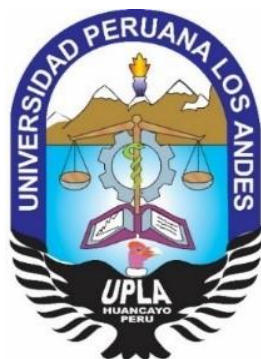


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



TRABAJO ACADÉMICO

ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y

EMERGENCIAS NACIONAL ESSALUD 2016

PRESENTADO POR:

Lic. LUZ ANGELICA CAHUANA PARI

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ESPECIALIDAD: EMERGENCIAS Y DESASTRES

HUANCAYO – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto
Presidente

Mg. Isabel Margarita Párraga Melo
Miembro

Mg. Armando Yody Susanibar Sandoval
Miembro

Mg. Rocío Isabel Ramírez Miguel
Miembro

Dr. Jesús Armando Caveró Carrasco
Secretario Académico

ASESORA
MAG. ARTEAGA VILLANUEVA ALICIA
EMMA

A DIOS QUIEN ME DIRIGE Y
ACOGE, A MIS PRECIADOS
HIJOS Y PADRES QUIENES ME
INCENTIVAN A SEGUIR
ADELANTE.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien dirige mis pasos, por estar al lado mío siempre brindándome fortaleza y mucha fe en este camino de formación como profesional.

A mis padres Emiliano Cahuana y Juana Pari, por su amor, entendimiento y apoyo absoluto en cada momento, por su empeño y sacrificio por salir adelante. Gracias por tenerme confianza y brindarme sus consejos acertados que me ayudaron a hacerle frente a mis obstáculos y especialmente por su amistad infinita.

A mis preciados hijos Eduardo y Aracely quienes me impulsan a continuar adelante, por ser mi motor y motivo para poder alcanzar mis objetivos y progresar como profesional.

A mis queridos hermanos Giovana, Jessica, Jonathan y Alexander. Por brindarme su amistad, compañía, por ser un gran ejemplo de superación para lograr mis objetivos.

Luz Angélica Cahuana Pari

ÍNDICE

CARÁTULA	i
JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

ESTRÉS

1.1. Antecedentes del estrés	14
1.2 Definición de estrés	15
1.3 Factores que generan estrés	16

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL

2.1 Definición	18
2.2. Causas del estrés laboral	19
2.3. Factores que predisponen el estrés laboral	21
2.4. Fases del estrés laboral	23
2.5. Manifestaciones clínicas del estrés laboral	24

2.6. Afrontamiento del estrés laboral	27
2.7. Consecuencias del estrés laboral	29
2.8. Prevención del estrés laboral	30
2.9. Medidas que la enfermera debe adoptar ante el estrés laboral	33

CAPÍTULO III

SÍNDROME DE BURNOUT

3.1. Definición	37
3.2. Características del síndrome de Burnout	38

CONCLUSIONES	41
--------------	----

RECOMENDACIONES	42
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
----------------------------	----

ANEXOS	47
--------	----

RESUMEN

El Objetivo del trabajo académico expuesto es dar a conocer información científica actualizada y relevante, proporcionar conocimiento teórico sobre el estrés laboral al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional de EsSalud, el cual contribuirá a desarrollar investigaciones posteriores para diseñar y desarrollar estrategias que ayuden a fortalecer el manejo del estrés; **El Contenido** del trabajo académico refleja el desarrollo teórico sobre estrés laboral (antecedentes, definición, causas, fases, manifestaciones clínicas, Síndrome de Burnout y afrontamiento), conclusiones y recomendaciones; **Conclusión:** El profesional de enfermería por su constante vínculo con los pacientes está supeditado a una carga emocional intensa derivada de la confrontación repetida y dolorosa con la aflicción **del** ser humano y la muerte lo cual le produce inestabilidad emocional conllevándolo al desarrollo de estrés laboral.

Palabras claves: Estrés laboral, Profesional de enfermería.

ABSTRAC

The objective of the exposed academic work is to present updated and relevant scientific information, provide theoretical knowledge about work stress to the National Urgency and Emergency Regulatory Center of EsSalud, which will contribute to develop further research to design and develop strategies that help strengthen stress management; The content of the academic work reflects the theoretical development on work stress (background, definition, causes, phases, clinical manifestations, Burnout Syndrome and coping), conclusions and recommendations; Conclusion: The nursing professional, due to his constant relationship with patients, is subject to an intense emotional charge derived from the repeated and painful confrontation with the affliction of the human being and death, which produces emotional instability leading to the development of work stress.

Key words: Occupational stress, Nursing professional.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el mundo industrializado como el nuestro, se tienen altos índices de desempleo e inestabilidad laboral, los problemas que aquejan a las familias entre personales y laborales, han ocasionado en las personas especialmente en los trabajadores de salud el desarrollo de situaciones constantes de tensión, es por ello que resulta de vital importancia referirnos al estrés laboral como fenómeno que en el transcurrir de los últimos años ha logrado despertar el interés y la necesidad de ser investigado y entendido con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los trabajadores e individuos en general (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) conceptualiza al estrés laboral como una “epidemia mundial”, gracias a los datos estadísticos que indican al estrés laboral como la nueva epidemia del siglo XXI.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral provoca en las personas el 25 % de infartos a nivel de todo el mundo; México es el país que ocupa el primer lugar a nivel de todo el mundo en mayor porcentaje de estrés con un 75%; continuando China con un 73 % y le sigue Estados Unidos con un 59%.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2) en el 2000 denominó al estrés laboral como un mal peligroso para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, causando perjuicios en la producción, al causar problemas en la salud física y mental de los trabajadores.

Durante los últimos años se ha producido un gran suceso, darle mucha importancia al estudio de la salud mental, inmerso en ello al estrés y los factores

psicosociales que lo producen como el trabajo excesivo y su repercusión en la salud mental de los trabajadores, a medida que el individuo experimenta momentos estresantes en su vida se pone a prueba su capacidad de afronte ante estas situaciones que puede ser de una manera adecuada o de lo contrario su capacidad puede ser limitada y que al final se reflejaran en actitudes negativas hacia su propio trabajo y su entorno familiar y social causando perjuicios en su personalidad. (3).

Según información epidemiológica el estrés laboral tiene mayor incidencia en los profesionales de la salud a comparación de otras profesiones, refiriendo que hay estudios comparativos donde reflejan que el personal de enfermería presenta más estrés que el profesional médico (3).

De acuerdo a los datos estadísticos del Ministerio de Salud de Junio del 2014, reporta que 1,2 millones de personas son afectadas por el estrés, que equivale al 5,9 % de la población adulta y refieren que este porcentaje es igual a la cantidad de habitantes del departamento de Áncash.

Debemos tener en cuenta que la profesión de enfermería está sometida a múltiples situaciones estresantes que son de carácter profesional y organizacional de tal manera que el estrés asistencial en esta profesión sea alta, mantener una buena salud mental del profesional de enfermería asegura un adecuado desarrollo de su profesión, por lo cual se debe evitar situaciones que desarrollen tensión e interfieran en los cuidados que brinda el profesional de enfermería (4).

Las situaciones de estrés que vive el profesional de enfermería deben ser afrontados con diversas estrategias tales como el desarrollo de habilidades sociales como la asertividad, ejercicios de relajación, terapias grupales, bailes, ejercicios,

etc., desafortunadamente estas estrategias no son desarrolladas y practicadas por el profesional de enfermería por lo cual se encuentran en alto riesgo de desarrollar el estrés laboral el cual da lugar a alteraciones fisiológicas y físicas de la persona y por ende esto afectara en el desarrollo de su trabajo. (5)

El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional fue creado mediante la resolución general N° 587 G.G. EsSalud- 2010, con la directiva N° 11 G.G. EsSalud 2010 donde se aprueban las normas para la Organización, implementación y funcionamiento de la Central de Urgencias y Emergencias de EsSalud, siendo este el ente regulador en la coordinación, dirección, control y supervisión de la atención prehospitalaria e interhospitalaria en las urgencias, emergencias, situaciones de conflicto y desastres, a la vez es un sistema que articula los servicios de urgencias y emergencias de los establecimientos de salud en sus diferentes niveles de resolución.

La CRUEN cuenta con una línea gratuita 117, la cual comunica al profesional de salud que se encuentra en la emergencia de cada centro asistencial con una central de llamada donde le responde una operadora posteriormente profesionales de la salud clasifican las emergencias según prioridades y asignan ambulancias equipas de tipo I,II,III con profesional capacitado, el profesional de enfermería de la CRUEN enfrenta eventos de mucha intensidad emocional con situaciones imprevistas que se hacen presente en las unidades de emergencia de los diferentes centros asistenciales, produciéndole una fuerte carga emocional, que se va agudizando por el trabajo de guardias diurnas, guardias nocturnas, rotaciones constantes a los diferentes hospitales y lo principal es la responsabilidad que tiene en la efectividad de las diferentes intervenciones, en este caso el tiempo de respuesta

de la central para la asignación de una ambulancia para el traslado del paciente en situación de emergencia, todo lo mencionado va conllevar a presentar diferentes conductas y respuestas emocionales acarreado como consecuencia manifestaciones psicosomáticas que inician con la sensación de agotamiento físico, malestar persistente, constante dolor de cabeza, insomnio, predisposición al mal humor y síntomas que son expresiones propias del estrés (6) el desarrollo del presente trabajo académico contempla como objetivo **brindar** información científica actualizada y relevante al Centro Regulator de Urgencias y Emergencias Nacional de EsSalud, la cual servirá como cimiento para el desarrollo de estudios posteriores, después planificar y trazar estrategias que refuercen el manejo del estrés con el fin de ampliar el conocimiento y de esa manera optimizar la capacidad de afronte del personal de enfermería, que debido a la naturaleza de su profesión los involucra con otros seres humanos teniendo un contacto íntimo y emocional por tanto esta propenso a atravesar por un estado de zozobra y no actuar de manera asertiva, estas estrategias colaboraran en optimizar el vínculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de atención que brinda y sobre todo mejorar vida laboral del profesional de enfermería.

CAPÍTULO I

ESTRÉS

1.1 Antecedentes del estrés

En los años de 1930 ya se hablaba del estrés, gracias a que el estudiante de medicina de la universidad de Praga, Hans Selye de 20 años de edad, del país de Austria, identificó en sus pacientes sintomatología común como cansancio, disminución de apetito, baja de peso, astenia, esto causó curiosidad en Selye quien lo denominó “síndrome de estar enfermo”

Selye llevó a cabo un experimento de esfuerzo físico extenuante con roedores de laboratorio donde observó el aumento de la secreción de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas, a todas las alteraciones orgánicas observadas Selye lo denominó “estrés biológico”, dedujo entonces que las enfermedades como la hipertensión arterial, patologías cardíacas y

trastornos emocionales eran producto de la exposición prolongada al estrés y que estas alteraciones podrían ser transferidas genéticamente, posteriormente al seguir con sus investigaciones pudo integrar sus ideas concluyendo que no solo los agentes físicos nocivos son productores de estrés sino que además los problemas de carácter social y del entorno del individuo que requieran capacidad de adaptación también provocan estrés. (7)

1.2 Definición de estrés.

La respuesta que se manifiesta en nuestro organismo al estar expuesto a una situación difícil, conflictiva o ante cualquier estímulo agresor en algún centro de labores es llamado estrés, el desempeño de roles, los contenidos de puestos, las relaciones entre compañeros de trabajo, las actividades rutinarias y monótonas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, el poder de las máquinas para determinar el ritmo de trabajo y la respuesta insuficiente del trabajador ante la alta demanda de trabajo entre otras. (8)

La definición que Richard Lazarus tiene sobre el estrés, es el producto entre la relación de la persona con su entorno, el cual es denominado como amenazante, que sobrepasa sus recursos y pone en riesgo su tranquilidad. (9)

El estrés aparece en circunstancia donde las personas presentan agotamiento emocional y apatía ante situaciones amenazantes emocionalmente, sintiéndose inútiles para alcanzar sus objetivos. (10)

Es el "conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados

directamente del trabajo que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador " (11).

Por lo tanto, podemos definir al estrés como un síndrome que se desencadena en el individuo ante una situación de conflicto que puede desarrollarse en diferentes momentos de su vida.

1.3 Factores que genera estrés:

- **Factores Biológicos:** Son las alteraciones o cambios orgánicos por las que atraviesa el individuo los cuales coadyuvan a generar estrés. Dentro de los cuales tenemos a la gestación, enfermedades idiopáticas o adquiridas, alteraciones de peso, lesiones o traumatismos, degeneración del cuerpo, entre otros.
- **Factores Psicológicos:** Encontramos diferentes tipos de personalidad que cada una tiene características en particular, al presentarse alguna situación de estrés, esto puede conllevar a un daño psicológico dependiendo del tipo de personalidad. Los individuos que son propensos a desarrollar estrés son los que tienen una personalidad agresiva, impulsiva, irritable y competitiva ya sea en su centro de labores y en el medio que lo rodea causando problemas en sus relaciones interpersonales, de igual manera existen personas pasivas, sumisas, que se resignan y aceptan todo, las cuales interiorizan sus respuestas al estrés, tratan de controlar la hostilidad generada por el estrés y todo esto para lograr una aprobación de la sociedad, las personas antisociales que se caracteriza por ser relajadas,

tranquilas y confiadas las cuales no exteriorizan todos los síntomas que le produce el estrés simplemente se resignan a aceptar lo que les toca con la intención de conseguir la aprobación de la sociedad y por ultimo tenemos a las personas relajadas que se caracterizan por ser confiadas, extremadamente tranquilas son más antisociales.

- **En relación al factor género:** Se dice que las mujeres son las que presentan más conflictos de rol, por existir un conflicto familia - trabajo, presentan síntomas depresivos porque en ellas existe una preocupación por los integrantes de su familia ya que al desarrollarse en un trabajo y dejar a sus hijos por muchas horas les produce una incertidumbre y se preguntan ¿Cómo estarán mis hijos?, ¿Qué estarán haciendo?, etc. Por esto las mujeres sienten un mayor agotamiento emocional y una realización personal disminuida al contrario de los hombres los cuales tienen la idea de que ellos son el sostén de la familia los que deben de trabajar ya que este pensamiento continúa siendo impartido por décadas en las familias; el estrés en las mujeres se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el hombre se expresa más en la esfera conductual; todo apoyado en patrones culturales.
- **Factores Socioculturales:** Dentro de estos factores se habla de todas las relaciones culturales y sociales que son capaces de producir estrés, dentro de los factores sociales que se presentan cotidianamente son la condición socioeconómica, ocupación, estado civil como los casados, divorciados, solteros o viudos, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos a las costumbres, hábitos, valores, etc. (12)

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL

2.1 Definición

Podemos definirlo como el desequilibrio psicológico y fisiológico que presenta el profesional causado por la exposición a situaciones de tensión en su centro de labores o en un medio ambiente hostil, haciendo que la persona tenga una respuesta frente a esto, inicia con un sistema de alarma haciendo que se estimule la producción de adrenalina aumentando así la angustia, que es como una barrera al agente tensor que genera el estrés, continua con la resistencia a todo lo generado y culmina con el agotamiento que siente por quizá no tener instrumentos para el afronte de esta situación.(13)

El Estrés laboral puede definirse como un síndrome que se desarrolla en un individuo que está expuesto a situaciones de tensión en el lugar donde desarrolla sus labores.

2.2 Causas del estrés laboral.

- **Ambigüedad de rol:** Hablamos de que el profesional no tiene claro sobre las actividades del rol que desempeña, se podría decir que dentro de las diferentes actividades que desarrolla el profesional de enfermería hay una confusión lo que le genera estrés por la alta responsabilidad de trabajar con vidas humanas produciendo en él una frustración que lo puede impulsar a abandonar el puesto de trabajo y más aun cuando esta situación se mantiene durante mucho tiempo generando depresión, es común en este caso la pérdida de autoestima todo por la falta de satisfacción en la función que desempeña. El profesional no conoce con exactitud que funciones debe o no realizar.
- **Conflicto de rol:** El conflicto en el rol objetivo se da cuando hay dos superiores asignando diferentes funciones a un solo profesional al cual le causa contradicciones y generándole estrés. A comparación del conflicto de roles subjetivo este se produce por la doble función que el profesional admite que se le asigna con la finalidad de resaltar y sobresalir en su trabajo, pero esto le genera el desarrollo de angustia y estrés. Los conflictos de roles generan gran inquietud e inestabilidad en el trabajo cuando se presentan expectativas contradictorias en relación a las actividades a realizar por el profesional de la salud.
- **Sobrecarga de rol:** Presentamos dos tipos de sobrecarga, la cuantitativa que se manifiesta con la excesiva cantidad de horas de trabajo que desarrolla el profesional, lo cual causa sobre carga laboral produciendo cansancio y

agotamiento y la cualitativa que se da cuando se le asigna funciones que le exigen el desarrollo de mayores habilidades y conocimientos de los que posee el profesional.

- **Territorialidad Organizacional:** Se refiere a que el profesional tiene que mantener contacto con diferentes personas en su centro de labores lo cual lo conlleva a desarrollar buenas relaciones interpersonales a pesar de que se pueda encontrar con personal que presenten conflictos propios.
- **Responsabilidad por personas:** La gran responsabilidad que recae en el profesional de enfermería por trabajar con seres humanos es muy grande ya que es una vida la cual conlleva a darle mucha atención tener los cinco sentidos alertas ante cualquier eventualidad que suceda con el paciente, sumado a esto no se debe olvidar que el profesional de enfermería tiene una vida común y corriente con problemas los cuales sumados a la gran responsabilidad de cuidar una vida no lleva a presentar estrés laboral.
- **Relaciones interpersonales:** Desafortunadamente en los centros de labores no siempre se encuentra un ambiente laboral acogedor, los problemas entre compañeros de trabajo, la falta de compañerismo, desconfianza, celos profesionales, etc. generan el incremento de tensión en los profesionales de salud sumado a todo lo ya mencionado.
- **Participación:** Cuando un profesional de enfermería siente que las opiniones laborales que da a conocer no son tomadas en cuenta o son excluidos, genera en ellos una tensión emocional afectando esto en el desarrollo de sus actividades

- **Diferencias ocupacionales:** “La profesión de enfermería es multifacética ya que puede abarcar diferentes áreas dentro de las cuales están las administrativas que a veces conlleva a desarrollar actividades rutinarias y monótonas las cuales constituye causas de estrés”. (12)

Cuando un profesional de enfermería ingresa a un nuevo trabajo siempre existe una preocupación en cuanto al sistema de trabajo que realizan, que pueden ser diferentes en cada centro asistencial, esto genera el desarrollo de tensión y estrés ya que no conoce el ambiente, la ubicación de los materiales, cuál será la reacción de sus compañeros ante su presencia, como será su rol de turnos etc.

2.3 Factores que predisponen el estrés laboral.

- **Exceso o falta de trabajo:** En los tiempos de ahora hay un gran avance científico por lo que los centros de labores necesitan contratar personal capacitado y actualizado por lo que no todos pueden ser contratados y produciendo esto una gran sobrecarga laboral en el personal contratado lo que le causa estrés laboral.
- **Tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo:** La sobre carga laboral que genera el insuficiente personal en los centros de labores genera que el profesional no pueda cumplir con sus labores como el desearía, lo cual genera en el insatisfacción y tensión y consecuencia estrés laboral.
- **Desfase entre responsabilidad y derechos:** Se da cuando el profesional está a cargo de mucha responsabilidad que sobrepasa su capacidad de

respuesta además no se le brinda la suficiente autonomía para poder desarrollar su trabajo.

- **Instrucciones y cometidos confusos:** Este factor se refiere a la asignación de funciones poco claras para cada profesional ya que unos que llegan a realizar un doble trabajo o realizar actividades de otras personas de esta manera se podría decir que es una situación típica de solapamiento.
- **Objetivos y significados poco claros:** Cada institución tiene sus propios objetivos para poder lograr sus metas, el profesional que es contratado debe conocer estos objetivos para poder desarrollar sus actividades que vaya acorde con esto, pero si no tienen semejanza a lo que el profesional aspira esto acabara en una frustración.
- **Falta de apoyo:** Para los gerentes de los centros de labores lo menos importante es su personal la política que manejan son evaluar los resultados y rendimiento de sus subordinados, lo que provoca que no exista una ayuda mutua entre compañeros de trabajo, esto es frustrante para el profesional generándole estrés laboral.
- **Falta de aprecio y recompensa:** Al realizar un buen trabajo el profesional debería de recibir un estímulo o reconocimiento por parte de su superior, que pueden ser tangibles e intangibles como un aumento de remuneración o ascenso de su cargo, lo cual no siempre se da produciendo una frustración en el profesional. (14)

2.4 Fases del estrés laboral

Selye (13), identifica por lo menos tres fases en el modo de producción del estrés:

- **Fase Reacción de alarma:** El estímulo que produce el estrés en el organismo hace que vaya preparándose automáticamente para que pueda responder de forma adecuada, tanto para amortiguar o evadir el daño causado por el estrés. En el sistema nervioso se genera la activación de manifestaciones típicas como sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, taquipnea, aumento de la presión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también alteraciones psicológicas produciendo aumento de la capacidad de atención y concentración. Esta fase tiene una corta duración por lo que no es tan perjudicial para el organismo que es tan maravilloso para poder recuperarse.
- **Fase de resistencia:** Esta fase inicia posterior a la desaparición de los síntomas de la primera fase, aquí se observan mecanismos más específicos para enfrentar la situación estresante. Cuando el profesional está sometido a un estímulo estresante por tiempo prolongado llega a un estado de gran intensidad donde el profesional es incapaz de superarlo posterior a esto aparece la fase de agotamiento.
- **Fase de agotamiento:** En esta fase el profesional de salud ante el fracaso de todas las estrategias utilizadas para el afrontamiento al estrés entra a un

estado de extenuación, cansancio y agotamiento el cual le puede llevar al deterioro de su salud física y mental.

2.4 Manifestaciones clínicas del estrés laboral.

A continuación, se detallan los signos y síntomas que se presentan los profesionales con estrés.

- **A corto plazo:**

Cefalea por exceso de tensión

Dolores musculares

Calambres en el cuello, hombros y brazos

Cansancio evidente

Problemas de concentración

Sentimiento de frustración, irritabilidad y/o enfado

Llanto frecuente

Incremento del consumo de alcohol

Cambios en el apetito (pérdida y/o aumento de peso)

Dificultades para conciliar el sueño

Mal genio

Lapsus frecuentes de memoria

Sofocos

Sentimientos de ansiedad o impotencia

Apatía y desesperación

- **A largo plazo**

- Física - fisiológico**

- Trastornos neuroendocrinos: En el ritmo del cortisol, aumento de catecolaminas, alteraciones en el metabolismo de la glucosa.

- Trastornos cardiovasculares: Aumento de la presión arterial, incremento de la arterioesclerosis, aumento del riesgo cardiovascular, favorece la arritmogénesis, alteración de la coagulación.

- Trastornos respiratorios: Alteraciones respiratorias alérgicas, asma, fiebre del heno.

- Aparato gastrointestinal: Úlcera, síndrome de intestino irritable, diarreas, náuseas y vómitos, colitis ulcerosa.

- Trastornos musculoesqueléticos: Aumento del tono muscular, favorece el mantenimiento del dolor crónico en región cervical y lumbar.

- Alteraciones dermatológicas: Interviene en la génesis y exacerbación de la psoriasis, alopecia, eccemas y dermatitis seborreica.

- Sistema locomotor: Artritis reumatoide, enfermedades relacionadas al tejido conjuntivo.

Sistema inmunológico: Resistencia disminuida, enfermedades de autoinmunidad.

Aparato genitourinario: Alteraciones en la diuresis, impotencia, frigidez.

(15)

El cuadro clínico del estrés inicia con agotamiento de la capacidad adaptativa y sin recursos adecuados para afrontar el estrés que el trabajo produce. Los síntomas principales pueden agruparse en tres categorías:

- Cansancio emocional, se manifiesta con apatía, insomnio, cansancio físico, irritabilidad, falta de motivación distanciamiento afectivo, intolerancia, sentimientos de desesperanza.
- Evitación y aislamiento, el profesional se encuentra en un estado de resistencia, frialdad, distante que se refleja en su centro de labores con la inasistencia a eventos, reuniones incluso puede existir un absentismo laboral y el trato a los pacientes es más despectivo, frío.
- Sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional, este tercer elemento es más apreciado en el profesional porque existe un deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal, pero esto puede enmascarse con una buena actitud de dedicación y entusiasmo. (16).

2.5 Afrontamiento del estrés laboral.

Para hacerle frente al estrés el trabajador requiere tener y saber utilizar sus mecanismos de afronte. Lazarus (17): Define al afrontamiento como: "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo".

El modo de afrontamiento del profesional es vital porque servirá como amortiguador frente a las demandas que ocasiona el estrés, esto va estar determinado por la manera en la que reacciona su organismo que pueden ser de distintas formas y actitudes llevándolo a controlar o no la situación estresante.

La conducta que el profesional adopta frente a una situación estresante puede ser general o específica esto va depender de la situación en la que se encuentra, de acuerdo a como resulta la respuesta que puede ser la adecuada o no la persona tratara de repetirla ante otra situación que se le presente o cambiara de conducta según su eficacia.

El afrontamiento tiene dos grandes funciones:

- Centrado en el problema: Se enfatiza en tratar de solucionar la causa que genera el estrés en el profesional.
- Centrado en la emoción: Regula el tipo de respuesta emocional que se da frente al estrés.

Según su eficacia:

- **Adaptativas:** Es un mecanismo para afrontar el estrés y a la vez promover buena salud a través de ejercicio, relajación alimentación saludable, etc.
- **Desadaptativas:** Este tipo de afrontamiento reduce el estrés e corto tiempo, pero causa un deterioro en la salud de la persona, realizan abuso de alcohol y drogas, fuman, se aíslan socialmente, etc.

Entre las estrategias de afrontamiento tenemos:

- **Generales:** En este tipo de afronte el objetivo es que el profesional utilice recursos generales que puedan hacerle frente al estrés entre ellos se tiene al apoyo social, la distracción, una dieta balanceada, etc.
- **Cognitivas:** Tiene como finalidad cambiar la forma de cómo ve el profesional la situación estresante, puede usar técnicas para la detección precoz del estrés (la percepción, interpretación, reorganización cognitiva, evaluación del problema y de los recursos propios).
- **Fisiológicas:** Se basa en hacer que el profesional disminuya la activación fisiológica y el malestar físico - emocional ante la presencia del estrés, utilizando las siguientes técnicas; relajación mental y física, biofeedfack, control de la respiración, etc.
- **Conductuales:** Tienen como fin promover conductas adaptativas, dotar al profesional con una serie de estrategias de comportamiento que lo ayuden a afrontar un problema. Como técnicas de autocontrol, moldeamiento

encubierto, técnicas de solución de problemas, entrenamiento de habilidades sociales y asertividad (16).

2.6 Consecuencias del estrés laboral

El estrés en el profesional de la salud se presenta de manera compleja produciendo problemas fisiológicos y físicos (trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y psicofisiológicos), esto también puede afectar directamente en el modo de afrontar que tiene el profesional frente al estrés como adoptar conductas adecuadas o saludables tales como hacer ejercicio físico, baile grupal, etc.; como también puede optar por practicar conductas nocivas como beber alcohol, fumar, etc. (18).

“La conducta relacionada con la salud se ha definido como una vía mediante la cual las variables ambientales (sucesos vitales, entorno social) y personales (personalidad) pueden afectar a los mecanismos fisiológicos incrementando o disminuyendo el riesgo de enfermar. El vivir bajo situaciones estresantes suele asociarse a una reducción de buenas conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para ésta” (18).

Consecuencias del estrés para la organización: El precio que paga un profesional de la salud por tener estrés laboral es muy alto ya que afecta su salud física y emocional, también causa perjuicio a la institución en la que trabaja por que ocasiona disminución en el rendimiento laboral, brinda una mala calidad de atención incluso hay un absentismo laboral. El profesional afectado por el estrés laboral no tiene un buen rendimiento laboral, afectando

esto a los pacientes que están a su cargo y esto también repercute en el trato que se les brinda a los compañeros de trabajo, este personal buscara formas de afronte ante el estrés buscando excusas que acabaran con el incumplimiento de su horario de trabajo, el mal trato a los pacientes, el dejar incompleto el trabajo, etc.

Consecuencias del estrés para el trabajador: Las consecuencias psicológicas que se presentan por el estrés laboral se manifiestan con un síndrome ansioso-depresivo, sentimientos de culpa y respuestas hostiles todo por la frecuente irritabilidad y actitudes negativas hacia la vida. Más aún, las consecuencias parecen detallar lo que Seligman (19) quien determina que a pesar de todo el esfuerzo realizado por el profesional de la salud para contrarrestar el estrés laboral no necesariamente se obtendrán los resultados esperados llegando quizás al fracaso a pesar de todos los intentos. Las consecuencias que se presentan por el estrés laboral manejan un mismo perfil dentro de los cuales están la apatía, frialdad, aplanamiento emocional, aislamiento social, por todo esto muchos autores definen a este síndrome como un trastorno depresivo asociado a un cansancio crónico (16).

2.7 Prevención de riesgos por estrés laboral.

Para la prevención del estrés se debe tener en cuenta tres pasos: se debe identificar la problemática, luego intervenir y por ultimo evaluar. Todo programa de acción tiene que englobar objetivos fundamentales los cuales son: Se brinda una atención personalizada del problema, ofrecer un informe sobre el estrés laboral, prevenir, buscar las causas y educar al profesional en alguna

medida para que esta pueda tener la capacidad de reconocer e identificar las causas para poder acrecentar sus propias competencias a través de talleres para lograr atenuar el estrés, por ejemplo, terapias de relajación, ejercicios para una buena respiración, terapias de autoestima y autocontrol entre otros.

Medidas organizacionales: Al realizar intervenciones en el centro de labores estos producen cambios en la organización que para ser implementadas se necesita la participación y compromiso de cada integrante de la organización.

- Se debe explicar claramente y brindar información sobre el sistema de trabajo que va desarrollar el profesional todo esto a través de materiales de información, ya que al desconocer la modalidad de trabajo generaría incertidumbre y amenaza en la persona.
- Las labores tienen que ser similares a las capacidades con las que cuenta el profesional de la salud se debe brindar la formación correspondiente para que pueda desarrollar sus actividades con mucha competencia al inicio y en el transcurso del cambio.
- Controlar la carga de trabajo, tanto en exceso, como en poca actividad tienden a convertirse en fuentes de estrés. Ocurre lo mismo cuando el profesional de la salud no se siente capaz de realizar una tarea o cuando ésta no ofrece la posibilidad de aplicar las capacidades de la persona. En estos casos, hay que reorganizar las tareas o plantear un nuevo diseño de su contenido de manera que sean más motivadoras.

- Se debe instalar una programación y rotación de labores y funciones siempre y cuando las actividades tienen un carácter monótono, de igual manera cuando exigen una producción exageradamente elevada, como en trabajos administrativos e informáticos y asistenciales repetitivos, etc.
- Al desarrollar las actividades asignadas deben ser en su tiempo previsto, para hacer el tiempo provechoso y no se debe apresurar o retrasar el trabajo para evitar contratiempos, se debe dar descansos y pausas entre las labores realizadas, al planificar adecuadamente el trabajo se evitará contratiempos y de esa manera el exceso de trabajo
- Impartir capacitación al personal de salud sobre: Control y manejo de cómo solucionar problemas, tiempos de descanso, elección de turnos, etc. Las intervenciones que se dan al trabajo del personal ayudan a mejorar y tener más satisfacción de su labor.
- Se debe de explicar la función que desarrolla el profesional en su centro de trabajo a todas las personas que integran la organización para que estos le den el valor que se merece y el aporte que le da a la institución. Saber el sentido que tiene la labor asignada repercute de manera positiva en la persona.
- Los horarios deben ser programados con sugerencias de los trabajadores para evitar conflictos e incomodidades en el trabajo, los turnos deben ser rotatorios, definitivos y predecibles, con alternativas que vayan en sentido, mañana - tarde – noche.

- Evitar que el tema de la renovación de contratos sea causa de estrés, al contrario, se debe desarrollar la promoción de la formación profesional, para potenciar las capacidades de aprendizaje y se debe fomentar la estabilidad laboral.
- Se debe dar promoción a la participación activa del profesional para que pueda haber una comunicación fluida con todos los integrantes de la institución a través de los canales que sean más adecuados para cada institución: charlas de trabajo, instrucciones de trabajo escritas, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, periódico de la institución, reuniones del Comité de Seguridad y Salud ocupacional, etc. (20)

2.8 Medidas que la enfermera debe adoptar ante el estrés laboral

El profesional de enfermería debe establecer técnicas para soportar el estrés excesivo, a fin de conservar su propia salud, el profesional de enfermería que tienen turnos rotativos durante el mes presentan mayor estrés físico y emocional a comparación de los profesionales que laboran en un solo turno, ya sea por las mañanas o solo las tardes, muchas jefaturas de enfermería tiene como protocolo la rotación de personal, en cuanto a los turnos y de los diferentes servicios que hay en las diferentes áreas, la rotación de los turnos son diurnos y nocturnos con un tope de 150 horas mensuales, incluso sumado a esto se tienen que hacer horas extras las cuales sobrecargan el trabajo, y el cambio constante de servicio desestabiliza al profesional causando estrés

laboral. Las técnicas que se van a nombrar a continuación van a beneficiar a la enfermera que tiene que enfrentar el estrés (21).

- Muchas enfermeras que laboran en el turno nocturno de manera constante tienen problema para dormir o llevar una vida social común. Dado que interrumpirían sus horas normales de sueño, les resulta complicado participar en las actividades de su comunidad. Muchas enfermeras piensan que no pueden acoplarse de manera total con el paciente y a la vez estar al día en cuanto a los adelantos de su carrera, porque se dedican a laborar durante todo el día, desgraciadamente se imparten los cursos de actualización en el mismo momento. Pues esta es la causa que genera estrés en el profesional de enfermería por tener la dificultad a los cursos fuera del centro de labores. Los supervisores tienen la obligación de cambiar de turnos al personal a su cargo cada cierto tiempo para que estos puedan asistir a las capacitaciones externas.
- El profesional de enfermería confunde el sentido de responsabilidad personal con la función que desarrolla en su centro de labores, por lo cual se lleva el trabajo a su casa incluso habla con su familia sobre eso, todo esto le produce frustración y se sienten abrumadas con toda esta carga lo cual puede producir problemas en su centro de labores.
- El profesional de enfermería debe tratar de liberar su estrés al a través de múltiples actividades o pasatiempos como el deporte, escribir, bailar, o de manera simple a través del relajamiento, también se debe mantener un medio ambiente libre de tensión, y cada integrante de la institución debe ser

consiente en participar en las actividades con la finalidad de disminuir el estrés.

- El profesional de enfermería debe asumir responsabilidades y tener suficiente confianza en sí misma para decidir adecuadamente e independientemente, sobre las propias tareas de su profesión; deben también aprender a “controlarse”.

En los servicios hospitalarios se viven diversas situaciones de intensa carga emocional con los pacientes y su familia: riesgo de contagio, sufrimiento y duelo, entre otras, lo cual crea un proceso de interacción que afianza la relación enfermera-paciente dado que “cada experiencia de cuidado que se vive entre enfermera y el grupo familiar es única e irrepetible, que fortalece el método de intervención y el conocimiento del profesional de enfermería con este y otros grupos”. No solo se presentan muestras de afecto, por otro lado, el profesional de enfermería se encuentra inmerso en un trabajo rutinario debido a las condiciones laborales en las que se desempeña; muchas veces percibe un medio agresivo y hostil que lo conlleva a presentar un desgaste emocional y físico y el inicio de enfermedades como es el síndrome de burnout.

“El estado de salud y la experiencia vital que experimenta el profesional de enfermería en el servicio donde se desempeña, en el cual pasa a veces más del 60% de su vida, no puede estar separado de su función de cuidar a otros; lo cual significa tomar conciencia de su afrontamiento como persona y como grupo, para poder utilizar su conocimiento, el área de la que más conoce, como herramienta para vivir bien (vivir mejor los pacientes,

vivir mejor las familias de los pacientes y también vivir mejor los cuidadores)”.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores se debe dar la importancia correspondiente a la salud de los profesionales de enfermería ya que es indispensable mantener un equilibrio emocional y en su salud, esto ayudara a sostener un buen desarrollo de sus actividades, las condiciones en las que se desarrollan las acciones, conductas, comportamientos y responsabilidades del profesional deben ser sin tensión y si fuese lo contrario esto produciría una interferencia en los cuidados que brinda el profesional de enfermería. Por lo tanto, cada profesional de la salud por la naturaleza de su trabajo debe estar capacitado y adiestrado en estrategias de afrontamiento ante el estrés para poder contrarrestar los efectos de las situaciones estresantes en su salud y en los cuidados que brinda a los usuarios. (22).

CAPÍTULO III

SÍNDROME DE BURNOUT

3.1 Definición.

Se manifiesta como un trastorno crónico en el profesional de salud ante una exposición permanente al estrés laboral llamado de igual manera como “síndrome de estar quemado”, “síndrome del desgaste profesional”, “síndrome de estrés laboral”. El síndrome de Burnout fue insertado por Freudemberger (1974) para precisar la respuesta que se manifiesta en ciertos profesionales de la salud al estar expuestos a situaciones y circunstancias estresantes en su centro de labores especialmente al contacto íntimo y directo con los pacientes.

(23)

Dale (1979) es uno de los que da comienzo el concepto teórico del Burnout, definiéndolo como consecuencia a la exposición prolongada al estrés laboral y que podría variar según la duración, intensidad y relación con el

mismo. Maslach y Jackson (1981) manifiestan que el síndrome de Burnout se manifiesta con un agotamiento emocional evidente en el profesional de salud reflejado en su centro de labores, luego presenta una realización personal mínima o deficiente, posterior a esto sufre una despersonalización que afecta en todo aspecto al profesional. (23)

3.2 Características del Síndrome de Burnout

- **Despersonalización:** Es la falta de personalidad que se torna extraña hacia uno mismo, presenta confusión mental y desorientación en el tiempo y el espacio e incomprensión de la realidad. Puede exteriorizarse debido a procesos psicóticos o enfermedades orgánicas del sistema nervioso central.

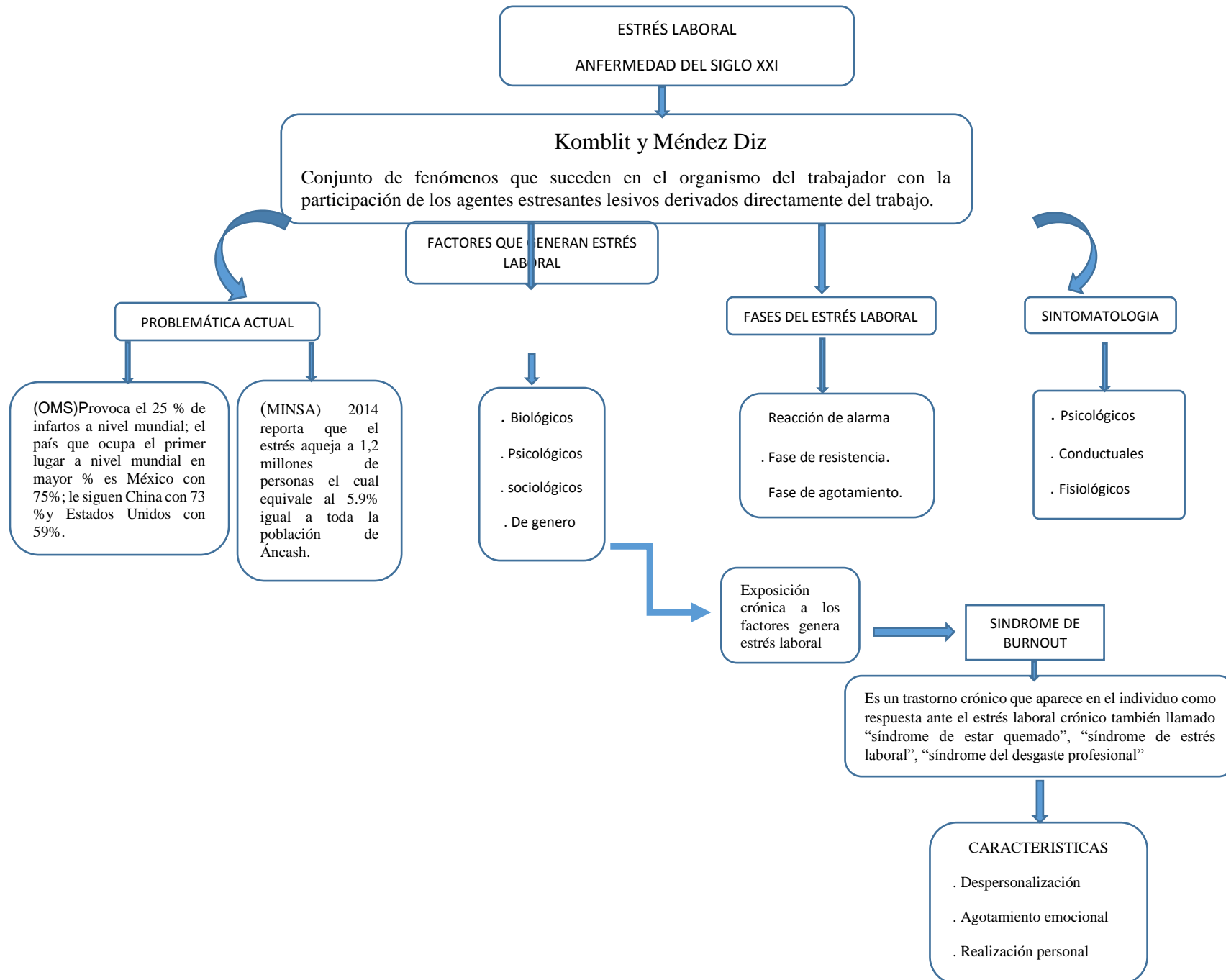
Se dice que puede desarrollarse manifestando una conducta y sentimiento negativo, con tratos impersonales para con los individuos, que se manifiesta con el mal trato hacia los compañeros del centro de labores haciéndolos sentir como objetos impersonales, se vuelven insensibles con todas las personas que se encuentran a su alrededor.

- **Agotamiento Emocional:** Es el desgaste que experimenta el profesional de salud en sus sentimientos emocionales, que se da por el esmero que se pone al realizar algo por una persona, este sentimiento se presenta al transcurrir el tiempo, al no obtener un beneficio a cambio o el sacrificio no es retribuido y es poco fructífero, todos los profesionales lo pueden experimentar y ser frágil ante esta situación.

Por lo tanto, podemos mencionar que el agotamiento emocional se manifiesta con la eliminación progresiva de la fortaleza y el deterioro físico, presentado una frustración en el centro de labores, odia trabajar con muchas personas, se siente cansado en las mañanas y al finalizar su trabajo, para él su trabajo es un sacrificio mas no una satisfacción.

- **Realización Personal:** Es el logro más grande que un profesional desea alcanzar por lo cual es un desafío, para llegar al éxito se debe tener una mentalidad de superación y tratar de sobrellevar muchos obstáculos e inconvenientes, entre los cuales está la mala interpretación del concepto, ya que la realización personal se basa en cumplir las metas plateadas la cuales te darán esa satisfacción verídica y duradera mas no un placer que desaparece en un momento.

Por lo tanto aquí se valora el nivel de desinterés, apatía y abandono frente a una sociedad, el grave deterioro del autoestima del profesional, el sentimiento de frustración ante la falsa probabilidad de lograr una meta, se presentan síntomas de estrés a nivel del comportamiento, cognitivo y fisiológico y esto se evidencia por un síndrome complejo en el ámbito emocional, somático y cognitivo, también se determina el trabajo personal de manera negativa (22).



CONCLUSIONES

- Enfermería es una profesión que está sometida a múltiples factores estresantes que vienen a ser administrativos como asistenciales los cuales son propios de su labor, estas obligaciones por su propia naturaleza causan una alta incidencia del estrés laboral.
- Al mantener una buena salud del profesional de enfermería podemos garantizar un equilibrio en el desarrollo de sus actividades, esto brindara una buena condición en el desarrollo de las obligaciones, actitudes y comportamientos que evitara el desarrollo de tensiones durante la atención de enfermería.
- El profesional de enfermería atraviesa constantemente por un cansancio emocional lo cual le produce un deterioro constante y marcado esto por tener un contacto cercano con el paciente y esto hace que exista una incapacidad para brindar los requerimientos que necesita el paciente.
- El estrés laboral en el profesional de enfermería produce el desarrollo de conductas y respuestas emocionales negativas las cuales tienen implicancias en su capacidad para impartir una adecuada atención sanitaria al paciente, esto afecta también en su vida familiar y social.
- El estar capacitado y preparado sobre estrategias de afronte ante el estrés laboral, hace que el profesional de enfermería pueda contrarrestar los efectos causados por este mal y de esta manera poder garantizar la atención adecuada a los pacientes y llevar una vida saludable libre de tensión.

RECOMENDACIONES

- Se debe de planificar y programar capacitaciones para el adiestramiento y formación del profesional de enfermería frente al estrés laboral, realizar la formación en habilidades sociales, fomentar el deporte al aire libre, talleres de relajación y psicoterapia, se debe hacer uso del yoga, etc.
- El diseño ergonómico del centro de labores del profesional de la salud debe ser el adecuado, el cual debe ser supervisado constantemente en especial el área física y equipamiento.
- La institución tiene el deber de velar con regularidad sobre el nivel de satisfacción y la salud del profesional de enfermería.
- Toda institución debe implementar un centro de salud ocupacional donde se brinde un programa de asistencia al profesional de la salud, a la vez debe brindar asistencia psicológica para detectar a tiempo los problemas por los que presentan.
- El supervisor tiene la obligación de conocer las aptitudes y capacidades de su personal a cargo y de esa manera poder situarlos en los servicios idóneos para que puedan desarrollar por completo sus aptitudes en su centro de labores y también poder sentirse a gusto.
- Se debe desarrollar estudios cualitativos a cerca del estrés laboral para poder percatarse de los factores que determinan el desarrollo de este problema con la finalidad de brindar un manejo y tratamiento idóneo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Atalaya, M.** EL estrés laboral y su influencia en el trabajo. (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú : s.n., 2001. 25-36.
2. **Guevara, A., Sanchez, C. y Parra, L.** Estres laboral y salud mental en docentes de primaria y secundaria. Revista Colombiana de Salud Ocupacional. Colombia : s.n., 2014.
3. **Danello, S.** Estrés y síndrome de desgaste profesional (Burnout) en profesionales de la salud. [En línea] 2003.
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/14891/1/capitulo17.pdf>.
4. **Chacón, M. y Grau, J.** Síndrome de estrés asistencial en enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos. 1997. págs. 13(2) 118-125.
5. **Tello, J.** Nivel de síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras de los servicios críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima, Perú. : s.n., 2009.
6. **EsSALUD, Resolución de Gerencia General -.** Normas para la organización , implementación y funcionamiento de la central de urgencias y emergencias EsSALUD. Lima : s.n., 25 de Mayo de 2010.
7. **Cardenas, M.** La influencia del estrés laboral e el desempeño de los trabajadores de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. (Tesis para obtener título de Psicología Industrial). Quito : s.n., 2015.

8. **Medina, L.** Nivel de estres Laboral en los enfermeros de los servicios de emergencia, trauma shock y UCI del hospital "Victor Ramos Guardia". (Tesis para optar el título de especialista de enfermería en emergencias y desastres). Huaraz : s.n., 2015.
9. **Gomez, C.** El estres laboral : una realidad actual. [En línea] 2009. hyyp://revistas.pucp.edu.pe/summa_humanitatis.
10. **Valdiviezo, A. y Lopez, M.** Estres y Burnouth en médicos. [En línea] 2016. <http://revictasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso>.
11. **Mamani, A., y otros.** Actores que desencadenan el estres y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. Lima : s.n., 2007. 3(1).
12. **Dávalos, P.** Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "Jose Casimiro Ulloa". Lima : s.n., 2005.
13. **Vidaurre, M. y Zavala, J.** Satisfacción en el trabajo y estres laboral en la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria - DIRESA. (Tesis para optar el título de Licenciada). Huaraz : s.n., 2015.
14. **Davalos, H.** Nivel de estres laboral en enfermeros del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa". Lima : s.n., 2005.
15. **Azcona, J., y otros.** Guia sobre el manejo del estres desde medicina del trabajo. Barcelona : Sans Growing Brands., 2016. pág. 29.
16. **Mercado, G.** Nivel de estres laboral en enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú : s.n., 2006.

17. **Lazarus, R.** Estres y procesos cognitivos. España : Editorial: Martinez., 1986.
18. Salud, estres y factores psicologicos. **Valdez, E.** Merida : s.n., 2014, Blog PUCP: Estres y afrontamiento .
19. **Seligman, M.** El estres nuevas técnicas de control. España. : Editorial: Ternas de Cantrol., 1992.
20. **DIGESA, MINSA -.** Salud ocupacional y prevención del estres laboral. Triptico. Lima. : s.n.
21. **Kron, T.** Liderazgo y administración en enfermería. 5ta. Mexico : Editorial Interamericana., 1982. pág. 327p.
22. **Rincon, F.** Cuidado humanizado y su relación con el estres del cuidador en servicios altamente tecnificados. Colombia : Editorial: Memorias Seminario Shajo., 2002.
23. **Flores, G.** Sindrome de Burnot en enfermeras del servicio de emergencia del hospital san jose. (Tesis para optar el título de especialista en enfermería de emergencias y desastres). Lima : s.n., diciembre de 2015.
24. **O.I.T.** Reunión paritaria sobre el empleo y las condiciones de trabajo de los servicios médicos y de salud. Ginebra : s.n., 1985.
25. **O.M.S.** Factores de riesgo en el medio laboral. Ginebra, Zuisa : s.n., 1993.
26. **Sanchez, K, Loli, R y Sandoval, M.** Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema móvil de urgencias- Instituto de Gestión de Servicios de Salud. Perú : Revista de Enfermería Herediana, 2015. 8(2) : 116-122.

27. **Mancha, J.** Nivel de estres laboral y condiciones de trabajo de los enfermeros del servivio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis de licenciatura. Líma, Perú : s.n., 2010.
28. **Conorado, L.** Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel Alcides Carrión . Perú : s.n., 2006.

ANEXOS

TABLA N° 1

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS
NACIONAL ES SALUD**

LIMA – PERÚ

2016		
	Numero	%
Bajo	15	25.00%
Medio	28	46.67%
Alto	17	28.33%
Total	60	100.00%

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de la CRUEN Es Salud - 2016

TABLA N° 2

**NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y
EMERGENCIAS NACIONAL ES SALUD**

LIMA – PERÚ

2016		
	Frecuencia	%
Bajo	17	29.00%
Medio	24	40.00%
Alto	19	31.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de la CRUEN Es Salud – 2016

TABLA N° 3

**NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y
EMERGENCIAS NACIONAL ES SALUD**

LIMA – PERÚ

2016

	Frecuencia	%
Bajo	17	29.00%
Medio	24	40.00%
Alto	19	31.00%
Total	60	100.00%

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de la CRUEN Es Salud - 2016

TABLA N° 4

**NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y
EMERGENCIAS NACIONAL ES SALUD**

LIMA – PERÚ

2016

	Frecuencia	%
Bajo	15	25.00%
Medio	28	46.67%
Alto	17	28.33%
Total	60	100.00%

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de la CRUEN Es Salud - 2016