

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LOS
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA
HOSPITAL REGIONAL HUACHO
OCTUBRE-NOVIEMBRE 2019**

AUTORA:

Bach. Morales Villarreal, Silvana del Rosario

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

ASESORA:

Dra. Julia Rosa Chávez Pajares

HUACHO – PERU

2020

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LOS
SERVICIOS DE HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA
HOSPITAL REGIONAL HUACHO OCTUBRE-NOVIEMBRE 2019**

ASESORA

DRA. JULIA ROSA CHAVEZ PAJARES

MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTE

M(O). GUSTAVO AUGUSTO SIPAN VALERIO

SECRETARIA

LIC. YULISSA NOVALI COLLANTES VILCHEZ

VOCAL

LIC. PAULINA ROSARIO DEL PILAR TORRES JUNCO

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

2020

DEDICATORIA

A mis padres por el amor que me brindaron para
crecer físicamente y profesionalmente.

.

Silvana del Rosario

AGRADECIMIENTO

Agradecer el apoyo brindado por mis amigos y familiares que en todo momento no dudaron en otorgarme su sincero apoyo.

Silvana del Rosario

INDICE

PORTADA	i
CONTRAPORTADA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
INDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivo específico	5
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.5 Delimitación del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	7
CAPITULO II: MARCO TEORICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Nivel Internacional	9
2.1.2. Nivel Nacional	11
2.1.3. Nivel Local	14
2.2 Bases Teóricas	15
2.2.1. Teorías Relacionadas a la Investigación	15
2.2.2. Definición del Estrés	17

2.2.3. Clasificación del estrés	18
2.2.4. Causas del estrés laboral	20
2.2.5. Consecuencias del estrés laboral	22
2.2.6. Factores relacionados con el Estrés	23
2.2.7. Factores que generan Estrés	23
2.2.8. Estrés Laboral	24
2.3 Definiciones conceptuales	31
2.4 Formulación de la Hipótesis	33
2.4.1 Hipótesis general	33
2.4.2. Hipótesis específicas	33
CAPITULO III: METODOLOGIA	34
3.1 Diseño Metodológico	34
3.1.1 Tipo de investigación	34
3.1.2 Nivel de Investigación	34
3.1.3 Diseño	34
3.1.4 Enfoque	35
3.2 Población y muestra	35
3.2.1. Criterio de inclusión	36
3.2.2. Criterio de exclusión	36
3.3 Operacionalización de Variables e indicadores	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.4.1 Técnicas a emplear	38
3.4.2 Descripción de los instrumentos	38
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	38
CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS	40
4.1. Resultados descriptivo	40
4.2. Generalización entorno la hipótesis central	48

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.2 CONCLUSIONES	58
5.3 RECOMENDACIONES	59
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACION	60
6.1 Fuentes Bibliográficas	60
ANEXOS	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Criterios para analizar la Sub Escala Agotamiento Emocional</i>	30
Tabla 2. <i>Criterios para analizar la Sub Escala Despersonalización</i>	30
Tabla 3. <i>Criterios para analizar la Sub Escala Realización Personal</i>	31
Tabla 4. <i>Operacionalización de la variable X</i>	37
Tabla 5. <i>Análisis de contingencia entre los Servicios de Hospitalización y Emergencia del Estrés laboral</i>	40
Tabla 6. <i>Análisis de contingencia entre los Servicios de Hospitalización y Emergencia de la dimensión Agotamiento emocional</i>	42
Tabla 7. <i>Análisis de contingencia entre los servicios de Hospitalización y Emergencia de la dimensión Despersonalización</i>	44
Tabla 8. <i>Análisis de contingencia entre los servicios de Hospitalización y Emergencia de la dimensión Falta de realización personal</i>	46
Tabla 9. <i>Nivel alcanzado en el estrés laboral</i>	48
Tabla 10. <i>Nivel alcanzado en el agotamiento emocional</i>	50
Tabla 11. <i>Nivel alcanzado en la despersonalización</i>	52
Tabla 12. <i>Nivel alcanzado en la falta de realización personal</i>	54

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de estrés laboral	41
Figura 2. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de agotamiento emocional	43
Figura 3. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de despersonalización	45
Figura 4. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de falta de realización personal	47
Figura 5. Estrés laboral	49
Figura 6. Histograma del estrés laboral	49
Figura 7. Agotamiento emocional	51
Figura 8. Histograma del agotamiento emocional	51
Figura 9. Despersonalización	53
Figura 10. Histograma de la despersonalización	53
Figura 11. Falta de realización personal	55
Figura 12. Histograma de falta de realización personal	55

INDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1. Consentimiento informado</i>	63
<i>Anexo 2. Instrumento de recolección de datos</i>	64
<i>Anexo 3. Matriz de Consistencia</i>	67
<i>Anexo 4. Matriz de datos</i>	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019. La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica es de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue: “El nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019”. Para la investigación, la población y muestra de estudio estuvo definida por 107 enfermeras. El instrumento principal que se empleó en la investigación fue la Encuesta, que se aplicó a las enfermeras. Para la variable nivel de estrés laboral se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados evidencian que existe un nivel alto de estrés laboral. Por lo tanto concluyo que el nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019.

El autor

Palabras claves: estrés laboral, servicios.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the level of occupational stress of the nurses of the hospitalization and emergency services Huacho Regional Hospital October - November 2019. The methodology used is in the basic research is Basic type, of descriptive, correlational, non-experimental level and the hypothesis proposed was: "The level of occupational stress of nurses is high in the hospitalization and emergency services Regional Hospital Huacho October - November 2019". For research, the population and study sample was defined by 107 nurses. The main instrument used in the research was the Survey, which was applied to nurses. For the variable level of work stress, the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was used. The results show that there is a high level of work stress. Therefore I conclude that the level of occupational stress of nurses is high in hospitalization and emergency services Regional Hospital Huacho October –November 2019.

The author

Keywords: stress labor, services

INTRODUCCION

Actualmente en el mundo en el área de la salud sobre todo al personal de enfermería se le considera una de las profesiones que presenta mayor grado de estrés, esto podría deberse a la mayor carga laboral que estas presentan; como se sabe el personal de enfermería está en constante relación con más de un paciente, más si es en los servicios de hospitalización donde se observa que la enfermera muchas veces ayuda a afrontar sus miedos, temores y ansiedades no solo del pacientes sino también de sus familiares.

Los profesionales de enfermería al estar en un entorno laboral diario se encuentran expuestos a agentes estresantes generados por la labor que realizan , lo que podría ocasionar inestabilidad emocional, por lo que afectaría el cuidado hacia los pacientes.

El profesional de enfermería como miembro del equipo de salud, se enfrenta a situaciones generadoras de estrés laboral debido al intenso cuidado que requieren los paciente del servicio de Emergencia y hospitalización, que tiene como origen a un sin número de presiones debido al estado en que llegan los pacientes a dicho establecimiento, además de la organización, y planificación del trabajo.

Los profesionales de Enfermería como agentes proveedores directos de los cuidados, son especialmente vulnerables a los efectos del estrés, siendo los que menor esperanza de vida tienen de todas las profesiones. Las investigaciones revisadas concluyen que el profesional de Enfermería experimenta mayor estrés laboral que cualquier otro tipo de trabajadores, en ese sentido la Hearst Education Authority clasificó a enfermería como la cuarta profesión más estresante, debido a la gran responsabilidad que tienen sobre la calidad y equilibrio de salud del paciente, así como los problemas de organización en el hospital.

El presente estudio consta de: Capítulo I: Planteamiento del problema; en la cual se expone la descripción de la realidad problemática, se identifica los problemas de investigación, se plantea los objetivos, y finalmente se justifica el estudio y sus limitaciones. En el Capítulo II: Marco Teórico, se describe los antecedentes, las bases teóricas, definición de los términos. Teorías relacionadas a la investigación así como las hipótesis. En el Capítulo III: Metodología de la Investigación: se plantea el tipo de investigación, el método y diseño de la investigación, se identifica la población y muestra y se indica las técnicas e instrumentos de recolección de información. Capítulo IV: Resultados obtenidos Capítulo V: Discusión de la investigación, Conclusiones y Recomendaciones Capítulo VI Fuentes de información: Referencias Bibliográficas y anexos.

Capítulo I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según la (OMS, 2017) sostiene que los sufrimientos mentales del empleado laboral sobrepasan los 2,000 millones de dólares al año y se estima que para el 2025 se elevará a más de 5,500 mil millones. 01 de cada 05 empleados en el mundo sufre de algunos problemas de salud mental, pero muchos de ellos no lo saben o, peor aún, son incomprendidos en su ambiente laboral. La globalización está contribuyendo a un aumento en estrés relacionado al trabajo y sus trastornos relacionados, frecuentemente las personas con problemas de salud mental ocultan sus trastornos por temor de la discriminación cuando están buscando trabajo o para proteger su trabajo”.

(Weinert, 1985) La influencia de las organizaciones en la vida de los individuos es fundamental, pues las personas emplean aproximadamente un tercio de su tiempo diario en el trabajo, representando esta, la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia, física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal, originando estrés laboral.

(Campero, De Montes, & Gonzales, 2012) El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, uno de los grupos profesionales más afectados por el mismo en sus labores diarias lo conforma el personal de enfermería, en parte, por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, teniendo en cuenta que en cada momento el paciente es la razón de ser en

brindar los cuidados inmediatos frente a una emergencia y urgencia, así mismo brindando una atención con calidad y calidez al paciente, familia y comunidad.

(SATSE, 2007) En ese sentido Enfermería es, una profesión que vive eventos de gran intensidad emocional afrontando situaciones que le producen estrés laboral, el cual se ve potenciada por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, por lo tanto la profesión de enfermería es considerada una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas; donde deben demostrar todas sus competencias para lo cual ha sido capacitadas. (Elers & Gilbert, 2016) La esencia del cuidado de enfermería es la interacción humana, en donde se exponen a las reacciones del paciente el cual tiene las esferas físicas, emocionales para otros, con un constante contacto con el dolor en donde el paciente y la enfermera se sienten frustrados y desilusionados cuando no tienen éxito en los esfuerzos para aliviarlo. Esta frustración mutua altera la relación que está saturada de reacciones emocionales recíprocas, lo que lleva a una sobrecarga traumática con agotamiento de los recursos emocionales para afrontar y mantener la estabilidad emocional en la relación enfermera / paciente.

Investigaciones recientes señalan que con relación al estrés laboral en el personal asistencial de salud, la prevalencia es alta en este grupo de profesionales. (Roman, 2006). A nivel mundial se reconocen a los estresores laborales como un problema importante, especialmente en los trabajos asistenciales como es el caso de Enfermería, que se encuentra como la cuarta profesión más estresante resultante de presiones internas y externas generada por diversos factores.

De igual manera tenemos a Coronado, C. y Vergaray, D. (2014), quienes en su investigación Nivel del Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del

hospital de Huacho Oyón y servicios Básicos de salud- 2014, concluyo que del 100% (107) de los profesionales de enfermería encuestados respecto al nivel de Síndrome de Burnout, el 56,1% tiene nivel medio, el 22,4% nivel alto y el 21,5% nivel bajo.

Durante la realización de las prácticas clínicas de pregrado, se pudo evidenciar que en los diferentes servicios del Hospital Regional de Huacho, los profesionales de enfermería suelen presentar horarios rotativos con un margen de descanso de guardia, el personal nombrado y contratado, trabaja guardia diurna o guardia nocturna con un total de 150 horas mensuales. (Chavez & Rosalino, 2014) Lo cual se muestran agotadas y tensas a causa de la carga laboral, a la entrevista refieren: “no me doy a vasto para tanta carga laboral”, “levantan la voz cuando el familiar solicita información” “tengo muchos documentos que llenar”, “de aquí me voy a otro trabajo y estoy saliendo de guardia”, “tengo que estar pendiente del material del tópico asignado”, “El personal antiguo ya tiene ciertos años y el personal nuevo tiene que “cubrir” toda la sobrecarga” no reconocen el esfuerzo de mi trabajo entre otras expresiones, lo cual motiva a realizar la investigación.

Basado en las referencias y, en vista que los riesgos psicosociales y en particular el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas de salud que afecta a millones de personas dado que el estrés es un riesgo emergente y tiene repercusión en deteriorar la calidad de vida, los cuales pueden conllevar a problemas emocionales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión despersonalización de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión falta de realización personal de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019

1.3.2 Objetivo específico

- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019
- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.
- Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión falta de realización personal de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

1.4 Justificación de la Investigación

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al paciente durante el proceso salud – enfermedad.

El estrés laboral en la sociedad se escucha repetidamente dado que hoy en día el estrés forma parte de la vida ya que la globalización en el mundo se desarrolla cada vez más y al mismo tiempo se torna más exigente, las instituciones laborales no se escapan de esta problemática donde el trabajador en muchas ocasiones se ve sometido a exigentes demandas del medio sin encontrar alternativas para superarlo genera molestia o por el contrario sin darse cuenta el nivel de estrés que se encuentra, los cuales ocasiona problemas psicológicos, fisiológicos.

Actualmente el ritmo de vida del personal de Enfermería es sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individual, social y laboral son elevadas, lo cual puede hacer vulnerable a que disemine la presencia de estrés. Por lo que el estrés constituye uno de los problemas de salud más presentes en la actualidad, provocando al personal de enfermería incapacidad física o mental y por consiguiente cambios conductuales que son una puerta de entrada para que afecte el desequilibrio laboral. En tal sentido, es importante identificar el nivel de estrés del personal de enfermería, ya que deben mantener condiciones básicas que le permita brindar un cuidado integral con calidad y calidez al paciente, durante su permanencia en el servicio de emergencia.

La presente investigación será útil para los directivos de la institución y los profesionales de la salud, ya que partiendo de los resultados, tomarán las medidas convenientes para actuar oportunamente sobre aquellas dimensiones que merezcan atención, contribuyendo de esta manera al logro del bienestar personal en estos profesionales, de enfermería y como consecuencia directa, a mejoras en la calidad de atención al paciente.

1.5 Delimitación del estudio

- Delimitación temática: Nivel de estrés laboral
- Delimitación espacial: El estudio se llevara a cabo en los servicios de hospitalización y Emergencia Hospital Regional ubicados en la Av. José Arnaldo Arambulo La Rosa N° 251- Distrito de Huacho Provincia de Huaura.
- Delimitación Poblacional: Profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización y emergencia.

- Delimitación temporal el desarrollo de la presente investigación comprende los meses de Octubre -Noviembre 2019.

1.6 Viabilidad del estudio

La “viabilidad de una investigación comprende la disponibilidad de los recursos financieros, humanos y materiales”. Así también, la disponibilidad de información es un factor importante; siendo así, y al contar con los recursos en mención, la presente investigación es viable, garantizándose la ejecución de la investigación y los resultados a obtener (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

El estudio es viable porque cuenta con las facilidades correspondientes para su aplicación en la institución, en tal sentido sus objetivos son viables alcanzables en el tiempo y en el espacio, así como se dispone de los recursos e información necesaria para desarrollar la presente investigación.

Recursos Humanos: Se cuenta con la disponibilidad del recurso humano tanto para aplicar la encuesta y la colaboración de las enfermeras del Hospital Regional Huacho.

Recursos Económicos: Se cuenta con los recursos económicos necesarios ya que el instrumento que se aplicará para la recolección de la información incurre en gastos de transporte, alimentación de los encuestadores no es muy cara porque la población en estudio está en un solo lugar.

Recursos Materiales: Se cuenta con suficientes recursos materiales.

Ya que todos los aspectos necesarios de la viabilidad se cumplen, se llega a la conclusión que es muy viable desarrollar la investigación, esperando obtener los resultados deseados.

Capítulo II:

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nivel Internacional:

Cremades (2016) Realizo un estudio “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería en las unidades Hospitalarias. España”

El objetivo fue identificar los factores laborales estresantes del profesional de enfermería en las unidades hospitalarias médicas, utilizo la metodología cualitativa mediante el estudio descriptivo-analítico, incidental y prospectivo, realizado a 82 personales de enfermería. A la conclusión que llego fue que los resultados pueden utilizarse como una herramienta en el manejo clínico de las unidades hospitalarias, con el fin de mejorar la calidad de vida del profesional de Enfermería, los modelos organizativos y la mejora continua en el tratamiento de los pacientes.

Conchago (2015) Realizo un estudio “Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo De Quito”

Planteo el objetivo de determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito, utilizo la metodología descriptiva de diseño no experimental, realizado a 40 enfermeras que trabajan en el área de emergencia del Hospital Eugenio Espejo. Concluyo: Que el estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; lo que significa que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, estos niveles de estrés generan como respuesta en la atención a

pacientes un trato indiferente, responder sólo a veces a las dudas de los pacientes y a no aplicar siempre el proceso de atención de enfermería, manifestándose además cierta disconformidad con el trabajo y descuido en la aplicación de bioética y un considerable ausentismo laboral. Uno de los factores estresantes que influyen en la prestación del cuidado de la enfermera en los servicios de salud, es establecer la repercusión del estrés del personal profesional de enfermería en la prestación de servicios de salud e identificar los mecanismos de afronte que utiliza frente al estrés el personal de enfermería durante su desempeño profesional.

Sanders (2016) Realizo un estudio “Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras”

Con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en el personal de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Escuela Universitario, utilizo la metodología descriptivo de corte transversal, involucrando a una población de 16 profesionales de enfermería y 10 auxiliares, concluyo. En el estudio participaron personas de diversas edades, y profesionales con diferentes grado académico, se encontró que existe personal que además de trabajar para el HEU lo hace también para otra institución, además, el personal que actualmente trabaja en la Unidad no es tan antiguo. Únicamente una persona mostro la prevalencia de estrés en niveles altos, dos personas mostraron niveles moderados mientras que 6 de ellos mostraron niveles bajos. Los demás mostraron un comportamiento variable en las puntuaciones de las escalas.

De Leon (2014) Realizo un estudio “Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del hospital regional de occidente de Quetzaltenango Guatemala.”

Con el objetivo de determinar el estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente, Quetzaltenango, utilizo la metodología descriptiva y cuantitativa, el estudio tomó en cuenta un total de 32 auxiliares de enfermería, concluyo que se identificó el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería que labora en los servicios de emergencia de adultos y pediátrica, siendo el resultado un estrés moderado.

2.1.2. Nivel Nacional

Luque (2017) Realizo el estudio “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés.”

Con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés 2017, la metodología es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 18 enfermeras del Policlínico Peruano Japonés, Concluyo: El nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés, en su mayoría es medio, con tendencia a alto, según las dimensiones de agotamiento emocional como manifestación del estrés es medió a alto, despersonalización es medio a alto y en la dimensión realización personal la mayoría es medio a alto. Por lo tanto 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, en la despersonalización el profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral. Por el

contrario en la falta de personalización los comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción.

Albinacorta (2017) Realizo la investigación “Nivel de Estrés Laboral del personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica”

Con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica 2017, utilizo la metodología de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte trasversal. La población estuvo conformada por 12 enfermeras y 18 técnicas de enfermería que en total fueron 30, concluyo que el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico en su mayoría es de medio a bajo porque se sienten emocionalmente agotados en su trabajo y no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, sin embargo un porcentaje significativo lo considera alto porque se sienten con mucha energía en el trabajo. En la dimensión agotamiento emocional por ítem en su mayoría es de medio a bajo porque no se sienten frustrados en su trabajo, no se cansan al trabajar en contacto directo con la gente, no se sienten vacíos al terminar su trabajo, sienten que su trabajo no los están desgastando y no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana al tener que enfrentarse con otro día de trabajo. En la dimensión despersonalización por ítem es de medio a bajo referido a que sienten que realmente les importa lo que le ocurra a sus pacientes y no los tratan como si fueran objetos impersonales, sienten que se han vuelto más sensibles con la gente desde que ejercen la tarea, no les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente. En la dimensión realización personal por ítem es de medio a alto porque en su trabajo los problemas emocionales son

tratados adecuadamente, sienten que influyen positivamente con su trabajo en la vida de las personas, entienden fácilmente a sus pacientes, han conseguido muchas cosas valiosas con su profesión y tratan con mucha eficacia los problemas de sus pacientes.

Rodriguez, M & Bazan, C (2015) Realizaron la investigación “Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de Emergencia Hospital Regional Docente Trujillo”

Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral de la enfermera y la calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2015, utilizo la metodología de tipo descriptivo, correlacional, transversal, la población estuvo conformada por 25 enfermeras del servicio de emergencia, llego a la Conclusión: Finalmente se encontró asociación estadística entre el nivel alto de estrés y la calidad de cuidado percibido con un 95% de confiabilidad. ($p < 0.05$), y un nivel de asociación medio”.

Benavente (2015) Realizo un estudio “Nivel de estrés laboral del personal de enfermería y percepción de la calidad de atención en los Pacientes del Hospital Goyeneche Arequipa – julio 2015”

Con el objetivo de determinar si el Nivel de Estrés laboral del personal de enfermería en relación a la Percepción de Calidad de atención del paciente hospitalizado en el Hospital Goyeneche, en el período julio 2015, el tipo de metodología que utilizo para la investigación es descriptivo – correlacional es de tercer nivel, para obtener la información con respecto a un fenómeno analizándolo y relacionándolo, a partir de una muestra sobre el Nivel de Estrés laboral del personal de enfermería y Percepción de la Calidad de atención en los

pacientes del Hospital Goyeneche, el diseño es de tipo retrospectivo Transversal porque permite medir la variable en un determinado momento, llegó a la conclusión que el nivel de estrés laboral en la mayoría de las enfermeras que laboran en el Hospital Goyeneche es regular esto quiere decir que tienen carga laboral pero saben asimilar y responder a sus distintas acciones. Siendo la percepción del paciente de resultado medio.

Quispe, Y & Tinoca, Z (2015) Realizaron la investigación “Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización”. Hospital regional Honorio Delgado. Arequipa 2015”

Con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de vida de enfermeras(os) de esta institución. El tipo de metodología que se realizó es una investigación de tipo cuantitativo descriptivo con diseño correlacional y de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 143 enfermeras(os), llegaron a la conclusión que al establecer la relación entre el estrés laboral y el estilo de vida de las enfermeras(os) que laboran en los Servicios de Hospitalización del Hospital regional Honorio Delgado se encontró que existe relación estadísticamente significativa.

2.1.3. Nivel Local

Kian (2019) Realizó la investigación “Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de huacho 2016”

Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho, el tipo de metodología fue un estudio de segundo nivel tipo correlacional y de corte transversal. El universo

muestral estuvo constituido por 67 enfermeras, a quienes se aplicó dos instrumentos: Cuestionario para la Evaluación el estrés tres dimensiones (C.E.E. 3D) y Escala general de satisfacción, llego a la conclusión que existe relación significativa entre satisfacción laboral y los síntomas de estrés percibidos por los profesionales de enfermería. Las dimensiones de satisfacción laboral con respecto a los factores externos causantes de un alto nivel de satisfacción son relación con sus compañeros (61,8%), estabilidad en el empleo (54,5%); y los de baja satisfacción son el salario (90,9%), relación dirección trabajador (63,6%), modo de gestión (65,4%) y las condiciones físicas (50,9%); con respecto a los factores internos causantes de alta satisfacción son posibilidad de usar capacidades (74,5%), responsabilidad asignada (72,7%), y los de baja satisfacción son reconocimiento (56,4%), posibilidad de promoción (49,1%) y atención a sugerencias (49,1%). La dimensión efectos fisiológicos del estrés son los más padecidos por la mayoría de los profesionales de enfermería.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Teorías Relacionadas a la Investigación

Teoría de la Adaptación de Sor Callista Roy

“Según la autora refleja que el nivel de adaptación de la persona es un punto que cambia constantemente, de lo cual analiza cada interacciones que se desenvuelve el individuo, además de juntar cinco elementos indispensables donde la persona recibe cuidados, metas, salud, su entorno donde vive y la dirección de las actividades que realiza, hace que la persona acondiciona el ambiente que lo rodea, además de participar en su propia atención cuando es

capaz de hacerlo, la finalidad de la teorista es que la persona en su intervención con el profesional de enfermería es ayudarlo a adaptarse de manera eficaz en su salud que participe en su proceso de recuperación y que adopte conductas positivas que empuje a la persona en afrontar los cambios en su salud y que sus sistemas este organizados para que forme parte de ello, además que interactúe con su entorno ya sea en su salud o enfermedad, para que puede enfrentarlo, exigiendo así una prioridad y motivando a la persona en mejora su salud” (2002).

Teoría del Sistema Conductual de Dorothy Johnson

“Se refiere a una meta paradigma ya que estudia un conjunto de teorías; persona, salud, cuidado y entorno. El modelo de Johnson considera a la persona como un sistema conductual compuesto de una serie de subsistemas interdependientes e integrados. El hombre como sistema conductual trata de alcanzar un equilibrio a través de ajustes y adaptaciones que consigue hasta cierto punto, para actuar de forma eficaz y eficiente. Cada subsistema conductual tiene requisitos estructurales y funcionales.” (Albornoz, 2012)

La teoría conductual está arraigada al comportamiento que realiza el profesional de enfermería en la interacción con los profesionales de salud en el servicio de emergencia y de los pacientes o familiares de estos, la enfermera debe procurar encontrar un equilibrio entre las situaciones estresantes y las acciones que realiza para afrontarlas.

2.2.2. Definición del Estrés

(ALMA, 2016) Sostiene que el estrés es un estímulo que nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas. Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

Mc Grath (1970): "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)."

(Selye, 1955) "La definición clásica de Hans Selye "el estrés es un trastorno que se adapta a la persona, es un estímulo que da la persona como respuesta debido a la situación de amenaza que se encuentra, además se caracteriza por cada fase que se desarrolla dado que presenta cambios específicos y progresivos relacionados con la organización y gestión del trabajo".

(Lazarus, 1984) "Según los autores Lazarus y Folkman existen diferentes formas de interpretar el estrés como "una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante".

Para el Ministerio de Salud (MINSa) lo conceptualiza como conjuntos de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

(OMS, 2017) "La Organización Mundial de la salud considera que "el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la

eficacia de las entidades para las que trabajan, dado que el propósito es que los trabajadores tengan iniciativa y participen activamente en disminuir las causas y consecuencias que produce el estrés laboral, además de planear estrategias que promueve métodos de prevención en la gestión del riesgo”.

2.2.3. Clasificación del estrés

A. Según sus efectos

Eustres (Estrés positivo)

“Es un tipo de estrés que se caracteriza en mejorar el rendimiento y habilidades que tiene la persona, no siempre el estrés es dañino, al contrario, hay situaciones estresantes positivas que beneficia a la persona en ampliar y mejorar cada ámbito en el campo laboral”.

Distres o estrés negativo:

“Este tipo de estrés influye a una conducta o comportamiento de caos que hace que la persona padece situaciones negativas que genera tensión y presión en su rendimiento laboral, ocasionando así un desequilibrio en cada aspecto de su persona llegando a neutralizarlo en cada habilidad que posee para desarrollar cada situación que se le presente”.

B. Según el tiempo de duración

Estrés agudo:

“Es un trastorno en que la persona adquiere exigencias o experimenta situaciones de estrés positiva y negativas, lo cuales mejoran su rendimiento laboral, pero a su vez alta dosis de tensión y presión ocasiona agotamiento y sobrecarga que traen consecuencias en la salud física y mental”.

Estrés agudo episódico:

“Este tipo de estrés es preocupante dado que la persona se encuentra en situación frecuente de estrés laboral, además que sus conductas o comportamientos reflejan actitudes negativas en el ambiente que lo rodea, lo cual dificulta a la persona en ayudarlo a manejar el estrés y lo que ocasiona que presenta altos grados de tensión lo que conlleva a no saber manejar la situación, además de demostrar síntomas que debe ser tratados por un especialista y de llevar su tratamiento que le indique”.

Estrés crónico:

“Este tipo de estrés afecta a cualquier tipo de persona depende de la edad y las circunstancias que presenta, además aparece en situaciones traumáticas debido a que la desesperación es su causa principal y que la persona no puede manejar este tipo de estrés, dado que los que lo padecen puede tener actitudes destructivas y en situaciones graves o severos para su salud psicológica y mental”. (Rodríguez, 2017)

C. Según el contexto en el que se presenta

Estrés laboral o del trabajo: Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. (2016)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan.

Mientras que en casos extremos, el estrés puede conducir al suicidio, el experto de la OIT advierte sobre un aumento general de las enfermedades mentales debido a la tensión en el lugar de trabajo.

Estrés no laboral o cotidiano: El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico (GONZALES, 2008) .

2.2.4. Causas del estrés laboral

Las causas o circunstancias que pueden desencadenar estrés laboral y que pueden provenir de los siguientes factores desencadenantes:

Características del puesto de trabajo: los trabajos de tipo asistencial, o aquellos en los que hay que relacionarse con muchas personas y requieren grandes dosis de habilidades sociales, aquellos que requieren un alto nivel de

responsabilidad o en los que el trabajo en algunos casos debe hacerse de manera rápida y urgente o los que requieren horarios amplios y poco salarios son algunas de las profesiones que mayor nivel de estrés laboral presentan.

Características de la institución donde se realiza el trabajo y las normas de la misma: la falta de organización en la institución, la deshumanización de la empresa, los salarios bajos, los contratos inestables, la falta de definición de puestos de trabajo y cuidados de los recursos humanos, las barreras de comunicación entre jefes y empleados, etcétera son algunas de las características acarreadas a la empresa que pueden facilitar la aparición de estrés laboral.

Características físicas del lugar de trabajo: el calor o el frío, el hacinamiento, la falta de un lugar de trabajo que el empleado pueda personalizar, el estar expuesto a situaciones o factores nocivos para la salud, o la falta de medios de protección son algunos de los factores físicos del lugar de trabajo que los especialistas en prevención de riesgos laborales y ergonomía intentan controlar, con el fin de evitar no sólo el estrés laboral, sino importantes accidentes laborales.

“Perfil psicológico del trabajador: el perfil de las personas que sufren estrés laboral se caracteriza por la falta de recursos de afrontamiento adecuados para manejar el estrés en general, encontrarse sobre cualificado o infra cualificado para el puesto que desempeña, no presentar motivación por su puesto de trabajo ni interés para evolucionar, presentar malas habilidades sociales y de resolución de conflictos, por lo que puede tener problemas de comunicación con sus compañeros y jefes, resultarle difícil conciliar su vida personal y laboral, o tener problemas fuera del trabajo que pueden interferir en el mismo”.

(Fernandez, 2017)

2.2.5. Consecuencias del estrés laboral

“En general, se ha afirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad dado que afecta a cada persona de manera diferente y en su entorno laboral que se desenvuelve provocando comportamientos disfuncionales y además de contribuir a la mala salud física y mental del individuo”.

Consecuencias físicas:

“Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros”.

Consecuencias psíquicas

“El estrés genera consecuencias en la salud de las personas, además de efectos negativos para el desarrollo, debido a que la persona se encuentra en excesiva preocupación en tomar sus decisiones, la falta de control en la situación que se le presente tiene mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y además de consumir sustancias nocivas que perjudique su rendimiento personal y profesional”.

Consecuencia conductual:

“Este tipo de consecuencia puede conllevar a que la persona adopte conductas o comportamientos que no favorezcan su estado, además que el trabajador presenta signos de hablar rápido, precipitación a la hora de actuar, comer excesivamente, cambios de humor frecuentes y conducta o impulsos explosivos.” (Mansilla, 2017)

2.2.6. Factores relacionados con el Estrés

- a. Ambientales: Tipo de unidad-servicio y condiciones físicas, estado de las enfermedades y tipo de cuidados, sentimiento del personal peligros físicos.
- b. Relaciones: Malas relaciones con sus superiores, subordinados y compañeros, recibir órdenes contradictorias, falta de confianza y restricción de la autonomía personal, falta de información médica.
- c. Mala Organización y Distribución de Tareas: Excesivos papeleos, horario inflexible y sobrecargado, aumento de responsabilidad administrativa, falta de recompensa administrativa.
- d. Profesionales e Inherentes al Rol: Percepción de no estar preparado profesionalmente, miedo a la muerte, sometimiento constante al dolor o muerte.
- e. Relaciones con Presión y Exigencia: Escases de personal, ser requeridos en varios sitios a la vez, imposición de plazas por parte de otras personas, presiones o exigencias de los familiares.

Varios autores mencionan el peligro potencial para los pacientes ocasionado por la presión del tiempo sobre los profesionales, demostrando la asociación entre el estrés y la responsabilidad por otras personas, además de afectar considerablemente a la salud del personal de enfermería (2003).

2.2.7. Factores que generan Estrés:

Dentro de los factores que generan estrés se tienen:

- a.) **Factores biológicos:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo;

embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.

b). Factores psicológicos: Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.

c.) Factores socioculturales: Está dado por aquellos que inciden en las relaciones, fenómenos sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales están la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, etc. Dentro de los factores culturales tenemos, la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural (2016).

2.2.8. Estrés Laboral

El estrés laboral es la rigidez o preocupación que se origina cuando una persona cree que un contexto laboral presentado podría estar por arriba de sus potenciales y recursos para afrontar. El stress laboral ocurre en situaciones en donde los empleadores presentan cansancio emocional y desinterés durante la labor, sintiéndose en ocasiones incompetentes, agotados y poco confiados de cumplir con sus metas. Cuando los trabajadores se sienten estresados en su labor, tienden a molestarse, lamentarse y culpar o atribuir sus faltas a otros y molestarse fácilmente. Nos situamos en un mundo globalizado donde se evidencia el stress de los padre por su niño hospitalizado, negación por otros,

etc; que se ha transformado en una práctica cotidiana. Las enfermeras no estamos ajenas de ello, es por esta razón que Watson en su teoría del cuidado humanizado trata de conducirnos en brindar un cuidado con valores humanísticos y con trato amable al paciente hospitalizado y a la familia en el trabajo diario del profesional de enfermería (2013).

2.2.8.1. Enfermera en los servicios de emergencia y hospitalización

Enfermería es la profesión que requiere un despliegue de actividades que necesita poseer un gran control mental y emocional de mayor rigor ya que es una carrera expuesta a diferentes situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor (2017).

2.2.8.2. Estrés laboral en enfermería

La profesión “enfermera” es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de

quemarse por el trabajo . Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería. La enfermería histórica y mundialmente es una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo cada vez más hombres se han volcado a esta actividad, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el sexo (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera) (Campero, De Montis, & Gomzales, 2012).

El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral. Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería.

2.2.8.3. Síndrome de burnout

“Es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones”.

“Las personas deben sobrellevar la carga laboral que se relaciona con su entorno laboral, las exigencias demuestran una respuesta subjetiva, en el ser humano se define por tres aspectos importante en su vida uno de ellos es el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Las personas se encuentran en un estado de profunda depresión y el cuerpo envía señales de apetito, insomnio, dificultad para concentrarse y dolor de espalda. Si no se atiende la causa real del problema, la salud del profesional de enfermería puede deteriorarse seriamente” (GARCIA ALLEN, 2017).

El Burnout se da en un proceso interactivo donde se conjugan activamente las variables descritas por Maslach y Jackson, que se conceptualizan. El Síndrome de Burnout se manifiesta en 3 tipos de grados:

-Bajo: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

-Medio: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el

peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

-Alto: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).

El instrumento de medida de este síndrome, se basan en la evaluación de la disminución o pérdida de recursos emocionales. El cuestionario más utilizado es el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981, es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Lickert con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización. Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, auto administrado, diseñada para medir la frecuencia e intensidad de la situación de agotamiento o cansancio emocional de ciertos profesionales (sanitarios, educadores, policías, trabajadores de servicios sociales, médicos, enfermeras, psicólogos, etc.), también pueden producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con los pacientes; que por desarrollar tareas que les obligan a implicarse en los problemas emocionales y preocupaciones de los demás (sentimientos de miedo, odio, desesperación, rechazo) pueden llegar por

la acumulación de estrés crónico, a una situación de agotado o "quemado"(agotamiento emocional, disminución de la realización personal, despersonalización). (Davalos, 2005)

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

“Se trata de un cuestionario que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, que sus alternativas de respuesta que van de nunca (0) hasta todos los días (6), además este test se subdivide en tres aspectos: En la Subescala de agotamiento o cansancio emocional se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) con una puntuación máxima de 54 puntos, la Subescala de despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) con una puntuación máxima 30 puntos y la Subescala de realización personal evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, de lo cual se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) con una puntuación máxima de 48 puntos”.

“Se consideran que las puntuaciones del cuestionario son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal”. (Villaseñor, 2013)

Criterios para el Análisis de las Sub Escalas: Antes de hacer el análisis es imperativo describir algunos criterios: Explicación: Con respecto al AE, que valora la sensación de estar emocionalmente agotado por el contacto diario con personas a las que se debe atender como objeto de trabajo, las puntuaciones de 27

o más indican un nivel alto; entre 19 y 26, moderado; inferiores a 19, bajo. La puntuación máxima es 54.

Tabla 1.

Criterios para analizar la Sub Escala Agotamiento Emocional

Descripción	Puntuación
Nivel alto	27 o Más
Nivel Moderado	Entre 19 y 26
Nivel Bajo	18 o Menos

Fuente: Maslach y Jackson

Explicación: En la sub-escala DP, que mide el grado en el que la respuesta hacia los pacientes es fría, distante e impersonal, las puntuaciones superiores a 10 indican un nivel alto; de 6 a 9, moderado; inferiores a 6, bajo. La puntuación máxima es 30.

Tabla 2.

Criterios para analizar la Sub Escala Despersonalización

Descripción	Puntuación
Nivel alto	10 o Más
Nivel Moderado	Entre 6y 9
Nivel Bajo	5 o Menos

Fuente: Maslach y Jackson

Explicación: En la sub escala RP, que valora los sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que se atiende, valores superiores a 40 indican realización personal alta; de 34 a 39, intermedia; y menor de 34, baja. La puntuación máxima es 48.

Tabla 3.
Criterios para analizar la Sub Escala Realización Personal

Descripción	Puntuación
Nivel alto	40 o Más
Nivel Moderado	Entre 34y 39
Nivel Bajo	33 o Menos

Fuente: Maslach y Jackson

2.3 Definiciones conceptuales:

- **Estrés laboral** Es un grupo de reacciones, emociones, fisiológicas, cognitivas y del comportamiento de la persona, se caracteriza por un estado de cansancio excesivo y falta de motivación que no solo afecta al individuo si también al medio que lo rodea. Son las respuestas expresadas por las enfermeras sobre un conjunto de manifestaciones derivados del enfrentamiento a una situación que le produce disconfort y se traduce por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización y el cual será medido a través del Maslach Burnout Inventory(MBI) y se valora en estrés alto, medio y bajo.
- **Nivel de estrés:** Es la medición a las respuestas emitidas por los profesionales de la salud acerca de las emociones que perciben frente a la alta demanda en el campo laboral, lo cual genera sentimientos de conflicto o de frustración al aumento de personas en la atención de salud.
- **Enfermeras:** Son profesionales que poseen el título profesional de una universidad a nombre de la Nación y que laboran en el servicio de Emergencias

del Hospital Regional de Huacho” en calidad de nombradas y contratadas y que brindan atención de enfermería a los pacientes en estado crítico.

- **Profesional de Enfermería** Es el profesional que se encarga de brindar cuidados de forma independiente y en equipo, al individuo, familia y comunidad, estén con mala salud o sanos, donde se realiza la medidas preventivas de la salud. Como también el profesional de enfermería realiza investigaciones, participa en políticas de salud y en gestión y en la gestión de salud.
- **Agotamiento emocional:** Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta como: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, produce ansiedad e incapacidad para afrontar los problemas y situaciones propias del trabajo.
- **La despersonalización:** Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (compañeros de trabajo), y se expresa: tratar mal a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con el personal que ejercen la profesión, preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.
- **Falta de realización personal:** Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus

compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, tratar los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma”.

2.4 Formulación de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

El nivel de estrés laboral de la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras es alto en el los servicios de hospitalización y de emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.

El nivel de estrés laboral de la dimensión despersonalización de las enfermeras es alto en el los servicios de hospitalización y de emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019

El nivel de estrés laboral de la dimensión falta de realización personal de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.

Capítulo III:

METODOLOGIA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) Sostienen que el estudio es una investigación de tipo cuantitativo. Así mismo, es descriptiva, según Batista Hernández en la medida en que se describen los hechos tal como ocurrieron sin afectar ninguna de las variables.

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es descriptivo porque se va a describir fenómeno social en una situación temporal y geográfica determinada.

3.1.3 Diseño

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) Afirma

Este diseño de investigación es no experimental, transversal descriptivo. Expusieron que una investigación no experimental no se realiza manipulación deliberada de las variables, debido a que existe una relación lineal entre los elementos y variables del problema planteado; así como los datos de las variables existentes se recolectan, procesan y examinan de forma numérica. A todo ello podemos resumir que, el análisis de los datos cuantitativos obtenidos en la investigación de campo es estadístico permitiendo así la inferencia sobre las variables y sus relaciones (p.43).

Asimismo, señalo que esta investigación es transversal, debido a que recopila datos en un momento dado y en este caso los datos corresponden al año 2019.

3.1.4 Enfoque

El presente estudio será de tipo cuantitativo, porque usare datos numéricos para obtener información de una realidad observable, medible y que se puede percibir de manera precisa; diseño no experimental porque no se va a manipular ninguna variable.

Como nos dicen Cerro y Bervian (2000) esta investigación es cuantitativa porque el planteamiento obedece a un enfoque objetivo de una realidad externa que se pretende describir, explicar y predecir en cuanto a su causalidad de sus hechos y fenómenos. Entonces debemos señalar que se requiere de un método formal de investigación de carácter cuantitativo en el que la recolección de datos es de tipo numérico, estandarizado y cuantificable mediante procedimientos estadísticos (p. 91).

3.2 Población y muestra

“La población de estudio serán las enfermeras que laboran en los servicio de hospitalización y emergencia siendo un total de 107, de los cuales la muestra será determinada por muestreo censal por conveniencia de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión en un total de 107”. Se empleara el muestreo no estratificado la cual consiste en dividir toda la población objeto de estudio en diferentes subgrupos o estratos disjuntos, de manera que un individuo sólo puede pertenecer a un estrato. Una vez definidos los estratos, para crear la muestra se seleccionan

individuos empleando una técnica de muestreo cualquiera a cada uno de los estratos por separado.

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población considerada un número manejable de sujetos. Ramírez (1997) sostiene que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.2.1. Criterio de inclusión

- Licenciadas que laboran en los servicio de hospitalización y emergencia.
- Licenciadas que aceptan voluntariamente la aplicación de la encuesta.
- Licenciadas nombrados y contratados.
- Licenciados de Enfermería de ambos sexos.

3.2.2. Criterio de exclusión

- Licenciadas que no aceptan participar en el trabajo de investigación.
- Licenciadas que trabajan en otro servicio.
- Personal que se encuentra con licencia por salud, vacaciones o capacitación.

3.3 Operacionalización de Variables e indicadores

Tabla 4.

Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	Items	Categorías	Intervalos
Agotamiento emocional	➤ Agotamiento del trabajo	9	Bajo Medio Alto	0 -17 18 -35 36 -54
	➤ Cansancio emocional			
	➤ Desgaste emocional			
	➤ Frustración en el trabajo			
	➤ Limitación física			
Despersonalización	➤ Trato a pacientes como objetos	5	Bajo Medio Alto	0 -9 10 -19 20 -30
	➤ Dureza en el trato			
	➤ Indiferencia ante la situación de los pacientes.			
	➤ Siento que las personas me culpan por lo que les pasa.			
Falta de realización personal	➤ Siento que puedo entender a los pacientes.	8	Bajo Medio Alto	0 -15 16 -31 32 -48
	➤ Siento que trato con eficacia a los pacientes			
	➤ Facilidad para crear un buen clima con los pacientes.			
	➤ Me siento reconfortado después de tratar con los pacientes			
	➤ Siento que mis problemas emocionales son bien tratados en mi trabajo			
Estrés laboral		22	Bajo Medio Alto	0 -43 44 -87 88 -132

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizara para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para la variable nivel de estrés laboral se utilizara el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) fue revisado de la investigación de (Hederich & Caballero, 2016), el cual consta de 22 preguntas divididas de acuerdo a las dimensiones. Las tres sub escalas 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).

3.4.1 Técnicas a emplear

En el presente estudio la técnica que se utilizara para recabar la información del caso es la encuesta con el instrumento de burnout de maslach. Luego de recolectado los datos se procederá 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 y excel 2016 para la presentación de los datos en tablas y/o gráficos para su correspondiente análisis e interpretación considerando el marco teórico

3.4.2 Descripción de los instrumentos

El estudio se realizara previa ejecución de los trámites administrativos a fin de obtener la respectiva autorización, mediante una carta de presentación dirigida al director del hospital “Hospital Regional de Huacho”. Luego se hará la coordinación respectiva con el Departamento de Enfermería y las enfermeras jefe del servicio de Hospitalización y Emergencia para la aplicación del cuestionario, cual se efectuará durante tres semanas consecutivas a mediados del mes de Octubre-Noviembre del 2019. Utilizando los instrumentos anteriormente mencionados (ver anexos).

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez recolectado los datos, previo control de calidad, se procederá, a tabular los datos, codificando cada variable estudiada. Los datos obtenidos se insertaran en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel y SPSS versión 21 para luego ser transferido al programa estadístico para su procesamiento de resultados. Para la presentación de los resultados se utilizaran gráficos para elaborar los cuadros donde mencionan los resultados que se discuten, basándose

en la base teórica donde finalmente se formulan recomendaciones y conclusiones”.

Capítulo IV:

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo

Tabla 5.

Análisis de contingencia entre los Servicios de Hospitalización y Emergencia del Estrés laboral

	Estrés laboral			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
Servicios de Hospitalización y Emergencia	Cirugía	3 20,0%	6 40,0%	6 40,0%	15 100,0%
	Emergencia - UCI	1 3,0%	5 15,2%	27 81,8%	33 100,0%
	Gineco - obstetricia	3 20,0%	6 40,0%	6 40,0%	15 100,0%
	Medicina	2 15,4%	3 23,1%	8 61,5%	13 100,0%
	Neonatología	4 20,0%	12 60,0%	4 20,0%	20 100,0%
	Pediatría	0 0,0%	3 27,3%	8 72,7%	11 100,0%
	Total	13 12,1%	35 32,7%	59 55,1%	107 100,0%

Interpretación:

- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Cirugía, el 40,0% presentan un nivel alto de estrés laboral, el 40,0% evidencian un nivel medio y un 20,0% muestran un nivel bajo.
- De 33 enfermeros que laboran en el Servicio de Emergencia- UCI, el 81,8% presentan un nivel alto de estrés laboral, el 15,2% aseguran un nivel medio y un 3,0% muestran un nivel bajo.
- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Gineco obstetricia, el 40,0% presentan un nivel alto de estrés laboral, el 40,0% aseguran un nivel medio y un 20,0% muestran un nivel bajo.

- De 13 enfermeros que laboran en el Servicio de Medicina, el 61,5% presentan un nivel alto de estrés laboral, el 23,1% aseguran un nivel medio y un 15,4% muestran un nivel bajo.
- De 20 enfermeros que laboran en el Servicio de Neonatología, el 60,0% presentan un nivel medio de estrés laboral, el 20,0% aseguran un nivel alto y un 20,0% muestran un nivel bajo.
- De 11 enfermeros que laboran en el Servicio de Pediatría, el 72,7% presentan un nivel alto de estrés laboral y un 27,3% muestran un nivel medio.

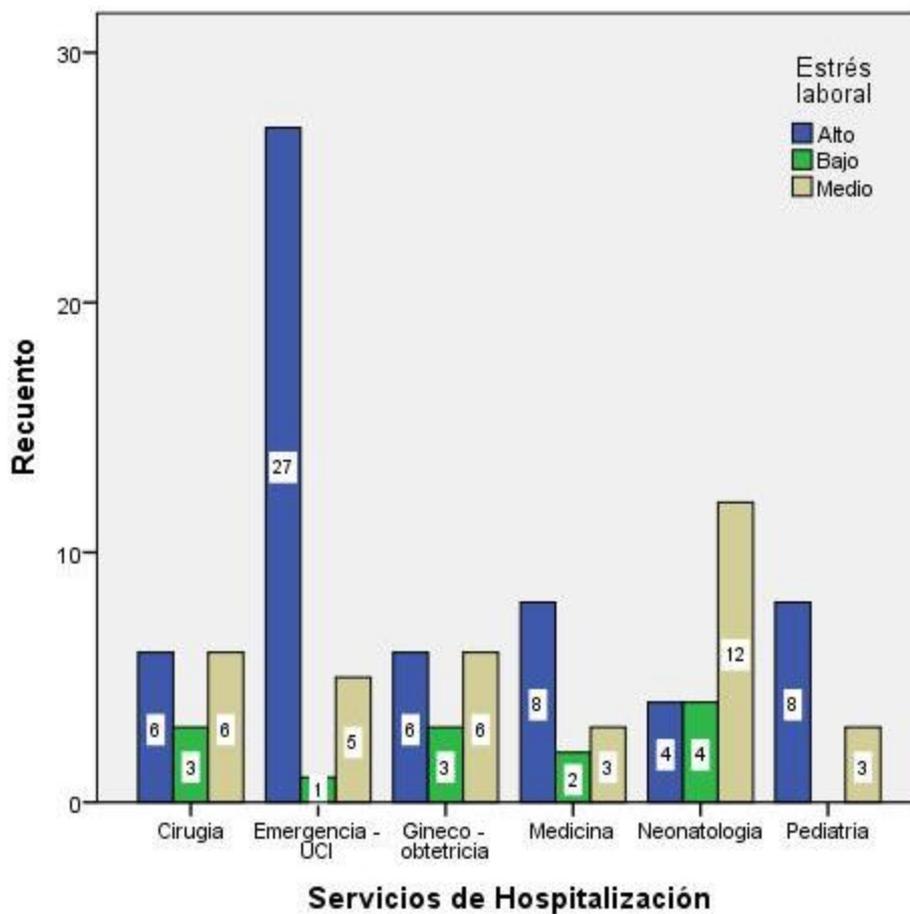


Figura 1. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de estrés laboral

Tabla 6.

Análisis de contingencia entre los Servicios de Hospitalización y Emergencia de la dimensión Agotamiento emocional

		Agotamiento emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Servicios de Hospitalización y Emergencia	Cirugia	4 26,7%	3 20,0%	8 53,3%	15 100,0%
	Emergencia - UCI	2 6,1%	4 12,1%	27 81,8%	33 100,0%
	Gineco - obstetricia	3 20,0%	3 20,0%	9 60,0%	15 100,0%
	Medicina	2 15,4%	3 23,1%	8 61,5%	13 100,0%
	Neonatologia	8 40,0%	6 30,0%	6 30,0%	20 100,0%
	Pediatría	0 0,0%	2 18,2%	9 81,8%	11 100,0%
	Total	19 17,8%	21 19,6%	67 62,6%	107 100,0%

Interpretación:

- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Cirugia, el 53,3% presentan un nivel alto de Agotamiento emocional, el 26,7% evidencian un nivel bajo y un 20,0% muestran un nivel medio.
- De 33 enfermeros que laboran en el Servicio de Emergencia- UCI, el 81,8% presentan un nivel alto de Agotamiento emocional, el 12,1% aseguran un nivel medio y un 6,1% muestran un nivel bajo.
- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Gineco obstetricia, el 60,0% presentan un nivel alto de Agotamiento emocional, el 20,0% aseguran un nivel medio y un 20,0% muestran un nivel bajo.
- De 13 enfermeros que laboran en el Servicio de Medicina, el 61,5% presentan un nivel alto de Agotamiento emocional, el 23,1% aseguran un nivel medio y un 15,4% muestran un nivel bajo.
- De 20 enfermeros que laboran en el Servicio de Neonatologia, el 40,0% presentan un nivel bajo de Agotamiento emocional, el 30,0% aseguran un nivel alto y un 30,0% muestran un nivel medio.

- De 11 enfermeros que laboran en el Servicio de Pediatría, el 81,8% presentan un nivel alto de Agotamiento emocional y un 18,2% muestran un nivel medio.

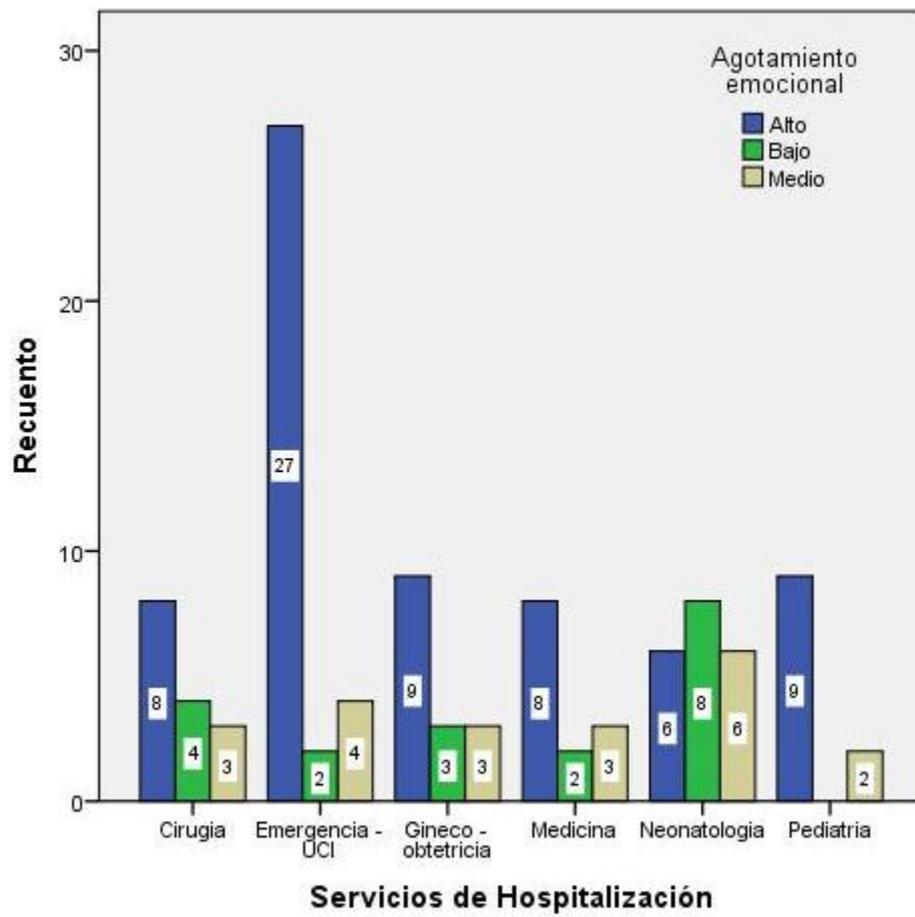


Figura 2. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de agotamiento emocional

Tabla 7.

Análisis de contingencia entre los servicios de Hospitalización y Emergencia de la dimensión Despersonalización

	Despersonalización			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
Servicios de Hospitalización y Emergencia	Cirugia	3 20,0%	5 33,3%	7 46,7%	15 100,0%
	Emergencia - UCI	1 3,0%	5 15,2%	27 81,8%	33 100,0%
	Gineco - obstetricia	3 20,0%	5 33,3%	7 46,7%	15 100,0%
	Medicina	2 15,4%	3 23,1%	8 61,5%	13 100,0%
	Neonatologia	4 20,0%	7 35,0%	9 45,0%	20 100,0%
	Pediatría	0 0,0%	3 27,3%	8 72,7%	11 100,0%
	Total	13 12,1%	28 26,2%	66 61,7%	107 100,0%

Interpretación:

- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Cirugia, el 46,7% presentan un nivel alto de Despersonalización, el 33,3% evidencian un nivel medio y un 20,0% muestran un nivel bajo.
- De 33 enfermeros que laboran en el Servicio de Emergencia- UCI, el 81,8% presentan un nivel alto de Despersonalización, el 15,2% aseguran un nivel medio y un 3,0% muestran un nivel bajo.
- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Gineco obstetricia, el 46,7% presentan un nivel alto de Despersonalización, el 33,3% aseguran un nivel medio y un 20,0% muestran un nivel bajo.
- De 13 enfermeros que laboran en el Servicio de Medicina, el 61,5% presentan un nivel alto de Despersonalización, el 23,1% aseguran un nivel medio y un 15,4% muestran un nivel bajo.
- De 20 enfermeros que laboran en el Servicio de Neonatologia, el 45,0% presentan un nivel alto de Despersonalización, el 35,0% aseguran un nivel medio y un 20,0% muestran un nivel bajo.

- De 11 enfermeros que laboran en el Servicio de Pediatría, el 72,7% presentan un nivel alto de Despersonalización y un 27,3% muestran un nivel medio.

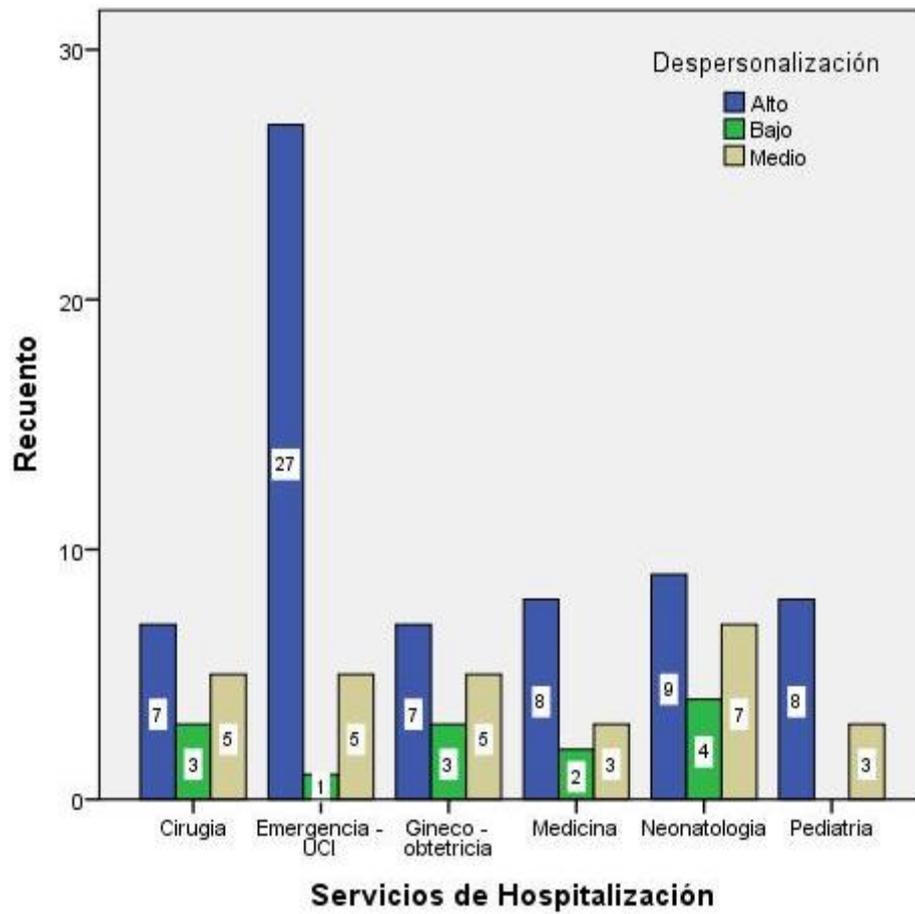


Figura 3. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de despersonalización

Tabla 8.

Análisis de contingencia entre los servicios de Hospitalización y Emergencia de la dimensión Falta de realización personal

		Falta de realización personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Servicios de Hospitalización y Emergencia	Cirugía	3 20,0%	5 33,3%	7 46,7%	15 100,0%
	Emergencia - UCI	1 3,0%	5 15,2%	27 81,8%	33 100,0%
	Gineco - obstetricia	2 13,3%	7 46,7%	6 40,0%	15 100,0%
	Medicina	2 15,4%	3 23,1%	8 61,5%	13 100,0%
	Neonatología	4 20,0%	11 55,0%	5 25,0%	20 100,0%
	Pediatría	0 0,0%	3 27,3%	8 72,7%	11 100,0%
	Total	12 11,2%	34 31,8%	61 57,0%	107 100,0%

Interpretación:

- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Cirugía, el 46,7% presentan un nivel alto de Falta de realización personal, el 33,3% evidencian un nivel medio y un 20,0% muestran un nivel bajo.
- De 33 enfermeros que laboran en el Servicio de Emergencia- UCI, el 81,8% presentan un nivel alto de Falta de realización personal, el 15,2% aseguran un nivel medio y un 3,0% muestran un nivel bajo.
- De 15 enfermeros que laboran en el Servicio de Gineco obstetricia, el 46,7% presentan un nivel medio de Falta de realización personal, el 40,0% aseguran un nivel medio y un 13,3% muestran un nivel bajo.
- De 13 enfermeros que laboran en el Servicio de Medicina, el 61,5% presentan un nivel alto de Falta de realización personal, el 23,1% aseguran un nivel medio y un 15,4% muestran un nivel bajo.
- De 20 enfermeros que laboran en el Servicio de Neonatología, el 55,0% presentan un nivel medio de Falta de realización personal, el 25,0% aseguran un nivel alto y un 20,0% muestran un nivel bajo.

- De 11 enfermeros que laboran en el Servicio de Pediatría, el 72,7% presentan un nivel alto de Falta de realización personal y un 27,3% muestran un nivel medio.

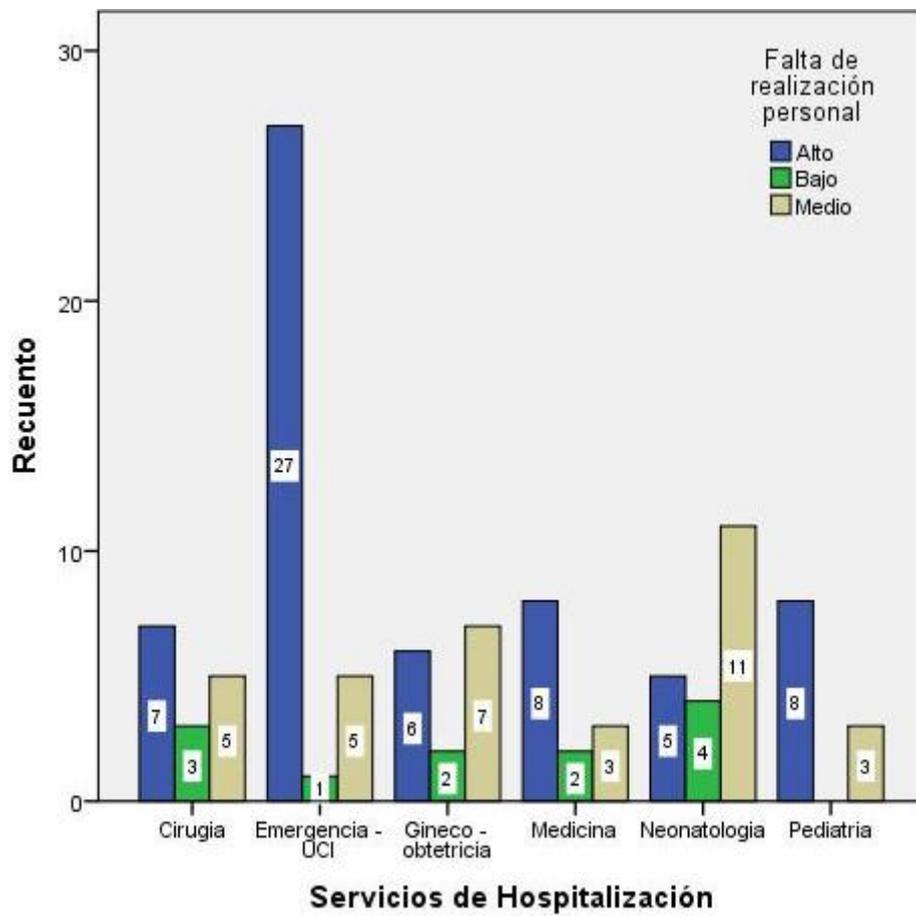


Figura 4. Servicios de hospitalización y Emergencia el nivel de falta de realización personal

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

Ha El nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019.

H₀: El nivel de estrés laboral de las enfermeras no es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019.

Tabla 9.

Nivel alcanzado en el estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	59	55,1	55,1	55,1
Bajo	13	12,1	12,1	67,3
Medio	35	32,7	32,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Como se muestra en la tabla 9 se demuestra que un 55,1% de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019 alcanzaron un nivel alto en la estrés laboral, un 32,7% consiguió un nivel medio y un 12,1% logró un nivel bajo.

Por lo que afirmamos que el nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

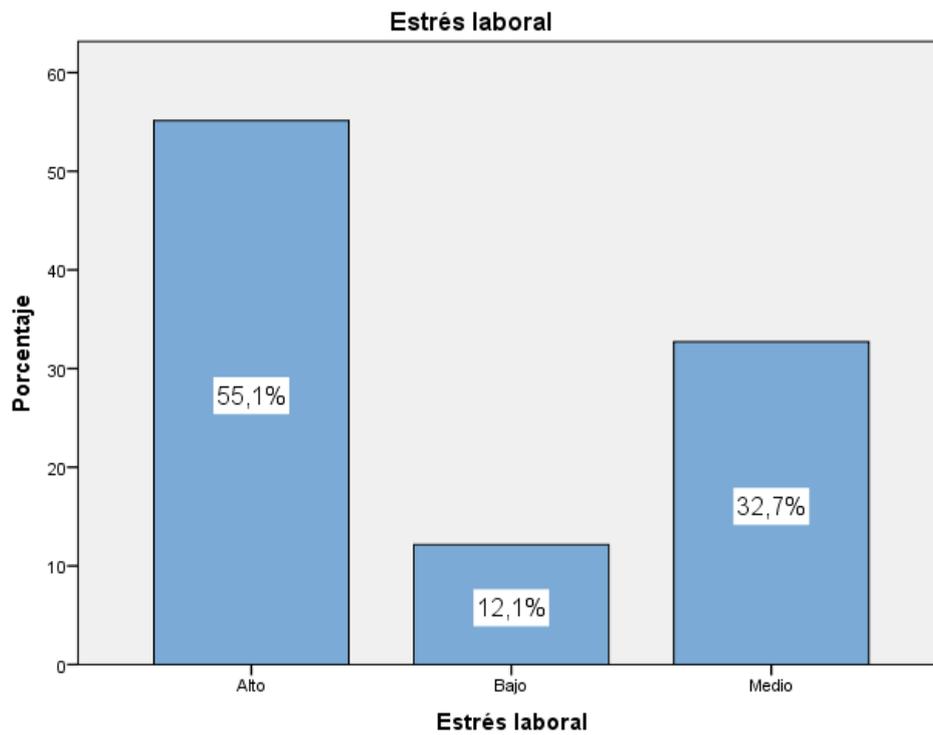


Figura 5. Estrés laboral

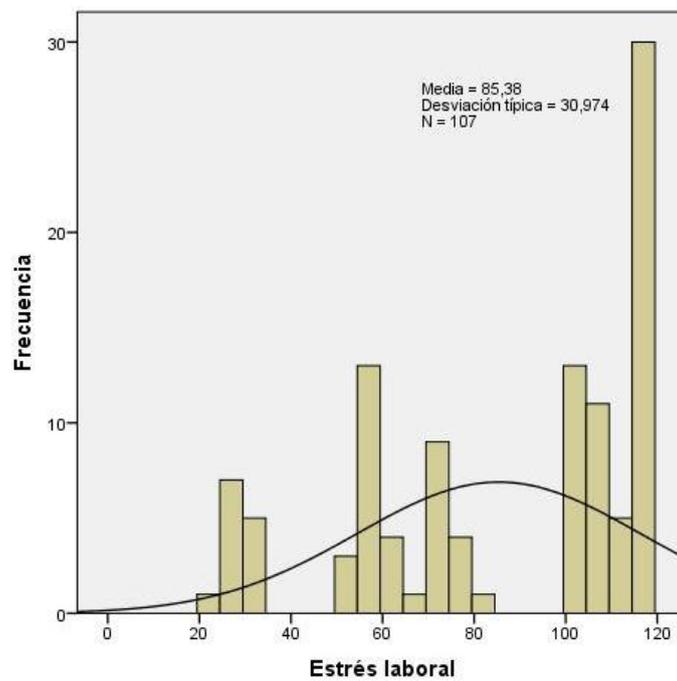


Figura 6. Histograma del estrés laboral

Hipótesis específica 1

Ha: El nivel de estrés laboral de la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

H₀: El nivel de estrés laboral de la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras no es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

Tabla 10.

Nivel alcanzado en el agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	67	62,6	62,6	62,6
Bajo	19	17,8	17,8	80,4
Medio	21	19,6	19,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Como se muestra en la tabla 10 se demuestra que un 62,6% de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019 alcanzaron un nivel alto en dimensión agotamiento emocional del estrés laboral, un 19,6% consiguió un nivel medio y un 17,8% logró un nivel bajo.

Por lo que afirmamos que el nivel de estrés laboral de la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

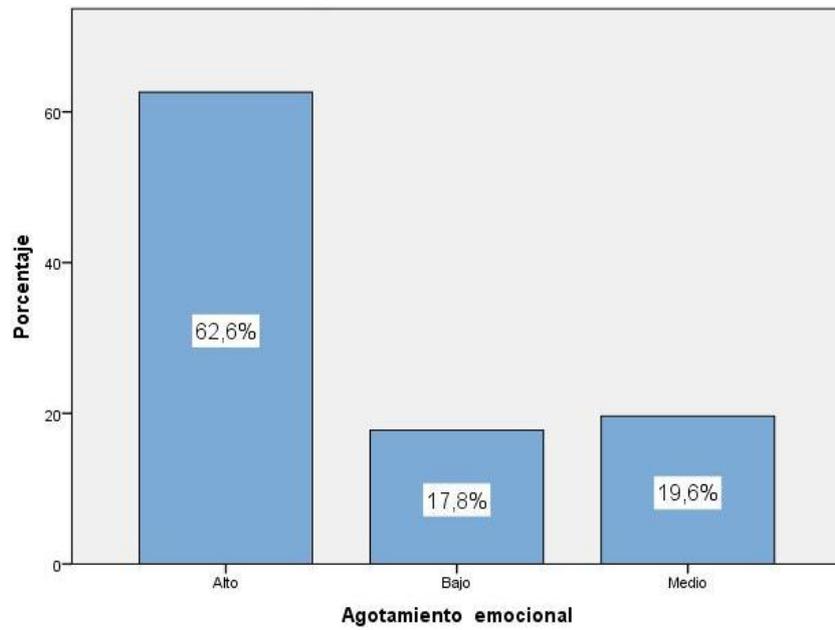


Figura 7. Agotamiento emocional

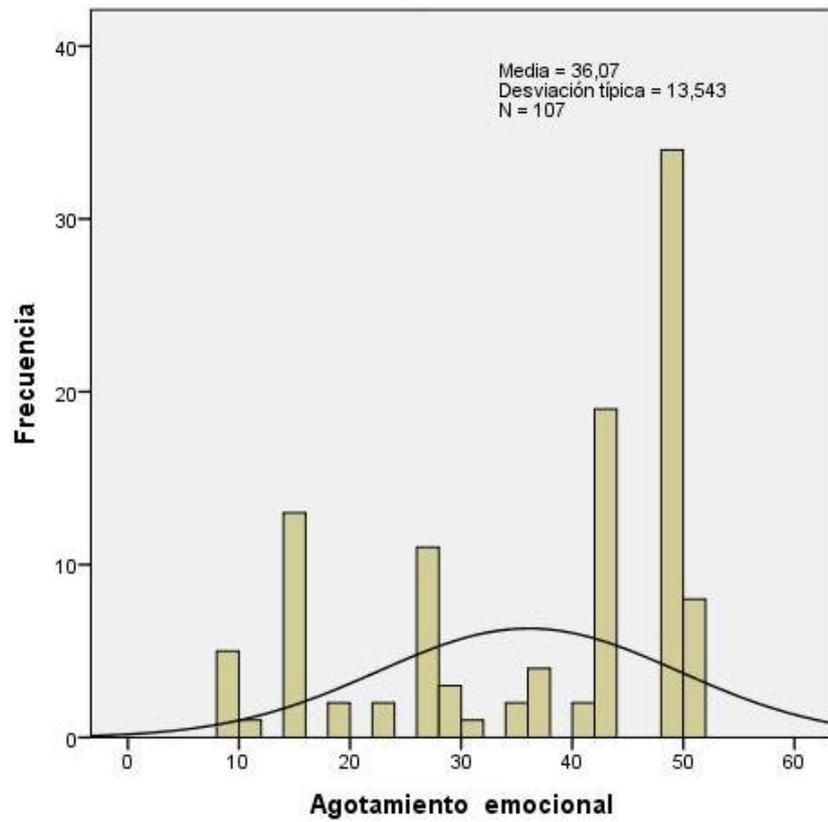


Figura 8. Histograma del agotamiento emocional

Hipótesis específica 2

H_a: El nivel de estrés laboral de la dimensión despersonalización de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.

H₀: El nivel de estrés laboral de la dimensión despersonalización de las enfermeras no es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.

Tabla 11.

Nivel alcanzado en la despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	66	61,7	61,7	61,7
	Bajo	13	12,1	12,1	73,8
	Medio	28	26,2	26,2	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Como se muestra en la tabla 11 se demuestra que un 61,7% de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019 alcanzaron un nivel alto en dimensión despersonalización del estrés laboral, un 26,2% consiguió un nivel medio y un 12,1% logró un nivel bajo.

Por lo que afirmamos que el nivel de estrés laboral de la dimensión despersonalización de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

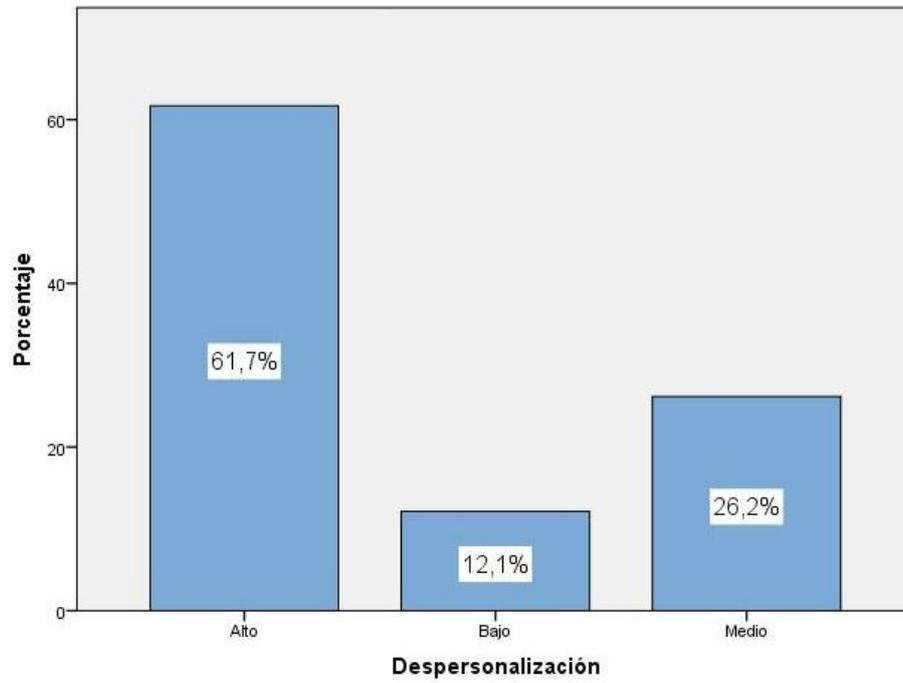


Figura 9. Despersonalización

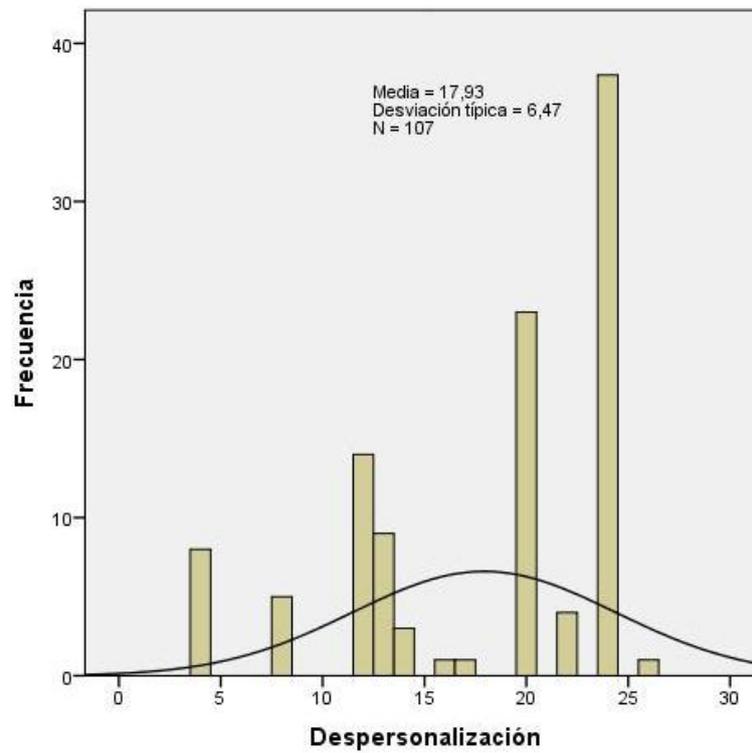


Figura 10. Histograma de la despersonalización

Hipótesis específica 3

Ha: El nivel de estrés laboral de la dimensión falta de realización personal de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.

H₀: El nivel de estrés laboral de la dimensión falta de realización personal de las enfermeras no es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.

Tabla 12.

Nivel alcanzado en la falta de realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	61	57,0	57,0	57,0
Bajo	12	11,2	11,2	68,2
Medio	34	31,8	31,8	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Como se muestra en la tabla 12 se demuestra que un 57,0% de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019 alcanzaron un nivel alto en dimensión falta de realización personal del estrés laboral, un 31,8% consiguió un nivel medio y un 11,2% logró un nivel bajo.

Por lo que afirmamos que el nivel de estrés laboral de la dimensión falta de realización personal de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

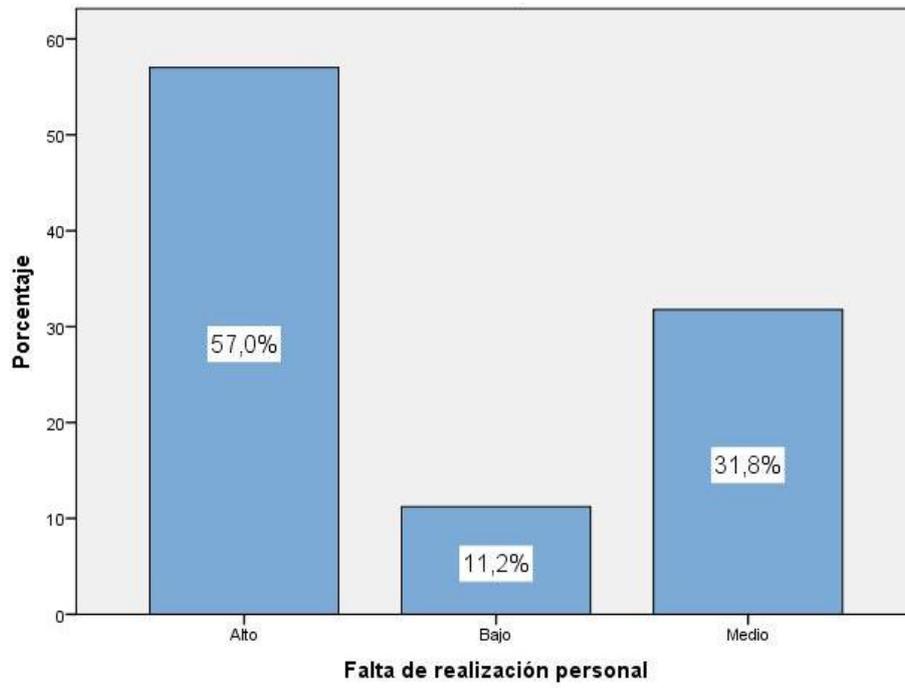


Figura 11. Falta de realización personal

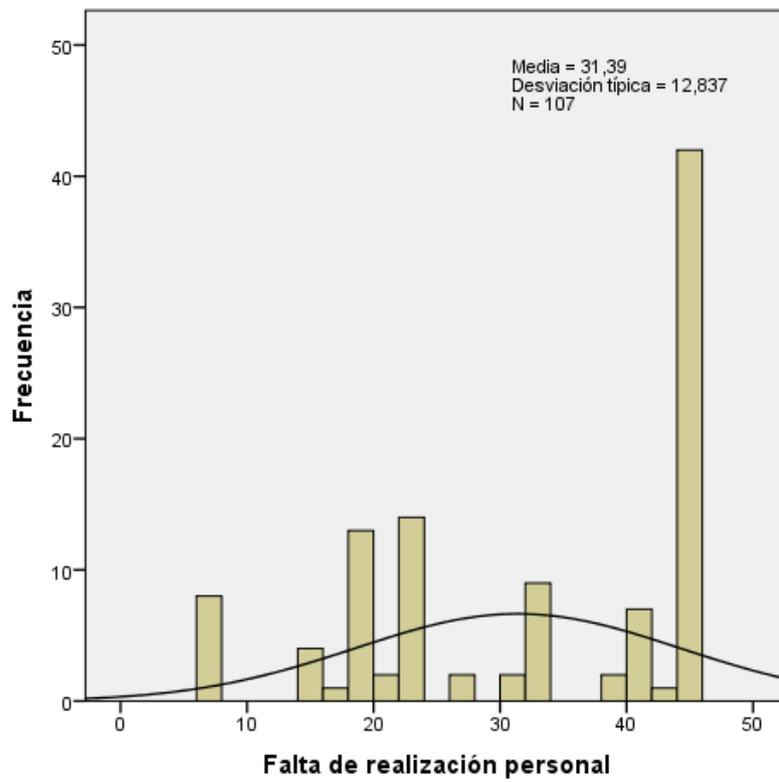


Figura 12. Histograma de falta de realización personal

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 DISCUSIÓN

El estrés de origen ocupacional es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extralaborales. Entre estos se ha descrito: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; tipo de personalidad; la edad y el género.

Después de los análisis realizados se puede evidenciar que El nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019. Iguales resultados se hallaron en Cremades (2016) Realizo un estudio “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería en las unidades Hospitalarias. España” , donde se concluye que los resultados pueden utilizarse como una herramienta en el manejo clínico de las unidades hospitalarias, con el fin de mejorar la calidad de vida del profesional de Enfermería, los modelos organizativos y la mejora continua en el tratamiento de los pacientes.

Y el trabajo de Conchago (2015) Realizo un estudio “Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo De Quito”, donde concluye que el estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; lo que significa que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, estos niveles de estrés generan como respuesta en la atención a pacientes un trato indiferente, responder sólo a veces a las dudas de los pacientes y a no aplicar siempre el proceso de atención de enfermería, manifestándose además cierta disconformidad con el trabajo y descuido en la aplicación de bioética y un considerable ausentismo laboral. Uno de los factores estresantes que influyen en la prestación del cuidado de la enfermera en los servicios de salud, es establecer la repercusión del estrés del personal profesional de enfermería en la prestación de servicios de salud e

identificar los mecanismos de afronte que utiliza frente al estrés el personal de enfermería durante su desempeño profesional.

Las dimensiones del estrés laboral: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal también alcanzaron un nivel alto. Tal como se muestra en el trabajo de Albinacorta (2017) quien realizó la investigación “Nivel de Estrés Laboral del personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica”. En la dimensión agotamiento emocional por ítem en su mayoría es de medio a bajo porque no se sienten frustrados en su trabajo, no se cansan al trabajar en contacto directo con la gente, no se sienten vacíos al terminar su trabajo, sienten que su trabajo no los están desgastando y no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana al tener que enfrentarse con otro día de trabajo. En la dimensión despersonalización por ítem es de medio a bajo referido a que sienten que realmente les importa lo que le ocurra a sus pacientes y no los tratan como si fueran objetos impersonales, sienten que se han vuelto más sensibles con la gente desde que ejercen la tarea, no les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente. En la dimensión realización personal por ítem es de medio a alto porque en su trabajo los problemas emocionales son tratados adecuadamente, sienten que influyen positivamente con su trabajo en la vida de las personas, entienden fácilmente a sus pacientes, han conseguido muchas cosas valiosas con su profesión y tratan con mucha eficacia los problemas de sus pacientes.

Por ello concluimos que la enfermería es una profesión especialmente vocacional de ayuda y cuidados; posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que hacen ser a este colectivo más vulnerable al estrés laboral..

5.2 CONCLUSIONES

1. Afirmamos que el nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019.
2. El nivel de estrés laboral de la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.
3. El nivel de estrés laboral de la dimensión despersonalización de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.
4. El nivel de estrés laboral de la dimensión falta de realización personal de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

5.3 RECOMENDACIONES

1. Promover la sensibilización y concientización en cuanto a las medidas educativas necesaria, para garantizar la calidad de vida laboral. La salud mental de las enfermeras, en especial lo relacionado al estrés laboral es un factor indispensable para mantener el equilibrio de su bienestar personal, satisfacción laboral y colectiva para prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar su ejercicio profesional y la calidad de atención al usuario.
2. Los directivos del Hospital Regional deben acompañar y monitorear el trabajo de las enfermeras a través del cual podrá fortalecer las rubricas para mejorar su eficiente trabajo.
3. Promover el desarrollo de investigaciones relacionadas con el tema que permitan determinar los niveles de influencia que existen entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros.

Capítulo VI:

FUENTES DE INFORMACION

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1 Fuentes Bibliográficas

- Albinacorta, K. (2017). *Nivel de Estrés Laboral del personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica*. Chosica. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Albornoz, J. &. (14 de junio de 2012). *El cuidado*. Obtenido de <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/callista-roy.html>
- ALMA. (28 de Marzo de 2016). *Sobre concepto de STRESS- Estress*. Obtenido de Sobre concepto de STRESS- Estress: http://ciapat.org/biblioteca/pdf/868-Sobre_concepto_de_estres.pdf
- Benavente, A. (2015). *Nivel de estrés laboral del personal de enfermería y percepción de la calidad de atención en los Pacientes del Hospital Goyeneche Arequipa – julio 2015*. Arequipa: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez.
- Campero, L., De Montes, J., & Gonzales, R. (2012). *Estres Laboral en el Personal de Enfermeria de Alto Riesgo*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Chavez, M., & Rosalino, L. (2014). *Estrategias de afrontamiento al Mobbing en Profesionales de Enfermería*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustin.
- Conchago, D. (2015). *Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo De Quito*. Quito. Ecuador.
- Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería*. Alicante. España: Universidad de Alicante.
- Davalos, H. (2005). *Nivel de estres laboral en enfermeria del hospital nacioal de emergencias jose casimiro ulloa*. lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- De Leon, A. (2014). *Estres laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del hospital regional de occidente de Quetzaltenango Guatemala*. Guatemala: Universida Rafael Landivar.
- Diana, C. C. (2014). *Nivel de síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital huacho huaura oyón y servicios básicos de salud*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Elers, Y., & Gilbert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 4.
- Fernandez, V. (2017 de diciembre de 2017). *Revista Salud y Bienestar*. Obtenido de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/causas-del-estres-laboral>
- Hederich, C., & Caballero, C. (2016). Relación del burnout y las estrategias de afrontamiento con el promedio académico en estudiantes universitarios. *Scielo*, 535-540.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Kian, K. (2019). “*Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de huacho 2016*”. Huacho : Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion .
- Lazarus, R. &. (1984).
- Luque, N. (2017). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japones 2017*.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7856/Luque_In.
- Mansilla, F. (13 de Diciembre de 2017). Obtenido de Psicología online:
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml
- McGrath, A. (1970). *Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza* . Obtenido de <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/estres/>

- OMS. (28 de Febrero de 2017). *Regeneración*. Obtenido de Regeneración:
<https://regeneracion.mx/estres-laboral-va-en-aumento-depresion-y-ansiedad-afectan-la-capacidad-de-trabajo-oms/>
- Quispe, Y., & Tinoca, Z. (2015). *Estres laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital regional honorio delgado. Arequipa 2015*. arequipa: Universidad Nacional de San Agustín .
- Rodriguez, M. (12 de diciembre de 2017). Obtenido de Psicología y mente:
<https://psicologiaymente.net/clinica/tipos-de-estres>
- Rodriguez, M., & Bazan, C. (2015). *Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de Emergencia Hospital Regional Docente Trujillo*. Trujillo. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Roman, J. (2006). *Estrés Laboral en Profesionales de la Salud*. Cuba: Scielo.
- Sanders, S. (2016). *Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras*. Nueva Segovia. Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- SATSE. (2007). *La enfermería esta enferma*. España: SATSE.
- Selye, H. (1955). Estres y Enfermedad. *The Laryngoscope*, 500-514.
- Villaseñor, B. (08 de mayo de 2013). *Test para medir el burnout*. Obtenido de
<https://www.uhmasalud.com/bid/289981/Test-para-medir-el-burnout>
- Weinert, A. B. (1985). *La conducta humana en las organizaciones . Manual de la psicología de la organización .*

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO



Al firmar este documento, usted dará su CONSENTIMIENTO para que participe en la investigación propuesta por la Bachiller de Enfermería de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; habiéndose explicado la naturaleza y los propósitos de este estudio y las posibles contrariedades que se puedan presentar.

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.

Los resultados de este estudio nos permitirán.

Identificar, descubrir, analizar, interrelacionar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019. Además de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se podrá adoptar conjuntamente con los expertos medidas de solución sobre nivel de estrés laboral de las enfermeras

Su participación es voluntaria, no existen riesgos físicos ni psicológicos y tiene la oportunidad de hacer cualquier pregunta con respecto al proceso investigativo. La información obtenida será tratada de manera confidencial.

.....
Bach. Morales Villarreal, Silvana del Rosario

.....
Profesional de Enfermería

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CODIGO

--	--	--

CUESTIONARIO

Buenos días mi nombre es Silvana del Rosario Morales Villarreal bachiller de enfermería de la UNJFSC, estoy realizando un estudio de investigación. A continuación, se le presenta un cuestionario cuyo objetivo es recolectar datos relacionados al tema a investigar, es de carácter anónimo y confidencial. Agradeciendo su gentil participación y valiosa información.

INSTRUCCIÓN:

Lea cuidadosamente cada pregunta que se presenta a continuación y marque con aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente.

I.DATOS PERSONALES

1. Edad:

- a) 25-30 años
- b) 31-35 años
- c) 35-40 años
- d) 40 a más

2. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Estado civil:

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

4. Tiempo de servicio:

- a) Menos de 5 años
- b) De 5 a 9 años
- c) De 10 a 14 años
- d) Más de 15 años

5. Cargo que desempeña

- a) Enfermera jefe
- b) Enfermera asistencial

6. Situación Laboral.

- a) Nombrada
- b) Contratada

7. Trabaja en otra Institución:

- a) Si Especifique:
- b) No

8. Sufre de alguna enfermedad:

- a) Si
 - b) No
- Especifique: Hace cuánto tiempo

INSTRUCCIONES

Marca con un aspa la alternativa que corresponda:

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 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Nº	CUESTIONARIO BURNOUT							
AGOTAMIENTO EMOCIONAL		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
DESPERSONALIZACION								
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
11	Siento que me he hecho más duro con la gente							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							
FALTA DE REALIZACION PERSONAL								
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							

17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

Muchas gracias

Anexo 3. Matriz de Consistencia

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIO DE HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO OCTUBRE-NOVIEMBRE 2019

Problema	Objetivos	Justificación	Hipótesis	Variables dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional de Huacho Octubre- Noviembre 2019?</p> <p>Problema específico:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional de Huacho Octubre- Noviembre 2019</p> <p>Objetivos Específico:</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital</p>	<p>El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al paciente durante el proceso salud – enfermedad.</p> <p>En tal sentido, es importante identificar el nivel de estrés del personal de enfermería, ya que deben mantener condiciones básicas que le permita brindar</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El nivel de estrés laboral de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre –Noviembre 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>El nivel de estrés laboral de la dimensión agotamiento emocional de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital</p>	<p>Variable :</p> <p>NIVEL DE ESTRÉS LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p>	<p>Agotamiento del trabajo.</p> <p>Cansancio emocional.</p> <p>Desgaste emocional.</p> <p>Frustración en el trabajo.</p> <p>Limitación física.</p> <p>Trato a pacientes como objetos.</p> <p>Dureza en el trato.</p> <p>Indiferencia ante la situación de los pacientes.</p> <p>Siento que las personas me culpan por lo que les pasa.</p>	<p>Tipo de estudio: El presente estudio será descriptivo de tipo transversal, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental.</p> <p>Área de Estudio:</p> <p>Servicio de hospitalización y emergencia del Hospital Regional de Huacho</p> <p>Población y muestra:</p> <p>La población total de 107</p> <p>El tipo de muestro es aleatorio simple, con un tamaño de muestra de 107 enfermeras</p> <p>Criterios de inclusión:</p> <p>Licenciadas que laboran en los servicio de hospitalización y</p>

<p>Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión despersonalización de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en su dimensión falta de realización personal de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019?</p>	<p>Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en la dimensión falta de realización personal de las enfermeras de los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre – Noviembre 2019</p>	<p>un cuidado integral con calidad y calidez al paciente, durante su permanencia en el servicio de emergencia.</p>	<p>Regional Huacho Octubre Noviembre 2019.</p> <p>El nivel de estrés laboral de la dimensión despersonalización de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.</p> <p>El nivel de estrés laboral de la dimensión falta de realización personal de las enfermeras es alto en los servicios de hospitalización y emergencia Hospital Regional Huacho Octubre-Noviembre 2019.</p>	<p>Falta de realización personal</p>	<p>Siento que puedo entender a los pacientes.</p> <p>Siento que trato con eficacia a los pacientes.</p> <p>Facilidad para crear un buen clima con los pacientes.</p> <p>Me siento reconfortado después de tratar con los pacientes.</p> <p>Siento que mis problemas emocionales son bien tratados en mi trabajo.</p>	<p>emergencia.</p> <p>Licenciadas que aceptan voluntariamente la aplicación de la encuesta.</p> <p>Licenciadas nombrados y contratados.</p> <p>Licenciados de Enfermería de ambos sexos.</p> <p>Criterio de exclusión</p> <p>Licenciadas que no aceptan participar en el trabajo de investigación.</p> <p>Licenciadas que trabajan en otro servicio.</p> <p>Personal que se encuentra con licencia por salud, vacaciones o capacitación.</p>
---	--	--	---	--------------------------------------	--	---

Anexo 4. Matriz de datos

N	Servicio	Estrés laboral																								ST1	V1					
		Agotamiento emocional										Despersonalización						Falta de realización personal														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	S1	D1	10	11	12	13	14	S2	D2	15	16	17	18	19	20			21	22	S3	D3	
1	Medicina	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio
2	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	110	Alto	
3	Medicina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Medio	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	62	Medio	
4	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
5	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
6	Medicina	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	26	Bajo	
7	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
8	Medicina	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio	
9	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
10	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
11	Medicina	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	26	Bajo	
12	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
13	Medicina	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	4	4	4	6	6	40	Alto	102	Alto	
14	Pediatría	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	4	4	4	6	6	40	Alto	102	Alto	
15	Pediatría	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	4	4	4	6	6	40	Alto	102	Alto	
16	Pediatría	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
17	Pediatría	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio	
18	Pediatría	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	4	4	4	6	6	40	Alto	102	Alto	
19	Pediatría	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	4	4	4	6	6	40	Alto	106	Alto	
20	Pediatría	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Alto	4	4	2	2	2	14	Medio	2	4	2	2	4	2	2	4	22	Medio	72	Medio	
21	Pediatría	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio	
22	Pediatría	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	4	6	4	4	4	6	6	38	Alto	110	Alto	
23	Pediatría	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	4	4	4	6	6	40	Alto	112	Alto	
24	Pediatría	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	4	4	4	6	6	40	Alto	112	Alto	
25	Gineco - obtetricia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	2	2	2	1	8	Bajo	1	4	2	2	2	2	2	1	16	Medio	33	Bajo	
26	Gineco - obtetricia	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio	
27	Gineco - obtetricia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto	
28	Gineco - obtetricia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	26	Bajo	
29	Gineco - obtetricia	3	4	1	4	1	4	1	4	1	23	Medio	4	3	3	3	4	17	Medio	4	3	3	3	3	3	3	4	26	Medio	66	Medio	
30	Gineco - obtetricia	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto	
31	Gineco - obtetricia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	26	Bajo	
32	Gineco - obtetricia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto	
33	Gineco - obtetricia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto	
34	Gineco - obtetricia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	2	2	2	2	2	2	4	20	Medio	76	Medio	
35	Gineco - obtetricia	3	1	6	1	6	1	6	1	3	28	Medio	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	63	Medio	
36	Gineco - obtetricia	3	3	6	6	6	6	6	3	3	42	Alto	3	2	2	2	3	12	Medio	3	2	2	2	2	2	2	3	18	Medio	72	Medio	
37	Gineco - obtetricia	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
38	Gineco - obtetricia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto	

39	Gineco - obstetricia	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41	Alto	5	2	2	2	2	13	Medio	2	2	4	2	2	4	2	4	22	Medio	76	Medio
40	Neonatologia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	50	Medio
41	Neonatologia	4	6	6	6	4	4	4	4	4	42	Alto	4	6	4	4	2	20	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	106	Alto
42	Neonatologia	3	1	6	1	6	1	6	1	3	28	Medio	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	3	3	3	3	2	22	Medio	63	Medio	
43	Neonatologia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	6	6	6	2	22	Alto	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	59	Medio
44	Neonatologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	2	2	2	1	8	Bajo	1	2	2	2	2	2	2	1	14	Bajo	31	Bajo
45	Neonatologia	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
46	Neonatologia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	6	6	6	2	22	Alto	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	59	Medio
47	Neonatologia	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio
48	Neonatologia	3	3	6	6	6	6	6	3	3	42	Alto	3	2	2	2	3	12	Medio	3	2	2	2	2	2	2	3	18	Medio	72	Medio
49	Neonatologia	4	4	4	4	4	2	4	2	2	30	Medio	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	82	Medio
50	Neonatologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	2	2	2	1	8	Bajo	1	2	2	2	2	2	2	1	14	Bajo	31	Bajo
51	Neonatologia	3	1	2	1	2	0	0	0	2	11	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	22	Bajo
52	Neonatologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	2	2	2	1	8	Bajo	1	2	2	2	2	2	2	2	14	Bajo	31	Bajo
53	Neonatologia	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
54	Neonatologia	3	4	1	4	1	4	1	4	1	23	Medio	4	6	6	6	4	26	Alto	4	3	3	3	3	3	3	4	26	Medio	75	Medio
55	Neonatologia	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio
56	Neonatologia	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
57	Neonatologia	4	5	4	5	5	2	5	2	2	34	Medio	2	2	4	4	4	16	Medio	5	2	2	2	2	2	2	4	21	Medio	71	Medio
58	Neonatologia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	6	6	6	2	22	Alto	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	59	Medio
59	Neonatologia	3	3	6	6	6	6	6	3	3	42	Alto	3	2	2	2	3	12	Medio	3	2	2	2	2	2	2	3	18	Medio	72	Medio
60	Cirugia	3	3	6	6	6	6	6	3	3	42	Alto	3	2	2	2	3	12	Medio	3	2	2	2	2	2	2	3	18	Medio	72	Medio
61	Cirugia	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	56	Medio
62	Cirugia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto
63	Cirugia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	26	Bajo
64	Cirugia	3	1	4	1	4	4	4	1	4	26	Medio	4	2	2	2	2	12	Medio	4	2	6	6	6	6	6	2	38	Alto	76	Medio
65	Cirugia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto
66	Cirugia	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
67	Cirugia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Alto	4	4	2	2	2	14	Medio	2	4	2	2	4	2	2	4	22	Medio	72	Medio
68	Cirugia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	26	Bajo
69	Cirugia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto
70	Cirugia	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
71	Cirugia	3	1	6	1	6	1	6	1	3	28	Medio	2	6	6	6	2	22	Alto	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	72	Medio
72	Cirugia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Bajo	1	2	2	2	1	8	Bajo	1	2	2	2	2	2	2	1	14	Bajo	31	Bajo
73	Cirugia	6	6	4	6	4	6	6	6	6	50	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	102	Alto
74	Cirugia	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	50	Medio
75	Emergencia - UCI	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	0	0	0	2	4	Bajo	2	0	0	0	3	0	0	2	7	Bajo	26	Bajo
76	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
77	Emergencia - UCI	3	1	3	1	3	1	3	1	2	18	Medio	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	3	3	3	3	3	2	22	Medio	53	Medio
78	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
79	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
80	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
81	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto
82	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	4	6	4	6	6	6	42	Alto	114	Alto
83	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto

84	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
85	Emergencia - UCI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Medio	3	2	2	2	3	12	Medio	3	2	2	2	2	2	2	3	18	Medio	57	Medio	
86	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
87	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
88	Emergencia - UCI	4	6	6	2	4	6	2	6	4	40	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	108	Alto	
89	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
90	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
91	Emergencia - UCI	3	1	2	1	2	1	2	1	2	15	Bajo	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	6	6	6	3	3	2	31	Medio	59	Medio	
92	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
93	Emergencia - UCI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Alto	4	4	2	2	2	14	Medio	2	4	2	2	4	2	2	4	22	Medio	72	Medio	
94	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
95	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
96	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
97	Emergencia - UCI	3	1	3	1	3	1	3	1	3	19	Medio	2	3	3	3	2	13	Medio	2	3	6	6	6	3	3	2	31	Medio	63	Medio	
98	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
99	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
100	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
101	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
102	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
103	Emergencia - UCI	4	6	6	2	2	2	2	2	6	4	34	Medio	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	102	Alto
104	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
105	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
106	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	
107	Emergencia - UCI	4	6	6	6	4	6	6	6	4	48	Alto	4	6	6	6	2	24	Alto	4	6	6	6	4	6	6	6	44	Alto	116	Alto	