

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



FACTORES DE RIESGO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ. AREQUIPA, 2014

Tesis presentada por la Bachiller:

Gallegos Polanco, Rocío Paola

Para optar el Grado Académico de
**Maestro en Salud Ocupacional y del
Medio Ambiente**

Asesor:

Dr. Azálgara Lazo, Patricio Gonzalo

**AREQUIPA – PERÚ
2018**

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. Hugo Tejada Pradell
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Dra. Teresa Chocano

BORRADOR DE TESIS: "FACTORES DE RIESGO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE ONCOLOGIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA, 2014"

MAESTRISTA : GALLEGOS POLANCO, ROCIO
FECHA : 07 de diciembre del 2017

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica del Borrador de Tesis presentada, señalándose las siguientes observaciones.

- En las tablas estadísticas corregir fuentes.
- Resultados: Reformular las 2da. conclusión respondiendo al 2do. objetivo y redactarlo mejor.
- Revisar todo el trabajo.

Subsanadas las observaciones puede pasar a sustentación.

Atentamente,



Dra. Teresa Chocano



DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DR. HUGO TEJADA PRADELL
DIRECTOR(e) DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De : Mgter. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Jurado Dictaminador de Borrador de Tesis

Expediente : 15013374

Bachiller : GALLEGOS POLANCO, Rocio Paola

Maestría : Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

Tesis : Factores de riesgo del estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche. Arequipa, 2014

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a volver a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, subsistiendo las siguientes observaciones:

En el Proyecto de Tesis: Reitero, adjuntar la *escala de calificación* del segundo instrumento.

En el Borrador de Tesis:

- a) Tener en cuenta las anotaciones que figuran en el *Resumen*.
- b) Resumen y Abstract: Indicar si se comprobó la *hipótesis*, precisando con claridad el motivo.
- c) Discusión: Incluir también los resultados del *4º antecedente internacional y del 2º y 3º nacionales*, ya que también estudiaron enfermeras.
- d) Conclusiones:
 - a. Respecto a los *factores de riesgo de estrés laboral sociodemográficos:*
 - i. La *edad* no se relaciona con el *nivel de estrés laboral* (corregir).
 - ii. El *estado civil casada* es el que se relaciona con el *nivel de estrés laboral* (consignar *casada*)
 - b. El *no tener ejercicio profesional extrainstitucional* sí se relaciona con el *nivel de estrés laboral* (incluir).
 - c. En la parte final de la tercera conclusión consignar si se comprobó o no la hipótesis, precisando con claridad el motivo.

Subsanadas las observaciones, procede el trámite correspondiente al Borrador de Tesis, sin necesidad de nuevo dictamen.

Arequipa, 31 de mayo de 2015.



Mgter. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Jurado Dictaminador de Borrador de Tesis

cc. Archivo



Arequipa, 22 de Abril del 2015

Sr Dr.
HUGO TEJADA PRADELL
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO.
Presente

Asunto: Levantamiento de Observaciones

Previo atento saludo me dirijo a su despacho, para hacer de su conocimiento que realizadas las correcciones por la maestriza GALLEGOS POLANCO Rocío Polanco en el Borrador de tesis titulado "FACTORES DE RIESGO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ AREQUIPA, 2014" para optar el Grado Académico de MAGISTER EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE puede continuar con la fase de sustentación del trabajo investigativo antes mencionado.

Es todo cuanto tengo que informar



Dr. Carlos A. Medina Pomareda

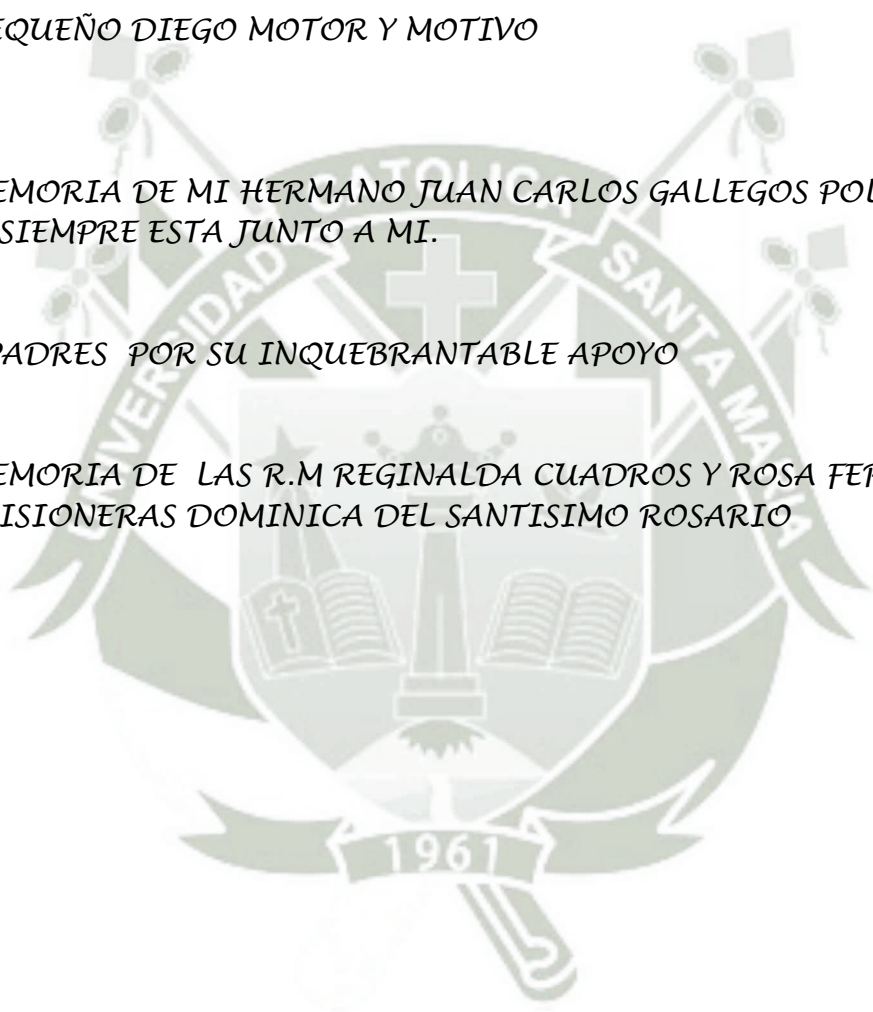
Cod. 0736

A MI PEQUEÑO DIEGO MOTOR Y MOTIVO

*A LA MEMORIA DE MI HERMANO JUAN CARLOS GALLEGOS POLANCO
QUIEN SIEMPRE ESTA JUNTO A MI.*

A MIS PADRES POR SU INQUEBRANTABLE APOYO

*A LA MEMORIA DE LAS R.M REGINALDA CUADROS Y ROSA FERNADEZ
ROSS MISIONERAS DOMINICA DEL SANTISIMO ROSARIO*





*Y brillaran como estrellas en el firmamento por toda la eternidad
aquellos que hubiese enseñado a muchos la justicia y la verdad*

Profecía de Daniel

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS	01
I. Factores de Riesgo	02
1. Sociodemográficos	02
2. Factores Institucionales	04
II. Nivel de Estrés Laboral.....	06
III.Relación de los Factores de riesgo con el Estrés Laboral	10
IV Discusión y comentarios	17
CONCLUSIONES	19
RECOMENDACIONES	20
PROPUESTA.....	21
BIBLIOGRAFÍA.....	24
ANEXOS.....	27
1. Proyecto de investigación.....	28
2. Consentimiento informado	56
3. Cálculos estadísticos	58
4. Matriz de sistematización.....	61

RESUMEN

El presente estudio es de campo y de nivel correlacional, cuyo objetivo es conocer los factores de riesgo de estrés laboral en las enfermeras del servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa en el periodo comprendido de abril a diciembre. La hipótesis a verificar la constituye la probabilidad de que los factores de riesgo de estrés laboral a los que mayormente están expuestas las enfermeras del Hospital Goyeneche sean los institucionales.

Como técnica e instrumentos se utilizaron el Cuestionario y Cédula de Preguntas (Escala de Maslach), respectivamente con la cual se obtuvo datos referentes al estrés laboral, en 26 profesionales enfermeras.

Se logró calcular la correlación mediante la aplicación del chi cuadrado para determinar los factores de riesgo de estrés, obteniendo como resultados analizados é interpretados, que posibilitaron llegar a las siguientes conclusiones: 1) Más de la mitad de las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche presentan un nivel bajo de estrés en lo que se refiere a cansancio emocional, despersonalización y realización personal. 2) En las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa, los factores de mayor riesgo de estrés laboral sociodemográficos son la edad de 45 a 54 años, el estado civil casada y soltera; así como el ejercicio profesional extra; siendo los institucionales: el tiempo de servicio de más de 10 años, la naturaleza de los cargos asignados y la sobrecarga de trabajo. 3) En cuanto a los factores de riesgo de estrés laboral, los sociodemográficos estado civil casado y ejercicio profesional extra, son los que se relacionan directamente con el estrés laboral; asimismo, el factor institucional sobrecarga de trabajo es el que se relaciona directa y significativamente con el estrés laboral. Los resultados permitieron confirmar parcialmente la hipótesis.

Palabras claves: Estrés laboral – factores de riesgo – enfermeras del servicio oncología.

ABSTRACT

The present study is of field and of correlational level, whose objective is to know the risk factors of work stress in the nurses of the Oncology service of the Goyeneche Hospital of Arequipa in the period from April to December. The hypothesis to be verified is the probability that the risk factors of work stress to which the nurses of the Goyeneche Hospital are mostly exposed are the institutional ones.

As a technique and instruments, the Questionnaire and Question Card (Maslach Scale), respectively, were used to obtain data on work-related stress in 26 nursing professionals.

The correlation was calculated by applying the chi-square to determine the risk factors of stress, obtaining as analyzed and interpreted results, which made it possible to reach the following conclusions: 1) More than half of the nurses of the Oncology Service of the Hospital Goyeneche present a low level of stress in terms of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. 2) In the nurses of the Oncology Service of the Goyeneche Hospital of Arequipa, the factors of greatest risk of sociodemographic work stress are the age of 45 to 54 years, married and single marital status; as well as the extra professional exercise; being the institutional ones: the time of service of more than 10 years, the nature of the assigned positions and the overload of work. 3) Regarding the risk factors of work stress, the sociodemographic marital status married and extra professional exercise, are those that are directly related to work stress; likewise, the institutional factor overloading work is the one that is directly and significantly related to work stress. The results allowed the hypothesis to be partially confirmed.

Key words: Work stress - risk factors - oncology service nurses.

INTRODUCCIÓN

El estrés ocupacional es un problema de salud que tiene que ver con la modernidad, con el trato a las personas, con la sobrecarga laboral, con problemas personales, sociales, entre otros, por los que atraviesan los profesionales de salud y que repercuten en su vida misma, ya que, al presentar agotamiento psicológico, físico y mental no sólo afecta su desempeño laboral sino también es afectada su esfera social en la que se desenvuelven, incluyendo el familiar.

Si bien el estrés ocupacional se presenta con frecuencia en los médicos, sobre todo los que trabajan en las áreas críticas de un hospital, también se presenta en los profesionales de Enfermería, en razón a que según los turnos de trabajo, 6, 12 y a veces 18 horas diarias reciben un conjunto de exigencias impuestas por el entorno de trabajo, en este caso Oncología, a los cuales deben adaptarse y dar una respuesta óptima y pertinente, haciendo uso de todos los recursos disponibles a su disposición, lo que provoca que el profesional realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

El organismo sufre una serie de cambios fisiológicos y metabólicos como consecuencia de la percepción de una situación o estímulo adverso; la respuesta, tiene una relevancia especial, la reacción orquestada y codificada a nivel del sistema nervioso central, autónomo, endocrino y motor.

Consideramos, que en el contexto del modelo de ajuste entre el personal de enfermería del servicio de Oncología, basado en el paradigma formulado por Harrison, presupone que lo que se produce en el estrés es un desajuste entre las demandas del trabajo y los recursos de los enfermeros para enfrentarlos, lo que se evidencia en el plano psicológico con síntomas como la insatisfacción laboral, ansiedad, quejas, insomnio, depresión, etc. A nivel fisiológico, puede haber una elevación de la presión arterial, incremento del colesterol, mientras que del comportamiento puede presentar una mayor predisposición a conductas negativas que atentan en su rendimiento laboral, disminuyendo la capacidad productiva respecto a sus tareas y obligaciones laborales.

Esta situación conllevó a la autora a realizar la presente investigación, porque en la actualidad no se cuenta con datos locales precisos, por lo que el conocer más sobre el estrés laboral en los profesionales de enfermería y los factores de riesgo nos pueden llevar a intentar posibles soluciones al mismo.

Los datos se obtuvieron a través de los formularios de preguntas aplicadas a 26 enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa, los que fueron sometidos a análisis e interpretación usando la estadística descriptiva e inferencial (χ^2); los resultados obtenidos permitieron la elaboración de las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El trabajo de investigación que se presenta comprende un sólo capítulo, el cual contiene los resultados, conclusiones, recomendaciones y propuesta. En anexos se presenta el proyecto de investigación, la matriz de sistematización de datos y el consentimiento informado.

Arequipa, Noviembre del 2017

La Autora



CAPITULO ÚNICO

RESULTADOS

I. FACTORES DE RIESGO

1. FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS

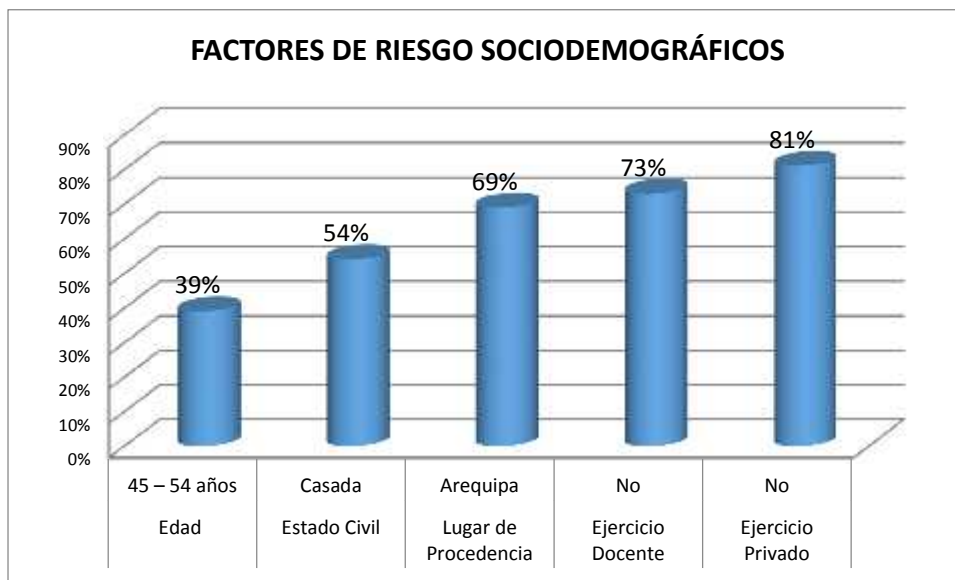
TABLA N° 1

FACTORES DE RIESGO SOCIODEMOGRÁFICOS

Grupo Etareo	N°	%
25 – 34 años	6	23
35 - 44 años	5	19
45 – 54 años	10	39
55 – 64 años	5	19
Total	26	100
Estado Civil	N°	%
Soltera	6	39
Casada	5	54
Divorciada	10	0
Viuda	5	7
Total	26	100
Lugar de Procedencia	N°	%
Arequipa	18	69
Otros departamentos	8	31
Total	26	100
Ejercicio Docente	N°	%
Si	7	27
No	19	73
Total	26	100
Ejercicio Privado	N°	%
Si	5	19
No	21	81
Total	26	100

Fuente. Instrumento elaborado por la investigadora. Arequipa, 2014

GRÁFICO N° 1



Fuente: Tabla N° 1

En la tabla N° 1 se observa y analiza los factores de riesgo del Estrés Laboral sociodemográficos. En cuanto al factor edad, los grupos etaréos de 45 a 64 años corresponden al 58% acumulado enfermeras.

Esta edad que corresponde al ciclo vital adulto maduro y mayor se constituye en un factor de riesgo del estrés laboral por las características físicas y psicológicas propias. El 42% acumulado restante de enfermeras tienen de 25 a 44 años que corresponde a la adultez joven.

En atención al estado civil, el mayor porcentaje de enfermeras (54%) representa al estado civil de casados, siguiéndole el 39%, que representa a las solteras. Agregando a estos resultados el 7% que representa a la viudez, se tiene que el estado civil de casado y viudo, se constituye en factores de riesgo del estrés laboral en este grupo de enfermeras.

Respecto al ejercicio profesional extra, el 23% promedio representa a las enfermeras que los ejercen, siendo considerado factor de riesgo del estrés laboral, en virtud al acúmulo de responsabilidad que ello representa.

2. FACTORES INSTITUCIONALES

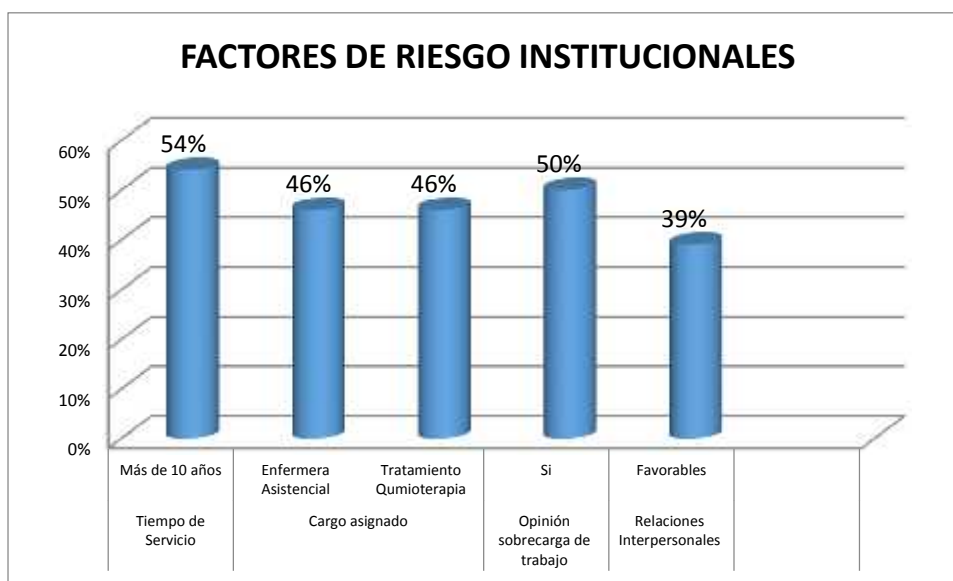
TABLA N° 2

FACTORES DE RIESGO INSTITUCIONALES

Tiempo de Servicio	N°	%
Menos de 10 años	12	46
Más de 10 años	14	54
Total	26	100
Cargos Asignados	N°	%
Jefatura de Enfermería	2	8
Enfermera Asistencial	12	46
Tratamiento de Quimioterapia	12	46
Total	26	100
Opinión sobrecarga de trabajo	N°	%
Si	13	50
No	4	16
A veces	9	34
Total	26	100
Relaciones Interpersonales	N°	%
Favorables	10	39
Aceptables	9	34
Desfavorables	7	27
Total	26	100

Fuente. Instrumento elaborado por la investigadora. Arequipa, 2014

GRÁFICO N° 2



Fuente: Tabla N° 2

En la tabla y gráfico N° 2 se observa que las enfermeras investigadas en porcentajes con mínima diferencia trabajan en el Servicio de Oncología más de 10 años (54%) y menos de 10 años (46%). Según los cargos asignados rotan por igual (46%) en los cargos de enfermera asistencial y tratamiento de quimioterapia, a excepción del 8% que sólo ocupan cargos administrativos.

Según opinión sobre sobrecarga de trabajo en la institución la mitad de las enfermeras opinan que trabajan recargadamente.

En cuanto a las relaciones intrapersonales las enfermeras en el 73% acumulado refieren que las relaciones humanas entre el personal son buenas. Sólo la cuarta parte manifiestan que son desfavorables.

II. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

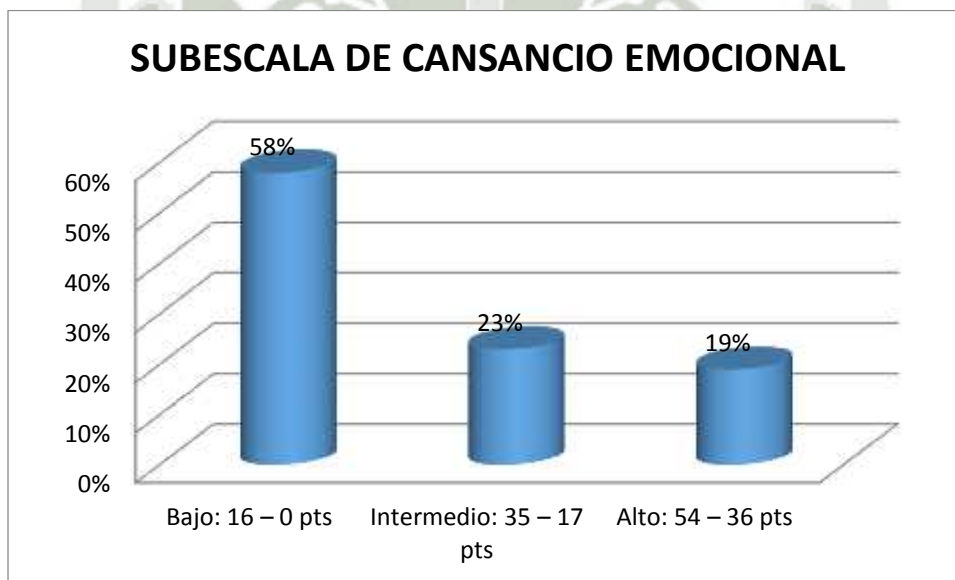
TABLA N° 3

ENFERMERAS INVESTIGADAS SEGÚN CANSANCIO EMOCIONAL

Cansancio Emocional	N°	%
Bajo: 16 – 0 pts	15	58
Intermedio: 35 – 17 pts	6	23
Alto: 54 – 36 pts	5	19
Total	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

GRÁFICO N° 3



Fuente: Tabla N° 3

En la tabla y gráfico N° 3 se observa a las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche, en más de la mitad presentan bajo Agotamiento Emocional. Cerca de la cuarta parte se ubica en el cansancio emocional. Un considerable 19% presentan agotamiento emocional alto.

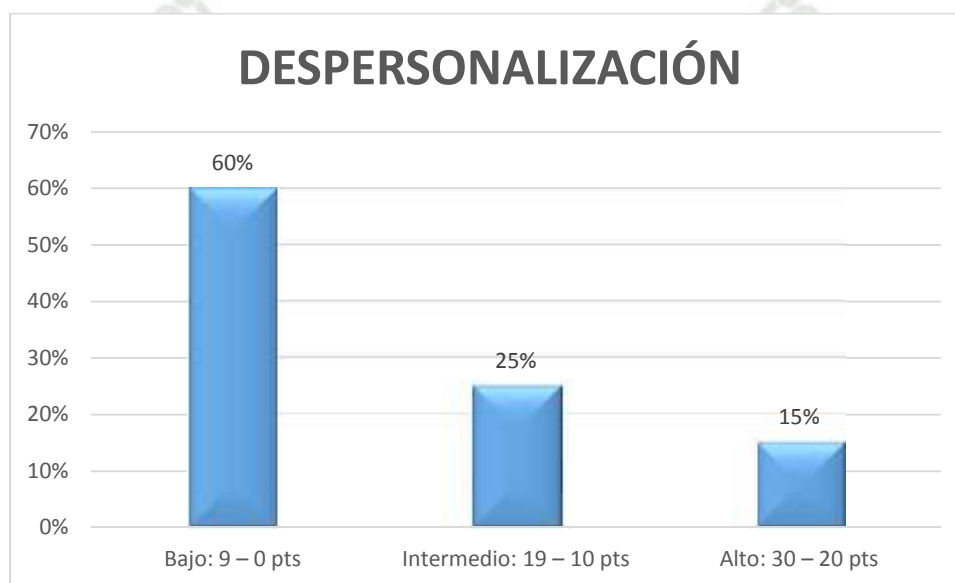
TABLA N° 4

ENFERMERAS INVESTIGADAS SEGÚN DESPERSONALIZACIÓN

Despersonalización	N°	%
Bajo: 9 - 0 pts.	14	60
Intermedio: 19 – 10 pts.	6	25
Alto: 30 – 20 pts.	4	15
Total	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

GRÁFICO N° 4



Fuente: Tabla N° 4

En la tabla N° 4 se observa que las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa en más del 50% presentan estado de despersonalización seguido del 25% que representa a las enfermeras que presentan intermedio estado de despersonalización. Se observa también que hay un 15% ó sea 4 de 26 enfermeras que presentan un estado alto.

TABLA N° 5

ENFERMERAS INVESTIGADAS SEGÚN REALIZACIÓN PERSONAL

Nivel	N°	%
Bajo: 15 -0 pts.	13	50
Intermedio: 31 – 16 pts.	8	31
Alto: 48 – 32 pts.	5	19
Total	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

GRÁFICO N° 5



Fuente: Tabla N° 5

En la tabla y gráfico N° 5 se observa a las enfermeras del Servicio de Oncología en el mayor porcentaje (50%) presentan baja realización personal; más de la cuarta parte (31%), estado intermedio; un importante 19% presentan un estado alto de realización personal.

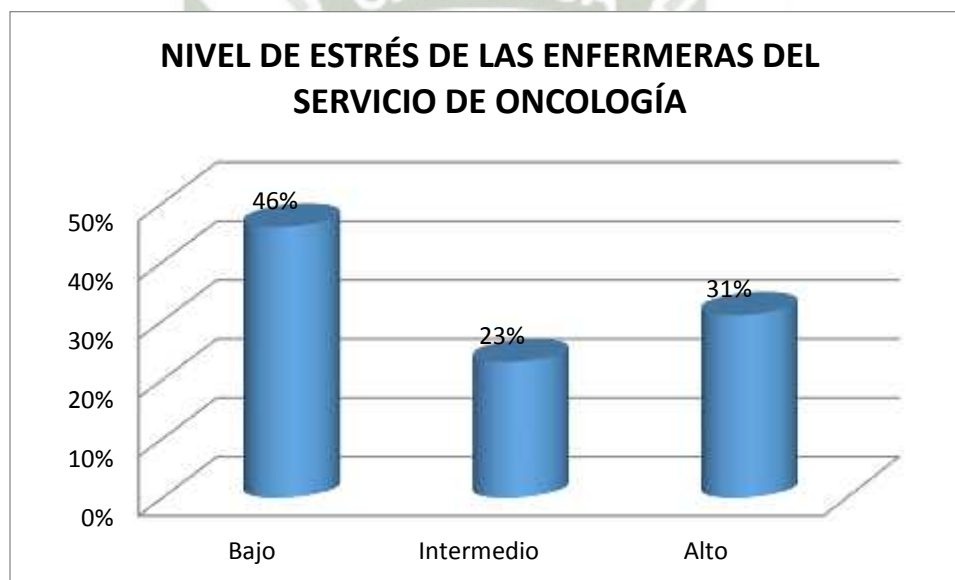
TABLA N° 6

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO
DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ**

Nivel	N°	%
Bajo: 44 – 0 pts.	12	46
Intermedio: 45 – 88 pts.	6	23
Alto: 89 – 132 pts.	8	31
Total	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

GRÁFICO N° 6



Fuente: Tabla N° 6

En la tabla y gráfico N° 6 se aprecia que las enfermeras de Oncología en el mayor porcentaje (46%) presentan bajo estrés laboral y más de la ¼ parte (31%), alto nivel de estrés laboral; alrededor de la ¼ parte (23%) presenta nivel de estrés intermedio.

III. RELACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO CON EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

TABLA N° 7

RELACIÓN DEL FACTOR EDAD CON EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Edad	Bajo		Intermedio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
25 – 34 años	5	83	1	17	0	0	6	100
35 – 44 años	3	60	1	20	1	20	5	100
45 – 54 años	2	20	3	30	5	50	10	100
55 – 64 años	2	40	1	20	2	40	5	100
Total	12	46	6	23	8	31	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

$$x^2 = 6.13 \text{ N.S. } (x^2 \text{ 5\%} = 12.59, \text{ GL} = 6)$$

En la tabla N° 7 se observa que las enfermeras de menor edad presentan niveles bajos e intermedios de estrés laboral, y las enfermeras de mayor edad (45 – 64 años) presentan niveles altos de estrés laboral.

La relación es directa: a menores edades, bajos niveles de estrés y a mayor edad, altos niveles de estrés como tendencias de ocurrencia.

Aplicando la prueba estadística de chi cuadrado, las diferencias son no significativas, lo que nos indicaría que las edades no es un factor al determinar los niveles de estrés laboral en enfermeras, ambos factores actúan en forma independiente.

TABLA N° 8

**RELACIÓN DEL FACTOR ESTADO CIVIL CON EL NIVEL DE ESTRÉS
LABORAL**

Estado Civil	Nivel de Estrés		Bajo		Intermedio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Soltera	4	67	2	33	0	0	6	100		
Casada	1	20	1	20	3	60	5	100		
Divorciada	3	30	2	20	5	50	10	100		
Viuda	4	80	1	20	0	0	5	100		
Total	12	46	6	23	8	31	26	100		

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

$$x^2 = 14.82 * (x^2 5\% = 12.59, GL = 6)$$

En la presente tabla se observa que la relación del factor estado civil con el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Oncología es indirecta ya que los porcentajes ubicados en las categorías de Estado Civil alcanzado no muestran mayores diferencias, salvo el 60% y 50% de las enfermeras casadas y divorciadas que presentan estrés de nivel alto independiente del Estado Civil.

Aplicando la prueba estadística de chi cuadrado, se encuentra que las diferencias son significativas, lo que nos indicaría, que el nivel de estrés laboral está influenciado por el Estado Civil de las enfermeras, es decir tienen un comportamiento dependiente.

El nivel de estrés laboral alto es más determinante en las enfermeras de estado civil casadas.

TABLA N° 9

**RELACIÓN DEL FACTOR LUGAR DE PROCEDENCIA CON EL NIVEL
ESTRÉS LABORAL**

Lugar de Procedencia	Nivel de Estrés		Bajo		Intermedio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Arequipa	7	39	4	22	7	39	18	100		
- Otros departamentos (Puno, Cuzco, Moquegua)	5	62	2	25	1	13	8	100		
Total	12	46	6	23	8	31	26	100		

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

$$x^2 = 2.10 \text{ N.S. } (x^2 5\% = 5.99, \text{ GL} = 2)$$

En la presente tabla se observa que las enfermeras que provienen de Arequipa, presentan en mayor proporción estrés alto (39%) y bajo (39%), y las que proceden del Cuzco, Puno, Moquegua tienen en mayoría, estrés de nivel bajo (62%) e intermedio (25%).

El factor lugar de procedencia es indispensable del estrés laboral.

El análisis de la Prueba chi cuadrado, determina que el lugar de procedencia es independiente de los niveles de estrés laboral en enfermeras.

TABLA N° 10

**RELACIÓN DEL FACTOR EJERCICIO PROFESIONAL EXTRA
INSTITUCIONAL CON EL NIVEL ESTRÉS LABORAL**

Nivel de Estrés	Bajo		Intermedio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ejercicio Profesional Extra Institucional								
Si	2	17	3	25	7	58	12	100
No	10	72	3	21	1	7	14	100
Total	12	46	6	23	8	31	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

$$x^2 = 9.60 * (x^2 5\% = 5.99, GL = 2)$$

En la presente tabla se observa que las enfermeras del servicio de Oncología que tienen ejercicio profesional extra institucional presentan en mayoría niveles de estrés alto (58%) e intermedio (25%), en tanto que las enfermeras que solo trabajan para la institución presentan en mayoría niveles bajo (72%) y 21% intermedio.

La relación es directa: a mayor trabajo nivel más alto de estrés y a menor trabajo niveles más bajos de estrés.

Al aplicar la prueba de chi cuadrado, se encuentra que las diferencias son significativas, lo que nos indicaría que el no ejercicio profesional extra institucional afecta al nivel alto del estrés laboral.

Este comportamiento nos indicaría que el no tener este ejercicio profesional extra institucional hacia que el estrés laboral sea alto.

TABLA N° 11

**RELACIÓN DEL FACTOR INSTITUCIONAL: TIEMPO DE SERVICIO
CON EL NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL**

Tiempo de Servicio \ Nivel de Estrés	Bajo		Intermedio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Menos de 10 años	7	58	2	17	3	25	12	100
Más de 10 años	5	36	4	28	5	36	14	100
Total	12	46	6	23	8	31	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

$$x^2 = 1.43 \text{ N.S. } (x^2 5\% = 5.99, \text{ GL} = 2)$$

En la tabla N° 11 se observa que las enfermeras que tienen menos de 10 años de tiempo de servicio presentan bajo nivel de estrés (58%) y alto (25%).

Las enfermeras con más de 10 años, en porcentajes similares presentan estrés en los tres niveles, predominando los niveles alto y bajo.

Este factor de riesgo no se relaciona con el nivel de estrés laboral, el tiempo de servicio es independiente del estrés laboral.

TABLA N° 12

**RELACIÓN DEL FACTOR INSTITUCIONAL: CARGOS ASIGNADOS
CON EL NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL**

Cargos asignados	Bajo		Intermedio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Jefatura de Enfermería	1	50	0	0	1	50	2	100
Enfermera Asistencial	5	42	4	33	32	25	11	100
Tratamiento de Quimioterapia	6	50	2	18	5	42	13	100
Total	12	46	6	23	8	31	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

$$x^2 = 2.84 \text{ N.S. } (x^2 5\% = 9.54, \text{ GL} = 4)$$

En el presente cuadro se aprecia que las enfermeras del Servicio de Oncología en los tres campos asignados en porcentajes similares y que son altos niveles de estrés laboral. Solo presentan nivel intermedio las enfermeras con cargos de enfermera asistencial y tratamiento de quimioterapia.

La relación es indirecta, en el sentido que la carga asignada es independiente del nivel de estrés presentado.

TABLA N° 13

**RELACIÓN DEL FACTOR INSTITUCIONAL: SOBRECARGA DE
TRABAJO CON EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL**

Sobrecarga de trabajo \ Nivel de Estrés	Bajo		Intermedio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Si	4	31	2	15	7	54	13	100
No	2	50	1	25	1	25	4	100
A veces	6	67	3	33	0	0	9	100
Total	12	46	6	23	8	31	26	100

Fuente. Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa, 2014

$$x^2 = 7.27 \text{ N.S. } (x^2 5\% = 9.49, \text{ GL} = 4)$$

Según la tabla N° 13 se tiene que de las enfermeras que opinan que tienen sobrecarga de trabajo, los mayores porcentajes (54% y 31%) representan a las enfermeras que tienen alto y bajo nivel de estrés laboral. Las que opinan que no hay sobrecarga de trabajo, el 50% tiene estrés de nivel bajo y el 25% tiene estrés de nivel bajo y el 25% tiene el nivel intermedio y bajo, respectivamente. Las que opinan que solo a veces tienen sobrecarga, en un 67% y 23% tienen bajo e intermedio nivel de estrés laboral.

El factor sobrecarga de trabajo se relaciona directamente con el nivel de estrés laboral, lo evidencia los porcentajes mayores que tienen nivel alto e intermedio de bajo de estrés laboral (31% y 23%).

IV DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

La medición del estrés laboral en cualquier grupo de profesionales de la salud, en este caso, de las profesionales enfermeras, presenta limitaciones debido a la carencia de herramientas, podríamos decir, integradoras. En la presente investigación, aun así, los hallazgos revelan que las enfermeras del servicio de Oncología del Hospital Goyeneche presentan estrés medio y leve en mayoría, hecho que nos preocupa, ya que tiende a disminuir su calidad de vida y por consiguiente, el menoscabo de la productividad y calidad de los servicios que presta. Es ampliamente notorio, que el trabajo de las enfermeras en un servicio oncológico implica la exigencia de exhibir capacidad, profesionalismo, serenidad en situaciones que demandan actuar bajo tensión.

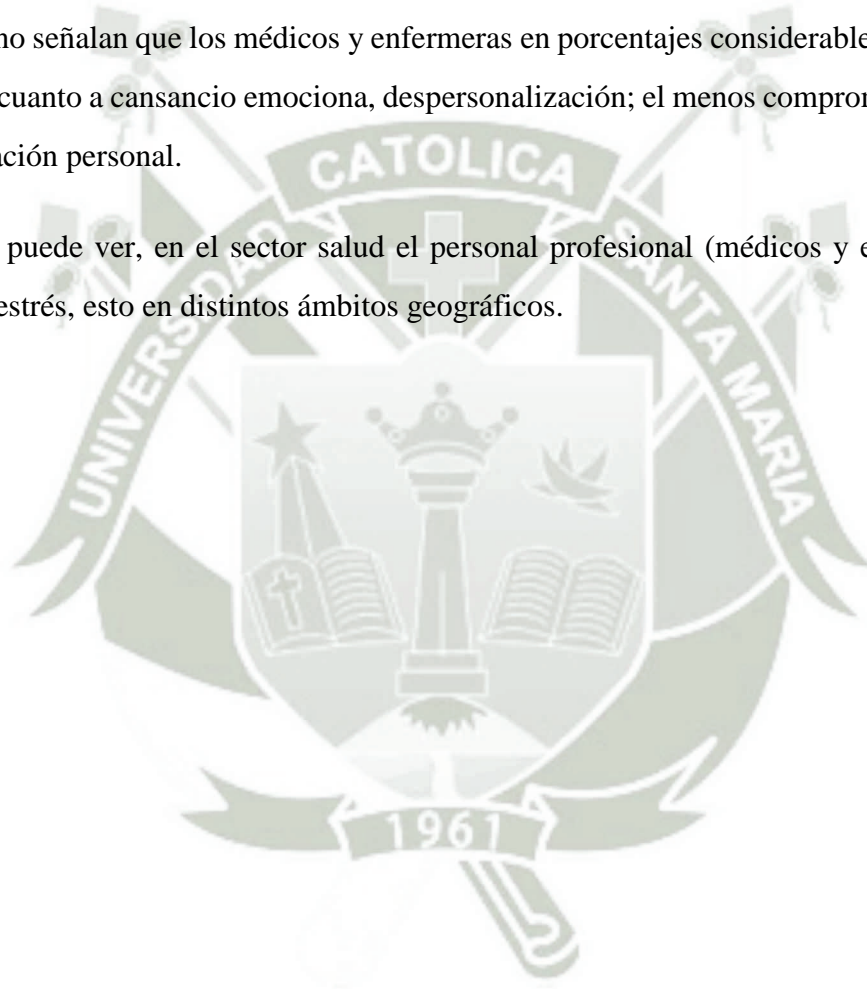
Estos resultados son coincidentes con los de Quiroz y Saco, quienes en el año 2003 estudiaron los factores asociados al estrés laboral en médicos y enfermeras en el Cuzco, y llegaron a la conclusión de que la prevalencia del Síndrome de Burnout o Estrés laboral se encuentra en grado medio, ya que lo representa el 89% de enfermeras. Asimismo, del Río y Pérez Agua en el 2003 también en España investigaron sobre el estrés laboral en los enfermeros y enfermeras del Hospital Virgen de la Salud de Toledo, llegando a la siguiente conclusión de: los enfermeros que trabajan en el Hospital el 43.3% presentaron despersonalización, el 21.4% cansancio emocional y el 35.67% falta de realización en el trabajo.

Los resultados indican que las enfermeras del Servicio de Oncología presentan estrés laboral en niveles bajo pero que realmente si no tienen un seguimiento o no se le dé importancia podrían evolucionar a alto niveles. Es importante tener en cuenta que el desgaste profesional caracterizado por un agotamiento emocional y sentimientos de despersonalización pueden incrementar el riesgo de cometer errores en la práctica que nos llevan a implicancia y responsabilidades de orden legal, tales como impericia o negligencia, además, de que se afecta la relación empática que debe existir entre el paciente-enfermera. Asimismo el estrés afecta la vida persona e inclusión de las enfermeras.

Los resultados del estudio realizado por Ibañez y Vilaregut (2004), España. En su estudio "Prevalencia del Estrés Laboral y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona. Revista de Enfermería clínica", también son coherentes con el presente estudio, en el sentido de que el 71.4% de las enfermeras estudiadas presentaron síntomas y signos psicológicos.

Otros estudios a nivel internacional y nacional señalados en los antecedentes investigativos, cuya población investigada es el personal médico y enfermera, como Prieto y Robles, Martínez y del Castillo, Aranda, Pando y torres, Quiroz y Saco; Gamero y Palomino señalan que los médicos y enfermeras en porcentajes considerables presentan estrés en cuanto a cansancio emocional, despersonalización; el menos comprometido es el de realización personal.

Como se puede ver, en el sector salud el personal profesional (médicos y enfermeras) presenta estrés, esto en distintos ámbitos geográficos.



CONCLUSIONES

PRIMERA : Más de la mitad de las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche presentan un nivel bajo de estrés en lo que se refiere a cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

SEGUNDA : En las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa, los factores de mayor riesgo de estrés laboral sociodemográficos son la edad de 45 a 54 años, el estado civil casada y soltera, así como el ejercicio profesional extra; siendo los institucionales el tiempo de servicio de más de 10 años, la naturaleza de los cargos asignados y la sobrecarga de trabajo.

TERCERA : Los factores sociodemográficos estado civil casado y ejercicio profesional extra son los que se relacionan directamente con el estrés laboral; así como el factor institucional sobrecarga de trabajo; lo que permite confirmar parcialmente la hipótesis.

RECOMENDACIONES

El Departamento de Enfermería del Hospital Goyeneche de Arequipa procure:

1. Fortalecer el trabajo en equipo, a fin de facilitar el abordaje de las diferentes problemáticas de los servicios, para optimizar la toma de decisiones no solo gerenciales sino asistenciales, lo que sin duda permitirá una mejor atención a los pacientes. Promover espacios de ocio y recreación, para favorecer los estilos de vida saludables.
2. Realizar una revisión periódica de la estructura y las dinámicas organizacionales (rotación de turnos, favorecimiento de un clima laboral positivo, solución de situaciones que originan conflictos, consideración de práctica ergonomista preferentemente física y organizacional, etc.)
3. Planificar e implementar un programa permanente de control de la salud mental, ya que el trabajo de enfermería implica no sólo un desgaste físico sino también emocional, que afecta su calidad de vida, lo que determina que se debe "cuidar al cuidador".

PROPUESTA

1. DENOMINACIÓN: “APRENDIENDO A MANEJAR EL ESTRÉS LABORAL”

2. JUSTIFICACIÓN

En consideración a los resultados obtenidos en la presente investigación se ha visto por conveniente la realización de la presente, ya que el estrés laboral es una enfermedad que se viene presentando en los profesionales de la salud, siendo las enfermeras las que están presentando cansancio emocional, depersonalización y sienten que su realización personal no se da como quisieran.

Dentro de sus funciones, está el contacto con el paciente ya sea en atención ambulatoria como hospitalaria, lo que requiere en el personal de enfermería mayor esfuerzo por mantener al usuario bien cuidado y con el control riguroso del tratamiento que sigue. No es como muchos dicen que el profesional de salud es frío en su atención, sino más bien estamos a la vanguardia ante cualquier eventualidad que pueda afectar la salud de los pacientes, eso hace que no podamos ser tan emotivos como ellos quisieran.

Por lo expuesto, se hace necesario la realización de un programa que nos brinde la oportunidad de encontrar las mejores estrategias para poder frenar esta enfermedad del mundo moderno.

3. PARTICIPANTES

Todo el personal de Salud que labore en el Hospital Goyeneche de Arequipa

4. OBJETIVOS

- 4.1. Conocer las técnicas generales en la prevención del estrés
- 4.2. Lograr que los casos que presenten estrés laboral logren un equilibrio y se produzca una mejora en su salud mental.

5. CONTENIDO DEL PROGRAMA

Sesiones	Tiempo	Monitor
1. Fortalecer las relaciones con los compañeros de trabajo	2 horas	Psicólogo 1
2. Organizando el tiempo, modelando nuestros momentos	1 hora	Psicólogo 2
3. Trabajando en equipo: 3.1. Entorno laboral 3.2. Entorno familiar	1 hora 1 hora	Psicólogo 1
4. Establecimiento límites: La Asertividad es la herramienta	2 horas	Psicólogo 2
5. Aprendiendo a respirar: 5.1. Usando correcta el diafragma 5.2. Inhalando más aire	1 hora 1 hora	Psicólogos y Participantes
6. Ejercitando el cuerpo 6.1. Conociendo los beneficios del Ejercicio 6.2. Rutina de ejercicios	1 hora 1 hora	Psicólogos Entrenador
7. Compartiendo experiencias personales, profesionales y familiares	3 horas	Psicólogos Participantes del Curso

6. LUGAR Y FECHAS

- Auditorium del Hospital Goyeneche
- Se desarrollará en las fechas programas por la Oficina de Recursos Humanos

7. COSTO DEL PROGRAMA

El costo total será de S/ 2,950.00. Los participantes asumirán cada uno un costo de S/ 150.00. El monto restante será asumido por el Hospital Goyeneche.

Lo que les dará derecho a:

- Un certificado otorgado por la Oficina de Capacitación del Hospital
- Un folleto de estrategias y experiencias que se han implementado en otros países.

8. META

Se tiene una meta de 50 trabajadores

9. PROYECCIÓN

Se espera que el Programa pueda ser aplicado por lo menos 2 veces al año.

10. PRESUPUESTO

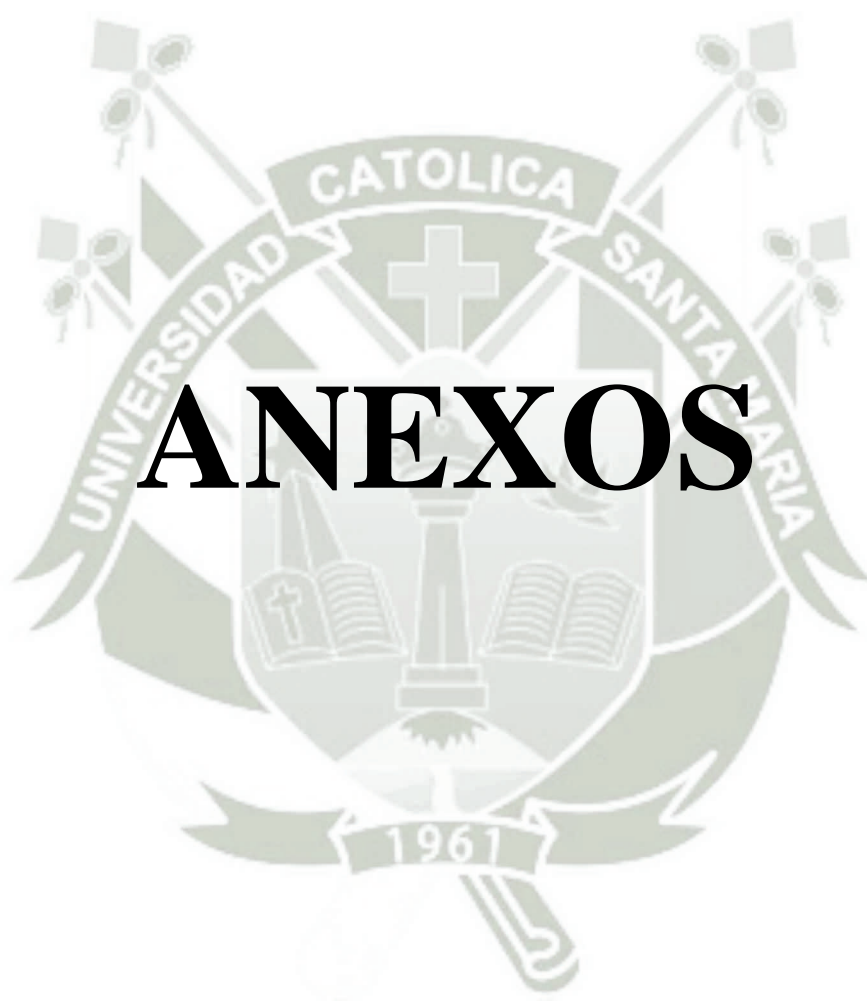
Descripción	Cantidad S/.	Total S/.
<i>Ingresos</i>		
50 participantes	150.00	7500.00
<i>Egresos</i>		
1. Psicólogo 1 (5)	100.00	500.00
2. Psicólogo 2 (5)	100.00	500.00
3. Entrenador (1)	150.00	150.00
4. Material (Folletos, certificados)		1400.00
5. Gastos Administrativos		<u>2000.00</u>
		4550.00
<i>Saldo</i>		2,950.00

BIBLIOGRAFÍA

1. Miño Sepúlveda Andrea. "Clima Organizacional" Universidad de Santiago de Chile 05 mayo 2012. Consultado 25/08/12 Disponible en: <http://www.slideshare.net/kuchv07/clima-organizacional-y-estrés-en-docentes-presentation>
2. Mike Chávez Cesar. "Clima laboral en las organizaciones" (monografías en internet) Congreso PUCP - ASQ 2013© Monografias.com S.A. (consultado 24/06/13) disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml>
3. Atalaya P. María. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Art. Industrial 2001, 4 (2) 25-36 Perú. (Consultado 25/08/12) disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicacioneslindata/vo14_2/a06.pdf
4. Lf. Maro Malpica Obsalon. Satisfacción de los usuarios internos según la percepción del clima laboral de los establecimientos maternos infantiles de la Disa IV lima este. Tesis Maestría en administración de servicios de salud. Lima-Perú 2011. Universidad Nacional Federico Villa Real. 2011 (consultado 22/06/13) disponible en: <http://es.scribd.com/doc/54765681/tesis-2011>
5. Mansilla Izquierdo Fernando, Favieres Cuevas Alejandra. Estrés laboral y prevención ©2011 Madrid Salud consultada 12/11/13 disponible en: <http://www.madridsalud.es/eliminacion-violencia2013.php>
6. Seisedos Nicolás. "El clima laboral y su medida" Artículos, 24/07/2012.Rpto. Volumen 1 1985 numero 2 winsexporet, (consultado 23/08/12) disponible en: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vo12/articulo1.htm>
7. Ysalgado, Jesús F., Remeseiro, Carlos y Iglesias, Mar. Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. Depart. de Psicología Social y Básica, Psicothema, 1996. Vol. 8, nº 2, pp. 329-335, ISSN 0214 - 9915. Universidad de Santiago de Compostela y Oviedo, (La Coruña) (Spain). (Consultado 20/09/12) Disponible en: <http://156.35.33.98/reunidoindex.phpIPST/article/view/7370/7234>
8. Online Lenguaje Dictionares, Diccionario de la lengua española © 2005 Espasa-Calpe: copyright © 2013, (consultado 28/07/2012), disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/implicacion>

9. Marina José Ignacio. "Autorrealización" SERMASYO Centro de desarrollo personal, pub. 19/0412008 (consultado 12/08/2012) disponible en: <http://sermasyo.es/que-es-autorrealización>
10. Betancur Caro María Luisa, Ramírez Ruiz Arturo. Clima organizacional como regulador de la conducta social de las personas en el trabajo según resultado del cuestionario de percepciones compartidas. Tesis Psicología. Universidad san Buenaventura; Medellín Colombia, 2009 (consultado 16/07/2012) disponible en: <http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/182/1/ClimaOrganizacionalReguladorBetancur2009.pdf>
11. Fontana David. Control de estrés conferencista de Psicología educativa, edit. manual moderno, S.A. de C.V. Managineg stress copyright ©1992, reg. núm. 39, sonora 206, col. Hipódromo, México. Citado en: Área administrativa de la universidad de oriente, facultad de ciencias y humanidades de la ciudad de san miguel y Jasak. Trabajos documentales: Escala de estrés de la vida profesional. © 2011 - 2013 Club Ensayos 01108/2011 consultado 5/12/13 disponible en: <http://clubensavos.com/PsicologC3ADa/Escala-De-Estrés-De-La/3616?html>
12. Ivoscar Slipak. Estrés laboral. Alcmeon 19 Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría.; Vol. 5, diciembre, 1996. (Consultado 15/07/12) disponible en: http://www.alcmeon.com.ar/5/19/aI9_03.htm
13. Wedermarch Wedermarch. Satisfacción Laboral y Productividad en empresas de Ambato. El boletín de la facultad de psicología de la Universidad de Navarra es citado en el presente. Aproximado año 2010. (Consultado 16/07/13) disponible en: [http://www.monografias.com/trabajos82/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresasambato/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato'\).shtml](http://www.monografias.com/trabajos82/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresasambato/satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato').shtml)
14. Publicado en: el comercio. Estrés laboral. 02/09/ 11 Perú. (Consultado 16/09/12) disponible en: <http://www.empleofuturo.com/info/empresas-no-toman-medidas-para-reducir-estres>
15. Alvarado Borrego Aida. Clima y comunicación organizacional en el sector educativo. Tesis doctor, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, OS/2007. México. (Consultado 26/09/2012). Disponible en: <http://148.206.53.231/UAMI13882.PDF>

16. Moreira Fueyo Julia M., Álvarez Baz M. Carmen. Clima organizacional y el nivel de estrés en una unidad de alto riesgo. D.U.E. Servicio de Urgencias. Hospital de Cabueñes.
17. Gijón. 2002. (consultado 15/05/12) disponible en: <http://www.semes.org/revista/vol141/6-12.pdf>
18. Bonge Carmona Javier Francisco, Rodríguez Sanz Javier Luis, Morales Marín Dolores. Relaciones entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería. 3
19. Congreso Virtual de Psiquiatría; Interpsiquis 2002. Art. Editorial Intersalud, 17/feb/2002 (consultado 15/05/12) Disponible en: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/handle/10401/1996>
20. Abstract presentado en el XI Encuentro de Trabajadores Sociales y 1 Congreso Internacional de Bienestar Social, realizado en Montevideo - Uruguay (05/2011). III Encuentro del Programa de Salud Mental Universidad Saludable disponible en: <http://www.bienestar.edu.uv/sites/default/files/des2:arte-laboral-diptico-interior.pdf>
21. Palma Carrillos Sonia. motivación y clima organizacional en entidades universitarias. Lima 2002. Disponible en: <http://www.motivacion-subclima.htm>
22. Barrón Jorge, Soler Cesar Eduardo, Bongiovanni Cristina. Influencia del clima organizacional en el estrés laboral de las pymes de rio cuarto. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de rio cuarto; Área; administración. Argentina 2010. (Consultado 30/10/12) disponible en: <http://www.eco.unrc.edu.ar/wp-content/uploads/2010/05/BarronJ.pdf>
23. Escala del estrés de la vida profesional. Universidad de Oriente Facultad de Ciencias y Humanidades del área administrativa de la ciudad de San Miguel. Aproximado del 2013. Consultado el 15/12/2013 Disponible en: <http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/007573/007573 Anex.pdf> 51



ANEXOS



ANEXO N° 1

PROYECTO DE TESIS

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



FACTORES DE RIESGO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL GOYENECHE. AREQUIPA, 2014

Proyecto de Tesis presentado por la
Bachiller:

Gallegos Polanco, Rocío Paola

Para optar el Grado Académico de
**Maestro en Salud Ocupacional y del
Medio Ambiente**

Asesor:

Dr. Azálgara Lazo, Patricio Gonzalo

**AREQUIPA – PERÚ
2014**

I. PREÁMBULO

El estrés laboral se ha percibido como una respuesta al trabajo desempeñado bajo presiones propias del trabajo en salud. Se manifiesta en las personas a través de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, hacia el propio trabajo y rol profesional.

En nuestro medio la evidencia del problema antes señalado en las enfermeras que trabajan en los servicios de hospitalización de oncología, en los ambientes de tratamiento quimioterápico y radioterápico se ha detectado durante el trabajo realizado como enfermeras asistenciales en esta especialidad: La sobrecarga de trabajo, los horarios abrumadores, el tipo de paciente, entre otros. Hecho que motivo a la autora a la realización del presente estudio, en especial en aquella población que presenta signos y síntomas somáticos, como el dolor intenso, postración en cama por el debilitamiento corporal, fatiga, anemia, baja de defensas; y psicoemocionales como la crisis, los episodios de crisis psicológica en donde la negación, la ira y la desesperación se constituyen como los síntomas que contribuyen al empeoramiento del cuadro canceroso y que se requiere de atención intensiva.

El analizar el significado de estrés laboral como reacción emocional básica, nos aporta elementos para revisar, ajustar, modificar, reestructurar el trabajo de enfermería con el fin de elevar el nivel de la salud mental de las enfermeras y, por consiguiente, el bienestar de los pacientes.

El estudio tiene por finalidad el que sea útil y sirva a las instituciones de salud mediante el estudio del tema en sí, de los resultados y de las propuestas correspondientes a fin de aportar soluciones al problema encontrado.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del Problema

Factores de riesgo al estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche. Arequipa, 2014

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Área del conocimiento

Campo : Ciencias de la Salud
 Área : Salud Ocupacional y del Medio Ambiente
 Línea : Salud Mental

1.2.2. Análisis y Operacionalización de Variables

Variables	Indicadores	Subindicadores
Independiente Factores de riesgo relacionados al Están dados por los factores sociodemográficos e institucionales	1. Sociodemográficos 2. Institucionales	1.1. Edad 1.2. Lugar de procedencia 1.3. Estado civil 1.4. Ejercicio docente 1.5. Incentivos 2.1. Años de servicio 2.2. Cargo asignado 2.3. Sobrecarga de trabajo 2.4. Ejercicio profesional privado 2.5. Relaciones Interpersonales
Dependiente Estrés laboral Formas de reacciones de las personas ante situaciones negativas laborales	1. Cansancio emocional 2. Despersonalización 3. Abandono de la realización personal	1.1. Bajo 1.2. Intermedio 1.3. Estrés 1.4. Alto 2.1. Bajo 2.2. Intermedio 2.3. Estrés 2.4. Alto 3.1. Bajo 3.2. Intermedio 3.3. Estrés 3.4. Alto

1.2.3. Interrogantes Básicas

- a. ¿Qué nivel de Estrés laboral presentan las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa?
- b. ¿Cuáles son los factores de mayor riesgo de estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa?

1.2.4. Tipo y Nivel de Investigación

Tipo : De Campo
Nivel : Descriptivo, correlacional

1.3. Justificación

Relevancia Social Contemporánea

A partir del año 1977 es cuando se comienza a hablar del Estrés laboral como una respuesta al estrés crónico sufrido en un contexto laboral, lo que más ha llamado la atención de este síndrome es el alcance de sus síntomas, ya que la manifestación del mismo conlleva consecuencias negativas para el individuo y la organización.

Demostrado el impacto que tiene el estrés laboral se han realizado diversos estudios con el propósito de proponer e implementar programas de prevención y tratamiento a nivel individual, social y organizacional, aun así no se ha podido solucionar el problema en mención.

El conocimiento de la prevalencia y de la identificación de factores asociados al Estrés Laboral en las enfermeras del Servicio de Oncología, permitirá implementar programas de promoción de la salud ocupacional para el profesional, teniendo en consideración que el Síndrome Burnout se relaciona con una variedad de problemas de salud en la esfera física, psicológica, social y espiritual que comprometen la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios.

La relevancia humana se fundamenta en la necesidad de promover la salud ocupacional, tendente a prevenir el estrés laboral en los profesionales de salud mediante el control de los factores de riesgo modificables, que garanticen un mejor desempeño profesional.

Aporte y utilidad académica

La investigación contribuirá en el conocimiento de la proporción de la identificación de los factores asociados al Estrés Laboral; porque en la actualidad no existe consenso al respecto, y al incremento de los conocimientos en la profesión de enfermería.

Factibilidad

La investigación es factible de ser realizada económica y administrativamente. Económica, porque será autofinanciada por la tesista y administrativa, porque se cuenta con las facilidades institucionales correspondientes.

Validez

El estudio es confiable porque se emplearán instrumentos validados, Adicionalmente, los resultados que se obtengan servirán de base para futuros trabajos de investigación.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL

- La **edad** aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada.
- Según el **sexo** sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá

en este caso de los profesionales de la salud por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.

- El **estado civil**, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.
- La **turnicidad laboral** y el horario laboral de estos profesionales pueden conllevar para algunos autores la presencia del síndrome aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermería donde esta influencia es mayor.
- El trabajo docente y el trabajo profesional particular puede conllevar a la aparición de síntomas de estrés laboral o Burnout como el cansancio emocional y hasta despersonalización.
- Sobre la **antigüedad profesional** tampoco existe un acuerdo. Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.
- **Sobrecarga laboral.** Es conocida la relación entre el estrés y sobrecarga laboral

en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente. Sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de Burnout, si bien si es referida por otros autores. También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en estos profesionales, aunque no queda claro en la literatura.

- **Remuneraciones e Incentivos Económicos.** El salario o remuneración ha sido y es considerado como factor que afectaría al desarrollo del estrés ocupacional en estos profesionales.¹

2.2. ESTRÉS OCUPACIONAL

2.2.1. Definición

Estrés: La biología y la medicina han incorporado el término "stress" (que en lenguaje técnico como vocablo inglés designa "una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión") como "el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla". Este proceso es el que denominamos con el término español estrés. Según Hans Selye, "estrés" es la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga".

El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo.

Estrés ocupacional generado en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para dicha actividad,

¹ Valenzuela Salvador A. Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco (Enero –Junio 2009). [Acceso: 6 de junio 2015]Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf

citado en.²

Según Davis y Newstrom: El estrés es un estado de sobre excitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas.

Cuando es excesiva puede interferir en la habilidad del individuo para enfrentarse a su medio" citado en:³

Es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión fisiológica y psicológica. Es la preparación para el ataque o la huida, y es el comienzo de una serie de enfermedades.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) planteaba con preocupación el aumento de los índices de estrés en el espacio laboral especialmente en las últimas décadas, convirtiéndose este tema en un problema social de interés público, el cual se plantea que su abordaje requerirá desafíos por parte de los gobiernos, los empleadores y los espacios de expresión gremial de los trabajadores (los sindicatos)⁴

El estrés ocupacional se ha definido como las manifestaciones en el personal del acumulo de causas diversas, desde las irritaciones específicas y generales, que se adquieren en el ambiente laboral. Esta manifestación es por las exigencias presentadas por encima de sus capacidades para realizar sus funciones cotidianas que va desde "no me afecta" a "me afecta mucho"

2.2.2. Factores

- 1) Físicos: Produce cambios en el metabolismo, tensión muscular, alta presión sanguínea, falta de respiración, cambios repentinos en el

²Miño Sepúlveda Andrea. "Clima Organizacional" Universidad de Santiago de Chile 05 mayo 2012. Consultado 25/08/12 Disponible en: <http://www.slideshare.net/kuchv07/clima-organizacional-v-estr-en-docentes-presentation>

³Palma Carrillos Sonia. motivación y clima organizacional en entidades universitarias. Lima 2002. Disponible en: <http://www.motivacion-subclima.htm>

⁴Atalaya P. María. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Art. Industrial 2001, 4 (2) 25-36 Perú. (Consultado 25/08/12) disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicacioneslindata/vo14_2/a06.pdf

apetito, dolores frecuentes de cabeza.

- 2) Mental: Irritabilidad por encontrarse en sus tareas, cambios rápidos en la forma de pensar o tratar los problemas, incremento del olvido o disminución del desarrollo en general, excesivo sueño durante el día.
- 3) Emocionales: Entre ellos están: la irritabilidad, ansiedad, aislamiento emocional y depresión, estallidos emocionales, también llanto, conductas hostiles y agresivas.
- 4) Conductuales: Cambios radicales en hábitos personales especialmente en la parte de higiene personal o incremento en los errores de comportamiento, insomnio, incremento en ingerir sustancias alcohólicas y/o sustancias psicoactivas.⁵

2.2.3. Tipos

- 1) En función de la duración: Estrés laboral episódico; Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo podría ser un pico de trabajo puntual en el puesto laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Una discusión entre dos compañeros de trabajo. La noticia de un traslado geográfico del puesto laboral. La asistencia a una reunión importante para negociar un acuerdo comercial. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico.
- 2) El alcance de las situaciones o factores estresantes: Estrés laboral crónico; Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En

⁵Atalaya P. María. Op. Cit. p. 46

algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado (por ejemplo el Síndrome de Burnout). Continúas discusiones entre compañeros de trabajo. Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar para otro. Gran exigencia del puesto y trabajador sometido a presión constante. Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo.⁶

2.2.4. Reacciones psicológicas de cuatro tipos, según afecten:

a) Efectos cognitivos del estrés: Las reacciones cognitivas pueden suponer, de hecho, formas más o menos eficaces de afrontar el estrés. Cabe señalar como las más habituales a la aceleración mental, la indecisión la pérdida de la memoria o del sentido del humor. Con echar una mirada en nuestro entorno podemos comprobar la enorme extensión del estrés.

b) Efectos emocionales del estrés: Acaban afectándose unas a otras, pero las reacciones emocionales son las más importantes; de hecho, más de una vez, se ha llamado estrés a lo que no son sino las emociones que lo acompañan.

Emociones negativas como la depresión, la ansiedad, la frustración y la ira suelen estar asociadas al estrés. Muchos de estos aspectos somáticos no son más que los componentes de la reacción emocional. Parece que la ansiedad se relaciona más con un estado de estrés temporal y la depresión con uno crónico.

c) Efectos somáticos: Las reacciones somáticas más habituales son la fatiga, dolores diversos, el insomnio, temblores. Están muy relacionados con los emocionales y con frecuencia los unos causan los otros o viceversa. Dolor de cabeza, dolores musculares, sensación

⁶Alvarado Borrego Aida. Clima y comunicación organizacional en el sector educativo. Tesis doctor, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, OS/2007. México. (Consultado 26/09/2012). Disponible en: <http://148.206.53.231/UAMI13882.PDF>

de hormigueo en brazos y piernas, alteraciones del ritmo menstrual, micciones frecuentes, migrañas, erupciones cutáneas, dificultad visual para enfocar, dolor abdominal, espasmódico y diarrea, palpitaciones, fatiga o cansancio, falta de la libido, ansiedad.

- d) Efectos conductuales del estrés: Las reacciones conductuales pueden ser estados de nerviosismo diversos como tener tics, moverse en exceso, morderse las uñas, comer más de 10 debido o fumar continuamente, indecisión y descontento injustificado, disminución de la calidad o cantidad de su trabajo, aumento en el tabaquismo, dependencia de drogas, tranquilizantes y somníferos, exceso de comida o pérdida del apetito, insomnio, sentimiento de culpabilidad, distraído olvidadizo.

2.2.5. Causas del Estrés Excesivo en el medio

A) Causas generales del estrés laboral en el trabajo

- a. Problemas organizativos: Una organización deficiente puede significar demoras frustrantes antes de tomar decisiones en asuntos cruciales. O no esté claro la jerarquía, el responsable de tomar decisiones. Por lo tanto son ineficaces y consumen mucho tiempo.
- b. Respaldo insuficiente: La escasez de personal en puestos claves, significa realizar tareas que están por debajo del nivel entrenado a su competencia, y las cuales le quitan tiempo al trabajo que está relacionado. Las irritaciones de este tipo tienen un importante efecto acumulativo, no solo interfieren la eficacia en el trabajo, sino que dejan a los individuos con el sentimiento de que sus habilidades son sub evaluadas y se sienten desperdiciando su tiempo en tareas rutinarias desconectadas de esas habilidades, a fin de atender actividades secundarias les provoca una sensación extrema de frustración y cólera, mucha de las cuales no pueden desahogar con los que son en realidad responsables de sus apuros.
- c. Horas extras o sin contactos sociales: Estas horas es cansado y

estresante en sí mismo. El cuerpo tiene un ritmo natural (conocido técnicamente como ritmo circadiano) en el periodo de 24 horas. Hay un tiempo para dormir y un tiempo para trabajar, un momento en el que nuestro metabolismo está en su cúspide y un momento en el que está en su punto más abajo; al romper el ritmo circadiano, las horas extra o sin contactos sociales tienen otros dos grandes efectos que causan más estrés. Primero, si estas horas son impredecibles, le impiden al individuo sentirse seguro con las exigencias del trabajo. En segundo lugar, las horas sin contactos sociales pueden interferir en el desarrollo de las relaciones personales.

- d. Prospectos de posición y promoción escasos: No es fácil tener un sentimiento genuino de valía personal si otras personas parecen considerar que lo que hacemos es de menor importancia, o cualquier otro entrenamiento y capacidades mínimas lo podrían hacer. El pertenecer a una profesión valorada, sirven como objetivos, muchas personas sienten el estrés causado por la frustración de sus ambiciones. Se vuelven agudamente conscientes del paso del tiempo, de su propio estancamiento y, a final de cuentas, de su desesperación.
- e. Rituales y procedimientos innecesarios: Se encuentra la proliferación del llenado de formas papeleo, comités y reuniones de trabajo, (con frecuencia en periodos desesperadamente cortos), para luego utilizarlos como pretextos para realizarse ellos mismos. Se quejan además del estrés causado por las reuniones mismas, cuando las agendas descuidadas y la mala dirección de la gerencia ocasionan que las personas desperdicien su tiempo con irrelevancias o quedan atrapados en discusiones acaloradas.
- f. Incertidumbre e inseguridad: A algunas personas les encanta la incertidumbre. A la gran mayoría no. Aparece en los primeros lugares de la lista de estresores de muchas personas en ambientes de negocios y profesionales. No en vano la incertidumbre destaca entre las llamadas técnicas de lavado de cerebro utilizadas en la realidad y la ficción para acabar con la resistencia del individuo al adoctrinamiento.

o la forma de no saber si va uno a conservar o no lo trabajo.

B) Causas específicas del estrés laboral en el trabajo

- a. Especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas: Uno de los principales problemas es falta de claridad somos culpados por algo que está mal, cuando pensamos que no cae para nada dentro de nuestra área. Algunos colegas son expertos en culpamos, dejándonos con una fuerte sensación de agravio y resentimiento.
- b. Conflicto de funciones: Puede ocurrir cuando dos aspectos de nuestro trabajo son incompatibles entre sí. En el caso de la enfermera, el buen cuidado del paciente puede estar en conflicto con las rutinas y programas rígidos que debe observar, es "entre la espada y la pared": cualquier cosa que uno haga será erróneas la vista de una serie de criterios. Esto da como resultado sentimientos de conflicto interior, de temor a ser descubierto y censurado por los superiores y final mente de inadecuación y de una imagen deteriorada de sí mismo.
- c. Expectativas personales elevadas e irrealizables (perfeccionismo): Están vinculadas a menudo con las especificaciones confusas de las funciones y los conflictos de funciones. Debido a que no está claro lo que se espera de él, está chocando constantemente con otro, el individuo queda atrapado en sentimientos de lo que "debería" haber hecho. "debería ser capaz de ser justo tanto con la persona A como con la persona B". El resultado de dicha falta de objetividad pueden medir el éxito o el fracaso de sus esfuerzos, por lo que no pueden desempeñarse tan bien como podrían hacerlo.
- d. Incapacidad para influir en la toma de decisiones (importancia): Un grado de opinión acerca de su propia vida disminuye los niveles de estrés potencial. El sentimiento de impotencia no solo es perjudicial para nuestro sentido de posición y de valía personal, produce niveles elevados de frustración cuando podemos reconocer defectos en el sistema actual e identificar una manera mejor de hacer las cosas y no

obstante nos vemos ignorados o, peor aún, humillados.

- e. Desacuerdos frecuentes con los superiores: El deterioro de las relaciones con nuestros superiores es una importante fuente de estrés ya que ellos tienen la capacidad de influir de manera material en nuestras vidas. Pueden manipular nuestras funciones y nuestras condiciones de trabajo, un jefe antipático pueda dominar tanto nuestras vidas profesionales. Otro estresor en las relaciones trabajador-patrón es el jefe que nos niega el crédito cuando sentimos que nos lo hemos ganado.
- f. Aislamiento del apoyo de las colegas: Causa presiones adicionales dentro del trabajo mismo, que nadie está familiarizado apropiadamente con caos. Esto hace mucho más difícil que renunciemos, que nos ausentemos por enfermedad o que asistamos a un enfrentamiento. Si nadie puede estar en nuestros zapatos, en poco tiempo sentiremos que en nuestra ausencia estamos llamados a nuestros clientes y agobiando a nuestras colegas.
- g. Trabajo excesivo y presiones de tiempo: Pocos se desempeñan al máximo cuando están bajo presiones constantes necesitamos intervalos cortos entre el final de una tarea muy intensa y el comienzo de la siguiente, para reorientar nuestro pensamiento antes de sugerimos de nuevo en la batalla.
- h. Falta de variedad: La mente humana requiere de los estímulos de experiencias frescas de una vez en cuando para permanecer concentrada y creativa. Nunca son iguales dos clientes.
- i. Comunicación deficiente: No importa que tan bien trabajen las personas juntas como individuos, con frecuencia se asegura que los canales de comunicación deficiente son una importante fuente de estrés. Donde personas toman decisiones sin poseer hechos precisos; son incapaces de transmitir detalles importantes a las esferas relevantes; asisten a las juntas informados inadecuadamente.

- j. Liderazgo inadecuado: Las personas varían en el grado en que desean un liderazgo fuerte. Y, por supuesto, los líderes varían en sus estilos, desde el autoritario al democrático, e incluso el liberal. Pero un liderazgo débil o inadecuado, o un estilo de liderazgo que es inapropiado para las necesidades de las personas de menor jerarquía, crea un vacío de poder, es susceptible de llenarse de cosas desagradables.
- k. Conflicto con los colegas: En la mayor parte de las organizaciones existen la posibilidad de que los trabajadores entre en conflicto como resultado del liderazgo inadecuado, de las diferencias de personalidad y de muchas de otras variedades ya discutidas, tales como la especificación confusa de las funciones y el exceso de trabajo.
- l. Incapacidad para terminar una tarea: La incapacidad para terminar una tarea puede estar ocasionada por diversos factores tales como: presiones de tiempo, escasa organización general en los niveles superiores o comunicación deficiente.
- m. Pelear batallas innecesarias: Con seguridad pocas cosas consumen tanta energía y entusiasmo como la necesidad constante de pelear batallas que podrían haberse evitado con facilidad con mejor planeación u una mayor comprensión de las tareas por parte de los superiores. El individuo no solo tiene que enfrentar las luchas legítimas asociados con su trabajo, también algunas ilegítimas.⁷

C) Causas del estrés en el trabajo relacionados con las tareas

- a. Clientes o subordinados difíciles: En todas las ramas que implica trabajar con personas, existe un terreno propicio para la fricción. Donde los choques con los clientes los dañan más cuando son totalmente inesperados o injustificados. Algunos confiesan que disfrutan del conflicto; encuentran que los estimula y los mantiene

⁷ Palma Carrillos Sonia. motivación y clima organizacional en entidades universitarias. Lima 2002. Disponible en: <http://www.motivacion-subclima.htm>

alertas, pero en la gran mayoría de los casos esto genera sentimientos desagradables que puedan persistir por días y aun semanas después de que ocurrieron.

- b. Entrenamiento insuficiente: En estresor adicional es que la cantidad de conocimiento requerido solo para permanecer en un puesto está alcanzando proporciones asombrosas en la mayor parte de las profesiones.
- c. Compromiso emocional con clientes o subordinados. Uno no deja atrás por parte de magia, sus sentimientos personales cuando se titula como enfermera o médico. Es demasiado fácil que ningún buen profesional permite que sus sentimientos personales se involucren en sus asuntos. La vida no funciona así. Cuando nos enfrentamos a nuestras propias emociones y las de los demás, la vida frecuentemente se vuelve confusa y desordenada.
- d. Las responsabilidades de la tarea: Por la naturaleza de las labores, muchas personas en las profesiones asistenciales y en posiciones ejecutivas y administrativas casi diariamente requieren tomar decisiones que afectan de manera vital la salud y el bienestar de otras personas, tomar a cada cliente o subordinado como un individuo, impone su propia clase de limitación al profesional interesado.
- e. Por la naturaleza de las labores, muchas personas asistenciales y en posiciones ejecutivas y administrativas casi diariamente requieren tomar decisiones que afectan de manera vital la salud y el bienestar de otras personas.
- f. Incapacidad para ayudar o actuar con eficiencia: Por ejemplo, los médicos y las enfermeras desean curar, los consejeros desean ayudar a las personas a cambiar. Cuando recurrimos a todas nuestras habilidades y aun así fallamos en producir el efecto deseado, hay una sensación de impotencia, de fracaso profesional, y además algunos

describen como resentimiento hacia el paciente. La incapacidad para ayudar pueda hacer que surjan, particularmente en quienes poseen un sentido muy fuerte de la vocación, sentimientos de fracaso a nivel personal.⁸

2.2.6. Consecuencia del Estrés

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentara de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos (2005), hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.⁹

A. Cansancio o agotamiento emocional

Esto es lo que suele aparecer en un primer momento, y se caracteriza por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Esto se puede detectar en personas permanentemente insatisfechas, quejas e irritables.

Refieren con frecuencia que comienzan a darse cuenta de que su trabajo se va convirtiendo lentamente en una carga con connotaciones negativas. Pero los cambios emocionales no se limitan solo al ámbito laboral, sino que también se hacen evidentes en el hogar. Estas personas vienen al consultorio

⁸Moreira Fueyo Julia M., Álvarez Baz M. Carmen. Clima organizacional y el nivel de estrés en una unidad de alto riesgo. D.U.E. Servicio de Urgencias. Hospital de Cabueñes. Venezuela, 2004.

⁹Campos M. Causas y Efectos del Estrés Laboral [Monografía en Internet]. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2006 [acceso 22 de Julio de 2013]. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml#ixzz2WkhuLQJJ>

esgrimiendo conflictos vinculares que en realidad no son más que parte de un problema mucho mayor, que es el estrés laboral.

B. Despersonalización

Este es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada de hiperactividad que no hace más que incrementar su sensación de agotamiento, alternando con episodios de depresión y hostilidad hacia el medio.

C. Abandono de la realización personal

Esto se manifiesta en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. Comienza a generarse pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión y aislamiento. Los demás comienzan a percibirlo como una especie de fanático depresivo y hostil.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para responder a requerimientos referenciales de estudio se presenta a continuación algunas investigaciones relacionadas al problema en estudio.

3.1. En el ámbito internacional:

- Prieto y Robles (2002), España. En el estudio "Estrés en médicos de atención primaria de la provincia de Cáceres", determinaron que: "Un 50 presentaba alteraciones psicofísicas en los tres meses previos; el 33 soporta mucha burocracia. Las alteraciones en la esfera familiar y socio laboral se asocian con los niveles elevados de despersonalización y agotamiento emocional. La antigüedad, la conflictividad socio laboral y familiar, se asocian con altos niveles de desgaste emocional".
- Del Río y Perezagua (2003). España. En el informe "El Estrés Laboral en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo", llegaron a la siguiente conclusión: "Recogidos trescientos veinte cuestionarios, lo que supone más del 60 de los (as) enfermeros (as) que trabajan en el hospital, el 17,83 sufría burnout, donde el intervalo de confianza del 95 corresponde a 14,2-21,4. Además se objetivó la presencia de cansancio emocional en el 43,3 de los enfermeros/as, despersonalización en el 57; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66".
- Martínez y Del Castillo (2003). España. En la investigación "Estudio sobre la prevalencia del Estrés laboral en los médicos del Área Sanitaria de Talavera de la Reina", concluyeron que: "La prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales médicos del Área Sanitaria de Talavera de la Reina, es muy alta (76.4)".
- Ibáñez y Vilaregut (2004), España. En la investigación estudio "Prevalencia del Estrés Laboral y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona. Revista de Enfermería clínica", determinaron que: "El 71.4 de las enfermeras estudiadas presentaron síntomas físicos y psíquicos de origen psicológico que podrían requerir atención especializada y éstos se correlaciona con el cansancio emocional y la despersonalización.

Las enfermeras que desean cambiar su horario de trabajo (42.9) o de profesión (32.9) puntuaron más alto en la sub escala de cansancio emocional. Por tanto, el perfil epidemiológico de riesgo de padecer burnout sería el de mujer casada con pocas horas de ocio a la semana y que desea cambiar su horario de trabajo".

- Aranda, Pando y Torres (2015). México. En la investigación "Factores psicosociales y Estrés Laboral en Médicos de Familia", llegó a los siguientes resultados: "La prevalencia de burnout en los médicos de familia fue 41,8. Tanto las asociaciones significativas como aquellas variables sociodemográficas y laborales que se comportaron como factor de riesgo se inclinaron hacia la dimensión "agotamiento emocional". Conclusiones: Aunque las variables en estudio fueron pocas, las que resultaron relacionadas con el desarrollo del síndrome fueron importantes como para ser vistas desde un nivel preventivo. Así mismo, se sugiere que quienes ya manifiestan signos y síntomas por este síndrome sean derivados para atención médica y/o psicológica y, si el caso lo requiere, brindarle incapacidad, con la finalidad de mejorar el bienestar y la salud del trabajador, así como la calidad de atención y de vida al derechohabiente".

3.2. En el ámbito nacional:

- Quiroz y Saco (2003) en la investigación "Factores asociados al Estrés Laboral en médicos y enfermeras del hospital nacional sur este de EsSalud del Cusco", determinaron que: "Durante los meses de Octubre de 1998 a Febrero de 1999, se realizó un estudio de prevalencia del Síndrome Burnout y los factores asociados al mismo en 64 médicos y 73 enfermeras del Hospital nacional Sur Este de ESSALUD del Cusco, que corresponde al 83.1 de médicos y al 81 de enfermeras que trabajaban en esos meses en dicho hospital. La prevalencia del Síndrome Burnout se encuentra en grado bajo en el 79.7 de médicos y 89 de enfermeras; en grado medio en el 10.9 de médicos y 1.4 de enfermeras.
- Gomero Palomino, Ruiz y Llap (2005) en el estudio piloto "El Estrés Laboral en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de

Southern Perú Copper Corporation", hallaron los siguientes resultados: "Se recibieron 82 (63) cuestionarios debidamente llenados de los 130 entregados, de los cuales 26 fueron médico(a)s, 35 enfermero(a)s y 21 auxiliares de enfermería. Solo un médico presentó puntaje alto para cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) y bajo para baja realización personal (BRP). En la población estudiada se encontró un médico con diagnóstico de Síndrome de Burnout, quien se caracterizó por el desarrollo temprano del síndrome y no asociado a la realización de turnos. Además concluimos en la necesidad de repetir el estudio en instituciones de salud públicas".

- Peralfa y Pozo (2006) en la tesis "Factores asociados al síndrome de burnout en el equipo de salud asistencial del Hospital de Apoyo Huanta (Aya cucho)", concluyeron en los siguientes aspectos: "El 29.2 de integrantes del equipo de salud asistencial del Hospital de Apoyo Huanta presenta síndrome de burnout asociado significativamente.

4. OBJETIVOS

- 4.1. Identificar el nivel de Estrés en las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa.
- 4.2. Identificar los factores de mayor riesgo del estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa.

5. HIPOTESIS

Dado que los profesionales enfermeros durante el trabajo asistencial están expuestos a diversos factores de riesgo de estrés laboral.

Es probable que los factores de riesgo de estrés laboral a los que están mayormente expuestas las enfermeras del Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche sean los institucionales.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN:

1.1 Técnicas

Para la obtención de los datos en las dos variables se usará la técnica del Cuestionario.

1.2 Instrumento

Los instrumentos a usar son:

Para las dos variables, el formulario de preguntas.

Para la segunda variable, la Escala de Maslach que mide el estrés (desgaste profesional) y mide los tres aspectos del síndrome de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Comprende 22 ítems, tiene una consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9%. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

i. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 ítems. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Puntuación máxima 54.

ii. Subescala de despersonalización. Está formado por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Puntuación máxima 48

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

Despersonalización: 5, 10, 11, 15 y 22

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

La escala se mide según los siguientes rangos:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

La aplicación de la Escala se realiza en 10 a 15 minutos.

Puntuación: se consideran bajas e intermedios por debajo de 35 altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Calificación

ESTRES LABORAL GLOBAL

- Bajo: 44 – 0 pts.
- Intermedio: 45 – 88 pts.
- Alto: 89 – 132 pts.

Cansancio Emocional

- Bajo: 16 – 0 pts
- Intermedio: 35 – 17 pts
- Alto: 54 – 36 pts

Despersonalización

- Bajo: 9 - 0 pts.
- Intermedio: 19 – 10 pts.
- Alto: 30 – 20 pts.

Realización Personal

- Bajo: 15 -0 pts.
- Intermedio: 31 – 16 pts.
- Alto: 48 – 32 pts.

PRIMER INSTRUMENTO

FORMULARIO DE PREGUNTAS

Marcar con una X en los espacios en blanco, según corresponda

I. Factores asociados

- **Sociodemográficos**

1. Edad

25 - 34 años	()	
35 - 44 años	()	
45 - 54 años	()	
55 a más años	()	

2. Estado Civil

Soltero ()	
Casado ()	
Divorciado	()	
Viudo	()	

3. Lugar de Procedencia

Arequipa	()	
Otros departamentos	()	

4. Ejercicio Docente

Si	()	No	()
----	-----	----	-----

5. Ejercicio Privado

Si	()	No	()
----	-----	----	-----

- **Institucionales**

6. Tiempo de Servicio

Menos de 10 años	()	
Más de 10 años	()	

7. Cargos asignados

Jefatura de Enfermería	()	
Enfermería Asistencial	()	
Tratamiento Quimioterapia	()	

8. Opinión sobrecarga de trabajo

Si	()	
No	()	
A veces	()	

9. Incentivos otorgados

Si	()	
No	()	

10. Relaciones interpersonales

Favorables	()	
Aceptables	()	
Desfavorables	()	

SEGUNDO INSTRUMENTO

ESCALA DE MASLACH

AFIRMACIONES	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas							
TOTAL							

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial:

El estudio se realizará en el Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche de Arequipa.

2.2. Ubicación Temporal:

El horizonte temporal del estudio está referido al presente entre abril a diciembre 2014.

3. Unidades de Investigación

Las unidades de investigación la constituyen las enfermeras del servicio de Oncología del Hospital Goyeneche.

3.1. Universo

Está conformado por todas las enfermeras que laboran en el Servicio de Oncología del Hospital Goyeneche, que ascienden a 30. Se trabajará con el universo.

3.2. Criterios de Inclusión y Exclusión

Se les aplico los siguientes:

- **De Inclusión**

- Enfermeras con más de dos años de servicio de Oncología
- Enfermeras nombradas y contratadas

- **De Exclusión**

- Enfermeras en período vacacional
- Enfermeras en descanso por enfermedad y/o maternidad
- Enfermeras que no deseen participar en la investigación.

Aplicados los criterios de inclusión y exclusión, la población es de 26 enfermeras.

4. Estrategias de Recolección de Datos

Para efectos de la recolección de datos, se coordinará con el Director del Hospital Goyeneche de Arequipa.

El instrumento que se utilizará es el Formulario de Preguntas y la Escala de Maslach.

Se remarcará el carácter anónimo del formulario y de la escala, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio.

Una vez recolectada los datos, éstos se sistematizarán estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales.

IV CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividades	2014					
	Julio	Agosto	Set	Oct.	Nov	Dic
1. Desarrollo del Proyecto	X	X	X			
Recolección de datos				X	X	
Sistematización						X
Conclusiones						X
Sugerencias						X
2. Elaboración del informe						X
3. Presentación del informe final						X



ANEXO N° 2
CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo de años de edad,
identificado con DNI y con domicilio
..... habiéndome explicado en lenguaje, claro y
sencillo sobre el proyecto de investigación: FACTORES DE RIESGO DEL ESTRÉS LABORAL
EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ.
AREQUIPA, 2014.

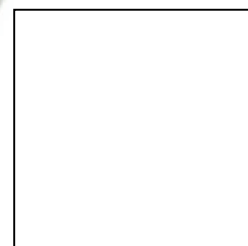
Dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad.

Habiéndome informado de todo lo anterior señalado y estando en pleno uso de mis facultades
mentales, es que suscribo el presente documento.

Fecha:

Firma

Huella digital



ANEXO N° 3 CÁLCULOS ESTADÍSTICOS



CHI CUADRADO

	Bajo	Intermedio	Alto	Total
25 – 34	5 (2,8)	1 (1,4)	0 (1,8)	6
35 – 44	3 (2,3)	1 (1,2)	1 (1,5)	5
45 – 54	2 (4,6)	3 (2,3)	5 (3,1)	10
55 – 64	2 (2,3)	1 (1,2)	2 (1,5)	5
Total	12	6	8	26

$$1.73 + 0.21 + 1.47 + 0.04 = 3.45$$

$$0.11 + 0.03 + 0.21 + 0.03 = 0.38$$

$$1.80 + 0.17 + 1.16 + 0.17 = 11.47$$

$$x^2 = 6.13$$

$$x^2 5\% = 5.99$$

$$GL = 6$$

	Bajo	Intermedio	Alto	Total
Soltera	4 (2,8)	2 (1,4)	0 (1,8)	6
Casada	1 (2,3)	1 (1,1)	5 (1,5)	5
Divorciada	3 (4,6)	2 (2,3)	3 (3,1)	10
Viuda	4 (2,3)	1 (1,1)	0 (1,5)	5
Total	12	6	8	26

$$0.51 + 0.73 + 0.56 + 1.26 = 3.03$$

$$0.26 + 0.01 + 0.04 + 0.01 = 0.32$$

$$1.80 + 8.17 + 0.00 + 1.5 = 11.47$$

$$x^2 = 14.82$$

	Bajo	Intermedio	Alto	Total
Arequipa	7 (8,3)	4 (4,2)	7 (5,5)	18
Otros	5 (3,7)	2 (1,8)	1 (2,5)	8
Total	12	6	8	26

$$0.20 + 0.46 = 0.66$$

$$0.01 + 0.02 = 0.13$$

$$0.41 + 0.90 = 1.31$$

$$x^2 = 2.10 \text{ N.S.}$$

$$x^2 5\% = 5.99$$

$$GL = 2$$

	Bajo	Intermedio	Alto	Total
Si	2 (5,5)	3 (2,8)	7 (3,7)	12
No	10 (6,5)	3 (3,2)	1 (4,3)	14
Total	12	6	8	26

$$2.23 + 1.88 = 4.11$$

$$0.01 + 0.01 = 0.02$$

$$2.94 + 2.53 = 5.47$$

$$x^2 = 9.60 *$$

$$x^2 5\% = 5.99$$

$$GL = 2$$

	Bajo	Intermedio	Alto	Total
Menos de 10	7 (5,5)	2 (2,8)	3 (3,7)	12
Más de 10	5 (6,5)	4 (3,2)	5 (4,3)	14
Total	12	6	8	26

$$0.41 + 0.35 = 0.76$$

$$0.23 + 0.20 = 0.43$$

$$0.13 + 0.11 = 0.24$$

$$x^2 = 1.43 \text{ N.S.}$$

$$x^2 5\% = 5.99$$

$$GL = 2$$

	Bajo	Intermedio	Alto	Total
Jefatura	1 (0,9)	0 (0,5)	1 (0,6)	2
Enfermería	5 (5,1)	4 (2,5)	2 (3,4)	11
Tratamiento quimioterapia	6 (6,0)	2 (3,0)	5 (4,0)	13
Total	12	6	8	26

$$0.01 + 0.00 + 0.00 = 0.01$$

$$0.50 + 0.90 + 0.33 = 1.73$$

$$0.27 + 0.58 + 0.25 = 1.10$$

$$x^2 = 2.84 \text{ N.S.}$$

$$x^2 5\% = 9.49$$

$$GL = 4$$

	Bajo	Intermedio	Alto	Total
Si	4 (6,0)	2 (3,0)	7 (4,0)	13
No	2 (1,8)	1 (0,9)	1 (1,2)	4
A veces	6 (4,2)	3 (2,1)	0 (2,8)	9
Total	12	6	8	26

$$0.67 + 0.02 + 0.77 = 1.46$$

$$0.33 + 0.01 + 0.39 = 0.73$$

$$2.25 + 0.03 + 8.80 = 5.80$$

$$x^2 = 7.27 \text{ N.S.}$$

$$x^2 5\% = 9.49$$

$$GL = 4$$

ANEXO N° 4

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN



	Edad				Estado Civil				Lugar de Proce		Ejercicio Docente		Ejercicio Privado		Tiempo de Serv		Cargos Asignados				Opinión sobrecarga w			Incenti Otorg		Relaciones Inteperso		
	25-34	35-44	45-44	55 a+	Solt	Casad	Divor	Viudo	Areq	Otrs de	Si	No	Si	No	Men 10	Más 10	Jef	Enf	Enf. Asis	Tto Qx	Si	No	A veces	Si	No	Favor	Accept	Desfav
1	1			1	1		1	1		1		1		1			1		1				1			1		
2			1			1			1		1		1	1				1		1		1					1	
3				1			1	1			1		1		1			1				1	1			1		
4		1				1		1			1	1			1				1			1	1				1	
5			1			1		1			1		1	1		1					1			1				1
6			1			1		1		1		1	1	1			1				1			1				1
7				1			1		1		1		1		1			1				1					1	
8	1				1			1			1		1	1					1			1		1	1	1		
9			1			1		1		1			1	1					1	1				1		1		
10		1				1		1			1		1		1		1		1		1				1	1	1	
11	1				1				1	1			1	1					1			1	1				1	
12				1			1	1			1		1		1			1		1				1			1	
13		1				1		1			1	1		1		1				1				1			1	
14			1			1		1		1		1		1		1			1			1	1		1	1		
15	1				1			1		1			1		1		1			1				1		1		
16			1			1			1		1		1	1					1	1				1				1
17			1			1			1		1		1	1				1			1	1			1		1	
18			1			1		1		1	1		1		1		1			1			1	1			1	
19		1				1		1			1		1		1				1			1			1	1	1	
20	1				1				1		1	1		1					1			1	1					1
21								1		1			1		1				1	1				1			1	
22	1				1			1		1		1		1					1	1				1		1		
23		1					1		1		1		1	1				1			1				1			1
24				1			1	1		1		1		1				1				1	1			1		
25			1			1			1		1	1		1					1	1					1		1	
26			1			1		1		1		1		1				1		1				1		1		
	6	5	10	5	6	5	10	5	18	8	7	19	5	21	12	14	2	12	12	13	4	9	17	9	10	9	7	

ESCALA DE MASLACH

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	0	1	3	1	2	0	3	1	4	0	1	3	5	0	1	3	5	3	1	5	3	1	3	2	3	2
2	1	2	0	1	0	0	1	0	3	0	3	0	0	1	4	0	3	0	3	0	3	4	0	5	4	0
3	1	0	2	0	1	0	1	3	1	0	3	0	0	1	3	0	1	4	1	0	3	1	0	4	3	5
4	6	2	3	5	6	5	6	6	3	2	5	5	6	6	5	6	3	5	4	5	6	5	6	5	5	6
5	0	1	0	2	3	0	1	0	5	2	0	0	0	1	0	2	1	3	0	1	2	0	4	0	5	0
6	3	1	0	2	0	1	0	3	1	2	0	1	0	0	1	2	0	3	1	2	0	1	5	0	1	2
7	5	5	6	1	6	2	6	5	1	6	3	4	5	6	3	4	5	3	6	5	3	3	5	3	4	6
8	1	0	6	5	6	4	0	2	1	6	5	4	2	6	5	3	4	3	5	6	4	3	6	5	6	6
9	6	6	5	6	1	0	5	4	6	3	2	1	5	4	6	0	4	2	5	3	5	6	4	3	6	6
10	4	5	0	1	5	4	0	1	0	2	0	0	0	5	1	4	0	3	1	0	3	0	2	0	1	0
11	0	1	3	4	0	1	0	2	0	0	0	1	3	1	0	4	2	0	1	0	5	0	1	2	4	4
12	1	4	6	3	1	6	2	6	4	3	1	6	6	5	3	6	5	6	5	1	5	6	5	5	6	5
13	1	0	1	5	4	0	1	0	2	0	0	0	1	4	2	0	1	4	0	4	0	2	0	1	1	1
14	5	1	6	0	2	0	4	0	1	5	0	3	2	0	0	1	5	5	0	3	2	0	4	2	3	4
15	1	0	4	1	0	2	0	1	0	2	5	0	2	1	4	0	1	0	2	1	0	3	2	0	0	0
16	1	2	4	1	5	0	1	2	1	3	4	0	4	0	1	0	5	0	4	1	0	5	0	4	1	4
17	6	1	5	3	5	6	0	5	3	1	6	5	3	1	6	3	4	3	5	5	5	3	5	6	5	6
18	5	6	1	6	0	3	2	1	5	1	4	3	5	4	0	2	6	4	6	5	6	4	6	5	6	5
19	1	1	0	6	1	1	5	0	1	1	5	2	4	0	2	1	5	1	4	0	1	4	2	1	1	1
20	1	0	3	2	0	1	5	0	0	1	0	2	1	0	1	3	0	4	1	5	1	0	4	1	0	4
21	1	4	6	6	1	4	1	3	0	1	6	4	5	3	0	6	1	4	2	1	3	5	1	0	2	6
22	0	2	0	1	0	3	2	0	2	1	0	2	1	0	3	1	0	2	1	0	2	1	0	2	0	5