



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERIA

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TITULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

TEMA: “ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL EUGENIO ESPEJO DE QUITO

ENERO – JUNIO DEL 2015

AUTORA: Conchago Ozorio Deysi Esthela

TUTORA: Mcs.Luz Lalón


Riobamba- 2015

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Enfermería, con el tema “ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EUGENIO ESPEJO DE QUITO ENERO – JUNIO DEL 2015” ha sido elaborado por Deysi Esthela Conchago Osorio, el mismo que ha sido revisado por el tribunal de la defensa privada conformada por Msc Jimena Morales, Presidenta del Tribunal, Msc Luz Lalón y Msc Verónica Quispe se encuentra lista para la defensa pública .

Es todo cuanto podemos informar en honor a la verdad.


Msc. JIMENA MORALES (Presidenta)



Msc. LUZ LALÓN



Msc VERONICA QUISPE



DERECHO DE AUTORÍA

DERECHO DE AUTORÍA

Yo, Deysi Esthela Conchago Osorio, con cédula de identidad N° 0602680274 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuesta realizadas en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Deysi Esthela Conchago Ozorio

C.I. 060268027-4

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis se lo agradezco como parte fundamental en mi vida a Dios, por darme salud, fortaleza, y permitir alcanzar mi sueño anhelado, tengo la certeza y el gozo de que siempre va a estar conmigo regalándome la alegría de estar junto a mi familia.

A mis padres Jorge y Olimpia quienes con su apoyo y dedicación me ofrecieron sus consejos para guiar mis pasos en este camino que la vida me concedió, con su ejemplo y dedicación me han instruido para seguir delante en mi vida profesional, y así, de manera muy especial a mis hijos quienes son mi tesoro más valioso por quienes continuare luchando hasta que puedan ser profesionales.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO por haberme formado en aquella profesión que permite mostrar a la ciudadanía el sacrificio y vocación de ser enfermeras, permitiendo ayudar a quien más lo necesita.

A mi directora de la carrera de enfermería Msc. Yolanda Salazar y tutora de tesis, Msc Luz Lalón, Msc Ximena Morales Msc Margarita Herrera una mujer muy especial quien con su dedicación, conocimientos, experiencia, paciencia y motivación han logrado que pueda culminar mi carrera, convirtiéndose en una persona que difícilmente olvidaré.

También agradezco a mis profesores y compañeros quienes con un granito de arena fueron aportando a mis conocimientos y apoyo en momentos difíciles en mi vida algunos están aquí conmigo y otras en mis recuerdos que Dios bendiga a todos quienes forman parte de mi vida.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis al creador de todas las cosas Dios, a mis extraordinarios Padres, por su noble dedicación y amor, por ser mis amigos, mis consejeros, y por siempre guiarme y darme su bendición.

A mi esposo Patricio quien ha sido mi apoyo cuando me rendía a pesar de nuestras diferencias siempre estuvo conmigo gracias mi amor.

Este logro se lo dedico a mis hijos Jonathan y Valeria quienes son mí pilar para continuar con mi lucha por alcanzar mis sueños,

Mis hermanos Jorge y Jenny que han compartido conmigo mis alegrías y tristezas y han sabido apoyarme en cualquier circunstancia difícil de mi vida.

A mi Abuelita Marianita que aunque no se encuentre físicamente sé que desde el cielo me da su bendición, gracias a todos los amo mucho.

INDICE GENERAL

Lista de cuadros	III.
Lista de gráficos.....	IV
Resumen.....	V
Introducción.....	1

CAPITULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del Problema -----	3
1.2 Formulación del Problema-----	.5
1.3 Objetivos -----	.5
1.3.1 Objetivo General-----	5
1.3.2 Objetivo Especifico-----	5
1.4 JUSTIFICACION-----	6

CAPITULO II

2 MARCO TEORICO

2.1 Posicionamiento Teórico.....	8
2.1.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.2 FUNDAMENTACION TEORICA	
2.2.1 Descripción del área de emergencia.....	10
2.2.2 Concepto de Enfermería.....	11
2.2.3 Funciones.....	11
2.2.4 Roles.....	12
2.2.5 Estrés	13
2.2.6 Fases del Estrés.....	14
2.2.7 Signos y síntomas.....	17
2.2.8 Consecuencias del Estrés.....	17
2.2.9. Prevención del Estrés.....	20

2.2.9.1 Desempeño Laboral en Enfermería.....	20
2.2.9.2 Test Escala de estrés en Enfermería.....	22
2.3 Definición de Términos Básicos.....	23
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES	
2.4.1 Hipotesis.....	28
2.4.2 Variables.....	25
2.5: Operacionalización de Variables.....	26
CAPITULO III	
3. MARCO	
METODOLOGICO.....	30
3.1. METODO.....	30
3.2 POBLACION Y MUESTRA	30
3.2.1. POBLACION.....	30
3.2.2. MUESTRA.....	30
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	31
3.4. TECNICAS PARA EL ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	31
CAPITULO IV	
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACION.....	65
BIBLIOGRAFIA.....	66

INDICE DE CUADROS

CUADRO 01° Interrupciones en la realización de sus tareas.....	32
CUADRO N° 02 Recibir críticas de un Médico	33
CUADRO N°03 Realización de cuidados de Enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	34
CUADRO N° 04 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.....	35
CUADRO N° 05 Problemas con un supervisor.....	36.
CUADRO N° 06 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.....	37
CUADRO N° 07 No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras /enfermeros /o auxiliares de enfermería).....	38
CUADRO N° 08 La muerte de un paciente.....	39
CUADRO N° 09 Problemas con uno o varios Médicos.....	40
CUADRO N° 10 Miedo a cometer errores en los cuidados de enfermería.....	41
CUADRO N° 11 No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros enfermeras /enfermeros o auxiliares).....	42
CUADRO N°12 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.....	43

CUADRO N° 13 El Medico no está presente cuando un paciente se está muriendo.....	44
CUADRO N° 14 Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.....	45
CUADRO N° 15 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	46
CUADRO N° 16 No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros /os y /o auxiliares de enfermería) del servicio del sentimientos negativos hacia los pacientes.....	47
CUADRO N° 17 Recibir información insuficiente del Medico acerca del estado clínico de un paciente	48
CUADRO N° 18 No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	49
CUADRO N° 19 Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible	50
CUADRO N° 20 Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.....	51
CUADRO N° 21 Ver a un paciente sufrir.....	52
CUADRO N° 22 Dificultad para trabajar con uno o varios.....	53.
CUADRO N° 23 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.....	54
CUADRO N° 24 Recibir críticas de un supervisor.....	55

CUADRO N° 25 Personal o turno imprevisible.....	56
CUADRO N° 26 El Medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.....	57
CUADRO N° 27 Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería.....	58
CUADRO N° 28 No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.....	59
CUADRO N° 29 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería.....	60
CUADRO N° 30 No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	61
CUADRO N°31 El Medico no está presente en una urgencia medica.....	62
CUADRO N° 32 No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.....	63
CUADRO N° 33 No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	64
CUADRO N° 34 Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.....	65

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICON°1 Interrupciones en la realización de sus tareas.....	32
GRAFICO N° 02 Recibir críticas de un Médico	33
GRAFICO N°03 Realización de cuidados de Enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.....	34
GRÁFICO N° 04 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	35
GRÁFICO N° 05 Problemas con un supervisor.....	36
GRÁFICO N° 06 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.....	37
GRAFICO N° 07 No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras /enfermeros /o auxiliares de enfermería)	38
GRAFICO N° 08 La muerte de un paciente.....	39
GRÁFICO N° 09 Problemas con uno o varios Médicos.....	40
GRÁFICO N° 10 Miedo a cometer errores en los cuidados de enfermería.....	41
GRÁFICO N° 11 No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros enfermeras /enfermeros o auxiliares)	42
GRÁFICO N°12 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha-----	43

GRÁFICO N° 13 El Medico no está presente cuando un paciente se está muriendo -	44
GRÁFICO N° 14 Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente -----	45
GRÁFICO N° 15 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente -----	46
GRÁFICO N° 16 No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros /os y /o auxiliares de enfermería) del servicio del sentimientos negativos hacia los pacientes.-----	47
GRÁFICO N° 17 Recibir información insuficiente del Medico acerca del estado clínico de un paciente -----	48
GRÁFICO N° 18 No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente -----	49
GRÁFICO N° 19 Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible -----	50
GRÁFICO N° 20 Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal -----	51
GRÁFICO N° 21 Ver a un paciente sufrir- -----	52
GRÁFICO N° 22 Dificultad para trabajar con uno o varios -----	53
GRÁFICO N° 23 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.-----	54

GRÁFICO N° 24 Recibir críticas de un supervisor -----	55
GRÁFICO N° 25 Personal o turno imprevisible-----	56
GRÁFICO N° 26 El Medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente -----	57
GRÁFICO N° 27 Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería -----	58
GRÁFICO N° 28 No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente-- -----	59
GRÁFICO N° 29 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería -----	60
GRÁFICO N° 30 No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería -----	61
GRÁFICO N°31 El Medico no está presente en una urgencia médica-----	62
GRÁFICO N° 32 No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.-----	63
GRAFICO N° 33 No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado -----	64
GRÁFICO N° 34 Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.-----	65

ANEXOS

Anexo 01 Ubicación del Hospital Eugenio Espejo-----	72
Anexo 02 Observación de Cirugía-----	73
Anexo 03 Observación de Clínica -----	73
Anexo 04 Área Crítica -----	74
Anexo 05 Llenado de Encuestas -----	74
Anexo 06 Test de Escala de Estrés-----	75

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Se detectó como problema la sobrecarga y la tensión emocional significativa, dada las propias condiciones de lucha diaria contra la enfermedad y que podría estar afectando el desempeño laboral y consecuentemente la atención a usuarios. Se determinó una muestra de 40 enfermeras del servicio de emergencia.

La información se obtuvo por medio de encuesta y la aplicación del test de escala de estrés en enfermería. Los resultados obtenidos indican que: El estrés laboral es una realidad presente en el servicio de emergencia; el promedio general en el test de escala de estrés en enfermería (NSS) es de 2,6 que significa que el personal está expuesto muy frecuentemente a estresores, la sumatoria es de 89 puntos en promedio, que califica como altos niveles de estrés. 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 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. La prueba de hipótesis mostró relación entre el nivel de estrés y el ausentismo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y CENTRO

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the influence of stress level on job performance of the nurses at the emergency service of Eugenio Espejo Hospital in Quito City. The problem detected was the overload and significant emotional stress due to the hard conditions of the everyday struggle against disease and how this affects the work performance and consequently the attention to the customer. It was taken a sample of 40 nurses working at the emergency room. The information was obtained through surveys and the nursing stress scale. The results showed that: Work stress is present at the emergency room. The overall average in the nursing stress scale (NSS) is 2.6 which means that staff are very frequently exposed to stressors, the sum is 89 points on average, which qualifies as high stress levels. These levels of stress generated in response to patient care indifferent treatment sometimes respond only to doubt patient and not always apply the nursing process, also manifesting some disagreement with the work and oversight in the implementation of bioethics and significant absenteeism. Hypothesis testing showed correlation between the level of stress and absenteeism ($p = 0.02$). The main conclusion is that job stress if unfavorably affects job performance.

Translation reviewed by:



Dra. Isabel Escudero
LANGUAGES CENTER - HEALTH AND SCIENCE SCHOOL-UNACH
August 2015

INTRODUCCIÓN

Diversos estudios muestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario es el de los profesionales de enfermería. Entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan como el incremento de la carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, la falta de suministros para la prestación de servicios, los bajos salarios, la falta de recurso humano de enfermería y el incremento de procesos judiciales” (Avila, 2014)

Es conocida la relación entre estrés y sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor producirá una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente (Windemuth., 2010)

Esta investigación se va a realizar en el área de emergencia del hospital Eugenio Espejo de la ciudad de Quito se va a utilizar el test apropiado para enfermería que es NSS Nursing stress Scala donde se va a dar a conocer sobre estrés , factores de riesgo y la influencia en el desempeño laboral que afectan a las enfermeras que laboran en las áreas consideradas como criticas como son la área de Terapia Intensiva y Emergencias ya que son más susceptibles de sufrir de estrés laboral por que es donde se generan situaciones graves que ponen en riesgo la vida del paciente generando sentimientos de impotencia en el personal.

Está estructurada la investigación de la siguiente manera el Capítulo I evidencia la problematización, misma que describe las causas y efectos a nivel macro, meso y micro, se añade también los objetivos que enmarcan al trabajo investigativo y se justifica la importancia de realizar el estudio.

El capítulo II describe el marco teórico, donde se describen antecedentes de investigaciones relacionadas con el tema, se añade la fundamentación teórica que permite analizar la literatura científica como aporte sobre los niveles de estrés en el personal de enfermería y el desempeño laboral.

En el capítulo III se enfoca en la descripción de la metodología utilizada, tipo y diseño de investigación así como población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y su análisis

El capítulo IV consta la exposición y discusión de los resultados, los análisis e interpretación de los ítems establecidos en los instrumentos de la investigación y se comprueba las hipótesis, contiene la guía con estrategias que disminuyan el estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia. Se hace una presentación de la misma, luego se declaran los objetivos y se fundamenta la teoría del estrés y su relación con el desempeño laboral. Luego se presenta los contenidos y la operatividad que detalla las actividades realizadas, las fechas de ejecución y el responsable de cada actividad.

En el capítulo V se establecen las conclusiones generales del estudio así como las recomendaciones.

CAPITULO I

1.- MARCO REFERENCIAL.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

A nivel mundial el grupo profesional de la salud más vulnerable para desarrollar ansiedad y estrés en su práctica profesional diaria, lo constituye en particular la profesional de enfermería, que es la que más tiempo pasa junto a los pacientes, compartiendo sus necesidades de atención, el dolor y sufrimiento y el trato con usuarios problemáticos. Además de la sobrecarga laboral trabajo en turnos rotativos realizando actividades de cuidado directo a los usuarios que acuden con diferentes patologías y traumas de diferente índole causando situaciones tensas que requieren de actuación inmediata, de situaciones críticas

Falta de especificidad de funciones y tareas de ahí que diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos en el desempeño de sus actividades asistenciales. (Flores, 2010) (Bejerano, 2012)

En nuestro país se presenta también manifestaciones de la ansiedad y el estrés en el personal de enfermería, que son inducidas por las vivencias de situaciones individuales que no se puede controlar, y van acompañadas de sentimiento de angustia y emociones dolorosas, traducidas en un fracaso del individuo en su intento de buscar un ajuste con la realidad para adaptarse al entorno, como es el de tener control sobre sí mismo, sobre las situaciones que le rodea y de su futuro inmediato, la cual manifiesta y/o percibe una situación amenazante, que a la vez implican la aparición de síntomas físicos y psíquicos. (Zamalloa, 2012)

Un estudio realizado en la Provincia de Imbabura señala que el 27% de enfermeras sufren de estrés, siendo causado por cansancio en el lugar de trabajo, agotamiento

emocional, falta de comprensión a los pacientes, fatigados físicamente por las mañanas antes de iniciar la jornada de trabajo. (Jiménez, D. 2012)

Al servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de la ciudad de Quito hay el ingreso de 80 pacientes por día es decir que al mes se atienden aproximadamente 240 en las siguientes áreas : observación de cirugía, observación de clínica, coronarios, Área crítica, atención rápida, triaje y Shock trauma ; en todas las áreas se percibe una situación de sobrecarga y de tensión emocional significativa, dada las propias condiciones de lucha diaria contra la enfermedad para salvar la vida de los pacientes.

La exposición crónica a los estresores laborales puede llevar a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia sentir sentimientos de frustración, impotencia y sufran una posible pérdida de autoestima afectando el desempeño laboral, dificultando el cumplimiento de las actividades referentes al cuidado e inclusive puede verse reflejada en el posible maltrato al paciente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito, en el periodo Enero – Agosto 2015.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar el estrés laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Enero –Agosto del 2015.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores que generan estrés en el personal de enfermería del área de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo.
- Establecer las repercusiones del estrés en el desempeño laboral de las enfermeras
- Identificar la frecuencia de estrés laboral generada en el personal de enfermería perteneciente al área de emergencia.
- Elaborar una Guía para prevenir el estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El estrés ocupacional es considerado un factor determinante de los trastornos depresivos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que en 2020 los trastornos depresivos serán la segunda mayor causa de morbilidad, detrás solamente se la enfermedad isquémica del corazón.

El adolecimiento físico y/o mental que causa el estrés provoca la frecuencia de licencias por enfermedad puede llevar a la jubilación anticipada aumento de los costos con tratamientos médicos, mayor incidencia de enfermedades coronarias y endocrinas en el personal de enfermería.

Es necesario analizar aquellos elementos que permitan identificar los factores estresantes ya que pueden causar la posibilidad de cometer errores, la dificultad de tomar decisiones y los trastornos en la memoria cuando los niveles de estrés son altos considerando que el estrés en las (os) enfermeras (os) afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes así como su estado de salud.

Además podría ser causa del desgaste emocional, insatisfacción laboral, rotación excesiva, dificultades para el reclutamiento, diserción ausentismo e incapacidad esta profesión es considerada como potencialmente estresante y no puede ser vista como una profesión homogénea.

El personal de enfermería debe prestar un óptimo servicio a la comunidad, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, una elevada autoestima, contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria la atención a los pacientes. Particularmente a las enfermeras por su constante relación con los enfermeros están sometidos a una carga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento y la muerte.

En este estudio se justifica la necesidad de prevenir y afrontar el estrés por el efecto que causa en el desempeño laboral del personal de enfermería, que al final incide de manera directa en la atención a los pacientes que se atienden en el servicio de emergencia de este hospital afectando también la salud mental y física de las

enfermeras de emergencia donde las condiciones de trabajo son aún más extremas, por eso se quiere describir y analizar el estrés laboral en un grupo de enfermeras en esta área.

El problema que observamos en el del hospital Eugenio Espejo es el estrés de las enfermeras de la área de emergencia se sabe que un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

La investigación beneficiará directamente a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo, porque la aplicación de las técnicas recomendadas contribuirá a prevenir el estrés y mejorar el desempeño laboral de las enfermeras de este servicio disminuyendo el riesgo de maltrato al paciente

Solo la evaluación real de la magnitud del problema en el área de estudio no basta, se necesita adoptar correctivos para minimizar el impacto negativo que el estrés laboral pudiera tener sobre el desempeño laboral, el presente trabajo concluye con recomendaciones sobre estrategias de intervención que el personal de enfermería para prevenir el estrés y mejorar su calidad de vida laboral y por ende mejorar la calidad de servicio que ofrece a sus usuarios.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 POSICIONAMIENTO TEÓRICO.

Modelado de Roles de Helen C. Erickson, Evelyn M. Tonlin y Mary Ann Swain esta teoría se relaciona con la presente investigación pues se refiere a la adaptación.

Adaptación: tiene lugar cuando el individuo responde a factores estresantes externos o internos de una determinada manera influida por la salud o el crecimiento. La adaptación implica movilizar los recursos de superación internos y externos.

2.2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES ANTERIORES.

TEMA: Prevalencia de desgaste profesional en personal de enfermería de un Hospital de tercer nivel de Boyacá, Colombia

AUTOR: Álvarez Verdugo Lina Patricia

AÑO: 2013

LUGAR: Boyacá, Colombia

CONCLUSIONES: El hecho de que el profesional se encuentre estudiando en la actualidad hace que posiblemente presente despersonalización. Se evidencia que se presenta mayor agotamiento emocional en los primeros 10 años de trabajo, a medida que aumenta el tiempo de vinculación disminuye el riesgo. El trabajo en horario de noche es un factor de riesgo que determina la aparición de Burnout. El profesional contratado por Orden de Prestación de Servicios, sufre agotamiento emocional.

TEMA: Factores desencadenantes del estrés laboral en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario Dr. "Luis Razetti" de Barcelona, Estado Anzoátegui

AUTOR: Yonelis Fermín

AÑO: 2006

LUGAR: Barcelona, España

CONCLUSIONES: Las encuestadas presentan un alto índice de rechazo, sin embargo los efectos o signos no presentan bajo rendimiento laboral. En cuanto al indicador ambigüedad del rol se aprecia que el elemento muestra señala un elevado grado de insatisfacción laboral, lo cual favorece el estrés, por lo cual se elaboran pautas para disminuir este indicador, con el fin de conservar la salud de la enfermera (o) y así poder dar una adecuada calidad de atención. En esta investigación se refleja el rechazo y la recarga laboral como factores desencadenantes de estrés lo que se ha manifestado también en este estudio.

TEMA: Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital "Dr. Jesús Ángulo Rivas"
Anaco. Estado Anzoátegui

AUTOR: Árcia, L. Marrero, G. Salazar, D.

AÑO: 2013

LUGAR: Anzoátegui, España

CONCLUSIONES: Los resultados obtenidos del instrumento revelan que el estrés laboral en el Departamento de Enfermería aparenta no ser satisfactorio para los elementos muestrales. En comparación con nuestra investigación podemos decir que es muy similar puesto que el indicador estrés está siempre vinculado a la insatisfacción del personal y otros factores desencadenantes.

En el estudio realizado en España que se titula Percepción del estrés en los profesionales de enfermería concluyen que la mitad cree que la atención a los pacientes ha empeorado, y es que ocho de cada diez considera que no hay personal suficiente. La misma proporción entiende que no dispone del tiempo necesario en su jornada laboral para atender a los pacientes como desearía.

Cifras alarmantes que reflejan, sin lugar a dudas, el deterioro progresivo que está sufriendo nuestro sistema sanitario. Se está produciendo la cruel paradoja de que las personas que deben velar por nuestra salud están viendo como la suya propia empeora por momentos a causa de su trabajo. O lo que es lo mismo, trabajar para que los ciudadanos no enfermen, enferma a los profesionales.

El estudio supone una prueba más de que las decisiones que están adoptando las diferentes Administraciones públicas, a golpe de decreto y sin negociación alguna, están suponiendo un grave perjuicio para todos. Por un lado, para los profesionales que han hecho posible que la sanidad española fuera hasta hace poco un verdadero motivo de orgullo por ofrecer una atención de calidad, universal y gratuita, y, por otro, para los ciudadanos que recurren a ella.

El Sindicato de Enfermería siempre ha defendido la buena salud de los profesionales porque es sinónimo de buena salud del sistema sanitario y de los ciudadanos y, por ello, no cejará en su empeño de decir alto y claro que no todo vale y que los recortes improvisados y sin razón no pueden acabar con los derechos, servicios y prestaciones que tanto tiempo y esfuerzo conjunto han costado conseguir.

Lo que está en juego no son sólo las condiciones laborales y la salud los profesionales, sino la de todos. Lo que está en juego es el futuro de un Sistema Nacional de Salud, que genera riqueza y empleo, y que supone una de las principales fuerzas productivas del país.

Lo que está en juego es un modelo de sociedad que ha hecho del Estado del bienestar su seña de identidad y que está deteriorándose a pasos agigantados por los intereses egoístas de unos pocos que únicamente piensan en su cuenta de beneficios. No lo permitamos. El partido de nuestro futuro lo jugamos ahora.

Alejandro Laguna Martín-Meldaña es secretario general del Sindicato de Enfermería Satse 15 –de Octubre del 2012

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

2.2.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EUGENIO ESPEJO

El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo pertenece al Ministerio de Salud pública de alta complejidad y de especialidad, del país, constituye una institución de salud de referencia y contra referencia nacional que recepta gran número de pacientes con todas las patologías médicas y traumáticas, es uno de los hospitales mejor equipados, presta servicio a nivel local nacional e internacional Docente asistencial uno de los más grande de Latinoamericano. (MSP, 2012)

El servicio de Emergencia está preparado para dar atención permanente en forma inmediata oportuna humana y de calidad a todos los pacientes de urgencias y emergencias que demandan atención o remitidos de otras unidades de salud con recursos humanos preparados y capacitados optimizando los recursos disponibles de la institución con el propósito de conservar la vida, evitar complicaciones disminuir índices de morbilidad.

El personal de enfermería labora en turnos rotativos de 12 horas al día cumpliendo 160 horas mensuales realizando actividades cuidado directo a los usuarios que acuden a este servicio por diferentes patologías clínicas quirúrgicas y politraumatismos .La enfermera Líder cumple 160 horas en turnos de 8 horas diarias de lunes a viernes realizando funciones administrativas, En el área de observación de Cirugía labora una enfermera para 12 pacientes, en el área de observación de Clínica dos enfermeras para 14 pacientes, triaje atención rápida una enfermera, Área Critica dos enfermeras, coronarias una para cuatro pacientes y shock trauma una para cinco pacientes ,se atienden un promedio de 80 pacientes al día en este servicio

2.2.2 CONCEPTO DE ENFERMERIA

La enfermera es la profesional que se encarga de protección, promoción y optimización de la salud, prevención de las enfermedades y las lesiones, el alivio del sufrimiento través del diagnóstico y tratamiento de la respuesta humana y el apoyo

activo en la atención de individuos ,familias , comunidades y poblaciones (American Nurses Association en 2003)

2.2.3 FUNCIONES DE ENFERMERIA

La enfermera desempeña un rol indispensable para satisfacer las necesidades derivadas del proceso salud enfermedad de la población y se desarrolla según el grado de Juicio requerido la facultad de adoptar decisiones en las siguientes funciones

Funciones independiente o propia: Aquellas que el personal de enfermería ejecuta en cumplimiento de las responsabilidades de la profesión, para la cual está capacitado y autorizado.

Funciones dependiente o derivada: Son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.

Funciones interdependiente: Son las que realiza el personal de enfermería en colaboración con el resto del equipo de salud.

2.2.4 ROLES DE ENFERMERIA

Rol Asistencial: Engloba dos dimensiones: el rol autónomo y el rol de cooperación. El rol autónomo es el que integra el conjunto de competencias y actuaciones, es decir, conocimientos, destreza, actitudes y valores, asociadas al servicio específico que ofrecen los profesionales de la enfermería en su práctica profesional de cuidados. El rol de cooperación integra las intervenciones que la enfermera desarrolla en complementariedad con el resto de los miembros del equipo multidisciplinar. La enfermera posee unas competencias profesionales que se relacionan con cada uno de los roles de la profesión. (Aceituno López, 2007)

Rol Educativo: En cuanto a la educación y formación de estudiantes de enfermería y personal de nueva incorporación, se ha de garantizar las intervenciones formativas

que incidan en el desarrollo profesional de las enfermeras y orientar a las enfermeras nuevas para el desarrollo de sus competencias. El cumplimiento de este rol requiere bases científicas y pedagógicas para una enseñanza individual o en grupo, y para el diseño de programas que aseguren una capacitación docente y la adhesión a una filosofía humanista. (Aceituno López, 2007)

Proyección Social: Dentro del rol educativo las enfermeras docentes también se interesan por ofrecer servicios de proyección social a través de pasantías de los estudiantes que están formando y que dichos servicios representan algunos beneficios para la comunidad adulta mayor con la que se trabaja.

Algo que recalcan las enfermeras, en cuanto a la supervisión del personal auxiliar, es lo relacionado con el componente psicosocial del cuidado, pues consideran que la humanización del cuidado es fundamental para el adulto mayor, por su condición de vulnerabilidad en que se encuentra. (Vanegas, 2009)

Rol Administrativa: Permite asegurar que las actividades que deban ser desarrolladas por los profesionales en los distintos campos de actuación se realicen de forma sistemática, racional y organizada y asegurando el uso adecuado de los recursos, o sea que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero pero, siempre compatible con la calidad de trabajo previamente acordada.

Rol Investigativa: El rol investigativo también se desarrolla en enfermería en diversas áreas, y se realiza participando en grupos de investigación, lo cual representa un apoyo muy valioso, tanto al mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor, como al desarrollo de la profesión. (Vanegas, Roles que desempeñan profesionales de enfermería en instituciones geriátricas de Bogotá, 2009)

2.2.5. ESTRÉS

Estrés laboral desde la perspectiva psicológica, la definición general de estrés se refiere a una respuesta natural y generalizada mental o somática impuesta al cuerpo

ante cualquier demanda del exterior, estímulo o agente estresor. Algunos autores clasifican las respuestas de estrés en dos tipos: negativo o distrés y positivo o eustrés, de acuerdo con los efectos causados en los individuos. Específicamente, el estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Define el estrés laboral como “una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por éste, como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Es decir, el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas. Desde la perspectiva psicológica, el Modelo Transaccional del Estrés es considerado un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia. Este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado, principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona (Shemueli, 2012)

2.2.6 FASES DEL ESTRES

1. Fase de alarma. Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación. (Sergi Varela et.al, 2002)

2. Fase de resistencia. Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de

trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático. (Sergi Varela et.al, 2002)

3. Fase de agotamiento. Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles (Sergi Varela et.al, 2002)

Fuentes de Estrés Laboral

- **Estresores del ambiente físico:** entre los que se encuentran:

- La iluminación: no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido: trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados: la percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura: a veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Peso: en los profesionales que han de trabajar en almacenes cargando y descargando mercancía, el cansancio puede duplicarse. (Ayala, 2010)

Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. (Ayala, 2010)

Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea: ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. (Ayala, 2010)

Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes: Conflicto y ambigüedad del Rol: ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

La jornada de trabajo excesiva: produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida. Las relaciones interpersonales: pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud. Promoción y desarrollo profesional: si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado o criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral. (Ayala, 2010)

2.2.7 SIGNOS Y SINTOMAS

A mediano plazo, el estado de estrés sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías. Si el estrés persiste durante meses o años produce enfermedades de carácter más permanente, de mayor importancia y gravedad.

CUADRO N°01

Consecuencias físicas ante la respuesta inadaptada del organismo a factores estresantes

Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia,
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

Fuente: (Mansilla, 2015)

2.2.8 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS.

Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada con sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel. Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia hospitalización y en casos extremos suicidio inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, o reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades. (Delgado, 2004)

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema. Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. (Delgado, 2004)

3.1. Consecuencias físicas: La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente en cambio estructural y lo a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello. (Delgado, 2004)

Laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral. (Mansilla, 2015)

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (Mansilla, 2015)

Por tanto, indican el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos. (Mansilla, 2015)

Consecuencias psíquicas: El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

2.2.9 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

- **El trabajo personal**

Sin duda en nuestra profesión de enfermería, el aspecto emocional, queramos o no, seamos conscientes o inconscientes de ello, es fundamental. Tendríamos que

aprender a manejar las emociones, tanto por nuestros pacientes como por nosotros mismos. Formémonos en las emociones.

1. En cualquier profesión y más en medicina y enfermería, es trascendental equilibrar nuestras áreas vitales: familia – amigos – aficiones - descanso – trabajo, evitando a toda costa que la profesión absorba estas.
2. La familia, los amigos, las aficiones, el descanso, son grandes protectores del estrés. (Iruretagoyena, 2014)

2.2.9.1 DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERIA

En la actualidad, existen múltiples investigaciones que abordan la presencia de estrés laboral en profesionales de enfermería; todas ellas concluyen que la etiología es el resultado de un cúmulo de factores estresantes asociados al desempeño de la profesión y que sobrepasan los recursos de afrontamientos personales. (Brito, 2011)

Los autores concluyeron que el nivel de estrés de los enfermeros también afecta a la satisfacción de los pacientes con los cuidados prestados, y que mejoras en la organización del trabajo de estos profesionales reducen tanto el nivel de estrés como su intención de dejar la profesión, así como aumenta la satisfacción de los pacientes con el cuidado prestado. (Ferráz, 2010).

El ejercicio de la profesión de la enfermería lleva consigo gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas. El trato diario con las pacientes, el trabajo rutinario es uno de los determinantes más destacados del síndrome de desgaste. Además de este problema y de los numerosos riesgos en el trabajo, existen importantes problemas de conductas no saludables, sumando a las condiciones de trabajo y a un clima organizacional estresante, a la condición socioeconómica, a la dinámica familiar incrementan la posibilidad de que unos profesionales sean más vulnerables que otros a presentar trastornos afectivos. (Brito, 2011)

En consecuencia, el trabajo como sinónimo de desempeño laboral se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece al desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para generar bienes y servicios.

En la naturaleza o esencia del trabajo se incluyen: el contenido: tareas, comportamientos, funciones, relaciones, responsabilidades, los requisitos para desempeñarlo, habilidades, experiencias y capacidades. Así como las retribuciones y remuneraciones por desempeñarlo: salarios, promociones y satisfacción intrínseca. Esta idea denota la importancia del desempeño de las personas como fuerza laboral determinante para realizar actividades específicas, mediante el aporte de sus experiencias, habilidades, capacidades y motivaciones propias, con el fin de satisfacer sus propias expectativas y participar en el logro de las metas de la organización a la cual pertenece.

De tal manera que un equipo de trabajo para desempeñarse eficazmente requiere diferentes tipos de habilidades, necesita gente con experiencia técnica, capaces de identificar problemas, generar alternativas, evaluar esas alternativas y elegir las opciones pertinentes (3). Por tanto, el desempeño laboral de los gerentes de enfermería está basado en la ejecución de actividades profesionales y refleja el conocimiento, habilidades y destrezas de los mismos, donde el liderazgo, la autonomía profesional, la responsabilidad, la toma de decisiones, la identidad profesional, son elementos fundamentales para optimizar la prestación de los servicios en enfermería.

El liderazgo se considera como un proceso mundial para dirigir y ejercer autoridad a grupos humanos hacia la persecución de las metas establecidas y a su vez es el catalizador que integra la planeación, la organización y los esfuerzos de la administración. El liderazgo en enfermería es considerado como un proceso de influencia interpersonal, recíproca a través del cual se ayuda a las personas en el logro de metas relacionadas con su estado de salud (4). El liderazgo es una de las facetas fundamentales que ha de desarrollarse para que esté presente en las

ejecuciones profesionales de los profesionales de enfermería; por cuanto un liderazgo eficaz conlleva a la cohesión del grupo bajo su ámbito de control, ayuda al desarrollo de la autonomía profesional, estimula la participación grupal, la motivación y el compromiso de los mismos para tomar decisiones éticas y establecer metas, en la búsqueda de soluciones pertinentes a los problemas que confrontan diariamente.

El ejercicio de la práctica profesional exige a las enfermeras(os) asumir su responsabilidad por las acciones que realiza y sus resultados; así como el empleo de sus conocimientos y habilidades para proporcionar el cuidado a la persona enferma, todo ello se considera como parte de la autonomía profesional entendida como el control que tiene el grupo ocupacional sobre su propia práctica, su propio ejercicio, así como la autoridad y responsabilidad sobre las propias decisiones

2.2.9.2 TEST DE ESCALA DE ESTRÉS EN ENFERMERÍA

Actualmente existen diversos cuestionarios y escalas para medir el estrés en el medio laboral. Algunos de ellos han sido desarrollados para ser utilizados de forma específica en el personal de enfermería: " Una de las escalas más ampliamente utilizadas en el mundo anglosajón ha sido "The Nursing Stress Scale" (NSS). Se trata de una escala elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario.

Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios. (Más Pons, 2008)

Son numerosas las ventajas que proporciona el uso de instrumentos de medida ya validados y ampliamente utilizados por otros investigadores. En primer lugar, supone un ahorro de tiempo y de dinero, ya que el desarrollo de un nuevo instrumento es un proceso lento y costoso. En segundo lugar, el uso de instrumentos idénticos en distintas poblaciones va a permitir comparar los resultados obtenidos en cada una de

ellas. Sin embargo, la mayoría de estos instrumentos han sido elaborados y utilizados en países de habla y cultura diferentes a la nuestra. Por ello, un paso previo al empleo de cualquier cuestionario o escala en nuestro medio lo constituye la adaptación transcultural del mismo. En ella podemos distinguir dos componentes, por una parte la traducción de un idioma a otro y por otra, la adaptación de una cultura a otra. (Más Pons, 2008).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

ESTRÉS: Cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.

ESTRÉS LABORAL: Es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.

EUESTRES (Estrés positivo): Lucha por obtener algo importante y valioso para uno mismo, en el esfuerzo por alcanzar una meta satisfactoria, en el trabajo que uno se implica y compromete.

DIESTRES (Estrés negativo): Podríamos definir al distraes como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona en exceso de esfuerzo en relación con la carga .

INCIDENTE: Cualquier suceso no esperado ni deseado que no dando lugar a pérdidas de salud o lesiones a las personas, pueda ocasionar daños a la propiedad,

equipos, productos o al medio ambiente, pérdidas de la producción o aumento de las responsabilidades legales.

Condiciones físicas del trabajo: temperatura, espacio físico, luminosidad, ruido o las derivadas del mobiliario o instrumentos de trabajo.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 HIPÓTESIS

El estrés disminuye el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo

2.4.2 VARIABLES

Variable independiente

Estrés

Variable dependiente.

Desempeño laboral.

		Ambiente social	Falta de apoyo	1 A veces 2 Frecuentemente 3 Muy frecuentemente	
			Incertidumbre en el tratamiento	0 Nunca 1 A veces 2 Frecuentemente 3 Muy frecuentemente	
			Problemas con los médicos	0 Nunca 1 A veces 2 Frecuentemente 3 Muy frecuentemente	
			Problemas con otros miembros del equipo de salud	0 Nunca 1 A veces 2 Frecuentemente 3 Muy frecuentemente	

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable Dependiente	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ÍNDICE	TECNICAS E INSTRUMENTOS
	Es el rendimiento laboral y la actuación del personal en lo referente a eficiencia ante la atención, actitud al paciente para satisfacción con el trabajo siguiendo normas de bioseguridad, normas de ética disminuyendo ausentismo.	Actitud hacia los pacientes Eficiencia en la atención	- Formas del trato - Respuesta a dudas de los pacientes - Atención oportuna	- Buen trato - Mal trato - Trato indiferente - Responde siempre - Responde a veces - No los responde	Encuesta a enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo

			- Aplicación del proceso de enfermería	- Si - No	
		Satisfacción con el trabajo	- Nivel de satisfacción con el trabajo	- Si - No	
		Normas de bioseguridad	- Nivel de cumplimiento de las normas de bioseguridad	- Muy conforme - Conforme - Disconforme	
		Normas de ética	- Nivel de cumplimiento de las	- Muy disconforme	

		Ausentismo	<p>normas de ética</p> <p>- Frecuencia con la que se ausentan del trabajo por motivos relacionados con el estrés</p>	<p>- Muy frecuentemente</p> <p>- Frecuentemente</p> <p>- A veces</p> <p>- Muy frecuentemente</p> <p>- Frecuentemente</p> <p>- A veces</p> <p>- Muy frecuentemente</p> <p>- Frecuentemente</p> <p>- A veces</p>	
--	--	------------	--	--	--

CAPITULO III

1. MARCO METODOLOGICO

3.1 MÉTODO

La presente investigación se realizó con el método científico que consiste en determinar un problema analizarlo plantearla hipótesis comprobarla y establecer las conclusiones.

- **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue descriptiva por que se nos interesa conocer cómo se presenta el estrés laboral factores del estrés y es explicativa por que establece la relación con el desempeño laboral y las repercusiones del mismo en el personal de enfermería.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental por que no se produce manipulación o exposición de la influencia del estrés laboral en el personal de enfermería.

De campo, porque en el proceso de la investigación los datos fueron recabados en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo. Transversal porque fue realizado desde el mes de Enero – agosto del 2015.

3.2 POBLACION Y MUESTRA

El universo estuvo constituido por 40 enfermeras que trabajan en el área de emergencia del Hospital Eugenio Espejo

MUESTRA.

Debido a que la población fue pequeña no se tomó muestra

3.2. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica que se utilizó fue la de **Encuesta** y **TEST** de medición de estrés en enfermeras

Instrumentos:

- ✓ Guía de encuesta estructurada con preguntas cerradas dirigidas a las enfermeras
- ✓ Test de escala de Estrés en Enfermería (NSS Nursing Stress Scale) aplicadas a las mismas.

3.3 TECNICAS PARA EL ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

La técnica que se utilizó fue la encuesta dirigida a las enfermeras del hospital y el Test de escala NSS nursing stress scale.

El procesamiento de la información se realizó de la siguiente manera:

- ✓ Tabulación de datos.
- ✓ Análisis del resultado de las encuestas sobre la evaluación del desempeño laboral.

Actual obliga a muchas de las enfermeras a desempeñarse en varios lugares para mejorar su remuneración económica, a coste de un gran esfuerzo adicional que produce estrés y que afecta su desempeño laboral debido al mismo cansancio que produce muchas horas de trabajo diarias.

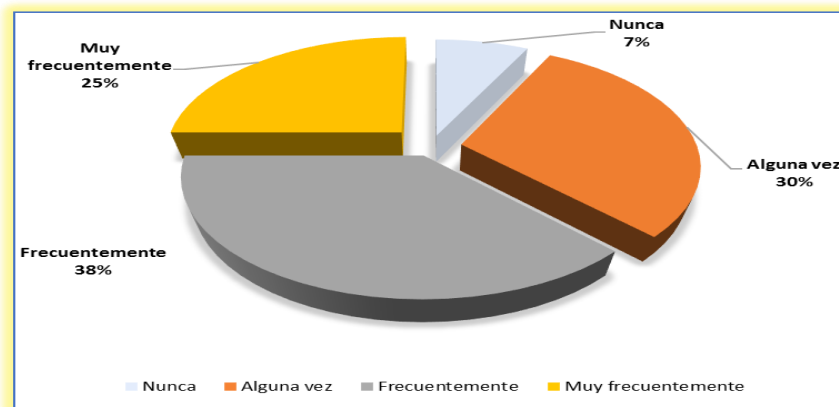
Contestaciones de las enfermeras al Test (Nss Nursing Stress Sacale)

CUADRO N° 01 Enfermeras a las que han interrumpido frecuentemente en la realización de sus tareas

INTERRUPCIONES FRECUENTES EN SUS TAREAS	N°	%
Nunca	3	7
Alguna vez	12	30
Frecuentemente	15	38
Muy frecuentemente	10	25
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 01 Enfermeras a las que han interrumpido frecuentemente en la realización de sus tareas



Fuente: Cuadro N°01

Autora: Deysi Conchago

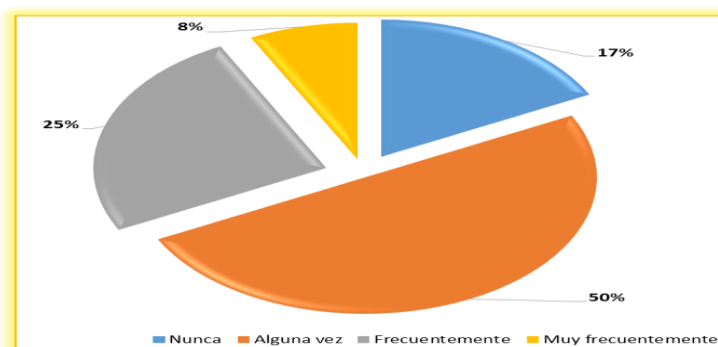
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 38% de enfermeras encuestadas frecuentemente han sido interrumpidas en la realización de su trabajo, el 25% ha experimentado muy frecuentemente, el 30% han sido interrumpidas alguna vez y el 7% nunca estuvo sometida a esta fuente de estrés. Como se aprecia es alto el porcentaje de enfermeras afectadas por este factor estresor, debido muchas veces a la presentación de casos más urgentes.

CUADRO N° 02 Enfermeras que aceptan críticas de un médico

ENFERMERAS QUE ACEPTAN CRÍTICAS DE UN MÉDICO	N	%
Nunca	7	17
Alguna vez	20	50
Frecuentemente	10	25
Muy frecuentemente	3	8
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 02 Enfermeras que aceptan críticas de un médico



Fuente: Cuadro 02

Autora .Deysi Conchago

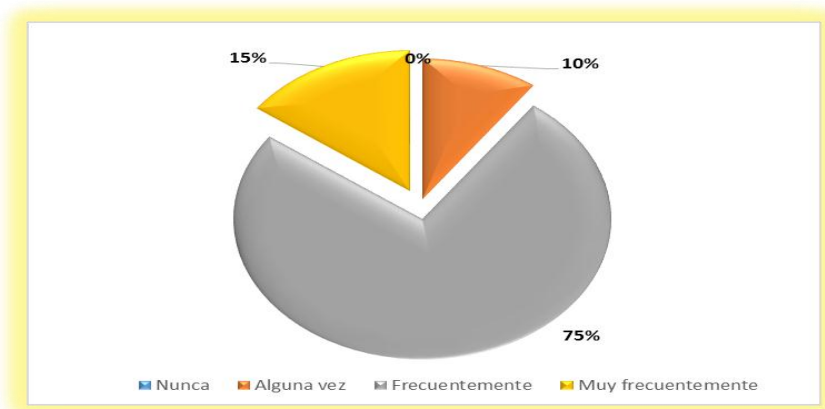
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% de enfermeras alguna vez han estado afectadas por el factor estresor de las críticas por parte de los médicos, 25% lo está frecuentemente, 8% muy frecuentemente, pero el 17% nunca ha sido afectado por este tipo de críticas. Dada la urgencia con la que se debe actuar en este servicio, a veces los médicos se descompensan y critican al personal de enfermería por cualquier razón, esto hace que el estrés se incremente con las consecuentes afectaciones en el desempeño laboral

CUADRO N° 03 Personal de enfermería que realiza cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes. Hospital Eugenio Espejo

CUIDADOS DE ENFERMERÍA QUE RESULTAN DOLOROSOS A LOS PACIENTES	N°	%
Nunca	0	0
Alguna vez	4	10
Frecuentemente	30	75
Muy frecuentemente	6	15
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 03 Personal de enfermería que realiza cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro '03
 Autora .Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 75% de enfermeras frecuentemente realizan cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes, un 15% lo realiza muy frecuentemente, un 10% lo ha realizado alguna vez. Muchos procedimientos que se realizan en este servicio son dolorosos para los pacientes y este contacto permanente con el dolor estresa al personal de enfermería. El hecho de

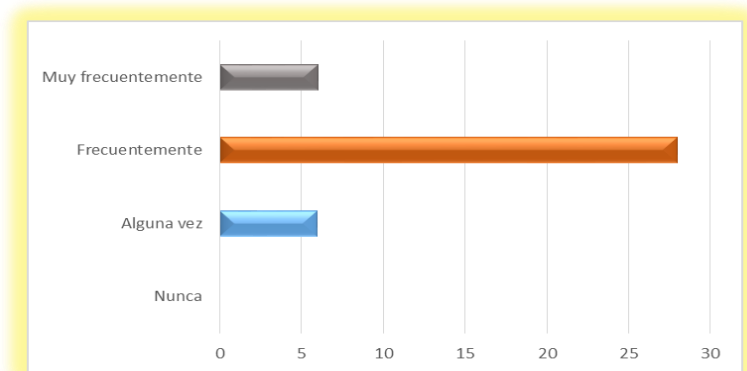
que este contacto con el dolor se presente de manera frecuente, aumenta el nivel de estrés del personal y puede ser que esté afectando su desempeño laboral.

CUADRO N° 04 Enfermeras que refieren sentimientos de impotencia en el caso de un paciente que no mejora. Hospital Eugenio Espejo

IMPOTENCIA EN EL CASO DE UN PACIENTE QUE NO MEJORA	N°	%
Nunca	0	0
Alguna vez	6	15
Frecuentemente	28	70
Muy frecuentemente	6	15
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 04 Enfermeras que refieren sentimientos de impotencia en el caso de un paciente que no mejora. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N°04

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El porcentaje de enfermeras que se sienten impotentes en el caso de un paciente que no mejora es muy alto, equivale al 70%, un 15% experimenta esta sensación muy frecuentemente, un porcentaje igual del 15%

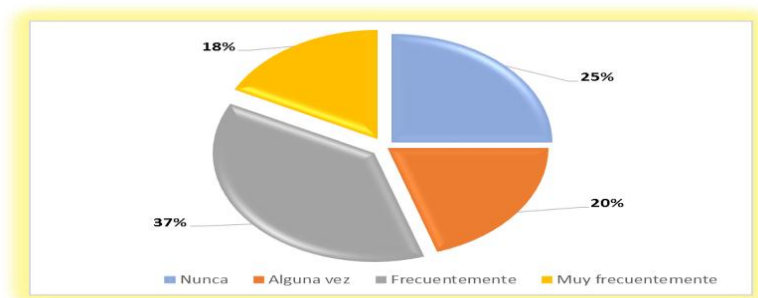
lo ha sentido alguna vez. El personal de enfermería se ha identificado como susceptible de padecer altos niveles de estrés laboral debido tanto a la implicación psicológica y emocional que conlleva el trabajo de enfermería como con aspectos relacionados con la organización del mismo.

CUADRO N° 05 Personal de enfermería que refiere haber tenido problemas con un supervisor. Hospital Eugenio Espejo

PROBLEMAS CON SUPERVISORES	N	%
Nunca	10	25
Alguna vez	8	20
Frecuentemente	15	37
Muy frecuentemente	7	18
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 05 Personal de enfermería que refiere haber tenido problemas con un supervisor. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 05

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 37% tienen problemas con un supervisor de manera frecuente, un 25 % no ha tenido este problema. El 18% del personal de enfermería muy frecuentemente tienen problemas con un supervisor y el 25% restante nunca tiene este problema. Se destaca la importancia del papel del supervisor

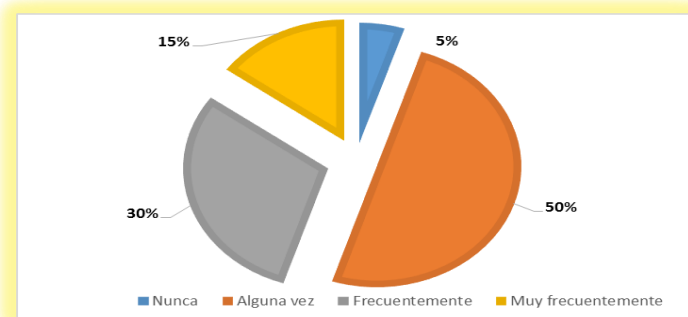
responsable en la percepción de estrés del equipo de enfermería y la necesidad de buscar soluciones para conflictos de tareas y, consecuentemente, reducir el estrés en dichos profesionales.

CUADRO N° 06 Personal de enfermería que refiere escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. Hospital Eugenio Espejo

ESCUCHAR O HABLAR CON UN PACIENTE	N°	%
Nunca	2	5
Alguna vez	20	50
Frecuentemente	12	30
Muy frecuentemente	6	15
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 06 Personal de enfermería que refiere escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N°06

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Hablar sobre la muerte cercana de pacientes estresante frecuentemente al 30%, muy frecuentemente al 15%, y alguna vez ha afectado al 50% del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eugenio Espejo. Se ha observado que "si la muerte explica la vida, no ocurre lo

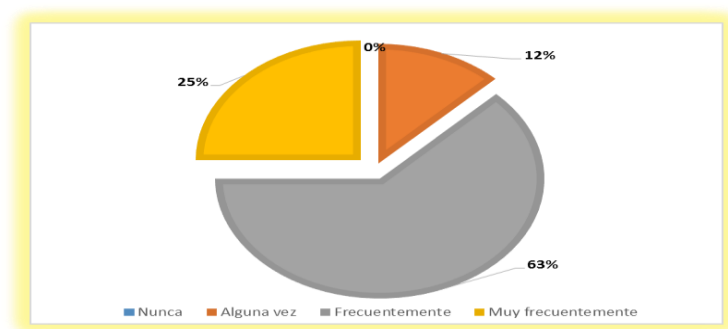
mismo a la inversa, y de este modo la muerte permanece como un problema o si se quiere, como una realidad problemática para lo cual no parece encontrarse ninguna fundamentación adecuada.

CUADRO N° 07 Enfermeras que manifiestan no tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio

DESCRIPCION	N°	%
Nunca	0	0
Alguna vez	5	12
Frecuentemente	25	63
Muy frecuentemente	10	25
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 07 Enfermeras que manifiestan no tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio



Fuente: Cuadro N° 07

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Este factor estresante está afectando de manera frecuente al 63% del personal de enfermería, el 25% se enfrenta a este problema muy frecuentemente y el 12% lo ha enfrentado alguna vez. No tener

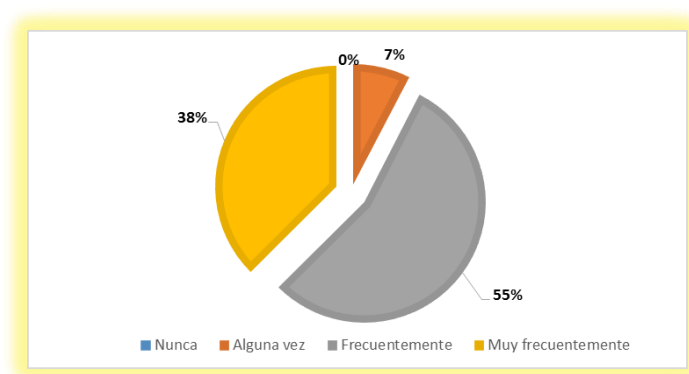
ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio, puede resultar muy incómodo y obliga a que cada enfermera lo enfrente de manera aislada, con el consecuente riesgo de estrés.

CUADRO N° 08 Personal de enfermería que se afecta con la muerte de un paciente. Hospital Eugenio Espejo 2015

AFECTACIÓN POR LA MUERTE DE UN PACIENTE	N	%
Nunca	0	0
Alguna vez	3	7
Frecuentemente	22	55
Muy frecuentemente	15	38
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 08 Personal de enfermería que se afecta con la muerte de un paciente. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro 08

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 55% del personal de enfermería frecuentemente se afecta por la muerte de un paciente, 38% se afecta muy

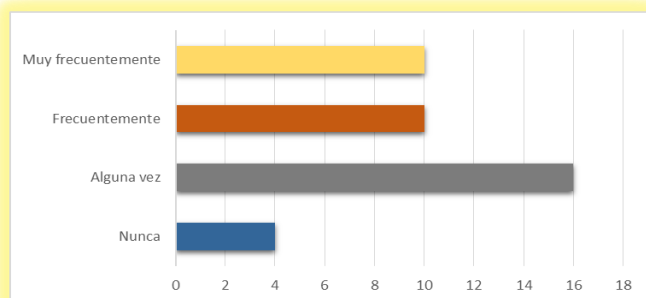
frecuentemente si fallece el paciente y 7% alguna vez se ha sentido afectada por esta situación. La muerte o su proximidad, genera un amplio conjunto de actitudes y emociones de variada intensidad. Además se señala que entre las respuestas emocionales más frecuentes que encierra la muerte se encuentran la ansiedad, el miedo y la depresión. Varios autores señalan que, en la sociedad occidental, la muerte se vive como algo extraño, imprevisto, que trunca nuestras vidas, y que la mayoría de las veces no está en nuestros pensamientos.

CUADRO N° 09 Personal de enfermería que ha tenido problemas con uno o varios médicos. Hospital Eugenio Espejo

PROBLEMAS CON PERSONAL MÉDICO	N	%
Nunca	4	10
Alguna vez	16	40
Frecuentemente	10	25
Muy frecuentemente	10	25
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 09 Personal de enfermería que ha tenido problemas con uno o varios médicos. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 09

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 40% de enfermeras encuestadas alguna vez han tenido problemas con un o más médicos, el 25% tiene este problema

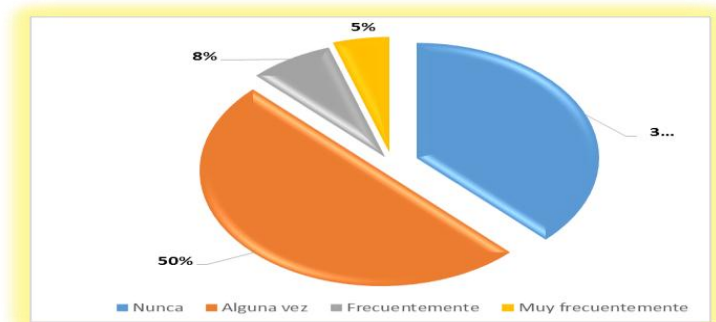
frecuentemente, un porcentaje igual de 25% lo tiene de manera muy frecuente y solo el 10% nunca ha tenido problemas con el personal médico. El conflicto de roles se presenta en todas las profesiones, lo útil es saber manejarlo para que no interfiera las actividades de ambos y sobretodo que no se refleje en la calidad de atención al paciente.

CUADRO N° 10 Enfermeras que refieren tener miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente. Hospital Eugenio Espejo

MIEDO A COMETER UN ERROR EN LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA	N°	%
Nunca	15	37
Alguna vez	20	50
Frecuentemente	3	8
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 10 Enfermeras que refieren tener miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 10

Autora: Deysi Conchago

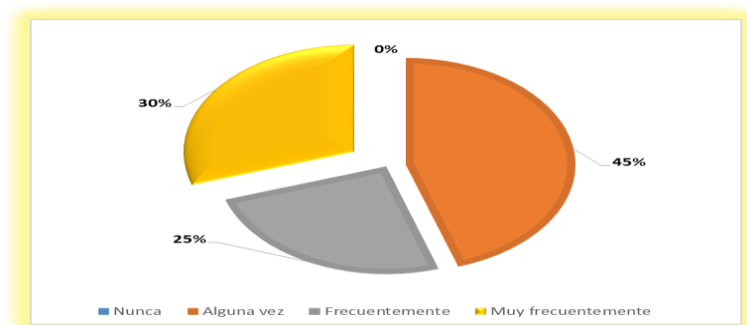
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% del personal de enfermería encuestado, algunas veces tiene temor de cometer errores al aplicar los cuidados de enfermería a los pacientes, un 8% siente este temor de forma frecuente, un 5% se enfrenta a este miedo muy frecuentemente y el 37% nunca experimenta esta sensación de temor de fallar en la aplicación de cuidados a pacientes. Por más que se tenga la experticia suficiente, siempre hay cierto temor a fallar, lo que le hace ser siempre más precavida para evitar cometer errores

CUADRO N° 11 Enfermeras que manifiestan no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio

DESCRIPCIÓN	N°	%
Nunca	0	0
Alguna vez	18	45
Frecuentemente	10	25
Muy frecuentemente	12	30
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 11 Enfermeras que manifiestan no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio



Fuente: Cuadro N° 11

Autora: Deysi Conchago

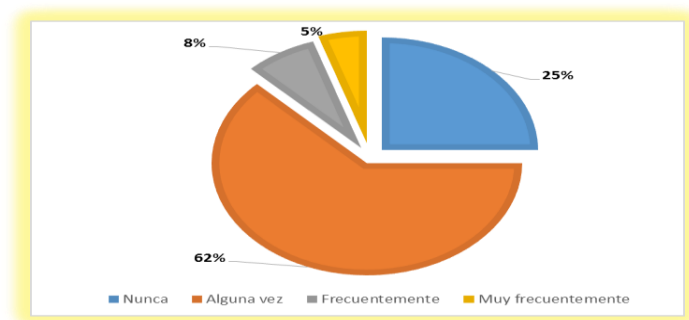
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eugenio Espejo, alguna vez no ha tenido la ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio, un 25% lo hace frecuentemente, el 30% lo hace muy frecuentemente. Esta sensación de sentirse sola sin nadie para compartir es frustrante y acumula tensión en el personal de enfermería.

CUADRO N° 12 Personal de enfermería que se afecta por la muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. Hospital Eugenio Espejo

MUERTE DE UN PACIENTE CON QUIEN HAS LLEGADO A TENER UNA RELACIÓN ESTRECHA	N	%
Nunca	10	25
Alguna vez	25	62
Frecuentemente	3	8
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 12 Personal de enfermería que se afecta por la muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N°12

Autora: Deysi Conchago

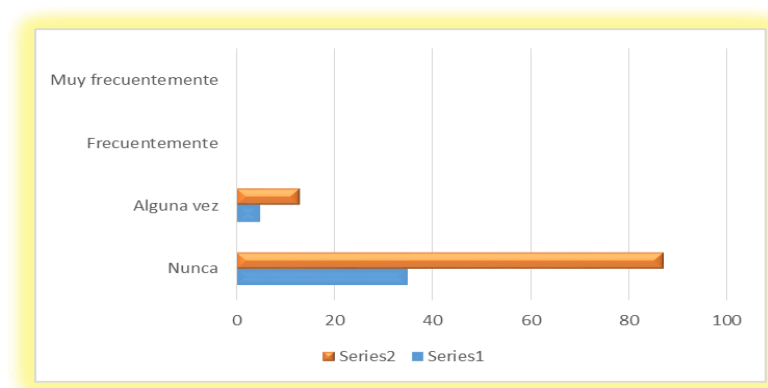
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 62% se ha estresado alguna vez por la muerte de un paciente. Un 25% no se estresa por esta causa, un 8% frecuentemente se estresa por la muerte de los pacientes y 5% lo hace muy frecuentemente. La muerte en si es algo terrible y su ocurrencia es algo no deseado y produce sufrimiento en el personal que estuvo cerca proporcionándolo cuidados para salvarlo.

CUADRO N° 13 Personal de enfermería que se siente afectado al no estar presente médicos cuando un paciente se está muriendo. Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCIÓN	N	%
Nunca	35	87
Alguna vez	5	13
Frecuentemente	0	0
Muy frecuentemente	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 13 Personal de enfermería que se siente afectado al no estar presente médicos cuando un paciente se está muriendo. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 13

Autora: Deysi Conchago

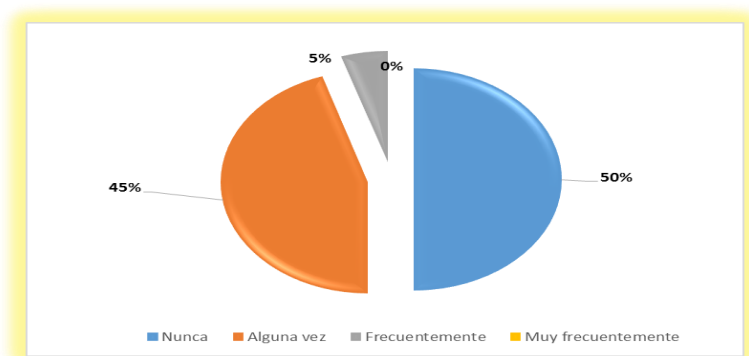
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 87% nunca se estresa cuando el médico no está presente en una situación emergente. El 13% ha experimentado estrés ante este episodio. Esta situación no es frecuente en un servicio de emergencias, siempre hay un médico atento para la atención de pacientes.

CUADRO N° 14 Personal de enfermería que manifiesta estar en desacuerdo con el tratamiento que brinda el personal médico a un paciente

DESCRIPCIÓN	N°	%
Nunca	20	50
Alguna vez	18	45
Frecuentemente	2	5
Muy frecuentemente	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 14 Personal de enfermería que manifiesta estar en desacuerdo con el tratamiento que brinda el personal médico a un paciente



Fuente: Cuadro N° 14

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% alguna vez se estresa por desacuerdos con el tratamiento de un paciente. El 50% nunca se estresa debido a este motivo y un

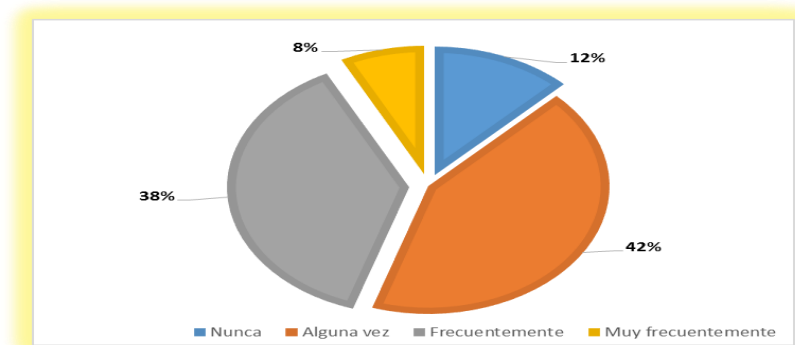
5% se estresa de manera frecuente con estos desacuerdos. Seguramente comparan los tratamientos que dan algunos médicos y su experiencia le permite conocer cuando mejora un paciente, por esta razón a lo mejor no están de acuerdo cuando los tratamientos son diferentes a los usuales que ellas han evidenciado.

CUADRO N° 15 Enfermeras que manifiestan sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente. Hospital Eugenio Espejo

SENTIRSE INSUFICIENTEMENTE PREPARADO PARA AYUDAR EMOCIONALMENTE A LA FAMILIA DEL PACIENTE	N	%
Nunca	5	12
Alguna vez	17	42
Frecuentemente	15	38
Muy frecuentemente	3	8
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 15 Enfermeras que manifiestan sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente. Hospital Eugenio Espejo



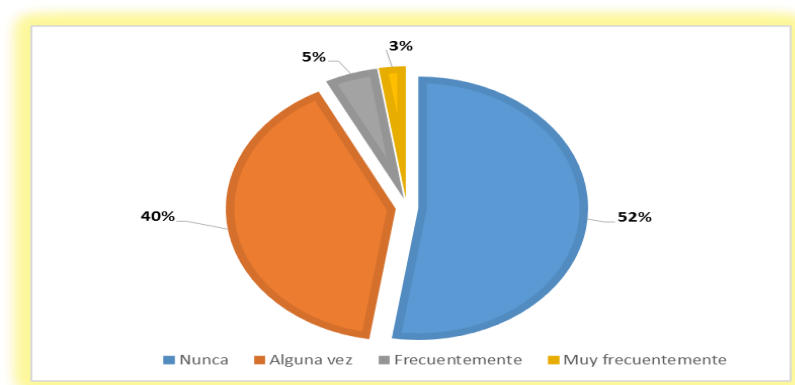
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 42% de enfermeras alguna vez se estresaron al sentirse insuficientes para el apoyo emocional a pacientes. El 38% se estresa frecuentemente por este motivo, un 8% se estresa muy frecuentemente y un 12% nunca se ha estresado por esta causa. El apoyo emocional es muy importante pero no todas las enfermeras le conceden la importancia que merece.

CUADRO N° 16 Personal de enfermería que menciona no expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)

DESCRIPCIÓN	N	%
Nunca	21	52
Alguna vez	16	40
Frecuentemente	2	5
Muy frecuentemente	1	3
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 16 Personal de enfermería que menciona no expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)



Fuente: Cuadro N° 16
 Autora: Deysi Conchago

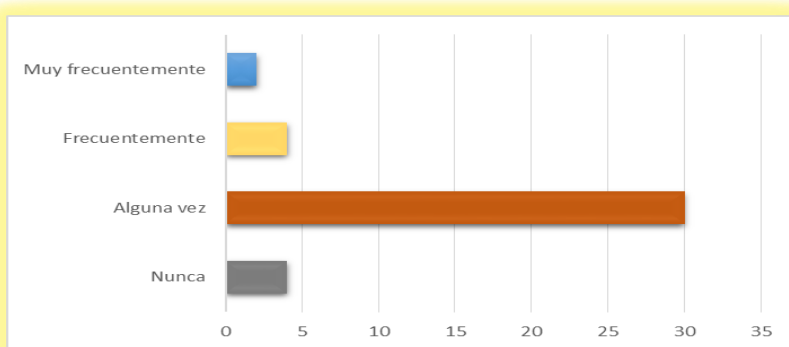
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 40% alguna vez se estresó al no tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sus sentimientos negativos hacia los pacientes. El 52% nunca ha experimentado esta situación. Es difícil que las enfermeras tengan sentimientos negativos hacia los pacientes y cuando esto ocurre obedece a circunstancias por el trato que reciben se los pacientes.

CUADRO N° 17 Personal de enfermería que menciona recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente. Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCION	N°	%
Nunca	4	10
Alguna vez	30	75
Frecuentemente	4	10
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 17 Personal de enfermería que menciona recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 17
 Autora: Deysi Conchago

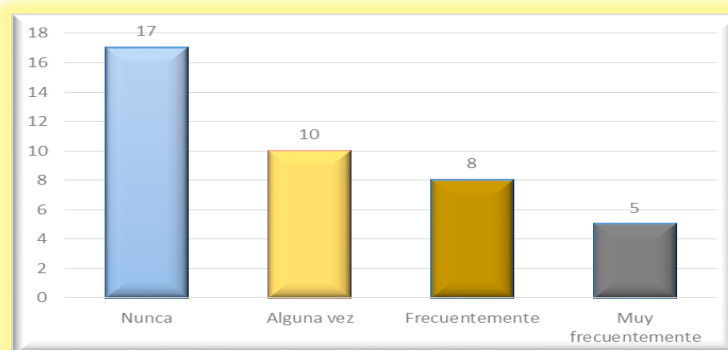
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 75% del personal de enfermería alguna vez se ha estresado por acceder a poca información del médico acerca de la salud del paciente. El 10% se estresa de forma frecuente por esta razón, un 5% se estresa muy frecuentemente debido este motivo y un 10% nunca se estresa por esta razón. En ocasiones debido a la alta demanda no es fácil personalizar la información, esto hace que a veces se ignore reportar todo lo referente a la salud de los pacientes.

CUADRO N° 18 Personal de enfermería que manifiesta no disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente. Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCIÓN	N	%
Nunca	17	42
Alguna vez	10	25
Frecuentemente	8	20
Muy frecuentemente	5	13
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 18 Personal de enfermería que manifiesta no disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 18

Autora: Deysi Conchago

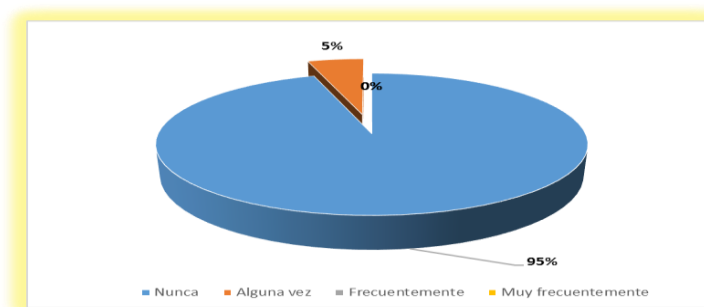
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La mayoría que equivale al 42% de enfermeras, nunca han sido afectadas con estrés por causa de no tener una contestación satisfactoria, el 25% si ha estado afectado alguna vez debido a este motivo, un 20% de forma frecuente se ve afectada cuando esto ocurre y al 13% esto le ocurre de manera muy frecuente causándoles estrés.

CUADRO N° 19 Personal de enfermería que manifiesta tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible. Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCIÓN	N°	%
Nunca	38	95
Alguna vez	2	5
Frecuentemente	0	0
Muy frecuentemente	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 19 Personal de enfermería que manifiesta tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 19
 Autora: Deysi Conchago

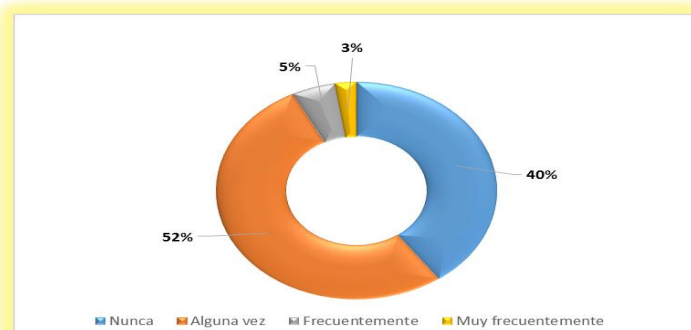
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Al 5% de enfermeras alguna vez le ha tocado tomar decisiones sobre un paciente que se han convertido en fuentes de alto estrés, pero la gran mayoría equivalente al 95% nunca ha tenido que enfrentar este tipo de situaciones.

CUADRO N° 20 Personal de enfermería que se encuentra estresado por pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal. Hospital Eugenio Espejo

PASAR TEMPORALMENTE A OTROS SERVICIOS CON FALTA DE PERSONAL	N	%
Nunca	16	40
Alguna vez	21	52
Frecuentemente	2	5
Muy frecuentemente	1	3
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 20 Personal de enfermería que se encuentra estresado por pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 20

Autora: Deysi Conchago

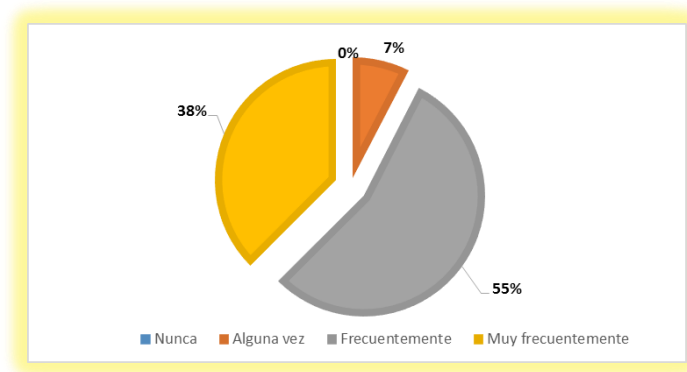
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Cuando se pasan temporalmente a otros servicios el 52 % del personal de enfermería se ha estresado por esta causa. Ser cambiadas a otros servicios frecuentemente le produce estrés al 5% y al 3% muy frecuentemente. Un considerable 40% nunca ha sentido estrés por tal motivo.

CUADRO N° 21 Personal de enfermería que se afecta con la muerte de un paciente.
Hospital Eugenio Espejo 2015

AFECCIÓN POR LA MUERTE DE UN PACIENTE	N	%
Nunca	0	0
Alguna vez	3	7
Frecuentemente	22	55
Muy frecuentemente	15	38
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 21 Personal de enfermería que se afecta con la muerte de un paciente.
Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro 21

Autora: Deysi Conchago

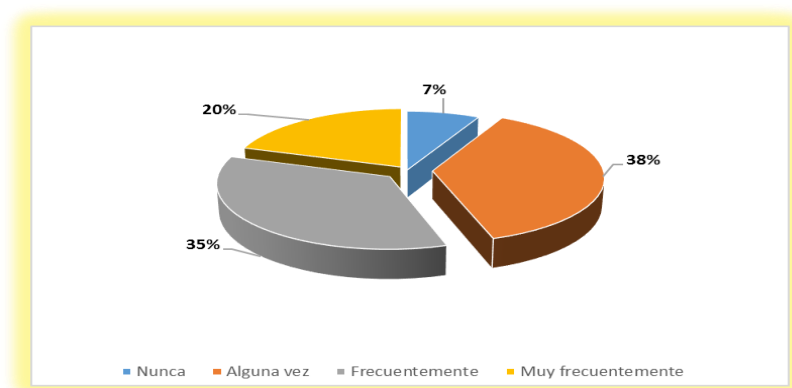
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 55% del personal de enfermería frecuentemente se afecta por la muerte de un paciente, el 38% se afecta muy frecuentemente cuando fallece el paciente y 7% alguna vez se ha sentido afectada por esta situación. La muerte o su proximidad, genera un amplio conjunto de actitudes y emociones de variada intensidad. Además se señala que entre las respuestas emocionales más frecuentes que encierra la muerte se encuentran la ansiedad, el miedo y la depresión. Varios autores señalan que, en la sociedad occidental, la muerte se vive como algo extraño, imprevisto, que trunca nuestras vidas, y que la mayoría de las veces no está en nuestros pensamientos.

CUADRO N° 22 Enfermeras que mencionan haber tenido dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios. Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCIÓN	N°	%
Nunca	3	7
Alguna vez	15	38
Frecuentemente	14	35
Muy frecuentemente	8	20
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 22 Enfermeras que mencionan haber tenido dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 22

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La dificultad para trabajar con varios compañeros de otros servicios le ha estresado alguna vez al 38% de enfermeras del servicio de emergencia. Este mismo factor afecta al de forma frecuente al 35%. Y

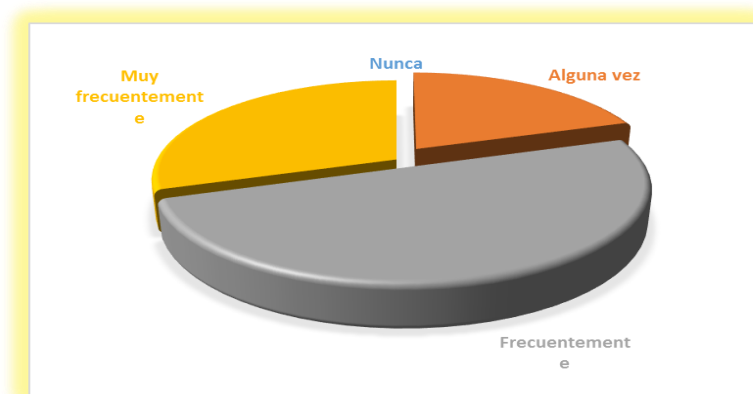
muy frecuentemente al 20% de enfermeras. Sólo el 7% nunca se ha visto afectado por este problema, por tanto para ellas no ha sido un factor estresante.

CUADRO N° 23 Enfermeras que han manifestado haberse sentido insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente. Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCIÓN	N°	%
Nunca	0	0
Alguna vez	8	20
Frecuentemente	20	50
Muy frecuentemente	12	30
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 23 Enfermeras que han manifestado haberse sentido insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 23
AUTORA: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% de enfermeras que contestaron el test frecuentemente se estresan a causa de sentirse poco preparadas para ayudar emocionalmente al paciente. Un 30% se afecta por este motivo muy frecuentemente.

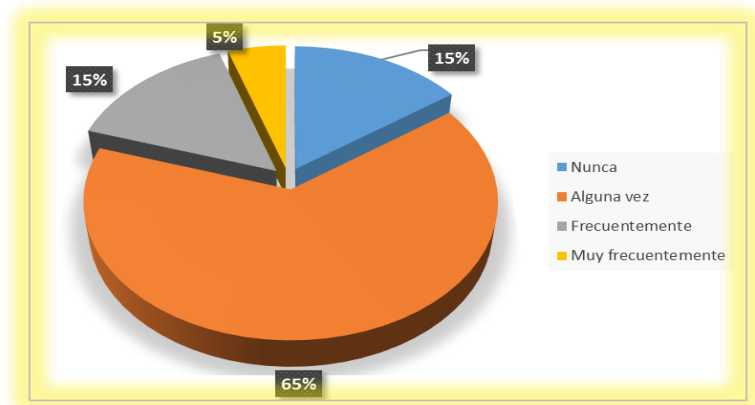
Un 20% se ha afectado alguna vez debido a este aspecto. Este tipo de ayuda a pacientes es muy importante y estresa al personal de enfermería cuando no es posible brindar este apoyo

CUADRO N° 24 Personal de enfermería que manifiesta haber recibido críticas de un supervisor. Hospital Eugenio Espejo

DESCRPCIÓN	N°	%
Nunca	6	15
Alguna vez	26	65
Frecuentemente	6	15
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 24 Personal de enfermería que manifiesta haber recibido críticas de un supervisor. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 24

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 65% alguna vez se ha estresado alguna vez cuando reciben críticas de un supervisor. Estas críticas si son bien encaminadas y con razones suficientes son buenas porque permite el mejoramiento de la atención de salud, pero cuando son negativas generan estrés en el personal. El 15% se estresa

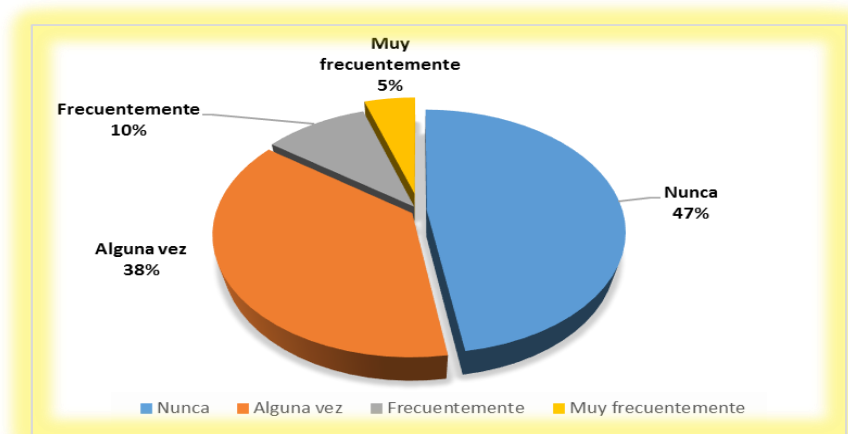
frecuentemente por este factor, y el 5% lo sufre muy frecuentemente. Un 15% nunca se afecta por este motivo.

CUADRO N° 25 Personal de enfermería que manifiesta haber tenido un turno imprevisible. Hospital Eugenio Espejo

PERSONAL Y TURNO IMPREVISIBLE	N	%
Nunca	19	47
Alguna vez	15	38
Frecuentemente	4	10
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 25 Personal de enfermería que manifiesta haber tenido un turno imprevisible. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 25

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Cuando los turnos y el personal para esos turnos son imprevisibles se genera estrés, y lo han experimentado alguna vez el 38% de enfermeras. Un 10% se expone a este factor estresante de forma frecuente y un

5% muy frecuentemente. Para el 47% estos aspectos imprevisibles nunca los han estresado.

CUADRO N° 26 Personal de enfermería que manifiesta no está de acuerdo con un tratamiento que es inapropiado para el paciente. Hospital Eugenio Espejo

EL MÉDICO PRESCRIBE UN TRATAMIENTO QUE PARECE INAPROPIADO PARA EL PACIENTE	N	%
Nunca	38	95
Alguna vez	2	5
Frecuentemente	0	0
Muy frecuentemente	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 26 Personal de enfermería que manifiesta no está de acuerdo con un tratamiento que es inapropiado para el paciente. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 26

Autora: Deysi Conchago

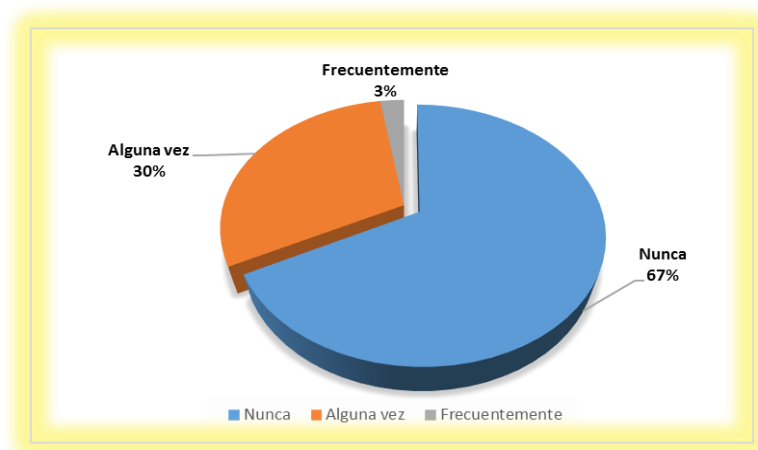
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 5% algunas veces se ha estresado al pensar que el tratamiento que está recibiendo el paciente no es el apropiado. El 95% restante nunca considera calificar de apropiado o inapropiado el tratamiento por tanto no se estresa por esta causa. Normalmente a cada profesional le corresponde determinadas tareas específicas que las deben cumplir a cabalidad.

CUADRO N° 27 Personal de enfermería que manifiesta realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas)

DESCRIPCIÓN	N°	%
Nunca	27	67
Alguna vez	12	30
Frecuentemente	1	3
Muy frecuentemente	0	0
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 27 Personal de enfermería que manifiesta realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas)



Fuente: Cuadro 27

Autora: Deysi Conchago

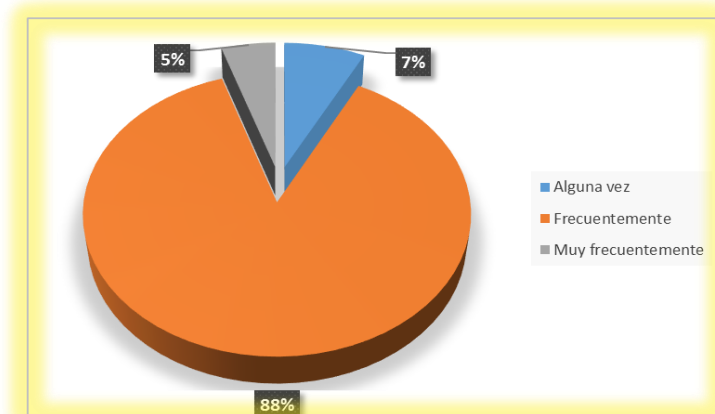
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 30% del personal de enfermería alguna vez se ha estresado a causa de realizar demasiadas tareas que a veces no son de su competencia como profesional de enfermería, un 3% se enfrenta a esta situación de manera frecuente y la mayoría que son el 67% nunca han tenido que realizar tareas fuera de sus funciones.

CUADRO N° 28 Personal de enfermería que manifiesta no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCIÓN	N	%
Nunca	0	0
Alguna vez	3	7
Frecuentemente	35	88
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 28 Personal de enfermería que manifiesta no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 28

Autora: Deysi Conchago

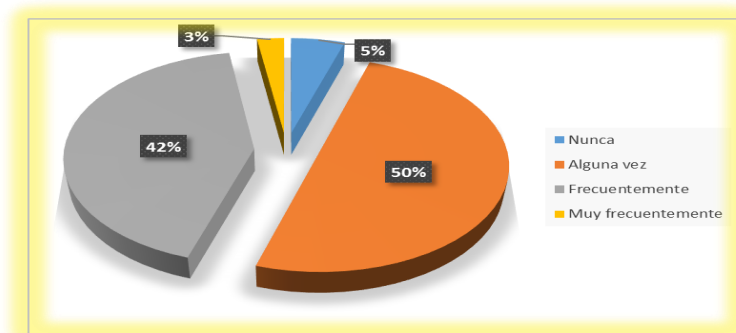
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Es alto el porcentaje de enfermeras que se estresan frecuentemente a causa de no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente, representan el 88% del total de enfermeras las que están inmersas en esta situación. Un 5% se estresa muy frecuentemente por este factor y el 7% se ha sentido estresado por este motivo alguna vez.

CUADRO N° 29 Personal de enfermería que manifiesta haber tenido Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio

DESCRIPCIÓN	N	%
Nunca	2	5
Alguna vez	20	50
Frecuentemente	17	42
Muy frecuentemente	1	3
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 29 Personal de enfermería que manifiesta haber tenido Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio



Fuente: Cuadro N° 29

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% de enfermeras que responden al test de escala de estrés algunas veces se han estresado debido la dificultad para trabajar

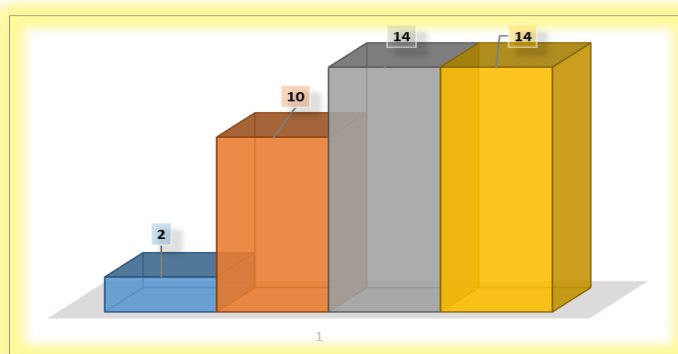
con uno o varios compañeros del servicio, lo cual es preocupante porque de esa forma no se puede trabajar en equipos para entregar atención de calidad. Un 42% se estresa por esta razón frecuentemente, un 3% se estresa muy frecuentemente y el 5% no se ha estresado por este motivo.

CUADRO N° 30 Personal de enfermería que manifiesta no tener tiempo suficiente para realizar todas tareas de enfermería encomendados Hospital Eugenio Espejo

DESCRIPCIÓN	N	%
Nunca	2	5
Alguna vez	10	25
Frecuentemente	14	35
Muy frecuentemente	14	35
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 30 Personal de enfermería que manifiesta no tener tiempo suficiente para realizar todas tareas de enfermería encomendados Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 30

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 35% del personal de enfermeras del servicio de emergencia manifiesta que el no tener tiempo para realizar todas las actividades que requiere su labor como enfermeras les estresa frecuentemente, al

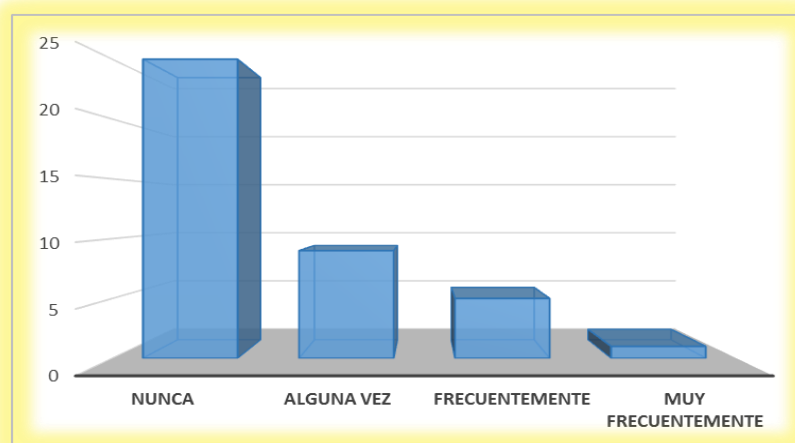
35% también este problemas les estresa muy frecuentemente, a un 25% algunas veces este factor les estresa y por último, al 5% nunca les ha afectado este factor Estresor.

CUADRO N° 31 Personal de enfermería que manifiesta que el personal médico no está presente en una urgencia médica. Hospital Eugenio Espejo

EL MÉDICO NO ESTÁ PRESENTE EN UNA URGENCIA MÉDICA	N	%
Nunca	25	62
Alguna vez	9	22
Frecuentemente	5	13
Muy frecuentemente	1	3
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 31 Personal de enfermería que manifiesta que el personal médico no está presente en una urgencia médica. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro N° 31

Autora: Deysi Conchago

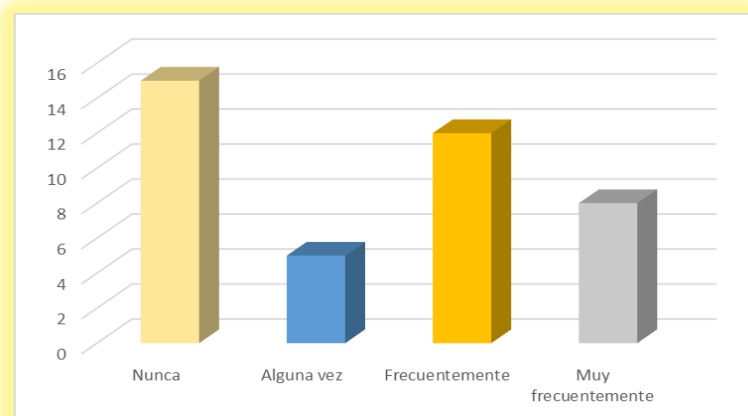
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En los servicios de emergencia no es frecuente esta situación, porque se trata justamente de servicios emergentes, que deben ser atendidos con prioridad y de la mejor manera posible. Sin embargo al 22% de enfermeras algunas veces les ha estresado este problema, al 13% de manera frecuente y al 3% muy frecuentemente. Este tipo de sucesos obviamente que producen alto estrés en las enfermeras que pudiera afectar su desempeño laboral.

CUADRO N° 32 Personal de enfermería que manifiesta no saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento

DESCRIPCIÓN	N	%
Nunca	15	37
Alguna vez	5	13
Frecuentemente	12	30
Muy frecuentemente	8	20
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 32 No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento



Fuente: Cuadro 32

Autora: Deysi Conchago

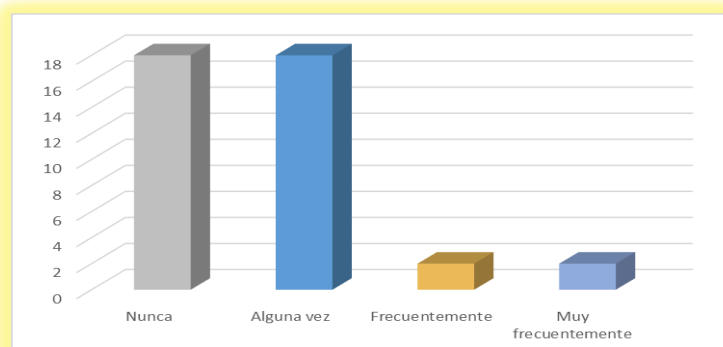
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 30% de enfermeras frecuentemente se estresan al no saber que decir al paciente o a sus familiares sobre el estado de salud y tratamiento. El 20% del personal de enfermería muy frecuentemente se estresa por este motivo, un 13% se estresa alguna vez debido este motivo y un 37% nunca se estresa cuando esto ocurre.

CUADRO N° 33 Personal de enfermería que manifiesta no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. Hospital Eugenio Espejo

NO SABER BIEN EL MANEJO Y FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO ESPECIALIZADO	N	%
Nunca	18	45
Alguna vez	18	45
Frecuentemente	2	5
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 33 Personal de enfermería que manifiesta no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro 33

Autora: Deysi Conchago

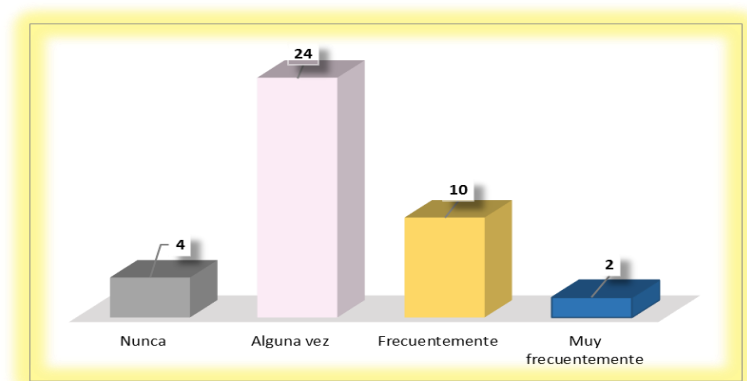
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Se observa que el 45% del personal de enfermería alguna vez se estresó cuando estaba consciente de sus limitaciones para operar un equipo, que en estas situaciones es vital. Otro 45% nunca se estresa por esta razón, seguramente debido a su alta autoestima profesional al saber de su capacidad en el manejo de estos equipos. Un 5% se estresó frecuentemente por este motivo y un 5% se siente así muy frecuentemente.

CUADRO N° 34 Enfermeras que manifiestan no tener de personal para cubrir adecuadamente el servicio. Hospital Eugenio Espejo

FALTA DE PERSONAL PARA CUBRIR ADECUADAMENTE EL SERVICIO	N	%
Nunca	4	10
Alguna vez	24	60
Frecuentemente	10	25
Muy frecuentemente	2	5
TOTAL	40	100

Fuente: Test (Nss Nursing Stress Sacale) aplicado por Daysi Conchago

GRÁFICO N° 34 Enfermeras que manifiestan no tener de personal para cubrir adecuadamente el servicio. Hospital Eugenio Espejo



Fuente: Cuadro 34

Autora: Deysi Conchago

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Para el 60% del personal de enfermería la falta de personal para cubrir turnos lo ha estresado alguna vez. A un 25% este problema le estresa de manera frecuente y es lógico porque son muchas cosas por hacer y los pacientes se merecen la mejor atención. Un 5% nunca se estresó a causa de este problema y un 10% nunca se estresa por esta razón, a lo mejor porque considera que esta es una situación que no está bajo su control.

4.3 Comprobación de hipótesis

La hipótesis de investigación que se quiere probar es: “El estrés disminuye el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo”

El test de escala de estrés para enfermeras muestra los siguientes promedios de las 40 enfermeras para las 34 preguntas del test.

DESCRIPCIÓN	Promedio	%
Nunca	11	27,5
Alguna vez	13	32,5
Frecuentemente	11	27,5
Muy frecuentemente	5	12,5
TOTAL	40	100

CONCLUSIONES

De acuerdo al test de escala de estrés en enfermeras, la frecuencia de exposición al estrés del personal de enfermería del área Emergencia del Hospital Eugenio Espejo es alta. Se encontró que el 32,5 % de enfermeras estuvo alguna vez afectada por los estresores contemplados en el test; el 27,5 % de enfermeras estuvo frecuentemente afectado por esos estresores; el 12,5 % de enfermeras estuvieron muy frecuentemente afectadas por los estresores descritos en el test y el 27,5 nunca estuvieron afectados por estrés debido a estos factores estresores.

Los factores que se asocian al estrés laboral son principalmente el contacto permanente con el dolor y la muerte, en este caso el 55% se afectó frecuentemente y el 38% se afectó muy frecuentemente. El conflicto con compañeros de trabajo generó estrés frecuente en el 25% de enfermeras y muy frecuentemente en igual porcentaje equivalente al 25%. El no poder proporcionar ayuda emocional al paciente generó estrés frecuente en el 38 % de enfermeras y de manera muy frecuente en el 8 % de enfermeras. Las continuas críticas por parte del personal médico provocó estrés frecuente en el 25% de enfermeras y estrés muy frecuente por esta causa en el 8 % de enfermeras y el 50 % de enfermeras alguna vez se sintieron estresadas por este motivo. La preocupación por no tener dominio en el manejo de equipos estresó alguna vez al 45% de enfermeras.

Las repercusiones del estrés en el desempeño laboral se manifiestan en el deficitario trato que brindan a los pacientes, el 65% de enfermeras tratan de manera indiferente a los pacientes y el 5% tratan mal a los pacientes. El 25% de enfermeras no responden a y el 53% de enfermeras solo a veces responden a las inquietudes de los pacientes. El 80% de enfermeras aplican a veces las normas de bioseguridad y el 70% de enfermeras aplican a veces las normas de bioética.

La Guía elaborada contiene recomendaciones a manera de estrategias que disminuyen el estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia y que las pueden realizar de manera individual o grupal en el horario que más se les facilite

RECOMENDACIONES

Realizar mediciones del estrés en el personal de manera continuada y usando el test de escala de estrés en enfermeras, que considero es el apropiado por ser exclusivo para enfermería, por tanto abarca aspectos inherentes a esta profesión.

Los factores estresantes controlables deben evitarse, para esto debe existir confianza entre compañeras y apoyo mutuo permanente, tratando siempre de no complicarse

Con situaciones conflictivas que lo único que hacen es incrementar los niveles de estrés en el personal.

El personal de enfermería debe evitar al máximo que situaciones estresantes repercutan en la atención que deben entregar a los pacientes, para de esta forma colaborar mejor en su recuperación.

Las enfermeras del servicio de emergencias del hospital Eugenio Espejo, deben apoyarse en las recomendaciones recopiladas en la guía de prevención de estrés, para bajar los niveles del mismo y lograr menor afectación que pudiera repercutir en su desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- GARCÍA, M. Burnout en profesionales de enfermería en Centros Hospitalarios. *Psicología del trabajo y de las organizaciones* 1991; 7(18): 3-12.
- Bejarano, O. (2012). *Síndrome del desgaste en el personal de enfermería*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/826/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-40.pdf>
- Bello, A. (2013). *El Estrés en el personal de enfermería*. Recuperado el 3 de Diciembre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos58/estres-personal-enfermeria/estres-personal-enfermeria.shtml>
- Cervantes, M. (14 de Junio de 2012). *Estrés laboral en enfermería*. Obtenido de <http://prevention-world.com/actualidad/articulos/estres-laboral-enfermeria/>
- Chavarri, P. (2013). *Modelos y teorías de enfermería*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2014, de <http://es.slideshare.net/azanero33/modelos-y-teorias-de-enfermeria>
- Daza, F. (12 de Diciembre de 2014). *El estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf
- Enguix, V. (17 de Agosto de 2009). *El síndrome de Burn-Out*. Obtenido de http://vicentaenguixpsicologa.es/publicacion.php?id_prod=16
- Estrés laboral. INFO. (6 de Febrero de 2015). *Consecuencias del estrés laboral para las empresas*. Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>
- Ferráz, B. (Febrero de 2010). *Impacto del estrés ocupacional en enfermeros*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n18/revision1.pdf>
- FETE Federación de trabajadores de la enseñanza. (15 de Diciembre de 2014). *Riesgos laborales*. Obtenido de http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/p_preventivo/riesgos_laborales/riesgos_laborales_5-b.htm

- Flores, M. (2010). Ansiedad y estrés en el personal de enfermería. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. Vol 13. N° 1, 2.
- Grazziano, E. (2010). Impacto del estrés ocupacional en enfermeros. N° 18. *Scielo*.
- HARTMANN. (9 de Febrero de 2015). *El estrés laboral en el ámbito sanitario*.
Obtenido de <http://es.hartmann.info/estres-laboral-sanitario.php>
- Iruretagoyena, M. (Abril de 2014). *Qué es el síndrome de Bour-Out*. Obtenido de
<http://www.sdpt.net/par/burnout.htm>
- Jiménez, D. (2012). *Tesis: Programa de intervención para disminuir el estrés en el personal de enfermería*. Obtenido de
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3922/1/MAIS09.pdf>
- Mansilla, F. (18 de Febrero de 2015). Obtenido de
http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php
- Más Pons, R. (2008). La versión castellana de la escala Nursing Stress Scale. *Revista Española de Salud Pública*, 8-9.
- Más, R. (2013). Versión castellana de The nursing stress scale. *Revista española de salud pública*, 2.
- Morón, M. (26 de Noviembre de 2013). *Conoce el síndrome de Bournout y sus efectos*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/conoce-el-sindrome-de-burnout-y-sus-efectos.htm>
- MSP. (2012). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud. MAIS*. Obtenido de
http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf
- NASCIA. (17 de Enero de 2015). *Estrés laboral, causas y efectos*. Obtenido de
<http://www.nascia.com/que-es-el-estres-laboral-causas-y-sintomas/>
- Rodríguez, A. (29 de Julio de 2009). *El estrés laboral, causas y efectos en las empresas contemporáneas*. Obtenido de
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/causas-efectos-del-estres-laboral-como-prevenirlo.htm>
- Rojas, R. (18 de Enero de 2015). *Síndrome de Burn Out*. Obtenido de
http://www.suagm.edu/turabo/pdf/educacion_continua/Modulo-Sindrome-Quemazon.pdf

- Rosas, S. (12 de Marzo de 2007). *Síndrome de desgaste profesional en personal de enfermería*. Obtenido de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1527/1/RI001038.pdf>
- Sliopak, O. (2 de Enero de 2015). *Estrés laboral*. Obtenido de http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm
- Torres , M. (22 de Octubre de 2012). *Historia del cuidado de enfermería*. Obtenido de http://biblioms.dyndns.org/Libros/Enfermeria/Enfermeria_basica/ENFERMERIA%20BASICA%20%20parte%201%20LIBRO.pdf
- UPRL. (7 de Febreo de 2015). *Quemarse en el trabajo*. Obtenido de <http://uprl.unizar.es/informacion/anteriores/burnout.pdf>
- Vialfa, C. (10 de Abril de 2015). *El estrés: causas*. Obtenido de <http://salud.kioskea.net/faq/2674-estres-laboral-causas>
- Zamalloa, Z. (2012). *Vida cotidiana de internas de enfermería en su práctica hospitalaria*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/165/1/TM_Zamalloa_Garcia_Zoila.pdf
- Manual de Tecnicas ,Administrativas de Enfermeria 2012

ANEXOS

ANEXO 2

OBSERVACIÓN DE CIRUGÍA



ANEXO 3

OBSERVACIÓN DE CLÍNICA



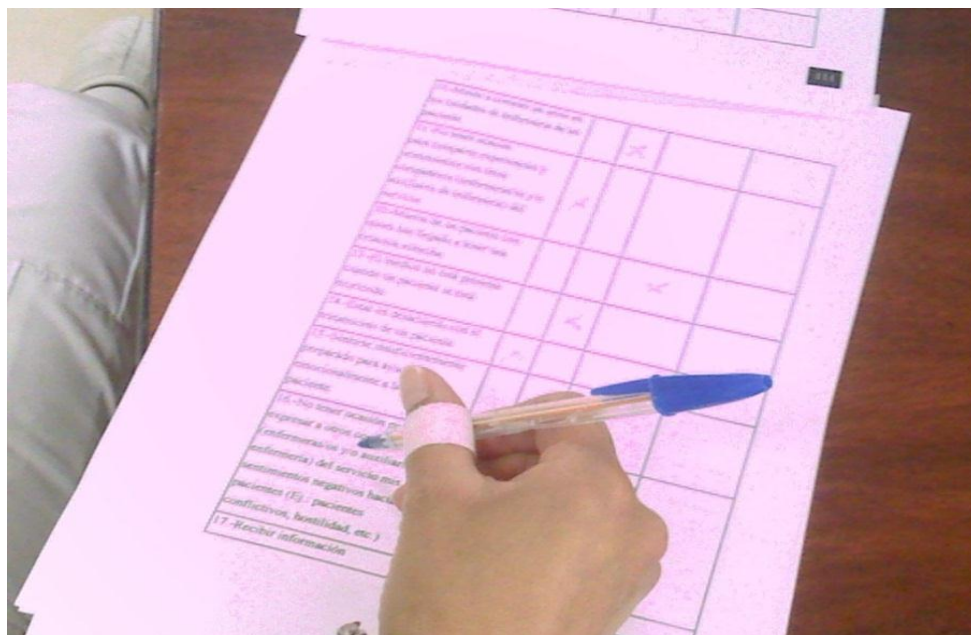
ANEXO 4

ÁREA CRÍTICA



ANEXO 5

Llenado de encuestas



Test (NSS Nursing Stress Sacale)

A continuación encontrarán una salida a situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de un hospital. Indique la frecuencia con que estas situaciones han resultado estresantes en su actual servicio.

DESCRIPCIÓN	NUNCA	ALGUN A VEZ	FRECUENTEME NTE	MUY FRECUENTEME NTE
1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2.-Recibir críticas de un médico				
3.-Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
4.-Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5.-Problemas con un supervisor				
6.-Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7.-No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o				

auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio				
8.-La muerte de un paciente				
9.-Problemas con uno o varios médicos				
10.-Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11.-No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
12.-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13.-El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14.-Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar				

emocionalmente a la familia del paciente				
16.-No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17.-Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18.-No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19.-Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20.-Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21.-Ver a un paciente sufrir				

22.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
23.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24.-Recibir críticas de un supervisor				
25.-Personal y turno imprevisible				
26.-El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27.-Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)				
28.-No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de				

enfermería) del servicio				
30.-No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31.-El médico no está presente en una urgencia médica				
32.-No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33.-No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34.-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				