? | <p>Objetivo general: Determinar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión agotamiento personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016. | <p>Hipótesis de investigación. Los factores laborales influyen en el nivel de estrés del profesional de enfermería de la Unidad De Cuidados intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los factores laborales influyen en el nivel de estrés en la dimensión agotamiento personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016. | <p>VARIABLE 1: Factores laborales</p> <p>VARIABLE 2: Nivel de Estrés</p> <p>Variables de Control</p> <ul style="list-style-type: none"> Edad. Sexo. | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo de campo de corte transversal</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental correlacional</p> <p>En donde: $Y=MX$ Y= Variable que representa el Desempeño Laboral. M= Relación de causalidad. X= Variable que representa el Clima organizacional.</p> <p>1.- POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO: Los sujetos de estudio fueron constituidos por: 35 Enfermeras del servicio de UCI; este valor fue determinado por el siguiente proceso estadístico.</p> <p>4- TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión de despersonalización del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016? • ¿Cuáles son los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión realización personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016? | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión de despersonalización del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016. • Identificar los factores laborales que influyen en el nivel de estrés en la dimensión realización personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016. | <ul style="list-style-type: none"> • Los factores laborales influyen en el nivel de estrés en la dimensión de despersonalización del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016. • Los factores laborales influyen en el nivel de estrés en la dimensión realización personal del profesional de enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Ramiro Prialé Prialé EsSalud Huancayo – Perú 2016. | | <p>Estadística descriptiva e Inferencial.</p> |
|---|---|---|--|---|

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DE FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD HUANCAYO

Introducción:

Estimado Licenciada(o)

El presente formulario tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de estrés laboral que le genera el trabajo que realiza en el servicio donde Usted labora. En tal sentido se le solicita

responder con veracidad las siguientes proposiciones.

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

Datos Generales

1.- Servicio donde labora.....

2.- Edad.....3. - Sexo.....4.- Estado Civil.....

5.- N° de hijos.....Edades

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. suele tener dichas manifestaciones, para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Me agrada interactuar con los pacientes: 0 1 2 3 4 5 6

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días.

Contenido:

| Preguntas / Alternativas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1) Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio. | | | | | | | |
| 2) Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío. | | | | | | | |
| 3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| me siento cansado. | | | | | | | |
| 4) Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente. | | | | | | | |
| 5) Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6) Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. | | | | | | | |
| 8) Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa. | | | | | | | |
| 9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. | | | | | | | |
| 10) Siento que me he vuelto más duro con la gente. | | | | | | | |
| 11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12) Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo. | | | | | | | |
| 13) Me siento frustrado por mi trabajo. | | | | | | | |
| 14) Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo. | | | | | | | |
| 15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes. | | | | | | | |
| 16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. | | | | | | | |
| 18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes. | | | | | | | |
| 19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | | | | |
| 20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | | | | | | | |
| 21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | | | | | | | |
| 22) Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas. | | | | | | | |

Muchas Gracias.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO

Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre los principales factores de riesgo de estrés laboral que percibe en su ámbito de trabajo donde Usted labora. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa según su opinión que elementos o situaciones dentro de su entorno laboral que le generan estrés. Para ello al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

Por ejemplo: 1) Déficit del personal de Enfermería capacitado: 1 2 3

1= Bajo

2= Medio

3= Alto

Contenido:

| Preguntas / Alternativas | Alto | Medio | Bajo |
|--|-------------|--------------|-------------|
| 1. Déficit del personal de Enfermería capacitado | | | |
| 2. Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad | | | |
| 3. Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo | | | |
| 4. Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente | | | |
| 5. Exigencia laboral por necesidades del servicio | | | |
| 6. Reporte detallado y extenso por grado de dependencia del paciente | | | |
| 7. Paciente inestable con larga estancia en la unidad | | | |
| 8. Inseguridad ante procedimiento no conocido | | | |
| 9. Temor a decisiones equivocadas en situaciones críticas | | | |
| 10. Personal con escasa experiencia; en proceso de | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| capacitación | | | |
| 11. Sentirse evaluada durante el turno | | | |
| 12. Control estricto de medicinas y materiales | | | |
| 13. No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio | | | |
| 14. Relación Enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral | | | |
| 15. Registrar datos extensos a la brevedad posible | | | |
| 16. Asumir responsabilidades administrativas del jefe inmediato | | | |
| 17. Profesionales de salud autoritarios y agresivos | | | |
| 18. Inadecuadas relaciones interpersonales con superiores subordinados y demás miembros del equipo de salud | | | |
| 19. Recibir indicaciones contradictorias | | | |
| 20. Escasa confianza restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable | | | |
| 21. Demora en el traslado del paciente por otro servicio | | | |
| 22. Protocolos establecidos sin validar en el servicio | | | |
| 23. Visitas de los familiares en horarios no establecidos. | | | |
| 24. Personal inflexible ante situaciones imprevistas | | | |
| 25. Tipo y unidad de servicio | | | |
| 26. Exposición del personal a peligros físicos | | | |
| 27. Ruidos ambientales propios de los equipos del servicio | | | |
| 28. Operatividad y no disponibilidad de los equipos existentes en el servicio | | | |
| 29. Inadecuada iluminación respecto al área de trabajo | | | |
| 30. Sustancias biológicas peligrosas | | | |
| 31. Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación al ambiente del paciente | | | |
| 32. Mobiliario incómodo e inadecuado | | | |
| 33. Servicios con malas condiciones higiénicas | | | |
| 34. Inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos | | | |
| 35. Reducido ambiente de trabajo | | | |
| 36. Inadecuados lugares de refrigerio | | | |

Muchas Gracias

ANEXO N° 04

TABLA N° 01

FACTORES LABORALES POR INDICADORES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO

| INDICADORES | FACTORES | | | | | | Total | |
|---------------------|----------|-----|-------|------|------|-----|-------|------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | | |
| Edad | | | | | | | | |
| 30 - 40 años | 3 | 8,8 | 4 | 11,8 | 0 | 0,0 | 7 | 20,6 |
| 41 – más años | 2 | 5,9 | 22 | 64,7 | 3 | 8,8 | 27 | 79,4 |
| Estado civil | | | | | | | | |
| Soltera(o) | 3 | 8,9 | 1 | 2,9 | 0 | 0,0 | 4 | 11,8 |
| Casada(o) | 2 | 5,8 | 19 | 55,9 | 2 | 5,9 | 23 | 67,6 |
| Conviviente | 0 | 0,0 | 6 | 17,7 | 1 | 2,9 | 7 | 20,6 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes

TABLA N° 02
NIVEL DE ESTRÉS POR INDICADORES DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO

| INDICADORES | ESTRÉS | | | | | | Total | |
|---------------------|-------------------------|------|-----------------|------|----------------------|-----|-------|------|
| | Medianamente estresante | | Poco estresante | | Altamente estresante | | | |
| Edad | | | | | | | | |
| 30 - 40 años | 2 | 5,9 | 5 | 14,7 | 0 | 0,0 | 7 | 20,6 |
| 41 – más años | 7 | 20,8 | 17 | 49,8 | 3 | 8,8 | 27 | 79,4 |
| Estado civil | | | | | | | | |
| Soltera(o) | 1 | 3,0 | 3 | 8,8 | 0 | 0,0 | 4 | 11,8 |
| Casada(o) | 7 | 20,7 | 14 | 41,0 | 2 | 5,9 | 23 | 67,6 |
| Conviviente | 1 | 3,0 | 5 | 14,7 | 1 | 2,9 | 7 | 20,6 |
| | | 14,7 | | 76,5 | | 8,8 | | |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes.

TABLA N° 03

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EVALUADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ ESSALUD HUANCAYO

| ÍTEMS | CALIFICACIÓN | | | | | | TOTAL | |
|---|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-------|-------|
| | Med. Estresante | | Poco Estresante | | Alto Estresante | | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | 16 | 47,1 | 16 | 47,1 | 2 | 5,9 | 34 | 100,0 |
| Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | 15 | 44,1 | 16 | 47,1 | 3 | 8,8 | 34 | 100,0 |
| Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | 12 | 35,3 | 21 | 61,8 | 1 | 2,9 | 34 | 100,0 |
| Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. | 18 | 52,9 | 15 | 44,1 | 1 | 2,9 | 34 | 100,0 |
| Me siento "quemado" por mi trabajo. | 18 | 52,9 | 14 | 41,2 | 2 | 5,9 | 34 | 100,0 |
| Me siento frustrado en mi trabajo. | 15 | 44,1 | 16 | 47,1 | 3 | 8,8 | 34 | 100,0 |
| Creo que estoy trabajando demasiado. | 12 | 35,3 | 18 | 52,9 | 4 | 11,8 | 34 | 100,0 |
| Trabajar directamente con personas me produce estrés. | 15 | 44,1 | 15 | 44,1 | 4 | 11,8 | 34 | 100,0 |
| Me siento acabado. | 18 | 52,9 | 14 | 41,2 | 2 | 5,9 | 34 | 100,0 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes

TABLA N° 04
NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN EVALUADO* AL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL
HOSPITAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO

| ÍTEMS | DESPERSONALIZACIÓN | | | | | | TOTAL | |
|---|--------------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-------|-------|
| | Med. Estresante | | Poco Estresante | | Alto Estresante | | N° | % |
| | N° | % | N° | % | N° | % | | |
| Trato a algunos pacientes/clientes como si fueran objetos impersonales. | 16 | 47,1 | 13 | 38,2 | 5 | 14,7 | 34 | 100,0 |
| Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea. | 15 | 44,1 | 11 | 32,4 | 8 | 23,5 | 34 | 100,0 |
| Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. | 14 | 41,2 | 12 | 35,3 | 8 | 23,5 | 34 | 100,0 |
| Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes clientes. | 16 | 47,1 | 13 | 38,2 | 5 | 14,7 | 34 | 100,0 |
| Siento que los pacientes/clientes me culpan por alguno de sus problemas. | 16 | 47,1 | 15 | 44,1 | 3 | 8,8 | 34 | 100,0 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes.

TABLA N° 05

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN LOGRO PERSONAL
EVALUADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE
CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ
ESSALUD HUANCAYO**

| ÍTEMS | LOGRO PERSONAL | | | | TOTAL | |
|---|-----------------|------|-----------------|------|-------|-------|
| | Med. Estresante | | Poco Estresante | | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes. | 17 | 50,0 | 17 | 50,0 | 34 | 100,0 |
| Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes. | 14 | 41,2 | 20 | 58,8 | 34 | 100,0 |
| Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. | 11 | 32,4 | 23 | 67,6 | 34 | 100,0 |
| Me siento muy activo. | 17 | 50,0 | 17 | 50,0 | 34 | 100,0 |
| Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes/clientes. | 14 | 41,2 | 20 | 58,8 | 34 | 100,0 |
| Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes/clientes. | 11 | 32,4 | 23 | 67,6 | 34 | 100,0 |
| He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión/tarea. | 17 | 50,0 | 17 | 50,0 | 34 | 100,0 |
| En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | 12 | 35,3 | 22 | 64,7 | 34 | 100,0 |

FUENTE: Inventario de Maslach Burnout Inventory y cuestionario basada en la encuesta creada por Joana Fornes