

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ALMANZOR
AGUINAGA ASENJO, 2015.**

TRABAJO ACADEMICO

PRESENTADO POR:

LIC. MARIA OLGA ONDINA ALARCON VARGAS

**PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

Dra. ESVIA CONSUELO TORNERO TASAYCO

Lima, Perú

2015

DEDICATORIA

A Jesús y la virgen maría por su inmenso amor y guía en mi caminar, a Víctor Raúl, mi amado esposo e hijos: Olguita, Raúl y José Luis por su amor y apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

A las Enfermeras del servicio de Emergencia del servicio de Emergencia Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo” por su participación en la presente investigación. A mi esposo Víctor Raúl Ignacio Alca por su permanente apoyo. A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en este trabajo.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el Entorno Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2015. Como variables se menciona el nivel de estrés que se dividió en dimensiones como el cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal, también como variable se presenta el entorno laboral con dimensiones como el clima organizacional, la estructura organizacional, la tecnología, la influencia del líder y el respaldo del grupo. Luego de la recolección de datos serán procesados utilizando para ello el programa estadístico Excel y el paquete estadístico SPSS 23.0. Luego los datos serán tabulados y tratados para luego ser presentados en tablas y gráficos estadísticos. El método que se utilizó fue descriptivo, con diseño correlacional que se busca la relación entre ambas variables, de corte transversal y de tipo cuantitativa ya que se utilizara la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 enfermeras del servicio de emergencia Hospital “AAA” Nivel III – 2, EsSalud, Chiclayo-Lambayeque. En esta investigación se utiliza dos instrumentos, de Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por González – Romá (1998) en sus tres dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal, para medir el nivel de estrés y el cuestionario de la OIT – OMS para medir el entorno laboral (Tecnología, Influencia del Líder, respaldo del grupo) en las enfermeras del servicio de Emergencia del hospital AAA – Chiclayo – Lambayeque. Información que nos permitirá analizar y buscar estrategias, mecanismos para enfrentar y canalizar de manera diferente el estrés del entorno en la que laboran las enfermeras, además presentar un programa de relajación para las profesionales.

Palabras clave: Hospital, entorno laboral, servicio de emergencia, enfermeras, estrés.

ABSTRACT

The present study aims to determine the level of work-related stress in the work environment of nurses of emergency Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo service in 2015. The level of stress that was divided into dimensions such as the emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, also as variable presented the work environment with dimensions as organizational climate, the structure is mentioned as variables organizational, technology, the influence of the leader and the support of the group. After data collection, they will be processed using the statistical program Excel and the statistical package SPSS 23.0. Then the data will be tabulated and treated to be then presented in tables and statistical graphics. The method used was descriptive, correlational design you are looking for the relationship between the two variables, cross-section and type quantitative since data collection is used to test the hypothesis based on the numerical measurement and analysis statistics to establish patterns of behavior. The study sample was conformed by 50 nurses from the service's emergency Hospital "AAA" level III - 2, EsSalud, Chiclayo - Lambayeque. This research uses two instruments, Maslach Burnout Inventory (MBI) developed by Gonzalez - Rome (1998) in its three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment, to measure the level of stress and the questionnaire of the ILO - who to measure the work environment (technology, influence of the leader, the Group backing) AAA - Chiclayo - hospital emergency service nurses in Lambayeque. Information that will allow us to analyze and search strategies, mechanisms for face and channeling the stress of the environment in which nurses work differently, also present a program of relaxation for the professionals.

Key words: Hospital, working environment, emergency service, nurses, stress.

ÍNDICE

	Pag.
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad Problemática	8
1.2. Definición del problema	10
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.4. Finalidad e importancia	12
CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION.	
2.1. Bases Teóricas	14
2.2. Estudios Previos	32
2.3. Marco Conceptual	35
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.	
3.1. Formulación de Hipótesis.....	39
3.1.1. Hipótesis General.....	39
3.1.2. Hipótesis Específicas	39
3.2. Identificación de Variables	40
3.2.1. Clasificación de Variables	40
3.2.2. Definición Conceptual de variables	40
3.2.3. Definición Operacional de variables.....	41
CAPITULO IV: METODOLOGIA	
4.1. Descripción del Método y Diseño.....	43
4.2. Tipo y nivel de Investigación	43

4.3. Población, Muestra, y Muestreo.....	43
4.4. Consideraciones Éticas.....	44

CAPITULO V: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

5.1. Técnicas e Instrumentos	46
5.2. Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos	46

CAPITULO VI: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

6.1 Cronograma de Actividades.....	47
6.2 Presupuesto.....	48

BIBLIOGRAFIA	49
---------------------------	-----------

ANEXOS	51
---------------------	-----------

MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
-------------------------------------	-----------

INSTRUMENTOS VALIDADOS.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las Enfermeras que laboran en el servicio de Emergencia del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo se encuentran sometidas a demandas físicas, mentales y emocionales del entorno laboral, estas exigencias provocan en el organismo reacciones, respuestas que son conjunto de emociones producidas por el cerebro, que lógicamente afectan su vida cotidiana, haciendo que el desempeño no sea el esperado, de esta manera en su quehacer diario produce estado de tensión a lo que llamamos Estrés, aprender a controlar el estrés parece ser hoy un desafío cotidiano para las Enfermeras.

Para el organismo, el estrés tiene un significado bastante amplio, es un sinónimo de cambio, cualquier cosa que cause un cambio en la vida no importando si es bueno o malo, real o imaginario, puede causar estrés.

Las estadísticas realizadas por la Sociedad Americana de Médicos Clínicos revelan que el 70% de las consultas hechas por la población son debidas a problemas psicosomáticos, cuyo origen es el estrés. Siendo el Estrés Laboral, el segundo problema de salud más común afectando al 58% de los trabajadores según un estudio realizado en el 2005 por la EU-OSHA. (1) Desde la antigüedad hasta nuestros días, el trabajo es considerado como una de las fuentes más importantes para satisfacer nuestras necesidades, sin embargo la salud y el bienestar pueden verse influidos de manera positiva o negativa.

Si la labor se transforma en estrés, afectadas por situaciones nocivas para la salud de los trabajadores y para el buen funcionamiento de las Instituciones

donde laboran, entonces el resultado es de un trabajador estresado, enfermizo, poco motivado, será menos productivo.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que “el estrés afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para los que trabajan” (2).

El servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, constituye uno de los entornos más estresantes debido a la complejidad de las patologías clínicas, quirúrgicas de las personas que solicitan el servicio porque nuestro hospital es Referencial, responsable de otorgar prestaciones integrales de salud a la población asegurada de las regiones de Lambayeque, Cajamarca y la Libertad, además aumento visible en la demanda de atención en todos los turnos (mañana, tarde y noche), denotando, no sólo esfuerzo físico y mental, sino también emocional. Con frecuencia la enfermera del servicio de emergencia debe ocultar sus propias emociones para dar una imagen públicamente aceptable, lo ha de hacer constantemente cuando se encuentra ante pacientes y familiares exigentes, o cuando tiene que dar malas noticias, tiene que convivir con el dolor, tomar decisiones en la que puede haber efectos adversos sobre la salud de los pacientes.

En su día a día la enfermera enfrenta y aprende con las personas que están a su cuidado nuevas experiencias, que van formando en ella el espíritu de responsabilidad, solidaridad y paciencia, debiendo brindar para ello un óptimo servicio donde no sólo prima los conocimientos teóricos y prácticos, sino su integridad profesional y personal debiendo poseer una elevada autoestima, y contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente.

Las profesionales de enfermería del servicio de emergencia están sometidas a una recarga emocional ocasionada por el exceso de trabajo, la confrontación repetida y muchas veces dolorosa, como el sufrimiento humano y la muerte, la sensación de ingratitud ante un esfuerzo no recompensado, los riesgos profesionales a los que están expuestos, pudiendo ocasionar situaciones de desmotivación y/o frustración en el puesto de trabajo, llegando a ser vulnerables a presentar trastornos afectivos pudiendo generar hasta depresión.

En el servicio de Emergencia, la profesión de enfermería es considerada una ocupación agotadora y agobiante siendo susceptible a desarrollar estrés, por encontrarse dentro de un ambiente laboral emocionalmente tóxico y sometido a situaciones de interacción con pacientes y familiares que propician el desarrollo de diversos niveles de estrés, tanto de carácter organizacional como propios de la profesión, siendo uno los grupos profesionales de más riesgo, deben demostrar todas sus competencias, es decir demostrar juicio y la experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alarma que amenazan la vida de las personas; teniendo en cuenta que a ello se le puede sumar otros factores estresantes, como la falta de personal ante una gran demanda de pacientes, las condiciones inadecuadas de los ambientes, pocos instrumentos para la realización de los procedimientos, déficit de material médico, hacinamientos en los ambientes de los pacientes, incrementando el riesgo de estrés.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés en el Entorno Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2015?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en el Entorno Laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia?

¿Cómo es la despersonalización de las enfermeras en el servicio de emergencia?

¿Cómo es la realización personal de las enfermeras en el servicio de emergencia?

¿Cuál es la Estructura física y Organizacional del Servicio de Emergencia?

¿Cuál es el tipo de respaldo que existe en las Enfermeras del servicio de Emergencia?

¿Cuál es la influencia del liderazgo y el uso de la tecnología en el servicio de Emergencia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral en el Entorno Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de cansancio emocional de las Enfermeras del servicio de Emergencia

Analizar la Despersonalización de las Enfermeras del servicio de Emergencia.

Analizar la realización personal de las Enfermeras del servicio de Emergencia.

Identificar la Estructura Física y Organizacional del Entorno Laboral de las Enfermeras en el servicio de Emergencia.

Identificar el tipo de respaldo que existe en las Enfermeras del Servicio de Emergencia.

Evaluar la influencia de liderazgo y existencia de uso de la tecnología en el servicio de Emergencia.

1.4 Finalidad e importancia

El presente proyecto de tesis cobra importancia por ser una problemática que actualmente aqueja a las Enfermeras, que viven permanentemente en estado de alarma y sometido a reacciones físicas, producto del estrés, que en forma repetitiva favorecen la aparición de enfermedades, afectando de manera parcial o total su labor profesional y personal, sabiendo que situaciones negativas pueden llegar a incrementarse y causar daños a su salud si no se toma medidas preventivas.

El presente estudio está dirigido a identificar el nivel de estrés laboral en el servicio de Emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, con el propósito de generar información que nos permitirá reflexionar sobre nuestra profesión, permitiéndonos utilizar diversos mecanismos de afronte y/o adaptación, que nos ayuden a canalizar de manera diferente el estrés diario.

De igual manera, en este contexto de estrés laboral de las enfermeras en los servicios de emergencia, despertará gran interés para su aplicación, trabajo en equipo, presentar un programa de relajación para Enfermeras y además sirva para la fundamentación de la necesidad de incremento de recursos humanos, para el cuidado de calidad de los usuarios y por ende disminuir la presión y el estrés laboral al que están sometidas.

Así mismo será una investigación que otorgará una visión científica sobre estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia, proporcionando antecedentes para futuras investigaciones; permitiendo aplicar trabajos que respondan a una fundamentación científica a través del pensamiento analítico, crítico y creativo, desarrollando un impacto en la interrelación de enfermería y la sociedad.

Para los docentes universitarios de la Facultad de Enfermería de las diferentes universidades, esta información les permitirá reflexionar sobre su práctica y que las estudiantes de las diferentes especialidades adquieran los conocimientos necesarios y las actitudes adecuadas para afrontar el estrés laboral que permita brindar cuidados de enfermería de calidad a las personas y afrontar asertivamente el estrés laboral en esta área crítica como es el servicio de emergencia.

En el presente trabajo se utilizará el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por González – Romá (1998) en sus tres dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal, para medir el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de Emergencia del hospital AAA – Chiclayo – Lambayeque. (3)

CAPÍTULO II:

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Nivel de estrés

El estrés laboral es uno de los problemas de salud que en la actualidad afecta a la sociedad en general, perjudica a los trabajadores produciéndoles enfermedades físicas o mentales, de igual manera afecta las empresas y gobiernos, la palabra estrés deriva del latín “Stringe” que significa “apretar” o “provocar tensión”, este concepto fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, de la Universidad de Montreal, quien es el “padre del concepto estrés” refiriéndose a él como una respuesta fisiológica del organismo a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia. (4)

En la actualidad, es uno de los términos más utilizados, el término estrés partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste.

El estrés también puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente laboral, social es excesiva frente a los recursos que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, que implican activación fisiológica y respuestas emocionales en la mayoría son negativas de las que destacan la ansiedad, ira y la depresión.

Así mismo el estrés se convierte en un peligro tal, que muchas veces amenaza el bienestar e incluso la supervivencia, ocasionando que el ser humano afectado se ajuste a estas condiciones modificadas, actúe ante esta influencia en forma nociva o simplemente huya de ella.

El Ministerio de Salud (MINSA) lo conceptualiza como “la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente” (5) este puede ser temporal y a largo plazo, desde ligero a severo, según la duración de sus causas, la fuerza de éstas y la capacidad de recuperación que tenga la persona.

Lazarus y Folkman definen el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por éste como amenazante, ya que la presencia de demandas, tareas, roles interpersonales e interacción física, ponen en peligro el bienestar general del individuo. (6)

El estrés negativo enferma, pero el estrés adecuado y control del mismo produce salud, aumentando la experiencia personal con el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades.

La palabra estrés tiene diferentes significados, de unas personas a otras, lo que para una persona resulta estresante para otra es lo que en realidad le da sentido.

Diaz, Buceta y Bueno, definen el estrés como una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que aunque en un principio resultan amenazantes, también puede resultar beneficioso

para incrementar y mantener el rendimiento y la salud. Básicamente se trata de una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas. (7)

Fisiológicamente hablando el estrés responde a una reacción del sistema nervioso autónomo (SNA) lo que implica que es algo que la persona conscientemente no puede controlar. Cuando se sufre de estrés, el SNA se activa automáticamente y se producen una serie de cambios en la frecuencia cardiaca, la presión arterial, la sudoración, además existe una respuesta dependiente, emocional, la persona realiza una valoración consciente que puede aumentar o disminuir el estrés, esta reacción que realizan les ayuda a valorar y enfrentar las diferentes situaciones que se les presenta.

Para la investigadora, El estrés es un proceso que se origina ante un estímulo del entorno que supera la capacidad de adaptación del organismo, ocasionando cambios biológicos y psicológicos que inducen a la persona a valorar estas manifestaciones para mantener el estado de equilibrio interno de la persona con el entorno.

El Estrés se clasifica: (8)

Según sus efectos:

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

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

Es un estrés para ser buscado con avidez y utilizado como auxiliador para el crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, el estrés positivo es indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. No es posible concebir la vida sin estímulos externos; la ausencia del estrés positivo es la muerte.

El Distres o Estrés Negativo: Es aquel estrés que perjudica y es desagradable. Este tipo de estrés es por una sobrecarga de trabajo físico, mental llevando a un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado, son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas están por encima de sus dotes naturales y capacidades de enfrentamiento o de adecuación de las personas, dan como resultado un estrés negativo. Este tipo de estrés puede llevar al bajo rendimiento laboral, a perder el trabajo y a desarrollar una enfermedad sicosomática.

Según el tiempo de duración: Estrés agudo; que es la forma de estrés más común, proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado agotador.

La mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

Entre los síntomas más comunes tenemos: La Agonía emocional, es una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.

Problemas musculares que incluyen dolor de cabeza, de espalda, de mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos; Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable; Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho tratable y manejable.

Estrés crónico: es creciente aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de

demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y requieren tratamiento médico para el manejo del estrés.

El Estrés cotidiano: está relacionado con causas individuales, familiares, relaciones interpersonales, se da en las relaciones entre padres e hijos, parientes (estrés familiar), el estrés de pareja, provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado (estrés por duelo), el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios (estrés académico), el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves (estrés médico), además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico.

Factores que generan estrés:

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

Factores psicológicos: son características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, se originan de la dinámica del propio individuo, su percepción sobre sí mismo, y el significado que le asigna a las situaciones estresantes, sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad.

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

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal.

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física. Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo sumadas a otras variables, las cuales superan sus

capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral, según Blanco (2005), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

Existen dos tipos de estrés laboral, el primero se denomina Episódico, ya que es circunstancial, eventual. Un ejemplo podría ser un pico de trabajo puntual en el puesto laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles.

El estrés laboral Crónico: es aquel que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado, son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica,

Sobrecarga de trabajo, es el estrés por sobrestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal.

Alteración de ritmos biológicos, es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.

Responsabilidades y decisiones muy importantes, es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables. Estimulación lenta y monótona, es el estrés por sub estimulación, Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.

Actualmente nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos a su empleo y éstas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

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

Existen estresores extra organizacionales e intraorganizacionales. Cuando hablamos de Estresores extra organizacionales, nos lleva a pensar en aquellos que aparecen fuera del ámbito de la empresa. En este punto se deben tener en cuenta la incidencia tales como las relaciones familiares, sociales, políticas o tal vez económicas del país, pero además es importante ver cómo inciden sobre los trabajadores, los cuales, sin lugar a dudas, vuelcan esta problemática en el ámbito de las organizaciones. El nivel de estrés surgido fuera de las organizaciones seguramente se fomentará con el adquirido dentro de las mismas dando como resultado una profundización de la enfermedad si ya se ha instalado.

Entre los Estresores intra organizacionales, tenemos el ambiente físico (condiciones físico ambientales), a nivel individual (conflicto de roles, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo), a nivel grupal (relaciones interpersonales en el trabajo, nivel de apoyo social, desarrollo de la carrera profesional, control de sistemas informáticos) y organizacionales (clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, estructura organizacional, cambios organizacionales). Es indudable que los problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Blanco, menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis en que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo. La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como ésta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

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

Así tenemos que en el aspecto Individual se pueden observar efectos Fisiológicos, efectos psicológicos y efectos conductuales.

Según la OMS en su publicación Efectos del estrés sobre la organización, 2004, Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia: Absentismo, Rotación o fluctuación del personal, Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

En cuanto a los estilos de vida estos son cada día más demandantes, lo que lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas de tensión y esto produce la aparición de diversas patologías. Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros.

Nogareda, hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte. Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente de estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) muestra que la salud mental en el trabajo se encuentra en peligro. Los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, factores que pueden provocar pérdida de trabajo. (9)

De las enfermedades más conocidas que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral tenemos al SÍNDROME DE BURNOUT, este es un síndrome padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres, relación que les exige una respuesta emocional continua.

El síndrome de Burnout aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico; es el agotamiento, el desgaste físico y emocional que resulta de la exposición permanente a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo. El término Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado de agotamiento excesivo.

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

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

El "burnout" ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Según estas autoras, el "burnout" se manifiesta por tres dimensiones: Agotamiento emocional: el cual se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.

Así mismo la Despersonalización es el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de

motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas que cuida, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

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

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

La profesional de enfermería en las áreas críticas, cumple un rol de mayor adiestramiento y capacitación al igual que más responsabilidad en

el cuidado del paciente. La función de la enfermera se ha ampliado a fin de incluir no únicamente la atención de casos graves en que peligran vidas, sino también los cuidados preventivos, la educación, tanto al paciente, como a sus familiares, acerca del cuidado de la salud.

Por lo tanto la enfermera debe adquirir el juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma, y especialmente para diferenciar la emergencia que amenaza la vida o aquella que puede producir daño, invalidez permanente. La atención del enfermero en situaciones de urgencia constituye un reto.

Las enfermeras que laboran en Emergencia están sometidas a situaciones que pueden causar estrés, así tenemos: la responsabilidad del trabajo, la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, exceso de calor, ausencia de personal médico en situaciones de urgencia, ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería, falta de personal para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, críticas constantes por parte de otros profesionales de la salud, falta de comunicación entre las compañeras de trabajo sobre los problemas del servicio, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, deficiencia de material clínico y equipos biomédicos para brindar cuidados de enfermería a los pacientes. Estas condiciones estresantes, pueden traer consecuencias que inciden el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de esta unidad clínica.

“El estrés de origen laboral se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo como los que provienen del: ambiente físico,

trastorno de las funciones biológicas, el contenido y la organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales” (10)

La enfermera que se sienta bien como persona, profesional, tiene más probabilidades de afrontar los riesgos de forma responsable, lo que contribuye a un concepto profesional de uno mismo positivo y productivo. De modo que la enfermera debe poseer un equilibrio psicoemocional y/o control psicodinámico sobre sus emociones utilizando para ello mecanismos de defensa y/o mecanismos de afrontamiento que le permitan enfrentar con cierta facilidad las situaciones de conflicto que enfrenta durante su quehacer profesional de modo que no repercuta en la calidad de servicio que brinda al usuario.

Las teorías de Enfermería también hacen referencia al estrés laboral entre ellas tenemos: **Florence Nightingale**; con su teoría del entorno, explica un marco conceptual enfocado en el desarrollo de los valores individuales, sociales y profesionales del individuo a través de la observación, educación y experiencia directa. Ella indica que unas buenas condiciones ambientales pueden aliviar las enfermedades físicas y mentales en el individuo. Menciona tres entornos: físico, psicológico y social, los cuales interactúan entre sí a favor de las personas y de cinco componentes esenciales para el desarrollo del bienestar: ventilación adecuada, luz adecuada, limpieza, calor, tranquilidad, dieta y ruidos innecesarios. Todo esto se relaciona directamente con la situación que el personal de enfermería percibe en su labor diaria, en la medida que el entorno sea propicio y adecuado, proveerá las condiciones saludables para el desarrollo, crecimiento, aprendizaje y a la mejor convivencia.

Por otro lado **Marta Rogers** en su modelo de los Seres Humanos Unitarios, nos habla de la relación persona - entorno. Rogers refiere que los seres humanos somos un campo de energía en constante interacción con otro campo de energía que es el entorno y que estos evolucionan juntos, factores como el dolor o el estrés crean interrupción o disminución de la energía.

Rogers indica que la enfermera es educadora, facilitadora y tiene el compromiso de ayudar a la persona a su cuidado a recobrar la energía perdida, sin ésta alterar la suya propia.

La Teoría de **Dorothy Johnson** con su modelo de sistemas conductuales propone que el ser humano es un sistema abierto, que requiere de regulación y control para mantener un equilibrio y que el entorno es un conjunto de factores que influyen en el balance del individuo. Describe equilibrio como un estado de reposo, más o menos transitorio en armonía consigo mismo y el entorno.

Según el marco conceptual de la teoría, muchos de los factores estresantes existentes pueden llevar a un estado de tensión, que en cierto grado crean una interacción ineficaz de energía, lo que provoca interrupción del equilibrio, provocando desbalance en otros subsistemas. **Según Johnson**, enfermería, se considera como una fuerza externa reguladora que ayuda al cliente a restaurar el equilibrio y la estabilidad entre los sistemas, si el personal de enfermería, el cual tiene este compromiso, no ofrece la alternativa de cuidado idónea al cliente proveyéndole un entorno de armonía y balance, este cliente se puede afectar más y perder la estabilidad aún más dentro de su problemática de salud, lo cual puede afectar todos los sistemas conductuales.

Teoría de **Callista Roy** y sus modos de adaptación su teoría nos define como seres biopsicosociales en constante interacción con un entorno cambiante, seres receptores y adaptativos en un entorno compuesto de circunstancias e influencias que rodean y afectan al desarrollo y conducta de las personas y grupos.

Betty Neuman y su Modelo de los Sistemas o Teoría del Estrés, se basa en la relación del “individuo”, el cual describe como una estructura básica de recursos de energía con el “estrés”; su reacción al mismo y como puede a través de una buena intervención llegar a la reconstitución o al mantenimiento de las líneas de resistencia: normal y flexible las cuales defienden al organismo de factores estresantes que amenacen su estabilidad física, emocional y hasta espiritual.

Neuman afirma que hay muchos factores de estrés conocidos, desconocidos y universales. Sin embargo, las principales fuentes de estrés conocidas son la pérdida, el dolor, la privación sensorial o el cambio cultural. Según Neuman, la prevención del estrés a través de la intervención es una clave para el bienestar de la persona, las intervenciones deben comenzar tan pronto como se sospecha o se identifica un factor de riesgo o estrés, antes de que produzca una respuesta negativa.

2.2 Estudios Previos (Antecedentes Teóricos)

Díaz Olga y Colaboradores, (2011). En su investigación sobre el “Estrés laboral en profesionales en enfermería” Bogotá, D.C. este estudio tuvo por objetivo reconocer, a partir de lo expresado por el personal de salud, los conocimientos y prácticas saludables de auto cuidado relacionadas con el manejo del estrés laboral. Es una investigación cualitativa descriptiva,

realizándose entrevistas a profundidad a 11 enfermeras de instituciones de tercer y cuarto nivel de Bogotá D.C. En esta investigación se reconoce al Estrés laboral, como un riesgo psicosocial en los profesionales de la salud, especialmente en las enfermeras que realizan labor asistencial, por estar en contacto directo con los pacientes y sus problemas de salud, El estudio mostró que el afrontamiento ante el estrés laboral está orientado principalmente a la parte emocional, con el propósito de alejar la fuente de estrés, de esta manera las estrategias implementadas ante dicha situación son el producto de la experiencia, la iniciativa y el conocimiento empírico, tanto individual como grupal, alegando que la experiencia brinda herramientas para responder a otras situaciones similares. La investigación recomienda desde los procesos de formación y en el ámbito institucional desarrollar acciones orientadas a estimular el autoconocimiento, el desarrollo de apreciaciones cognitivas positivas, la implementación de estrategias de afrontamiento orientadas al problema y la consolidación de prácticas preventivas de auto cuidado. (11).

Yrma Rénida Calsina Díaz, (2012) en su investigación sobre el “Nivel de Estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III salcedo - puno – 2011” Tacna Perú, el objetivo principal de esta investigación es determinar el estrés laboral de la Enfermera que labora en Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. (12) La población estuvo conformada por 16 enfermeras asistenciales que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico, el instrumento utilizado fue el Inventario de Maslach, la autora llegó a la conclusión de que 10 Enfermeras presentan un nivel de estrés laboral moderado que hace un 62.5%

Isidro Velásquez Chuman, (2014) en sus investigación sobre el “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”

Lima Perú. El Objetivo de este estudio es Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, el estudio se realizó en el departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, la población estuvo conformada por 35 enfermeras asistenciales en los turnos rotativos de mañana, tarde y noche, la técnica que usada fue la encuesta y el instrumento utilizado es el Inventario de Maslach y Jackson (1986) en versión española. El autor llegó a las siguiente conclusión: Que El nivel de estrés laboral en Profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden cómo se sienten los pacientes. (13)

Adelma Lucrecia de León Reyes (2014) en su investigación sobre el “Estrés Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería de Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango, Guatemala”. Quetzaltenango, Guatemala, la investigación se realizó con el objetivo de conocer la existencia de estrés y efectos en el personal de enfermería de los servicios de Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de Occidente, metodología descriptiva cuantitativa de corte transversal, su muestra fue de 32 auxiliares, utilizó como instrumento la encuesta estructurada, la investigación demuestra que el personal auxiliar de enfermería que labora en los servicios de emergencia de adultos y pediatría manifiestan

un grado de estrés laboral moderado y que presentan alguna sintomatología. (14)

Estefanía de la Cruz de Paz, (2014) en su investigación sobre el “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los Profesionales de Enfermería de Atención Hospitalaria” Valladolid España. El objetivo de esta investigación fue explicar las características que definen y determinan el Síndrome de Burnout y evaluar su prevalencia a la vez ver la relación que existe con los factores socio demográficos, laborales e institucionales, es un estudio descriptivo, de corte transversal, la muestra constituida por 25 Enfermeras y 25 auxiliares de enfermería de la unidad de urgencias del HURH de Valladolid, el instrumento formado por dos herramientas, el primero es el cuestionario general con datos socio demográficos y laborales, el segundo es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Esta investigación concluye que el síndrome de Burnout corresponde a los profesionales con experiencia laboral mayor de 10 años que manifiesta una baja realización personal en su trabajo, con una prevalencia de 14% de profesionales afectados, 24% de un alto riesgo de padecer el síndrome en mención. (15)

2.3 Marco Conceptual

Enfermera (o).- Profesional dedicado al cuidado de las personas, en el nivel preventivo promocional, recuperación y rehabilitación, en entidades estatales y privadas.

Hospital.- organización médico social cuya función es la de proporcionar a la población atención médica completa, tanto preventiva como curativa, y cuyo servicio de consultorio externo alcanza a la familia en el hogar.

Emergencia.- Es una área crítica, presta servicios las 24 horas del día, 365 días del año, los servicios que se brindan tiene que ser ejecutados con prontitud y diestramente, tiene demanda de personas de todas las edades, caracteres, en un mismo momento y en estado de gran ansiedad.

Estrés Positivo.- Es la respuesta eficaz de nuestro organismo al estrés, puesto que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención, se mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso.

Estrés Negativo.- situaciones estresantes que superan las capacidades del organismo, sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo.

Estrés Agudo.- surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y de las anticipadas del futuro cercano, este tipo de estrés es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

Estrés Crónico.- Es el estrés agotador, desgasta a las personas día a día, año tras año, destruye al cuerpo, la mente y la vida, produce desgaste a largo plazo.

Estrés Cotidiano.- Reacciones fisiológicas que se dan en nuestro organismo frente a situaciones que provocan tensión, ejemplos conflictos matrimoniales, el dar un examen.

Estrés Laboral.- Es la presión creciente en el entorno laboral puede alterar la salud física / mental del trabajador, afectando su salud y su entorno más próximo.

Estrés Laboral Episódico.- Es el estrés de corta duración y de naturaleza esporádica, se da de modo puntual y momentáneo en el tiempo.

Estrés Laboral Crónico.- Es el estrés que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a los Estresores.

Estresores.- Exigencias externas e internas que provocan una reacción de estrés.

Estresores Físicos.- Son los estímulos del entorno físico: ruido, frío, calor, hacinamiento, higiene.

Estresores Biológicos.- Estímulos internos que pueden ser fuente de estrés: hambre, sed, dolor.

Estresores Mentales.- Relacionado con las exigencias de rendimiento en la que cada persona está sometida, sensación de exigencia excesiva o la de tener una gran responsabilidad.

Estresores Sociales.- son los conflictos que se desencadenan de las relaciones interpersonales, la competencia, las separaciones, las experiencias de pérdida de seres queridos.

Síndrome de Burnout.- Es una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales.

Despersonalización.- desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas.

Efectos Adversos.- Daño causado por la atención en salud

Toma de decisiones.- Elección de las opciones para resolver diferentes situaciones.

CAPÍTULO III:

HIPÓTESIS Y VARIABLE

3.1 Formulación de Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El Entorno Laboral tiene influencia significativa en el nivel de estrés de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2015.

3.1.2. Hipótesis Específico

Existe relación significativa entre el nivel de estrés con el cansancio emocional de las Enfermeras del servicio de Emergencia.

Existe relación significativa entre el nivel de estrés con la despersonalización de las Enfermeras del servicio de Emergencia.

Existe relación significativa entre el nivel de estrés con la realización personal de las Enfermeras del servicio de Emergencia.

Existe relación significativa entre el nivel de estrés de las Enfermeras con la estructura Física y organizacional del servicio de Emergencia.

Existe relación significativa entre el nivel de estrés de las Enfermeras y la influencia del liderazgo y uso de la tecnología en el servicio de Emergencia.

3.1.3. Hipótesis Nula

El Entorno Laboral No tiene Influencia significativa en el nivel de estrés de las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2015.

3.2. Identificación de Variables

Entorno Laboral y Nivel de estrés

3.2.1 Clasificación de Variables

Variable Dependiente: Nivel de estrés laboral

Variable Independiente: Entorno laboral

3.2.2 Definición Constitutiva de variables

Nivel de estrés.- Es la tensión o presión que se da en una persona dada la situación y ve como una exigencia que está por encima de sus capacidades o recursos, exigiendo un cambio o una adaptación.

Ambiente de trabajo.- entorno que rodea a los seres vivos, está formado por diversas condiciones, tanto físicas, como sociales, culturales y económicas.

3.2.3 Definición Operacional

Variable Dependiente:

Nivel de estrés de las Enfermeras del servicio de emergencia: El cuestionario de Maslach está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones y tiene una fiabilidad alrededor del 90%, mide 03 aspectos de las personas y son las siguientes:

Cansancio emocional, valora la vivencia de la persona de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. (54 puntos)

Despersonalización, valora el grado en que cada persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. (30 puntos)

Realización Personal, evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. (48 puntos)

Variable Independiente:

Entorno Laboral.- Ambiente que rodea a las personas condicionando su desenvolvimiento, para el estudio de esta investigación se va utilizar el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT – OMS, está constituido por las siguientes dimensiones: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Respaldo del grupo.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Nivel de estrés	Cansancio Emocional	Cuestionario MBI Preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16,20
	Despersonalización	Cuestionario MBI preguntas 5,10,11,15,22
	Realización Personal	Cuestionario MBI Preguntas 9,12,17,18,19,21
Entorno Laboral	Clima Organizacional	Cuestionario sobre estrés laboral (OIT – OMS) preguntas 1,10,11,20
	Estructura Organizacional	Cuestionario sobre estrés laboral (OIT – OMS) preguntas 2,12,16,24
	Tecnología	Cuestionario sobre estrés laboral (OIT – OMS) Preguntas 4,14,25
	Influencia del Líder	Cuestionario sobre estrés laboral (OIT – OMS) Preguntas 5,6,13,17
	Respaldo del grupo	Cuestionario sobre estrés laboral (OIT – OMS) Preguntas ,19,23

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Descripción del Método y Diseño

Descriptivo, transversal, correlacional

4.2 Tipo y nivel de Investigación

Tipo Cuantitativo, nivel Aplicativo

4.3 Población, Muestra y Muestreo

La población está constituida por 50 enfermeras del servicio de emergencia Hospital “AAA” Nivel III – 2, EsSalud, Chiclayo- Lambayeque.

Muestra:

Se desea estudiar la relación entre el nivel de estrés laboral y el Entorno Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”

Será una muestra aleatoria de las enfermeras del servicio durante un periodo de tiempo.

Criterios de Selección: Criterio de Inclusión:

Enfermeras asistenciales que trabajan en el servicio de emergencia hospital “AAA” Enfermeras con la modalidad de trabajo: Cas, contrato indeterminado y Nombradas.

Criterios de Exclusión:

Enfermeras que se encuentran realizando pasantías, internas de Enfermería
Enfermeras que realizan prácticas de Enfermería de la Segunda Especialidad.

Enfermeras que se encuentran de vacaciones y con Descanso médico

4.4 Consideraciones Éticas

Consentimiento del Participante, se realizara el consentimiento informado para que el participante autorice su participación en el presente estudio (anexos).

Confidencialidad y privacidad, la información recogida de la investigación es confidencial y la conducción de la misma será realizada con mucha responsabilidad, prudencia y honestidad.

Respeto por las personas, en la investigación a realizar responde a las necesidades y o problemas de las Enfermeras para promocionar el bienestar de las profesionales buscando mejorar su calidad de vida.

Autonomía, Principio ético que propugna la libertad individual que cada persona tiene para determinar sus propias acciones, de acuerdo a su elección.

Veracidad, es un principio que nos permite presentar a las autoridades la información sin ser manipulada.

Principio de Beneficencia: es uno de los principios éticos fundamentales en la investigación la que postula “por sobre todas las cosas, no dañar”, implica el no dañar física o psicológicamente a las personas que participan en la investigación.

No maleficencia, evitar hacer daño a otros. En el presente proyecto está motivada a promover la salud del profesional de Enfermería respetando la integridad física y psicológica de la persona.

Principio de Dignidad Humana: comprende el derecho a la autodeterminación y al conocimiento irrestricto de la información.

En la Autodeterminación señala que se debe ser tratado como entidades autónomas, capaces de conducir sus propias actividades y destino, lo que significa que los posibles participantes tienen derecho a decidir voluntariamente si participaran en el estudio.

Principio de Justicia: Este principio incluye el derecho de la persona a un trato justo y a la privacidad, comprende, la selección justa y no discriminatoria de las personas, el cumplimiento de todos los acuerdos establecidos entre el investigador y el encuestado, derecho al trato respetuoso y amable.

CAPÍTULO V: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.1 Técnicas e Instrumentos

Para medir el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en el servicio emergencia del hospital “AAA” se utilizara una encuesta auto aplicativa, el instrumento es el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), cuya función es medir el desgaste profesional, desarrollad por González- Roma (1998), consta de 22 ítems, trata de los sentimientos personales y actitudes del Profesional en su centro de labores, tiene 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se evaluaran en un formato tipo likert de 7 opciones que va desde 0 = nunca - hasta 6 = todos los días.

Para medir el entorno Laboral, se usara el cuestionario validado sobre el estrés laboral de la OIT – OMS consta de 25 ítems y está relacionado con los estresores laborales.

Recolección de datos, para la ejecución de la presente investigación Se contara con la autorización del comité de Investigación del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

5.2 Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos

Encuesta Auto aplicada, de donde se tomaran los datos necesarios para el estudio en base a criterios de inclusión y exclusión y las variables del estudio.

Para el procesamiento, presentación, Análisis e Interpretación de datos se usara programas informáticos como Excel, y el SPSS 23.0.

Los resultados serán presentados en gráficos y/o cuadros estadísticos para ser analizados e interpretados

CAPITULO VI: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

6.1.- Cronograma de Actividades: Mes de Agosto 2015 a Abril 2016

ETAPAS		CRONOGRAMA DE TRABAJO																		
1	Diseño del Proyecto	■	■	■	■															
2	Recolección de Información					■	■													
3	Observaciones					■	■													
4	Encuestas						■	■	■											
5	Fuentes Secundarias									■	■									
6	Clasificación del material											■								
7	Tratamiento de la Información												■							
8	Análisis e interpretación													■	■					
9	Redacción preliminar															■	■			
10	Revisión y crítica																		■	
11	Impresión y presentación																			■
TIEMPO (semanas)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

6.2.- Presupuesto

Asesor Estadístico: 2,000 soles

Asesor en Redacción e Informático: 500 soles

BIENES:

Descripción	Cantidad	Costo	Costo Est
Pasajes	30	5.00	150
Viáticos	30	5.00	150
		Sub total	250
Estadístico	01	2,000	2,000
Redacción	01	500	500
		Subtotal	3,050
Folder	05	2.00	10.00
CD ROM	05	1.50	07.50
UVC	01	45.00	45.00
Papel bond A4	300	0.10	30.00
Lapiceros	10	2.00	20.00
corrector	02	5.00	10.00
		Subtotal	122.50
Fotocopias y cartucho de tinta para impresora	200	0.05	100.00
Impresiones	02	66	132.00
Internet	100	0.30	30.00
		Subtotal	100.00
Anillados	03	5.00	15.00
Tipeo	100	1.00	100.00
Empastado	07	10.00	70.00
Telefonía fijo y celular	08	15.00	120.00
Energía eléctrica	08	15	120
		Sub total	425

Financiación: Financiado por el mismo investigador.

BIBLIOGRAFÍA

1. Fernández FB & P.. *Analysis and modeling of new and emerging occupational risks in the context of advanced manufacturing processes*: Procedia Engineering, 100, 1150-1159.; 2015.
2. GómezGómez IC. *Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. 61105114th ed.; 2007.
3. González-Romá V,&LS. *La validez de constructo de Rizzo et al (1970) Conflicto de Rol y la ambigüedad Escalas*. Un estudio de muestras múltiples.: Applied Psychology: An International Review.; 1998.
4. Villafuerte Á,&GV. *El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones*. C. Ltda. ed.; 2014.
5. MINSA. [Ministerio de Salud, *Prevalencia de Estrés Laboral en Trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud*,]; 2014 Ene.
6. Lazarus RS,&FS. *Stress, appraisal, and coping*: Springer publishing company; 1984.
7. Díaz P,BJM,&BAM. *Situaciones estresantes y vulnerabilidad a las lesiones deportivas: un estudio con deportistas de equipo*. *Revista de Psicología del Deporte* 102, editor.; 2004.
8. Orlandini A. *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. *Fondo de Cultura Económica*.; 2012.
9. Ortiz GCM, &M. *El estrés y su relación con las condiciones de trabajo del personal de enfermería*. *Investigación y Educación en enfermería*, 9(2). Medellín: 2014.
10. Campero L. DMJ,R. *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alt*

- Riesgo*. Tesis. Mendoza: Universidad de Cuyo, Escuela de Enfermería; 2012.
11. Amaro Cano MDC. *Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería*. *Revista cubana de enfermería*, 20(3), 0-0.
 12. Díaz O, GN, LL, LL, RF, &TL. *Estrés laboral en profesionales en enfermería, descripción desde las experiencias compartidas por profesionales de enfermería*. Bogotá: Instituciones de tercer y cuarto nivel; 2011.
 13. Díaz C, &RY. *Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital III Salcedo-Puno-2011*. Tesis - Sección de Segunda Especialidad. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman; 2013.
 14. Chuman IV. *Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre*. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2014.
 15. A DLR. *Estrés Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería de Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de occidente de Quetzaltenango*. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2014 Julio.
 16. E DLCdP. *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de atención Hospitalaria*. Trabajo de fin de Grado en Enfermería. Universidad de Valladolid, Facultad de Enfermería; 2014.

ANEXOS: Anexo 1
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ con D.N.I. N° _____ Domiciliado
en _____

DECLARO:

Que he sido invitado para participar en una investigación sobre Nivel de Estrés Laboral. En el estudio es necesario realizar una Encuesta. Soy consciente de que el proceso será estrictamente confidencial y el nombre no será utilizado. La participación o no participación en el estudio no afectará a mi familia.

Mi participación es voluntaria pudiéndome retirar de la investigación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. No recibiré ninguna compensación por participar.

Se me ha proporcionado el nombre de la investigadora, que puede ser contactado fácilmente usando el número que se me dio.

He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Firma de Acuerdo de Confidencialidad entre las partes, se determino el uso exclusivo de los datos para los propósitos de esta tesis.

Firma del Participante

Firma de la Investigadora

Fecha

Día/mes/año

Anexo 2
AUTORIZACIÓN

Solicita: Autorización para realizar Investigación Científica.

SEÑOR

Ernesto Castañeda Alarcón Gerente de la Red de Lambayeque S.D.

Yo, María Olga Ondina Alarcón Vargas, identificado con DNI 16523919 con domicilio en calle la quebrada N° 385 Urb. Juan Aita Valle en calidad de responsable del proyecto, ante usted respetuosamente expongo:

Que habiendo culminado mis estudios de especialidad de Enfermería, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre “Nivel de Estrés de las Enfermeras que Laboran en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo”

Para optar el título de Especialista en Administración y Gestión de los Servicios de Salud.

Por el período comprendido entre el 10 de Marzo hasta el 10 de Abril del 2016, para lo cual cumplo con adjuntar toda la documentación exigida para este efecto.

Por lo expuesto, agradeceré a usted acceder a lo solicitado.

Chiclayo 3 de Marzo del 2016

Firma E-mail: moondina11@hotmail.com

Telf: 963686610

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPOTESIS	CLASIFICACION DE VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
Nivel de estrés laboral de las Enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2015	<p>Problema General ¿Cuál es el Nivel de Estrés en el Entorno Laboral de las Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de estrés laboral en el Entorno de las enfermeras del servicio de emergencia Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2015.</p> <p>Objetivos Específicos a) Identificar el nivel de cansancio emocional de las</p>	<p>Hipótesis General El Entorno Laboral tiene influencia significativa en el nivel de estrés de las enfermeras del servicio de emergenc</p>	<p>Variable Independiente: Entorno Laboral</p> <p>Variable Dependiente: Nivel de Estrés</p>	<p>Método y diseño Descriptivo o Corte transversal Prospectivo</p> <p>Tipo y nivel de investigación Tipo</p>	<p>Población N= 50</p> <p>Muestra n= 50 (Muestra Poblacional)</p>	<p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>¿Cuál es el Nivel de cansancio emocional de las Enfermeras del servicio de Emergencia?</p> <p>¿Cómo es la despersonalización Y realización personal de las enfermeras en el servicio de emergencia?</p> <p>c) ¿Cuál es el la Estructura Física y Organizacional del servicio de Emergencia?</p> <p>¿Cuál es el tipo</p>	<p>enfermeras del servicio de Emergencia</p> <p>b)Analizar la despersonalización y realización personal de las Enfermeras del servicio de Emergencia</p> <p>d)Identificar la Estructura Física y Organizacional del servicio de Emergencia</p> <p>e)Identificar el tipo de respaldo que existe entre las Enfermeras del servicio de Emergencia</p>	<p>ia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo en el año 2015.</p>	<p>Laboral</p>	<p>cuantitativo Nivel Aplicativo</p>		
--	--	--	---	----------------	--------------------------------------	--	--

	<p>de respaldo que existe entre las enfermeras del servicio de emergencia ?</p> <p>¿Cuál es la influencia de liderazgo y el uso de la tecnología en el servicio de emergencia?</p>	<p>f)Evaluar la influencia de liderazgo y existencia de uso de la tecnología en el servicio de Emergencia</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO ADAPTADO AL ESPAÑOL DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Cuestionario para medir el nivel de estrés laboral de las Enfermeras

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

8. Siento que mi trabajo me está desgastando

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

10. Siento que me he hecho más duro con la gente

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

13. Me siento frustrado en mi trabajo

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= unas pocas veces al mes o menos

4= una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6= todos los días

Cuestionario de la OIT-OMS, (para medir el entorno laboral)

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es Limitado.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

6. Mi supervisor no me respeta.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

18. Mi equipo se encuentra desorganizado.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

20. La organización carece de dirección y objetivo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

21. Mi equipo me presiona demasiado.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

24. La cadena de mando no se respeta.

- 1 = nunca es fuente de estrés.
- 2= raras veces es fuente de estrés.
- 3 = ocasionalmente es fuente de estrés.
- 4 = algunas veces es fuente de estrés.
- 5 = frecuentemente es fuente de estrés.
- 6= generalmente es fuente de estrés.
- 7 = siempre es fuente de estrés

25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

1 = nunca es fuente de estrés.

2= raras veces es fuente de estrés.

3 = ocasionalmente es fuente de estrés.

4 = algunas veces es fuente de estrés.

5 = frecuentemente es fuente de estrés.

6= generalmente es fuente de estrés.

7 = siempre es fuente de estrés