



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD POMATA PUNO 2017**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

PROFESIONAL PSICÓLOGO

AUTORES:

**BACH. MARTHA VERONICA MAMANI CHURQUI
BACH. ROGER ROBERTO APAZA ILLACUTIPA**

PUNO – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

MG. CHRISTIAN OVALLE PAULINO

JURADO EXAMINADOR

DRA. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE

PRESENTE

MG. OVALLE PAULINO DENIS CHRISTIAN
SECRETARIO

MG. OCHOA SANTOS LENMY STEPHANIE
VOCAL

DEDICATORIA

Como nuestro eterno reconocimiento, dedicamos a nuestros queridos padres y familiares, como a mi esposa e hijos, quienes nos apoyaron moralmente y económicamente para la culminación de nuestra carrera en psicología que tanto lo anhelamos, y retribuimos el fruto de sus esfuerzos en la culminación de nuestro proyecto.

También reconocemos a mis hermanos y amigos por su apoyo constante y confianza plena.

AGRADECIMIENTO

A través de la presente tesis hago extensivo mi agradecimiento al rector y, a la jefa de centro de investigaciones de la Universidad privada Telesup, y todos los docentes de la carrera de Psicología, quienes nos brindaron todo su apoyo y orientación que hicieron posible nuestra formación profesional.

De igual manera agradecemos al jefe de la Micro red de Salud Pomata M.C. Juan Carlos TALAVERA ROJAS y a la Lic. Ps. Medalith K. ZURITA ORTIZ, por darnos la oportunidad de afianzar nuestros conocimientos adquiridos y poder plasmar en la práctica. Así mismo agradecemos de manera incondicional por brindar todo sus conocimientos y experiencia laboral.

A todas aquellas individuos quienes de manera directa o indirecta me brindaron su apoyo para la consolidación del presente proyecto de investigación.

RESUMEN

Como Bachilleres de la (Universidad Privada Telesup), realizamos la presente investigación del estrés laboral de los profesionales enfermeros, consideramos que es un problema de Salud Mental que afecta.

Nuestra investigación titulada "Nivel de estrés laboral en personal de enfermería que laboran en la Micro Red de Salud Pomata del 2017", el objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral en las tres dimensiones; cansancio emocional, realización personal y despersonalización de enfermería que labora en la Micro Red de Salud Pomata. Mediante los resultados encontrados se podrá tomar acciones preventivas para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores de enfermería de la Institución. La investigación: El tipo de diseño que se aplicó en la investigación no experimental, estudio de nivel aplicativo, el tipo de investigación fue cuantitativo, el método de investigación fue descriptivo simple de corte transversal. Los sujetos que participaron 36 trabajadores de enfermería. La herramienta utilizada fue el inventario de Maslach.- Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: Del 100% (36) enfermeras. En la dimensión agotamiento emocional, 75% (27) tienen estrés moderado, 16.7% (6) tienen estrés leve y 8.3% (3) tienen estrés grave. En la dimensión despersonalización, 52.8% (19) tiene estrés grave, 47.2% (17) tiene estrés moderado. En la dimensión realización personal 69.4% (25) es grave, 27.8% (10) moderado y 2.8% (1) leve. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en personal de enfermeras en el Servicio de emergencia y estrategias de la Micro Red de Salud Pomata, en su totalidad muestra un nivel de estrés grave y moderado por que se sienten cansados al final de trabajo, porque creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y que creen que trabajan demasiado. Gracias a la información obtenido la Institución opto por planificar distintas actividades que permitan favorecer la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería y garatince brindar una atención de calidad a y calidez a los usuarios.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, Síndrome de Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización, baja Realización Personal.

ABSTRACT

As graduates of the (Private Telesup University), we have done the following research considering that stress is one of the most serious health problems today. And the profession "nurse" is, as we detail below, one of the professions most affected by stress in their daily work.

That is why the present work "level of work stress in nursing staff working in the Pomata micro health network 2017", as the main objective: Determine the level of stress works nursing staff working in the Micro network Salud Pomata. The purpose was to provide updated and relevant information to the institution in order to formulate strategies aimed at strengthening the management and coping with said stresses. The study is of applicative level, quantitative type descriptive method of cross section. The population was conformed to 100% of nurses who work in the areas of emergency and strategies. The instrument used was the Maslach Inventory. The results and conclusions reached were: Of 100% of (36) nurses. In the emotional exhaustion dimension, 75% (27) have moderate stress, 16.7% (6) have slight stress and 8.3% (3) have severe stress. In the depersonalization dimension, 52.8% (19) have severe stress, 47.2% (17) have moderate stress. In the dimension of personal accomplishment 69.4% (25) is serious, 27.8% (10) moderate and 2.8% (1) mild, Conclusion. The level of work stress in nursing staff in the emergency service and strategies of the Micro Health Network Pomata, mostly presents a severe and moderate stress level because they feel tired at the end of their work day, because they believe that they treat some patients as if they were impersonal objects and that they think they work too much. These results are reason for the institution to take measures with respect to this issue as this may have repercussions on the quality of attention provided to the user.

KEY WORDS: Work Stress in Nurses, Burnout Syndrome, Tiredness Emotional.
Depersonalization, Low Personal Realization.

ÍNDICE GENERAL

ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del problema	22
1.2.1. Problema General	22
1.2.2. Problema Específicos	22
1.3. Justificación y aporte del estudio	23
1.4. Objetivos de la investigación	25
1.4.1. Objetivo General	25
1.4.2. Objetivos Específicos	25
2. II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de la investigación	26
2.1.1. Antecedentes Nacionales	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales	27
2.2. Bases teóricas de las variables	28
2.2.1. Definición del concepto estrés	28
2.2.2. Síntomas del estrés	30

2.2.3.	Fases del estrés	31
2.2.4.	Clasificación del estrés.	32
2.2.5.	Factores que generan estrés	34
2.2.6.	Tipos de estrés laboral	35
2.2.7.	Causas de estrés laboral.....	37
2.2.8.	Consecuencias del estrés laboral	38
2.2.9.	Estrés laboral en el aspecto organizacional.....	39
2.2.10.	Definición del síndrome de burnout.....	40
III.	MÉTODOS Y MATERIALES.....	54
3.1.	Hipótesis de la investigación	54
3.1.1.	Hipótesis general	54
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	54
3.2.	Variables de estudio	55
3.2.1	Definición conceptual.....	55
3.2.2.	Definición operacional	55
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.....	57
3.3.1.	Nivel de investigación.....	57
3.3.2.	Método de investigación.....	57
3.4.	Diseño de la investigación.....	57
3.5.	Población y muestra de estudio.....	58
3.5.1.	Población	58
3.5.2.	Muestra.....	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	58
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.	58
3.7.	Métodos de análisis de datos	59
3.8.	Aspecto deontológicos y éticos	59
IV.	RESULTADOS	61
2.1.	Resultados	61
V.	DISCUSIÓN.....	81
5.1.	Análisis de discusión de resultados	81
VI.	CONCLUSIONES	83
4.1.	Conclusiones	83
VII.	RECOMENDACIONES	84

5.1. Recomendaciones	84
VIII.- BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	89

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia	90
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables.	91
ANEXO 3: Instrumentos.	92
ANEXO 4: Validación de instrumentos	94
ANEXO 5: Matriz de datos	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resúmenes para casos agrupados por género	64
Gráfico 2: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN LOS SERVICIOS DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA	65
Gráfico 3: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN GÉNERO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA.	66
Gráfico 4: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN ESTADO CIVIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA.	68
Gráfico 5: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN CONDICIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA	69
Gráfico 6: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL DE ACUERDO A LA EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA	70
Gráfico 7: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD POMATA DE JUNIO A NOVIEMBRE DEL 2017.....	72
Gráfico 8: NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA SIENTE QUE EL TRABAJO REALIZADO TODOS LOS DÍAS LE CANSA	74
Gráfico 9: NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES	75
Gráfico 10: NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA QUE FRECUENCIA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES.....	76
Gráfico 11: NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA INFLUYE POSITIVAMENTE EN LA VIDA DE OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE SU TRABAJO.....	78
Gráfico 12: <i>NIVEL DE ESTRÉS EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES</i>	79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ESTADÍSTICAS DE MUESTRA ÚNICA	63
TABLA 2. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN LOS SERVICIOS DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA	65
TABLA 3. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN GÉNERO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA	66
TABLA 4. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN ESTADO CIVIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA	67
TABLA 5. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN CONDICIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA	69
TABLA 6. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL DE ACUERDO A LA EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA	70
TABLA 7. “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD POMATA DE JUNIO A NOVIEMBRE DEL 2017”	71
TABLA 8. NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA SIENDE QUE EL TRABAJO REALIZADO TODOS LOS DÍAS LE CANSA	73
TABLA 9. NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES	74
TABLA 10. NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA QUE FRECUENCIA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES.....	76
TABLA 11. NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA INFLUYE POSITIVAMENTE EN LA VIDA DE OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE SU TRABAJO.....	77
TABLA 12. NIVEL DE ESTRÉS EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome general de adaptación -----	32
Figura 2. Estres (estrés positivo) -----	32
Figura 3. Tipos laborales -----	36
Figura 4. BURN OUT -----	42
Figura 5. Modelo Golembiewski -----	47
Figura 6. Tabla t-Student -----	64

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata del 2017, fue proyectada para conocer el fenómeno del estrés entre los profesionales de enfermería y que este conocimiento defina un indicador relacionado con el nivel del estrés laboral.

La variable estrés ha sido estudiada en su dimensión nivel y específicamente en su fenomenología, ya que algunos autores establecen tres dimensiones cansancio emocional, Despersonalización y baja realización personal, inherentes al estrés ocupacional en salud.

La primera dimensión y que es motivo del primer objetivo específico buscó conocer el nivel del estrés laboral en su característica, cansancio emocional, ya que de manera recurrente los profesionales de enfermería suelen explicitar un agotamiento y fatiga física e igualmente el cansancio emocional que se pronuncia de modo diferencial en las personas, pero que una invariable de dicho cansancio emocional lo compone la dejadez, la desmotivación y la pereza de los profesionales de enfermería en relación a su rol profesional.

La segunda dimensión motivo del objetivo específico número dos buscó establecer el grado de realización personal en el personal profesional de enfermería en la micro red salud Pomata. Una de las características de los profesionales es la percepción que la realización personal está condicionada a diversos factores incluyendo la fenomenología del estrés; estos aspectos, si bien tienen relación con la conducta y las consecuencias en la salud física y mental de los profesionales investigados, repercute también, a nivel organizacional y claro está en el ámbito familiar al que pertenece dicho profesional.

El objetivo tres es inherentes a la, despersonalización, el cual se compone de un proceso que en casos extremos resultan en síndromes y procesos de despersonalización –que pueden–

dependiendo del nivel, concebir un proceso psicopatológico, contingentes costos para la salud individual, la familiar y también para el afrontamiento del servicio profesional asignado al profesional de enfermería en el entorno y contexto de los servicios de la salud pública en el Perú.

La muestra para la presente investigación, lo constituyen la totalidad de los profesionales de enfermería de la Micro Red Salud Pomata del 2017 y esta investigación es de tipo no experimental y descriptiva, ya que buscó establecer de manera rigurosa la estructura y dinámica del estrés en los profesionales señalados más arriba, con el propósito de que dicho conocimiento de esta línea de base, permita proponer de parte de la dirección ejecutiva, de programas institucionalizados de diagnóstico y también de intervención frente a la problemática del estrés.

El instrumento utilizado para recabar las informaciones en relación a las tres dimensiones inherentes al nivel de estrés de los profesionales de enfermería fue el test Maslach Burnout Inventory (MBI) que está constituido por 22 ítems en forma de proposiciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional de salud, las preguntas evalúan el desgaste profesional en las tres dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento cansancio emocional, realización personal y despersonalización. Debemos señalar, según los antecedentes que este test ha sido validado institucionalmente por el Ministerio de Salud del Perú y además poseen una validez formal y administrativa, ya que las diferentes investigaciones incluyendo las tesis de pre, y posgrado, así lo consideran.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la atención de calidad es un tema importante en los diferentes niveles de los servicios de salud y los usuarios manifiestan altas expectativas que muchas veces no son satisfechas por diferentes motivos; lo que se evidencia a través de reclamos o quejas de los usuarios del sistema de salud por el servicio recibido, además, los trabajadores en general y en particular los profesionales de enfermería, manifiestan recurrentemente un estado de malestar derivado de las exigencias organizacionales y normativas y en ese contexto el recurso humano no ha sido considerado con la importancia debida y son pocos los que se enfocan en el papel preponderante de los recursos humanos como eje del sistema de salud.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera que la salud individual y colectiva, del hombre y su medio ambiente, pone como resultado complejas interacciones como las biológicas, ecológicas, culturales y económicos – sociales que se dan en su entorno.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) y su definición de salud explica que no solo significa ausencia de enfermedad, se busca estado de completo bienestar físico, psíquico y social, también menciona que en la actualidad el estrés daña la salud psicológica y física de la población teniendo más preponderancia en los trabajadores debido a las distintas manifestaciones que este problema tiene.

Existen una serie de factores en el entorno ocupacional que influyen en el desempeño del personal de salud y que, en algunos casos, dan lugar al desgaste o estrés laboral y que ha dado lugar a lo que se ha denominado como el síndrome de Burnout, que se caracteriza por un alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal; incidiendo dicho síndrome en la calidad del servicio de salud que brindan los profesionales

en el área de la salud. Todo ello deviene en un deterioro en el desempeño laboral del personal, deterioro que está determinado por factores individuales, organizacionales, del sector salud y del entorno; es decir, una disminución en el cumplimiento de las actividades y funciones que tiene el individuo en relación al puesto que ocupa dentro de la organización, en algunos casos debido a que el personal se ausenta recurrentemente de la institución y del servicio, ocupan buena parte del tiempo de sus horarios asignados en actividades burocráticas, por otro lado algunos profesionales son incapaces para afrontar con eficacia y eficiencia su actividad, manifiesta en otros casos irritabilidad, baja motivación, enfermedades físicas, maltrato hacia los pacientes y malas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, lo cual repercute en la calidad de atención que se brinda, además de presentar grandes costos para el sector de salud.

El personal profesional de salud es uno de los profesionales que tiene mayor contacto y/o interacción personal y por tal motivo, se halla más vulnerable a la presencia de factores que lo condicionan a situaciones de estrés, impidiendo ello que éste se desarrolle y desenvuelva de manera óptima, afectando su labor profesional y repercutiendo en el servicio que brinda hacia la comunidad de usuarios y pacientes, ya que el trabajo del profesional de salud en general y el de profesional en enfermería enfrenta cotidianamente a situaciones de salud-enfermedad y también a situaciones de vida o muerte, generando ello situaciones de estrés que implican el desarrollo de problemas de personalidad y conductuales.

En la actualidad, el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana, repercutiendo en ámbitos profesionales y personales; a tal punto que el estrés puede considerarse como el “malestar de nuestra civilización” afectando tanto la salud y al bienestar personal que implica la satisfacción laboral y colectiva.

El estrés va en progresión a nivel mundial y es de mucha preocupación por que cualquier persona puede padecer esta sin importar la edad, el género, condición económica o raza. Así también en el ámbito laboral; estas repercusiones pueden ocasionar ciertas contradicciones y/o situaciones conflictivas que pueden alterar la homeostasia biopsicosocial en los trabajadores, debido al trabajo acumulado, la exigencia de metas que cumplir propicia mayor tensión emocional generando afectación a nivel físico y psicológico.

En la actualidad el sistema de salud público nacional confronta diversas paradojas, entre ellas por un lado la de que este sistema pueda ser altamente resolutivo y beneficioso para los clientes y usuarios del sistema público de salud, y por otro lado hay una tendencia burocrática generalizada, los profesionales de salud y en particular las enfermeras pasan un tiempo de su horario personal en actividades de registros, de cumplimiento de metas en el número de atenciones por día y además como el sistema de salud público no está implementado de manera adecuada en relación al perfil epidemiológico y en muchos casos en este nivel sólo se realiza la referencia a otros de mayor nivel para los fines terapéuticos consiguientes. En tal contexto el profesional de enfermería asimila de manera recurrente esta compleja trama de factores que devienen en última instancia en el desarrollo del estrés y de sus implicaciones en la salud física y psíquica de los profesionales de salud.

El estrés laboral es un problema de salud ocupacional, sin embargo, sus consecuencias son diversas y se expresan en el ámbito socio – productivo del que participa el profesional de enfermería, lo que nos lleva a la reflexión del carácter complejo de esta variable motivo de la presente investigación que ha sido investigar el Nivel de estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata.

Según Castro y Maya (2010) con relación a la presencia de estresores, afirman lo siguiente:

El compromiso de los trabajadores de la salud que trabajan en el ámbito del cuidado primario, envuelve mucha responsabilidad, conservando contacto con los resignados, sus familiares y la colectividad en general, con el dolor y además con los problemas organizacionales. Todos estos factores ayudan a que la enfermería sea estimada como una profesión soberanamente estresante ya que se ve presumida por diversos estresores. (Castro & Maya, 2010, pág. 7)

El Seguro Social de Salud (Es Salud) advirtió que el estrés laboral ocasiona serios problemas en la salud de los trabajadores, entre ellas dificultad para respirar, insomnio, temblor y nauseas o mareos.

La experiencia de la enfermería brinda muchas complacencias a quienes la practican; pero, a su vez, el contexto profesional en la que está inserto este grupo hace que el episodio de enfermedades profesionales, entre ellas el estrés, sea mayor que en otras carreras (Castro & Maya, 2010, pág. 7).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería que laboran en la Micro Red de Salud Pomata de junio a noviembre del 2017?

1.2.2. Problema Específicos

- ¿Cuáles es el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata 2017?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión realización personal en el trabajo en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata de junio a noviembre del 2017?

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión en la despersonalización en el personal de enfermería que laboran en la Micro Red Salud Pomata de junio a noviembre del 2017?

1.3. Justificación y aporte del estudio

La presente investigación titulada Nivel de estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata del 2017, fue proyectada para conocer a través de la presente lo que muchos autores señalan sobre la temática del estrés en el ámbito ocupacional y dentro de este en el sector público de la salud. Los conocimientos sobre esta temática se han producido especialmente a nivel internacional en Norteamérica y Europa, lo cual, nos sirve como un antecedente teórico que señala la estructura y dinámica de la problemática de la investigación sobre el estrés en realidades diferentes a nuestra realidad local y regional y por dicho motivo planteamos tal investigación para conocer in situ cómo se procesa el estrés entre el personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata. De este modo, obtendremos conocimientos desde la investigación empírica que nos permitan complementar los conocimientos desarrollados por los científicos en diversas latitudes de nuestro planeta, con una investigación acerca del nivel del estrés en nuestro medio, concretamente.

Si hablamos de la labor que realiza el profesional de enfermería como parte del equipo multidisciplinario, tiene que estar al frente de distintas tareas, situaciones como estar en emergencia hace que este profesional por la presión ejercida de los pacientes y los familiares, le generen una carga más alta de tensión y preocupación, creando un desequilibrio emocional que en acumulación de los jornadas laborales hace que pueda ser víctima frecuente de dolores de cabeza y otras complicaciones que este problema acarrea.

El método, técnicas y procedimientos se ajusta de manera consistente con la variable a ser descrita y en ese sentido consideramos que para fines de realizar un levantamiento sobre el

nivel del estrés en profesionales de enfermería, se constituye como un enfoque metodológico encaminado a conocer la problemática del estrés y particularmente la del nivel del mismo en los profesionales investigados y consideramos que este aspecto metodológico puede ser replicado y protocolizado para fines de investigaciones acerca del tópico investigado por nosotros.

El conocimiento logrado permitirá en primer término constituirse en una agenda de la preocupación organizacional del sector salud de la Micro Red Salud Pomata y está debería incluir programas de afrontamiento y resolución de la problemática del estrés de los profesionales de enfermería. Consecuentemente a este interés de afrontar institucionalmente dicha problemática, propiciaremos la socialización de los resultados en el ámbito del sector salud de la región Puno. También está el interés de que otros autores pudieran realizar investigaciones de nivel cuantitativo y experimental en derredor de la problemática del estrés ocupacional en salud.

Consideramos en la actualidad un problema al estrés laboral por estar vinculado directamente con la acumulación de tensión esto por causa de trabajos como los del personal de salud que diariamente se enfrenta a lidiar con situaciones de enfermedad, accidentes, situaciones de riesgo que propician una inestabilidad que biopsicoemocional. Se sabe que esto genera ansiedad la cual afecta a esferas como la familia, propiciando relaciones interpersonales afectadas con mal humor. Sumado a esto la presión del crecimiento profesional hace que este personal este comprometido a tener más estudios, debido a la competitividad y actualización que el área de salud exige a su personal.

Por lo tanto, mi estudio Nivel de estrés Laboral en Personal de enfermería que labora en la Micro Red Salud Pomata que fue realizado en los meses de junio a noviembre del 2017, aplicado a los distintos servicios de emergencia y estrategias niño y adulto mayor. Como ya

se conoce la necesidad de emplear estrategias que permitan disminuir el nivel de estrés en los trabajadores de enfermería, es que se ahondara en temas como cuáles son los estresores más frecuentes, en que tipos de situaciones se manifiestan el estrés, detectando por medio de los instrumentos aplicados las distintas formas de afectación que el estrés genera en los profesionales de enfermería.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Establecer el nivel de estrés laboral en personal de enfermería que laboran en la Micro Red de Salud Pomata del 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio y/o agotamiento emocional en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata del 2017.
- Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en el trabajo en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata de junio a noviembre del 2017.
- Determinar el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata de junio a noviembre del 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Ramos y Ticona (2016) en su tesis llamada: INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL III GOYENECHÉ AREQUIPA. Afirma que se encontró el Estrés en mayor proporción es leve, e interviene en el desempeño laboral del personal de enfermería de los disímiles servicios del Hospital Goyeneche quiere indicar que si el estrés se muestra entonces el desempeño no va a ser muy bueno.

Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada: ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II – 2 TARAPOTO. Finalmente, las autoras concluyeron que no hay relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos.

Morales (2007) en su investigación NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS QUE TRABAJAN EN LAS ÁREAS CRÍTICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, finalmente arribó a la siguiente conclusión que la mayor cantidad de enfermeras muestra un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 61,8%, despersonalización 51,3% y falta de realización personal 65,8%.

Dávalos (2005) NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL NACIONAL DE EMERGENCIAS José Camacho Ulloa, afirma: Los publicistas en su investigación obtuvieron como objetivo: Establecer el nivel de estrés laboral en enfermeras El autor concluye que la mayoría sus investigados muestran un

nivel de estrés laboral medio concerniente a efectos de agotamiento emocional y despersonalización.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Arévalo Gonzales (2012) EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL IESS LOJA. En el presente estudio se tuvo como objetivo: Detectar factores psicosociales en el ambiente laboral que generan estrés. En la presente investigación se arribó a la siguiente conclusión: La edad en promedio de las enfermeras que fueron participes en el estudio fue entre 20 hasta 60 años; el grupo mayoritario en edad es de 50 a 30, este dato concluye que, actualmente la mayoría de la población de enfermeras activas esta sobre los 30 años de edad.

Campero y Gonzales (2013) en su investigación titulada: ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ALTO RIESGO, afirma que en su investigación tuvieron como objetivo identificar si los enfermeros en estudio muestran estrés laboral e identificar los posibles factores incidente, finalmente se arribó a la siguiente conclusión que el área más cargada de estrés es cuidados intensivos por tener mayor grado de compromiso, por la gravedad de los pacientes. Considera que el 70% de la población si ve el estrés como un problema laboral. Una mínima cantidad de 11% no ve factores estresadores.

De León Reyes (2014) ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA DE ADULTOS Y PEDIATRIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE DE QUETZALTENANGO. concluye que el nivel de estrés laboral es: Estrés moderado. También predominó el moderado como se mostró anteriormente, aunque inquieta la presencia de 1 o 2 individuos con estrés grave, lo que impresiona al individuo, así como la calidad del cuidado que se plantea al beneficiario.

Barrios y Carvajal (2010) ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA EMERGENCIA DE ADULTOS, EN EL “HOSPITAL RUÍZ Y PÁEZ”, CIUDAD BOLÍVAR – EDO BOLIVAR, indica que las estudiosas en su trabajo de investigación asumieron como objetivo identificar el nivel del estrés en el personal de enfermería. Finalmente arribó a las conclusiones que llegaron las investigadoras fue que aun cuando los individuos se hallan trabajando en un ambiente de estrés entero, es decir, el 100% de ellos se hallan estresados. También de todo el personal de enfermería que participó en el estudio, el 63,64% presentó estrés en un rango Bajo y el 31,81% mostró un estrés Moderado. finalmente, los síntomas que más frecuentemente mostraron los investigados y que estuvieron más asociados estadísticamente al estrés Bajo/Moderado fueron: dolencia conducido de severidad en la espalda, agotamiento, fatiga, pesadez, y cefaleas. La ansiedad, la tristeza, problemas de memoria y el consumo de cigarrillos existen los efectos negativos psicológicos más importantes relacionados con el estrés Bajo/Moderado.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Definición del concepto estrés

Cano (2002) explica que todos atendemos y monopolizamos el vocablo estrés y otros términos relacionados, como suspicacia, angustia, debilidad o depresión, pero es difícil, inclusive para los científicos e investigadores, definir claramente de qué se conversan y cuál es el significado, la categoría y las derivaciones de estos conceptos. los métodos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en la expresión usual e inclusive en el lenguaje científico, de forma que su esclarecimiento es difícil.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde las tres direcciones siguientes:

Como estímulo: El estrés es competente de excitar una resistencia o contestación por parte del organismo.

Como reacción o respuesta: El estrés se logra motivar en permutas conductuales, cambios fisiológicos y otras resistencias emocionales en la persona.

Como interacción: El estrés interactúa entre los tipos propias de cada incitación exterior y los recursos utilizables de la individuo para dar respuesta al estímulo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiesta que el estrés es el vinculado de reacciones fisiológicas que prepara al cuerpo para la acción observamos que sólo hace referencia a las reacciones fisiológicas y no psicológicas, por ello es un ejemplo del problema de definir el término.

Lazarus (1999) define al estrés como el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente. La forma en que los individuos evalúan o edifican su correlación con el ambiente es una diligencia cognoscitiva que interviene entre los estresores y la contestación al estrés.

Papalia (2002) menciona que esta teoría localiza al estrés como un factor externo al individuo, imaginando al estrés en requisitos de tipos asociadas a estímulos del ambiente, descifrando que estos pueden trastornar o alterar el trabajo del organismo, el strain es pues el resultado derivado por el estrés, el semblante conveniente al elemento.

Los autores descubrieron que cuantos más cambios hubiera en la vida de una persona, aunque estos sean positivos, mayores posibilidades tiene ésta de enfermarse al cabo de uno o dos años. Incluso los acontecimientos felices requieren ajustarse al cambio y éste induce al estrés haciendo que la persona responda enfermándose.

La palabra Estrés, tiene como base el latín “Stringe” que significa “apretar” o “incitar tensión”. Siendo una palabra que generó discusión porque los diferentes aplicados le

daban distinto considerado, en el caso de los físicos la narraron con pujanza sobre un concluyente objeto, para los investigadores alternaron de explicar los permutas alcanzando a la conclusión que la permanencia es igual homeostasis

Selye (1974) padre del concepto estrés, *precisó* al estrés como una contestación inespecífica del cuerpo a cualquier demanda. Ya que el cuerpo responde de manera análogo a cualquier suceso que imagine estresante. Para el siglo XX se tomó modelos del estrés que contaban que tarta de un estímulo y una respuesta. (p.34)

El estrés es una cuestión complicado, en el que intermedian elementos psicológicos y fisiológicos, internos y externos, emocionales y cognitivos, adaptativos y patológicos, que se espolean ante argumentos de desequilibrio entre postulaciones y recursos. Cuando se ocasiona un ambiente estresante pasan desemejantes cosas en el organismo tanto a nivel hormonal como a nivel de SNC.

El estrés no solo influye a los psicológico, sino también tiene efectos biológicos; esto perturba a la salud que influye en el adelanto de los padecimientos.

2.2.2. Síntomas del estrés

El estrés afecta a distintos órganos y diferentes funciones de todo el organismo. Las sintomatologías son:

Psicológica:

-Depresión o ansiedad

-Dolores de cabeza

-Insomnio

-Nerviosismo

Física:

-Indigestión

-Sarpullidos

- Disfunción sexual
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento.

2.2.3. Fases del estrés

Para Hans Selye (1983) , habla de las tres fases del síndrome general de adaptación:

Alarma: La emancipación de hormonas estimula la movilizan de los sistemas de defensa del organismo consiguiendo el ajuste y afrontar la situación de estrés. (Cueto Pineda, 2015).

Resistencia: Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se despliegan un conjunto de técnicas fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" el escenario de estrés de la condición menos lesiva para el individuo.

Agotamiento: Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no trascienden eficientes se entra en la fase de agotamiento en que los perturbaciones fisiológicos, psicológicos o psicosociales extienden a ser crónicos o inalterables.

SINDROME GENERAL DE ADAPTACION

(HANS SELYE, 1926)

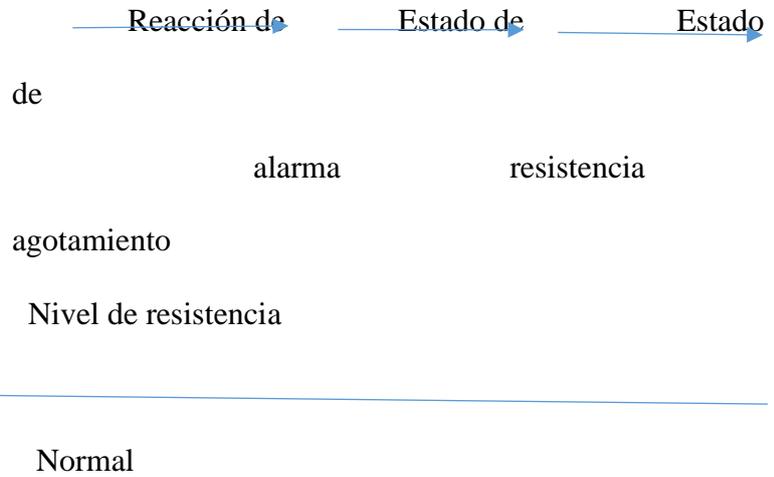


Figura 1. Síndrome general de adaptación

2.2.4. Clasificación del estrés.

El trabajador ante un entorno de estrés pretende desarrollar una o varias estrategias de resistencia que persiguen eliminar el origen de estrés, asimismo, logran tratar de evitar la experiencia, quebrantando un escenario estresante, en sus oportunos deseos e implícitamente en las posibilidades en dependencia con esa situación:

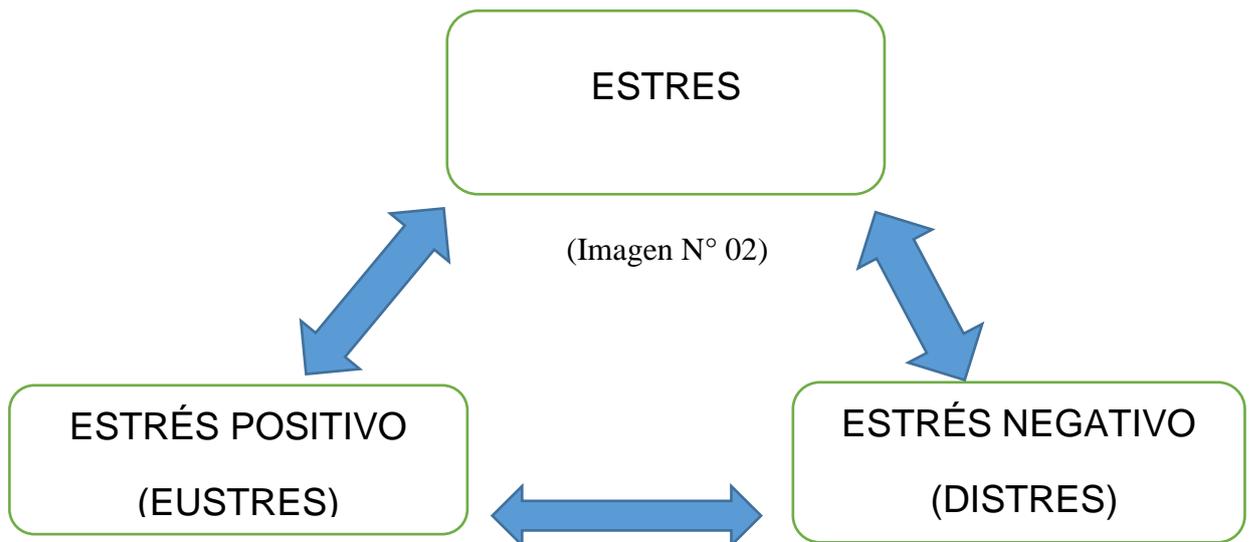


Figura 2. Estrés (estrés positivo)

Según Gutiérrez (1997) mencionan que es cuando el individuo interacciona con su estresor, “pero conserva su mente sincera y creativa, y dispone al cuerpo y mente para un trabajo imperceptible. En esta etapa de estrés, el individuo deriva delicia, regocijo, fortuna y moderación, costumbres atractivas y satisfactorias”. Los individuos con estrés positivo se caracterizan por ser creativo y motivado, es lo que le conserva existiendo y trabajando.

Se sabe que la persona dice y manifiesta sus talentos específicos y su imaginación y decisión en forma única/ original, habiendo una representación positiva que se controla. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden expresando y sintiendo alegría, en el ámbito laboral éxito profesional, en el estudio, el éxito en un análisis, complacencia sentimental, la satisfacción de un trabajo atractivo, reunión de amigos, modelos de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros.

Este tipo de estrés es realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar, la culminación de una carrera universitaria.

Distrés (Estrés negativo)

Según Hans Selye este tipo de estrés es desagradable produciendo una sobrecarga de trabajo para la persona que no se asimila, la cual desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico disminuyendo la capacidad de producción, en algunos casos se observó la famosa somatización de la enfermedad, expresada en dolores de cabeza envejecimiento y otras manifestaciones. Los estresores negativos son: un ambiente de trabajo negativo, la frustración, el rompimiento familiar, una lucha entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento, la suma de todos los problemas que se tenga en un

determinado momento hace que la persona ya no pueda más que esto y genera frustración.

Es el estrés negativo, concibe que la persona despliegue una presión o esfuerzo muy por encima del preciso, conforme a la imposición que sobre este incurre.

2.2.5. Factores que generan estrés

Los factores estresores son:

- a. Factores biológicos:** representa un aspecto significativo, ya que dependiendo del “material genético o los desequilibrios bioquímicos cerebrales que sucedan en la persona, puede también ser un concluyente de la salud mental” (OMS, 2016).

- b. Factores psicológicos:** Son mecanismos pertinentes de cada individuo, peculiaridades y tendencias, que “en combinación construyen temperamentos determinados y diferentes en cada persona, que constituyen a unas más proclives a sufrir ciertas perturbaciones mentales que otras” (OMS, 2016).

- c. Factores socioculturales:** Lo que se relaciona con lo manifestado por Pruthi (2015) “cuando indica que tanto los signos como los síntomas” consiguen alterar según las situaciones externas e internas de cada persona, o según cómo se adopten cada una de éstas; entre los más frecuentes que ocurren cuando la salud mental está afectada.

Definición de estrés laboral

Serrano Rosa, Miguel Ángel, (2009) hoy día, el estrés laboral afecta a gran parte de la población trabajadora. Como consecuencia ha habido un aumento de las

publicaciones en relación con este tema usando fundamentaciones teóricas y metodologías diversas. Sin embargo, los mecanismos psicobiológicos que se encuentran en la base de la relación entre el estrés laboral y la enfermedad no están claros.

Pairó, José (2001) a lo largo del siglo XX el estrés se ha transformado en un fenómeno notable y reconocido socialmente, siendo emparentado con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre situaciones de trabajo colocan de manifiesto que se conoce de un fenómeno generosamente extendido y son variadas las fuentes de estrés que causan esta experiencia laboral, que suele ir inscrita con consecuencias negativas.

Para Cannon (1932) el concepto de estrés en su teoría de la homeostasis, tomado como una perturbación de ésta ante situaciones de frío, descenso de la glucemia. Pero fue H. Selye (1936), quién explico como “una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante” (8) respuesta que se desarrolla en lo que él bautizó como Síndrome General de Adaptación (SGA).

Para evolución del concepto en las Ciencias de la Salud H. Wolff (1950), define el estrés como una reacción del organismo ante ciertos estímulos nocivos, puntualizando su estado dinámico que demanda esta adaptación.

2.2.6. Tipos de estrés laboral

Este tipo de estrés va conducido siempre de un desorden fisiológico. Hay una aceleración de las funciones, en la hiperactividad, acortamiento muscular, manifestación de sintomatologías de otras enfermedades, estimulando a nuestro deterioro personal más velozmente. Inclusive un exceso de estrés positivo puede ser el origen de Distrés.



Figura 3. Tipos laborales

➤ **Según el tiempo de duración.**

- a) **Estresores agudos:** Están limitados en el tiempo, suelen ser estar presentes en actividades como un examen u oposición muy importante o estar a la espera de operación quirúrgica.
- b) **Secuencias estresantes:** Son los diferentes acontecimientos que perduran con manifestación de secuelas negativas durante un periodo de tiempo prolongado situación como el divorcio, ruptura amorosa, desempleo.
- c) **Estresores crónicos:** Suelen ser intermitentes, un ejemplo de ellos son visitas periódicas y conflictivas de familiares, o en em ámbito laboral, las reuniones de trabajo con individuos toxicas o poco amigables, etc.

Estresores crónicos, tales como enfermedades permanentes, tensión laboral duradera, disputas conyugales prolongadas, etc.

Según el contexto en el que se presenta.

- a. Estrés laboral o del trabajo:** Este se genera en ámbitos de trabajo donde la persona siente malestar por presiones de tareas o metas a cumplir, creando una afectación psicológica. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto. (Maitta Rosado, Cedeño Parraga, & Escobar García, 2018)
- b. Estrés no laboral o cotidiano:** Aquí se acumulan las exigencias irritantes, frustrantes y angustiosas, así como las relaciones conflictivas que nos preocupan habitualmente –curiosamente se ha comprobado que estas molestias diarias tienen un alto impacto físico y psicológico y pueden ser tan estresantes como un acontecimiento vital de resonancia-.

2.2.7. Causas de estrés laboral

Para Levi (1980) conceptualiza que los estresores que están presentes en el ámbito laboral se relacionan directamente a la interacción que tiene el sujeto con su medio estando interconectados. Cuando este binomio tiene una inadecuada interconexión causan conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar.

Cuando hablamos de estrés laboral se expresa en la diferencia que nacen entre la persona y su entorno en este caso el medio de trabajo aquí el ser humano experimenta la carga laboral porque tiene que echar mano de sus capacidades, sus habilidades, en esta necesidad de cumplir con las exigencias. Es así que se tiene una clasificación de las formas de estresores que se dan en el nivel organizacional. La primera es la extra organizacional, donde reúnen factores familiares, políticos, social y económico. El segundo es el interorganizacional, considerando el ambiente físico (condiciones ambientales) el nivel personal (diferencias personales, la interacción con los grupos)

el nivel organizacional (clima institucional, motivación, cultura). Es indudable que los problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del individuo, induciendo a conflictos familiares.

Para French y Caplan (1972) en su estudio sobre los efectos del estrés organizacional en los individuos, menciona ocho causas de estrés.

Ambigüedad de rol. Cuando la persona que labora tiene dificultad en realizar sus actividades, o responsabilidades generando inconvenientes a la hora de cumplir metas.

Conflicto de rol. Hay dificultades en el momento de cumplir las tareas asignadas, pudiendo no ser claras los objetivos al ejecutar.

Sobrecarga de rol. En este punto encontramos dos formas: la primera es la Sobrecarga cuantitativa, la persona tiene más cantidad de trabajo por un periodo de tiempo. En segundo lugar, está la Sobrecarga cualitativa, cuando el trabajo exige mayores habilidades y conocimientos de los que posee el sujeto.

Territorialidad organizacional. Se genera en situación donde la persona no está cómoda en su zona de confort debido a que puede haber sido rotado.

Responsabilidad por individuos. Se diferencia entre responsabilidad por individuos y responsabilidad por cosas.

Relaciones pobres con otros. Se expresa en organizaciones con un clima laboral desfavorable, los individuos percibirán estas malas relaciones interpersonales

Participación. En cuanto a la toma de decisión y como la persona se involucra y es tomada por su organización.

2.2.8. Consecuencias del estrés laboral

Estresor: Se considera a cualquier estímulo que puede generar alguna afectación a la persona de tipo psicológico, físico.

Estrés: Es la presión externa o fuerza aplicada a un objeto que produce una distorsión interna o cambio en el tamaño o forma del objeto que llamaremos “tensión”.

Variables mediadoras: Depende de los rasgos de la personalidad, de como la persona afronta los niveles de estrés, como su medio ambiente interactúa con la persona.

a) Efectos fisiológicos

En resumen, las consecuencias del estrés a nivel orgánico, son un estado anti homeostático o más conocido como desequilibrio, que altera las constantes biológicas con un alto coste energético e implica un fracaso adaptativo.

b) Efectos psicológicos

Al analizar la afectación a nivel psíquico, el estrés va de la mano de un estado de ansiedad, de irritación o rabia, sentimientos de culpa y/o depresión, que toman presa a la persona.

c) Efectos conductuales

En este aspecto la consecuencia del estrés puede aparecer problemas en la memoria y en la concentración, así como confusión cognitiva esto desencadena en el sujeto desorden en el cumplimiento de sus actividades.

d) Efectos sociales

Conocida la primera como eficacia social esta encierra actividades donde la persona es valorada a nivel del plano laboral repercute en alcanzar sus metas, el poder cumplir las exigencias que lo llevan a ser un trabajador reconocido por sus logros en este afán la persona olvida sus descansos, deja de lado su ámbito social, puede hacer estrés al grado de somatizarlo

2.2.9. Estrés laboral en el aspecto organizacional.

En constantes estudios mencionan que el foco de la problemática del estrés es el ámbito laboral por lo que veremos a continuación la situación que comprometen a este fenómeno:

- Rendimiento laboral va disminuyendo prolongadamente.
- Se evidencia ausentismo laboral.
- Aumento de los accidentes laborales.
- Relaciones interpersonales pobres.
- Aumento de la rotación del personal.
- Insatisfacción laboral.
- Descontento con el salario.
- Incremento de las tardanzas.
- Desmotivación laboral.

Por esto es la preocupación de la organización mundial de salud el que esto va en aumento afectándose la dinámica del trabajo, muchas empresas optan por recursos o actividades que destierren de sus empresas este efecto que a larga solo consumen al trabajador y a la misma área laboral, es por esto que hay iniciativas donde toman al trabajador como un ente importante donde se promueven compromisos para evitar esto.

2.2.10. Definición del síndrome de burnout.

Para la definición del Síndrome de Burnout se ha realizado una revisión bibliográfica de las distintas concepciones, el Síndrome de Burnout (SB), denominado también Síndrome de Desgaste Profesional (SDP), Psíquico o del Quemado (SQ), fue descrito por primera vez en 1961 en la publicación "A Burnout case" por Graham Greens. Es en 1974, cuando el psiquiatra Herbert Freudenberger

conceptualiza al Síndrome de Burnout donde menciona que está situando en las emociones y sentimientos negativos producidos por el Síndrome de Burnout en el contexto laboral. Cuando Freudenberger utilizó este término se refirió preferentemente a aquellos voluntarios que, al cabo de un periodo mayor o menor, entre uno y tres años en la mayoría de ocasiones, se encuentran desmotivados, faltos de todo interés por el trabajo. El tipo de trabajo que estas individuos realizaban se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con número de horas muy alto, tener una paga muy escasa y un contexto social muy exigente. El observó que muchos voluntarios con quienes trabajaba presentaban un proceso gradual de desgaste anímico y desmotivación. Generalmente este proceso duraba aproximadamente un año e iba acompañado de síntomas físicos, psíquicos que denotaban un particular estado de estar ""exhausto"".

Para Maslach y Jackson (1982) describen al "Burnout" desde aquellos años anglosajones, es conocida como el "estar quemado".

Para estudiar El "burnout" y conocer su definición más aceptada es la de Maslach y Jackson (1982), que lo explica como cansancio emocional que lleva a un desgaste de motivación y que suele prosperar hacia sentimientos de incompatibilidad y fracaso. Según estas autoras, el "burnout" se presenta en tres dimensiones: *agotamiento emocional, despersonalización y realización personal*.

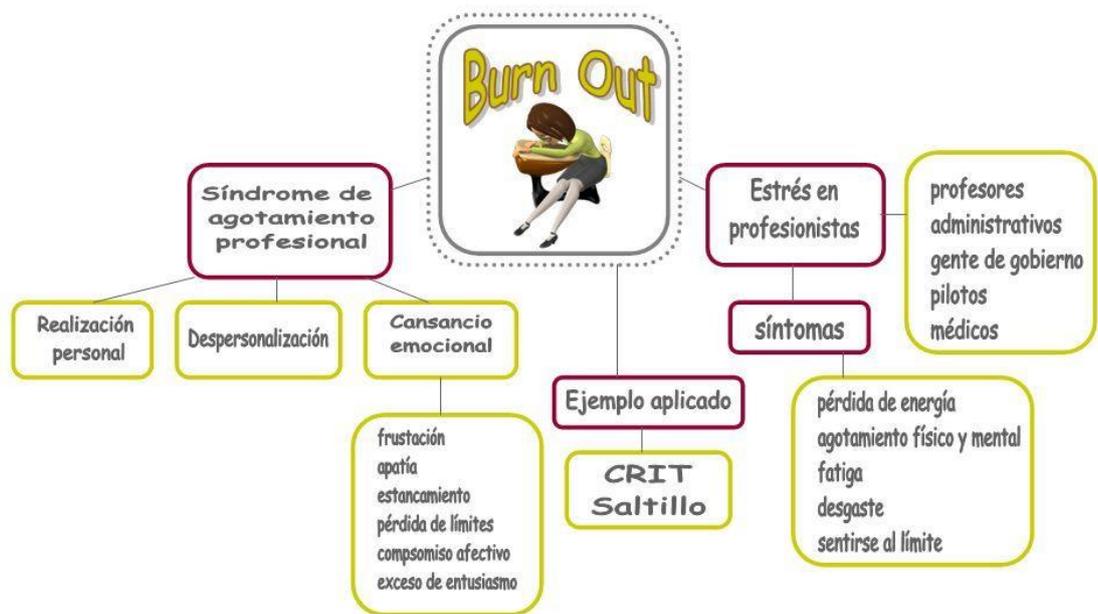


Figura 4. BURN OUT

El síndrome del mundo en los profesionales de la salud, psicología y pedagogía. Publicación virtual de la facultad de psicología y pedagogía de la USAL. 2003. Año II N° 5.23-34.

Dale (1979) es uno de los que inician la concepción teórica del Síndrome de Burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral, y con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Chemiss (1980), es uno de los primeros que enfatiza la importancia del trabajo como antecedente en la aparición del Síndrome de Burnout y lo define como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en individuos con trabajos frustrantes o con excesivas demandas. (Llaneza Álvarez, 2009)

Esta concepción se relaciona a un triple proceso: Desequilibrio entre solicitudes en el trabajo y recursos individuales (estrés); Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, determinada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento; Cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

Otros autores que aportan una definición del Síndrome de Burnout son Edelwich y Brodsky, que lo definen como un quebranto gradual del altruismo, energía y motivaciones existidos por la muchedumbre en las profesiones de ayuda, como resultado de los contextos del trabajo. Así mismo, proponen cuatro fases por las cuales pasa todo indivisible con Síndrome de Burnout (Llaneza Álvarez, 2009)

Podemos observar las siguientes definiciones:

Cansancio emocional: baria reseña a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional que se causan como consecuencia de las continuas interacciones que los individuos deben mantener entre ellos, así como con los clientes. (Llaneza Álvarez, 2009)

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) explica que el Agotamiento Emocional es el descenso de la energía para enfrentar las exigencias, donde compromete primero a la fatiga emocional esta a su vez repercute en el cansancio físico.

Se percibe el cansancio emocional o agotamiento suele ir de la mano de los sentimientos de angustia, estrés y depresión. A un nivel superior se muestran problemas de atención y la sensación de que los pensamientos se van ralentizando cada vez más.

Despersonalización: Esta es una experiencia que genera angustia, provoca una sensación de sentirse extraño de sí mismo, como si su cuerpo estuviera separado de sí mismo, también siente que está en un sueño, viéndolo como extraño o tal vez irreal.

El DSM IV (1994, p.500) contempla un trastorno por despersonalización que se define por la presencia de “*experiencias tenaces o repetidos de distanciamiento o de ser un espectador exterior de los propios métodos intelectuales o del cuerpo*”. (Kaplan y Sadock, 1999, p.758) describen éste fenómeno como “*una variación persistente o repetido de la percepción del self hasta el lugar de que el individuo disipa la vivencia de su propia realidad transitoriamente*”. Esta sensación puede tener un carácter onírico, como de “*estar en un sueño*”. Para estos autores (1999, pág. 758) el aspecto fundamental de la despersonalización es “*la cualidad de irrealidad y de extrañeza de los procesos mentales internos*”. Se trata de un estado psicoafectivo particular en el cual el sujeto pierde el sentimiento de su propia realidad o del exterior, su cuerpo es vivido como irreal, acompañado de ansiedad. Los objetos que lo rodean le parecen extraños, como si no los conociera más o poseyeran una cualidad diferente.

Golembiewski (1998) indica que: “esta dimensión apunta al intento de los individuos que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos” (p.18).

Reducida realización personal: “Sufriría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas.” (Llaneza Álvarez, 2009)

En los estudios realizados de Maslach y Schaufeli (1993) mencionan que hay distintas definiciones que en muchos casos hay semejanzas las cuales están desarrolladas a continuación:

Prevalecen más los señales mentales o conductuales que los físicos. Entre los indicios se señalan, el agotamiento mental o emocional, fatiga y depresión; estando el principal el Agotamiento Emocional.

Para H. WOLFF quién en los años 50 explico que el estrés como una reacción del organismo ante ciertos estímulos nocivos, enfatizando el estado dinámico que supone esta adaptación.

En el ámbito de la sociología se hablaba de “alienación” y “anomia” (MARX, WEBER y DURKHEIM) para describir formas de distorsión o desorganización sociales y en la psicología, de marco psicoanalítico eminentemente, se hablaba más de ansiedad (concepto éste del que hablaremos al final del tema)...Así las cosas, la palabra estrés no aparece en el índice de Psychological Abstracts hasta 1944.

Ya en la II Guerra Mundial que supuso un catalizador para las teorías e investigaciones médicas y psicológicas sobre el estrés, sobre todo de la mano de GRINKER y SPIEGEL, sendero que afianzaron los conflictos de Corea y Vietnán, mientras JANIS publicaba en 1958 una crucial y pionera obra sobre el estrés de un paciente ante una operación quirúrgica (9); llegamos así a los años 70 y posteriores con el desarrollo de la terapia de conducta, el resurgimiento de la medicina psicosomática, la atención a los estilos de vida en el enfermar, el fortalecimiento de la inmunología y el surgimiento de la Psicología de la Salud, campos todos en los que el estrés es un concepto estrella Capilla Pueyo, considera al síndrome de Burnout como un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales y trabajar directamente con individuos. Se requieren al menos seis meses de periodo de adaptación para

producirse tanto por un excesivo grado de exigencias como por escasez de recursos.

Caracterización del Síndrome de Burnout

Alto Cansancio emocional: Es una condición en la que el profesional se siente agotado por su trabajo, cansado al final del día, fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que cumplir su labor académica o laboral, siente que es un gran esfuerzo trabajar todo el día con mucha gente, se siente "quemado", frustrado, cree que está trabajando demasiado y que trabajar directamente con los pacientes le produce estrés. Tiende a sentirse acabado.

Alta Despersonalización: Condición en la que el profesional cree que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión, le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente, y que realmente no le preocupa lo que le ocurre a los pacientes. Incluso siente que los pacientes le culpan por alguno de sus problemas.

Baja Realización Personal: Condición en la que el profesional no cree que comprende fácilmente como se sienten los pacientes, trata ineficazmente los problemas de los pacientes, cree que no influye positivamente con su trabajo en la vida de las individuos, se siente inactivo, no puede crear fácilmente una atmósfera relajada con sus pacientes, no ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión, no se siente estimulado después de trabajar con los pacientes.

Modelo Golembiewski.

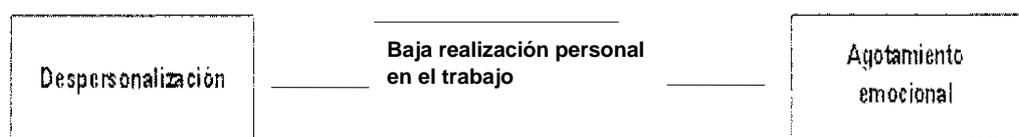


Figura 5. Modelo Golembiewski

Otro modelo a destacar es el de Gil-Monte y cols., que apoyan la tridimensionalidad del SB, pero sugieren otra relación entre los mismos. Concluyendo, que este síndrome sería una respuesta, como efecto de una valoración a la ineficacia del afrontamiento al estrés laboral.

Manifestaciones clínicas del síndrome de Burnout.

Manifestaciones mentales:

- Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo.
 - Es frecuente observar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y baja tolerancia a la frustración, comportamiento paranoide y/o agresivo hacia los sufridos, compadres y la buena familia.
- a. **Manifestaciones físicas:** Cefaleas, desvelo, algias osteomusculares, variaciones estomacales, frecuencia etc.
 - b. **Manifestaciones conductuales:** Predominio de conductas adictivas como consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas, etc.; conductas imitativas como ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los enfermos y compañeros, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.
 - c. **Manifestaciones socio-laborales:** Los problemas interpersonales pueden darse con los pacientes, los compañeros, los superiores o los subordinados. Se destaca el distanciamiento afectivo de los contactos sociales, a veces acompañado de un excesivo distanciamiento defensivo el llevar a la casa los problemas laborales como un desplazamiento negativo, que puede aumentar los conflictos de pareja. Desconfianza hostil, así como insensibilidad y el excesivo distanciamiento defensivo que se puede

presentar como aburrimiento e insatisfacción con los logros profesionales en contraste con los buenos propósitos bien intencionados y empáticos con los que comenzó su carrera profesional. La persona "quemada" no se siente querida o valorada por los colegas o por la organización y por eso se defiende pagando con la misma moneda con la que él se siente pagado.

- d. **Manifestaciones Organizacionales:** Se muestran intenciones de abandonar el trabajo, de cambiar de puesto y un importante ausentismo y/o incumplimiento del horario laboral además de una disimulada productividad individual. La idea del abandono del puesto de trabajo para el que se han invertido grandes esfuerzos de todo tipo y de cambio radical de vida, se asocia a las ideas de frustración laboral con los resultados consiguientes

Niveles del síndrome de Burnout

Como en toda manifestación patológica de conducta, existen diferentes grados o niveles que son una escalera de gravedad, en la cual una vez adquirida una gravedad mayor es difícil retornar a niveles inferiores a menos que se adquieran técnicas de afrontamiento adecuadas. SB puede ser:

Leve: se inicia cuando la persona presenta síntomas vagos e inespecíficos. El afectado por el estrés se vuelve poco operativo.

Moderado: aparece el insomnio, déficit en la atención y en la concentración, también se ha detallado una tendencia importante a la automedicación, lo que deviene en diversos problemas concomitantes.

Grave: la persona desarrolla aversión por la tarea, en general expresa cinismo hacia la propia profesión y a los pacientes, lo cual lo lleva a mayor ausentismo laboral y frecuentemente al abuso del alcohol y fármacos.

Extrema: caracterizado por crisis existenciales y en algunos casos por trastornos depresivos severos de carácter reactivo.

Factores que generan el síndrome de Burnout.

Según Vera N. Ricardo (1835), menciona que el personal de salud en este caso los enfermeros están sometidos a muchas factoras estresores los cuales tienen carácter organizacional.

a) Factores Biológicos: es la afectación que se da a nivel orgánico expresado en dolores frecuentes de cabeza, sudor en las manos, problemas gástricos y más tenemos casos más delicados como los embarazos, presión arterial entre otros.

b) Factores psicológicos: Si estudiamos la personalidad y los procesos psicológicos podremos entender que es estrés está vinculado al tipo de personalidad, como los extrovertidos por su naturaleza serán menos propensos acumular burnout y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen individuos que interiorizan su respuestas al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, designado res y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos o conocidos como introvertidos serán más proclives a tener más estrés por su dinámica de vida.

c) En relación al factor género: Para poder conocer si los hombres o mujeres acumulan más estrés, primero estudiaremos los roles que cada uno cumple, si es casi conocido que las mujeres son las más actividades cumplen debido a las exigencias que la sociedad les demanda desde pequeñas colaborar en casa, jóvenes presión de lidiar con estereotipos, madre el cumplimiento del cuidado de los hijos, si es profesional doble responsabilidad, por tal razón se considera que las mujeres por naturaleza están más propensas a estresarse esto con diferencias de los hombres que sus tareas son más claras.

d) Factores socioculturales: Esto está condicionado por la diversidad cultural y las distintas costumbres.

Según Kornblit y Méndez Diaz (1993) para ambos autores considera que el principal foco estresor es el trabajo debido a las distintas exigencias que tiene que cumplir es sujeto y las diferentes interacciones que tiene que pasar en su diaria convivir.

En los modelos psicológicos actuales asumen el estrés como un proceso que implica transacciones entre el sujeto que lo evalúa y el medio; bajo este marco cognitivo el estrés aparecería como una clase particular de relación entre el individuo y el ambiente, donde la actividad cognitiva va a ser la clave en el tipo de relación que se establece entre la exposición a un posible agente estresor y la relación que se mantiene ante él, es decir es una descripción del sujeto en la interacción con su medio . Estos conceptos fueron desarrollados por Lazarus y Folkman (25) según el cual el estrés psicológico es una relación personal entre la persona y el entorno que es estimado por éste como amenazador o exuberante de sus recursos y que coloca en peligro su bienestar.

Dirección: Cuando el perfil del trabajador no se ajusta a las exigencias del puesto, creando incertidumbre en el empleado debido a que se enfrenta a exigencias diferentes a la que está preparado

Organización y función: Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático.

Jornada laboral: Vuelta de turnos, marcha de adeudo excesivo, duración indeterminada de la jornada. Los estresores organizacionales y extra organizacionales son los que se muestran dentro del ámbito laboral, y que inciden en la existencia

personal de la persona, provocando problemas hogareños, que al acrecentar se potencian luego, creando un estrés para el futuro que se lleva nuevamente al ámbito profesional y genera problemas en el beneficio laboral, produciéndose así un círculo vicioso de retroalimentación mutua. Entre los estresores organizacionales tenemos:

- Estresores de nivel individual
- Estresores de nivel grupal.

Dentro de los Estresores Interorganizacionales: Estresores de nivel individual tenemos:

1. **Sobrecarga de trabajo:** Es un conjunto de exigencias psicológicas y físicas a los que el empleado se ve comprometido para cumplir su jornada laboral, por consecuencias demanda de trabajo físico y a su vez mental, si hablamos de los puestos de profesionales se espera la exigencia de la actividad mental, que muchas veces es interpretado como más cómodo siendo este más desgastante debido a que compromete su estabilidad emocional.
2. **Conflicto de roles:** Se da de dos formas el objetivo y subjetivo. El objetivo se da cuando dos o más individuos dan órdenes diferentes a los subordinados y esto crea confusión.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés. Es una respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda. Ya que el cuerpo responde de manera similar a cualquier acontecimiento que considere estresante. Selye (1974, p. 55).

C.E. Baria referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones que los individuos mantienen entre ellos, así como con los clientes. Maslach y Jackson (1981: p.55).

A.E. El Agotamiento Emocional se le narra como la fatiga o falla de energía y la impresión de que los recursos emocionales se han consumido. Puede darse en unido con sentimientos de fracaso y tensión, en la medida que ya no se tiene exaltación para seguir peleando con el trabajo Maslach, Schaufeli y Leiter (2001: p. 559).

DP. Despersonalización, los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y las puntuaciones altas muestran grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial como algunos de sus elementos muestran pequeñas saturaciones en la otra escala se observa pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se muestran como aspectos del síndrome.

RP. Realización Personal, esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con individuos. Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach, Schaufeli y Leiter (2001). Puntajes bajos indica que la persona no está haciendo un trabajo que perciba como que vale el esfuerzo, con dificultad para entender a sus alumnos, enfrentar problemas y vitalidad disminuida (Golembiewski y otros (1998).

Definición operacional: Puntajes obtenidos por los profesionales de enfermería sometidos a medición con el MBI para la presente investigación, en la dimensión de Agotamiento Emocional.

CIE10 Clasificación Internacional de Enfermedades se revisa cada **10** años. Hablamos de **CIE-10** cuando nos referimos a la décima revisión de la Clasificación Internacional de

las Enfermedades y Trastornos relacionados con la Salud Mental realizada por la OMS (Organización Mundial de la Salud) en 1992.

SDP El Síndrome de Desgaste Profesional o Síndrome de Burnout se estudió por primera vez por el psiquiatra Herbert J. Freudenberger (1974).

S.Q. El **Síndrome** Burnout (**quemado**, fundido) es un arquetipo de estrés profesional, un estado de consunción físico, emocional o intelectual que tiene resultados en la autoestima, y está representado por un proceso paulatino, por el cual los individuos pierden interés en sus tareas.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

Nuestra investigación pertenece al estudio exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando pueden ser relacionadas con otras (formar parte de una hipótesis o una teoría). En este caso se las suele denominar "constructos o construcciones hipotéticas" Hernández Sampieri R. (1991).

3.1.1. Hipótesis general

Las enfermeras de la Micro red de Salud Pomata presentan un nivel de estrés laboral alto, porque se encuentran expuestos en forma permanente a factores estresantes; relacionados con la carga laboral y las condiciones laborales inadecuadas.

3.1.2. Hipótesis específicas

a) La dimensión del cansancio emocional relaciona significativamente en el nivel de estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata de junio a noviembre del 2017.

b) La dimensión realización personal en el trabajo relaciona significativamente en el nivel de estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red de Salud Pomata de junio a noviembre del 2017.

c) La dimensión de despersonalización relaciona significativamente en el estrés laboral en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata de junio a noviembre del 2017.

3.2. Variables de estudio

Estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata del 2017.

Peiró & Rodríguez (2008) explica que el estrés laboral como desajuste, con frecuencia, el estrés laboral se ha estimado una práctica subjetiva de un elemento, producida por la percepción de que existen peticiones excesivas o amenazantes dificultosos de inspeccionar y que pueden tener resultados negativas para ella. (p. 69).

3.2.1 Definición conceptual

Briones (1987) menciona que una variable es una pertenencia, particularidad o atributo que consigue darse en incuestionables personas o pueden darse en grados o particularidades diferentes. Son concepciones clasificatorias que consienten ubicar a las personas en categorías o clases y son dispuestos de caracterización y comprobación.

3.2.2. Definición operacional

Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron herramientas cuantitativas y cualitativas, haciendo uso de cuestionarios, el cual nos sirvió para medir el nivel de estrés laboral, tratando de agruparlos mediante las dimensiones de: Clima organizacional, tecnología y otros.

3.2.2.1. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems del cuestionario Burnout de Maslach	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable</p> <ul style="list-style-type: none"> Estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata del 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Cansancio emocional Despersonalización Realización personal en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Desinterés Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo Frustración por el trabajo que se realiza. Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo. Falta de preocupación de los problemas de otros Interés por las tareas cotidianas del trabajo. Baja autoestima profesional 	<p>1,2,3,6,8,13,14,16 y 20</p> <p>5,10,11,15 y 22</p> <p>4,7,9,12,17,18,19 y 21</p>	<p><i>Licker numeral</i></p>

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Nivel de investigación

El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental y transversal.
(Fernández, Baptista & Hernández, 2006)

El presente trabajo es clasificado como descriptivo debido que se busca caracterizar la conducta de indicadores psicométricos de la prueba del MBI en una muestra de enfermeras.

El tratado es de tipo correlacional, ya que se observa la orientación e intensidad de la relación entre las variables que determinan el comportamiento del MBI en dicha muestra.

3.3.2. Método de investigación

El presente trabajo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa por que la información recolectada fue sistematizada y analizada por medio de procedimientos estadísticos.

3.4. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental, es aquel que se realiza sin tocar deliberadamente las variables. Se fundamenta en la investigación de fenómenos como se dan en su argumento natural para después analizarlos, no se compone de ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no estimuladas intencionalmente en la exploración por quienes lo ejecutan.

En estos tipos de exploración no hay contextos ni estímulos a los cuales se muestren los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural,

estableciendo categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya sucedieron o se facilitaron sin la intervención directa del investigador.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población estuvo conformada por el 100% del profesional de enfermería de la investigación, incluido los siete establecimientos de salud que conforman la Micro Red Pomata.

3.5.2. Muestra

Las 36 enfermeras que laboran en la Micro Red de Salud Pomata y/o puestos de salud periféricos que pertenecen a la Micro Red de Salud de Pomata, que se encuentren en el rol de trabajo de los meses junio, julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre del 2017, Benjamín Hernández Blázquez (2001).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Tarjeta de datos, encuesta (a través de cuestionarios), encaminada a la muestra de la población con el objetivo de conocer su opinión y lograr resultados.

Para recoger la información se utilizó la técnica de la audiencia directa traspasando de una lista de interrogaciones (Benjamín, Hernández y Blázquez, 2001).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se aplicó es el Maslach Burnout Inventory – MBI, aludidos anteriores y que fueron creados por Maslach y Jackson en 1981 (Maslach, 2001). García (1999) indica que “La versión del MBI utilizada es un ajuste catalán del MBI

realizada por Ferrando y Pérez en 1996”. Este cuestionario constituye de 22 preguntas expresadas de manera afirmación, con una escala de periodicidad en que se calculan las tres dimensiones del BO: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

Para desplegar el estudio, se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al jefe de la Micro Red Salud Pomata, a fin de lograr la autorización.

Nombre Original: Ficha de recolección de datos

Administración: A partir de los registros de información por parte de cada enfermera.

Significación: se trata de una ficha para recolectar información sobre las enfermeras pertenecientes a nuestra muestra.

Tipo de respuesta: Registro de datos de acuerdo a la información que refiera cada enfermera en las categorías indicadas.

3.7. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se ha utilizado y aplicado la teoría de la entrevista y la encuesta, con la finalidad de elaborar en forma más precisa, con la finalidad de tener una base muy significativa para la información que se desea obtener, para conseguir el trabajo de investigación el rol de asistencia del personal profesional de enfermería de la Micro Red de Salud de Pomata durante los meses de junio, julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre del 2017.

3.8. Aspecto deontológicos y éticos

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa SPSS (Statistical Package for, Social Sciencies) versión 22.

IV. RESULTADOS

2.1. Resultados

Los resultados que se presentan a continuación sobre la satisfacción laboral y el síndrome burnout (Estrés), se obtuvieron los siguientes resultados, las tablas de datos se encuentran en el anexo N° 4.

En cuanto al análisis de datos generales de 36 enfermeras (100%), 28 (78.8%) enfermeras pertenecen al servicio de ESTRATEGIA, mientras que 8 (22.2%) de enfermeras prestan servicio en EMERGENCIA.

En cuanto a la edad de las enfermeras hallamos la siguiente tabla de intervalos de confianza para las edades.

	Intervalos					
	Años	f_x	F_x	h_x	H_x	
1	[23 - 29>	8	8	22%	22%	
2	[29 - 35>	5	13	14%	36%	
3	[35 - 41>	5	18	14%	50%	
4	[42 - 48>	9	27	25%	75%	
5	[48 - 54>	6	33	17%	92%	
6	[54 - 60]	3	36	8%	100%	
		36		100%		

Donde observamos de las 36 (100%) de las enfermeras, 8 (22%) de enfermeras están en un rango de 23 a 28 años, 5 (14%) de estas mismas están entre 29 a 34 años, 5 (14%) enfermeras están en una edad entre 35 a 41 años, 9 (25%) de las enfermeras están entre los 42 a 47 años, 6 (17%) de las enfermeras están entre los 48 a 53 años, y 3 (8%) de estas están entre 54 a 60 años.

En relación al estado civil de las enfermeras, se encuentran 18 (50%) de ellas son solteras, 17 (47.2%) con casadas y 1 (2.8%) es viudo.

Aclarando la condición de las enfermeras, podemos apreciar que los varones son 4 (11.1%) y las mujeres son 32 (88.9%) que trabajan en este centro de salud.

Con respecto a la condición laboral de las enfermeras(os), encontramos que hay 16 (44.4%) enfermeras que son nombradas y 20 (55.6%) de enfermeras que son contratadas.

Prueba de Hipótesis:

Para la contrastación de hipótesis utilizaremos la t-Student para medir si existe o no

H0: Las Enfermeras de la Micro Red de Salud Pomata no presentan un nivel de estrés laboral alto, porque se encuentran expuestos en forma permanente a factores estresantes; con la carga laboral y las condiciones laborales inadecuadas.

Ha: Las Enfermeras de la Micro Red de Salud Pomata presentan un nivel de estrés laboral alto, porque se encuentran expuestos en forma permanente a factores estresantes; con la carga laboral y las condiciones laborales inadecuadas.

Aplicando la prueba t, obtenemos los siguientes datos:

TABLA 1. ESTADÍSTICAS DE MUESTRA ÚNICA

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Nivel de Estrés Global	36	2,00	,239	,040

Prueba de muestra única

Prueba de muestra única

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Nivel de Estrés Global	50,200	35	,000	2,000	1,92	2,08

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla N° 2, el valor de la t – Calculada es igual a 50,200 y el valor de la t-Student de tabla es igual a 1.6896, por lo tanto $t_c > t_{tabla,35gl,\alpha=0.05}$ ($50.200 > 1.6896$), claramente se encuentra en la región de rechazo como se ve en la Figura N°1. Esto también se puede contrastar con el nivel de significación (Sig. 000) que es menor que 0.05, por lo que podemos afirmar con un 95% de confianza, lo cual nos indica que si existen diferencias significativas en las enfermeras, ya que se ve en presentan un nivel de estrés laboral alto, porque se encuentran expuestos en forma permanente a factores estresantes; con la carga laboral y las condiciones laborales inadecuadas.

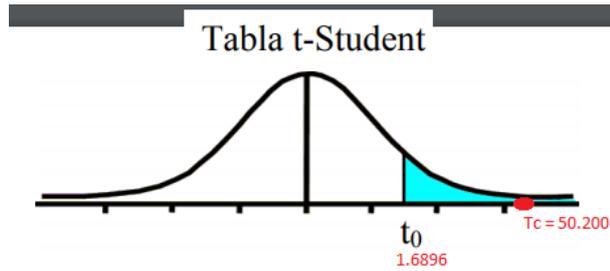


Figura 6. Tabla t-Student

Gráficamente, podemos observar que tanto los varones como las mujeres presentan las mismas medias, pero esta se presenta más en varones que en mujeres, como se puede ver en el gráfico 1.

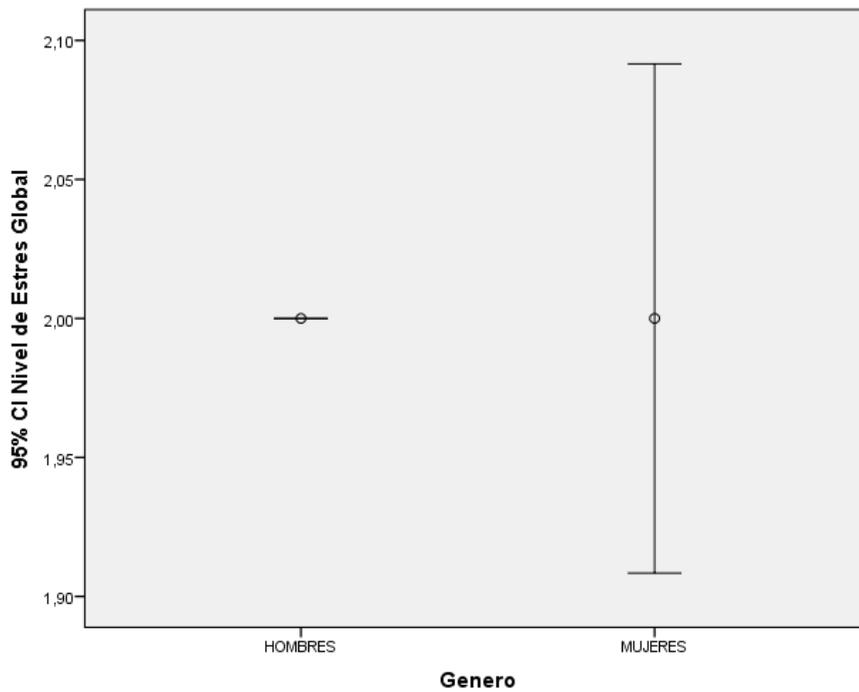


Gráfico 1: Resúmenes para casos agrupados por género

En conclusión, el nivel de estrés es alto debido a los factores que afectan a las enfermeras y estos influyen en otros aspectos tanto del trabajo y en las demás dimensiones, que analizamos en adelante.

TABLA 2. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN LOS SERVICIOS DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

NIVEL DE ESTRÉS	SERVICIO				TOTAL	
	ESTRATEGIAS		EMERGENCIA			
	N°	%	N°	%	N°	%
LEVE	1	2.8	0	0	1	2.8
MODERADO	22	61.1	4	11.1	26	94.4
GRAVE/ALTO	5	13.9	4	11.1	9	2.8
TOTAL	28	77.8	8	22.2	36	100

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP - 2017

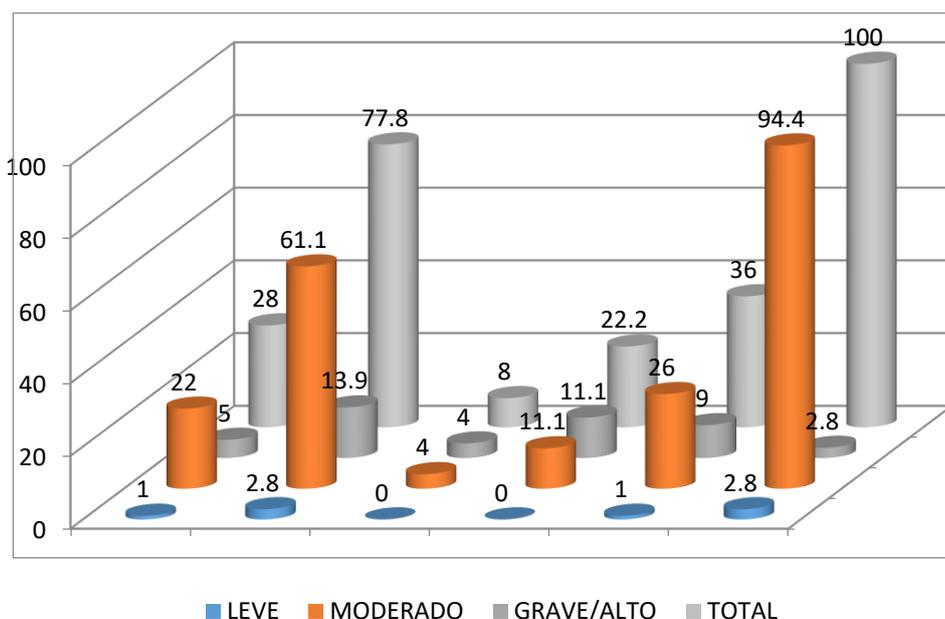


Gráfico 2: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN LOS SERVICIOS DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP - 2017

Interpretación: Nivel de estrés laboral moderado en total es 61.1% mas 11.1 % es igual al 94.4 % en estrategias más emergencias del total 36 profesionales en enfermería del 100%

y seguido 13.9% del Estrés Graves o Alto en el servicio de estrategias, a continuación del servicio de emergencia con un 11.1% y culminando con 2.8% con estrés leve en el servicio de estrategias.

TABLA 3. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN GÉNERO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA

NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERÍA	GENERO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	N°	%	N°	%	N°	%
LEVE	0	0	1	2.8	1	2.8
MODERADO	4	11.1	13	36.1	17	47.2
GRAVE/ALTO	0	0	18	50	18	50
TOTAL	4	11.1	32	88.9	36	100

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP - 2017

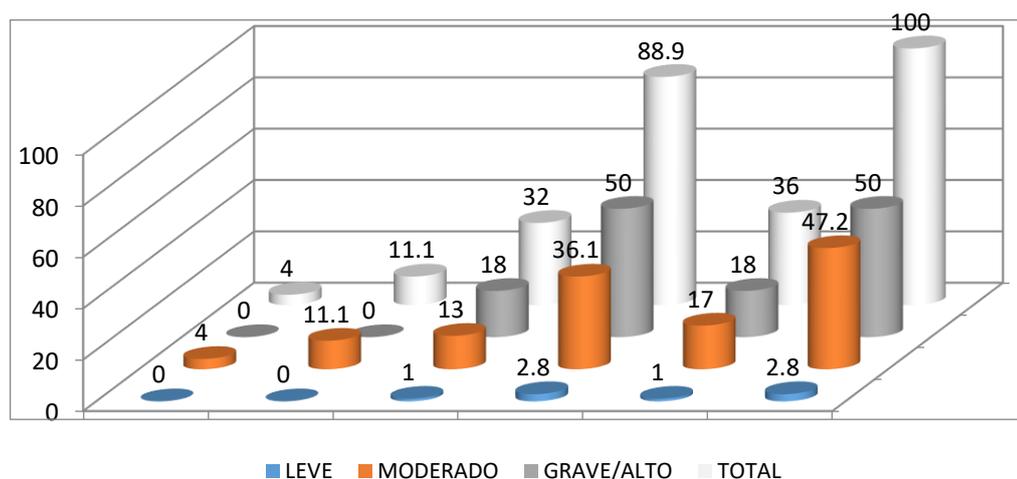


Gráfico 3: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN GÉNERO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA.

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP - 2017

Interpretación: El total de 36 profesionales en enfermería del 100% 36.1% de profesionales de enfermería tienen un nivel de estrés moderado, está representado por el género femenino, y el 50% de profesionales en enfermería tienen un nivel de estrés alto y que está conformado por el género femenino.

TABLA 4. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN ESTADO CIVIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA

NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERÍA	CONDICIÓN LABORAL				TOTAL	
	NOMBRADO		CONTRATADO			
	N°	%	N°	%	N°	%
LEVE	1	2.8	0	0	1	2.8
MODERADO	11	30.6	6	16.7	17	47.2
GRAVE/ALTO	4	11.1	14	38.9	18	50
TOTAL	16	44.5	20	55.5	36	100

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP – 2017.

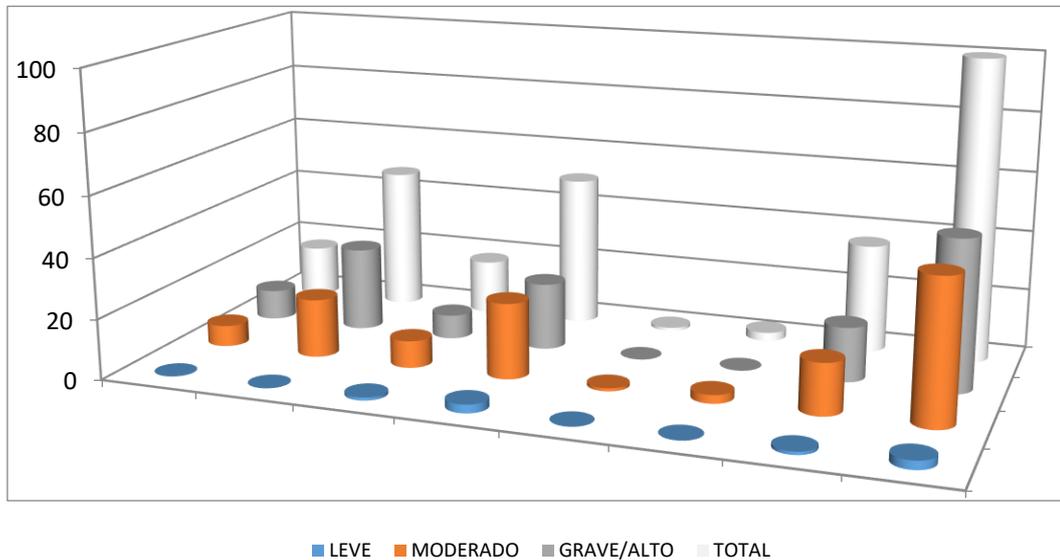


Gráfico 4: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN ESTADO CIVIL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA.

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP – 2017.

Interpretación: En este Gráfico observamos que de 36 enfermeras (100%); 10 enfermeras (27.8%) tienen un nivel de estrés laboral grave/alto, 7 enfermeras (19,4%) presenta un nivel de estrés laboral moderado y ninguna tienen un nivel de estrés laboral leve y son solteras, mientras que las que son casadas 09 enfermeras (25%) tienen un nivel de estrés moderado y 08 enfermeras (22.2%) tienen un nivel de estrés laboral alto y 01 enfermeras (2.8%) tienen un nivel de estrés laboral leve, en cuanto viudas 01 enfermeras (2.8%) presenta estrés moderado y ninguna presenta estrés grave/alta ni leve.

TABLA 5. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN CONDICIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA

NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERÍA	ESTADO CIVIL						TOTAL	
	SOLTERO		CASADO		VIUDO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
LEVE	0	0	1	2.8	0	0	1	2.8
MODERADO	7	19.4	9	25	1	2.8	17	47.2
GRAVE/ALTO	10	27.8	8	22.2	0	0	18	50
TOTAL	17	47.2	18	50	1	2.8	36	100

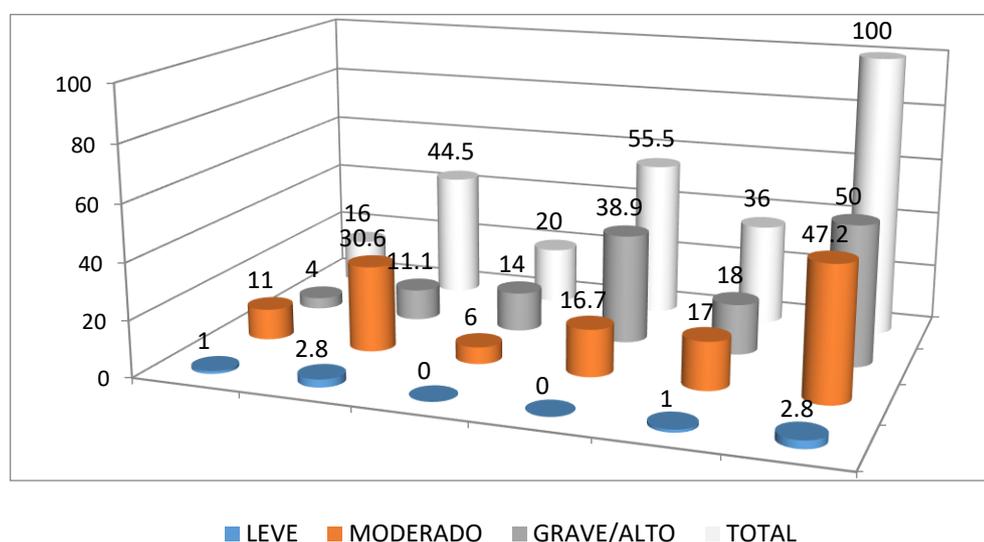


Gráfico 5: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL EN CONDICIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP – 2017

Interpretación: El nivel de estrés en profesionales en enfermería, que tienen condición laboral de nombrado el 30.6% tienen el nivel de estrés moderado y el 11.1 % tiene un nivel de estrés alto, mientras que el profesional de enfermería con la condición laboral de

contratado el 38.9% tienen un nivel de estrés alto mientras que solamente 16.7% tienen un nivel de estrés moderado.

TABLA 6. NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL DE ACUERDO A LA EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA

NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERÍA	EDAD												TOTAL	
	23 a 29		30 a 35		36 a 41		42 a 47		48 a 54		55 a 60			
	N°	%	N°	%	N°	%								
LEVE	1	2.8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.8
MODERADO	4	11.1	2	5.6	5	13.9	3	8.3	2	5.6	1	2.8	17	47.2
GRAVE/ALTO	4	11.1	3	8.3	4	11.1	3	8.3	3	8.3	1	2.8	18	50
TOTAL	9	25	5	13.9	9	25	6	16.6	5	13.9	2	5.6	36	100

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP – 2017

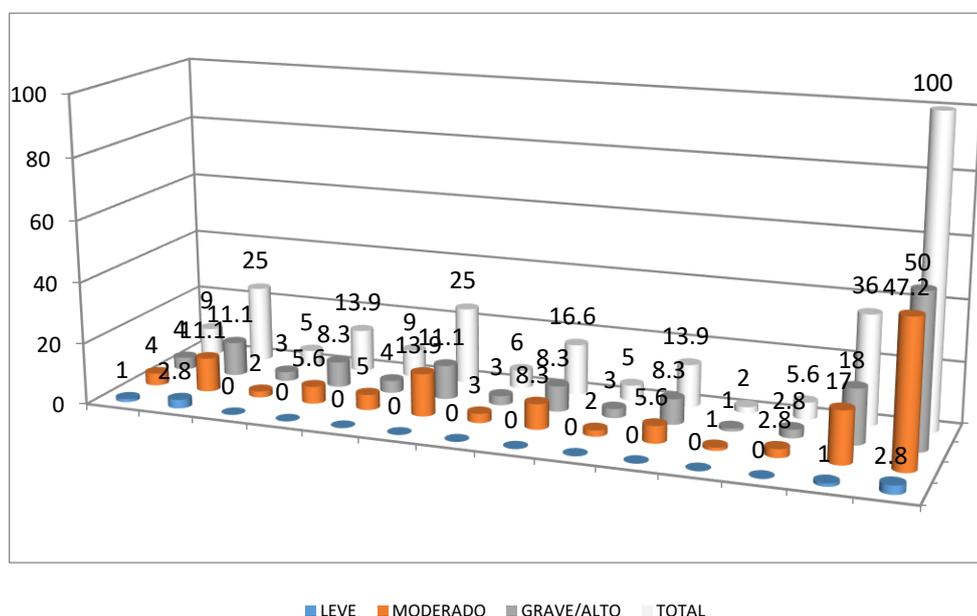


Gráfico 6: NIVEL DE ESTRÉS GLOBAL DE ACUERDO A LA EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD DE POMATA

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP – 2017.

Interpretación: Según el gráfico del 100% de los profesionales en enfermería que laboran en la Micro Red de Salud de Pomata, el grupo etario de 36 a 41 años de profesionales de enfermería tienen un nivel de estrés moderado de 13.9%, seguido del 11.1% de edades 23 a 29 años de edad, tiene un nivel alto de estrés el profesional de enfermería, continuando con un 2.8 % de grupo etario 42 a 47 tienen un nivel de estrés alto o grave.

TABLA 7. “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD POMATA DE JUNIO A NOVIEMBRE DEL 2017”

NIVEL DE ESTRÉS	ESTRÉS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA					
	CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
LEVE	6	16.7	0	0	1	2.8
MODERADO	27	75	17	47.2	10	27.8
GRAVE	3	8.3	19	52.8	25	69.4
TOTAL	36	100	36	100	36	100

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP – 2017.

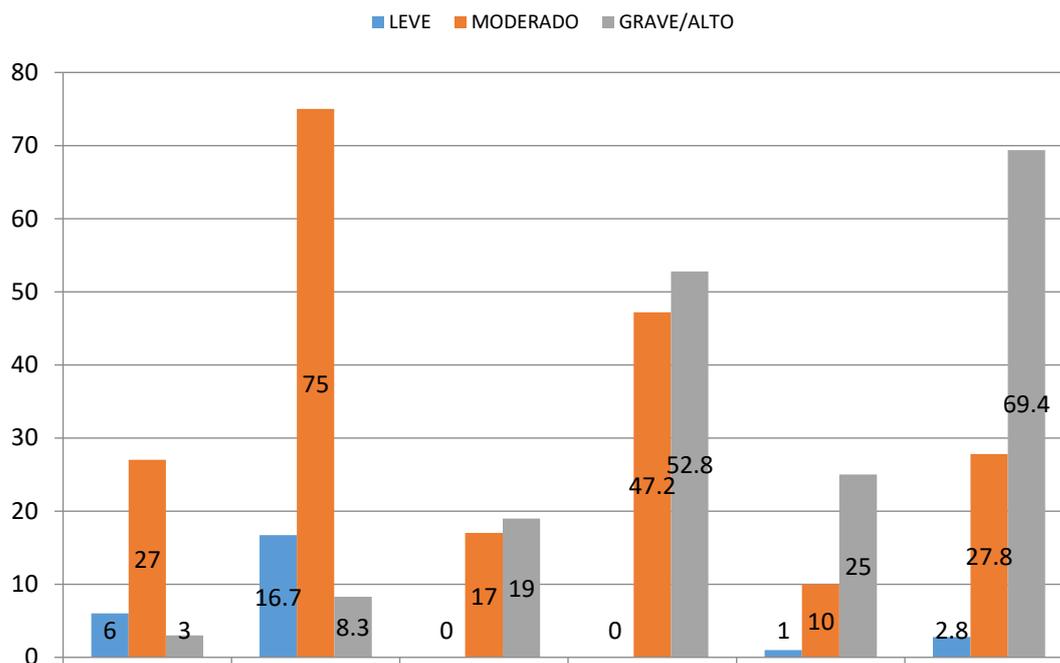


Gráfico 7: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD POMATA DE JUNIO A NOVIEMBRE DEL 2017

Fuente: Encuesta aplicada por los investigadores Universidad TELESUP - 2017

Interpretación: El profesional de enfermería con cansancio emocional tiene un nivel de estrés leve representado 16.7% mientras que el 75% de las enfermeras tiene un nivel de estrés moderado.

Los profesionales de enfermería con despersonalización tienen un nivel de estrés moderado representado 47.2% y mientras que el 52.8% tienen un nivel de estrés grave.

Los profesionales de enfermería con reducción de realización personal tienen un nivel de estrés moderado representado por el 27.8% y 69.4 tienen un nivel de estrés laboral grave.

TABLA 8. NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA SIENTE QUE EL TRABAJO REALIZADO TODOS LOS DÍAS LE CANSA

¿SIENTO QUE EL TRABAJO QUE REALIZO TODOS LOS DÍAS ME CANSA?	
DIARIAMENTE	2.78%
ALGUNAS VECES A LA SEMANA	13.89%
ALGUNAS VECES AL MES	22.22%
ALGUNAS VECES AL AÑO	38.89%
NUNCA	22.22%
TOTAL	100.00%

Fuente: elaboración por los autores – TELESUP – 2017

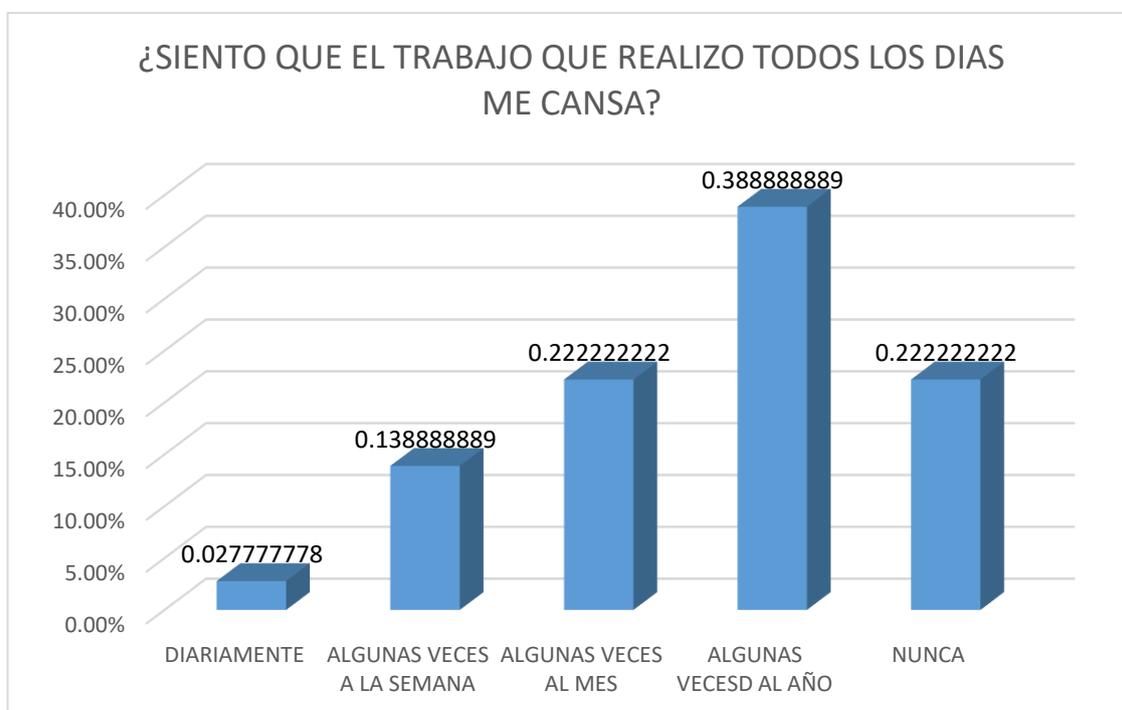


Gráfico 8: NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA SIENTE QUE EL TRABAJO REALIZADO TODOS LOS DÍAS LE CANSA

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP - 2017

Interpretación: El profesional de enfermería siente que el trabajo que realiza todos los días le cansa algunas veces al año y está representado por el 38.89%, mientras que el 22.2% siente que el trabajo que realiza todos los días le cansa algunas veces al mes.

TABLA 9. NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES

	¿SIENTO QUE ME IMPORTA LO QUE LES OCURRA A MIS PACIENTES?
DIARIAMENTE	0.00%
ALGUNAS VECES A LA SEMANA	2.78%
ALGUNAS VECES AL MES	5.56%
ALGUNAS VECES AL AÑO	27.78%
NUNCA	63.89%
TOTAL	100.00%

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP – 2017

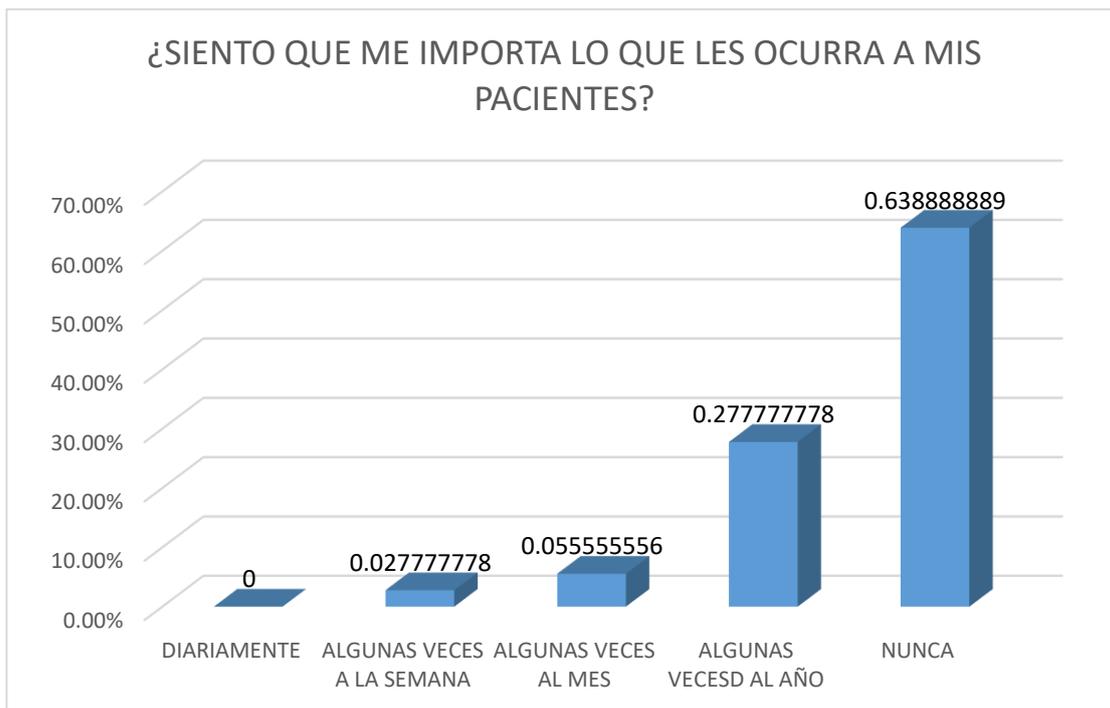


Gráfico 9: NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP – 2017

Interpretación: El profesional de enfermería siente que le importa lo que les ocurra a sus pacientes nunca representa por el 63.89%, solamente algunas veces al año representado por el 27.78%.

TABLA 10. NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA QUE FRECUENCIA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES

	¿SIENTO QUE TRATO CON MUCHA EFICACIA LOS PROBLEMAS DE MIS PACIENTES?
DIARIAMENTE	25.00%
ALGUNAS VECES A LA SEMANA	25.00%
ALGUNAS VECES AL MES	27.78%
ALGUNAS VECES AL AÑO	19.44%
NUNCA	2.78%
TOTAL	100.00%

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP - 2017

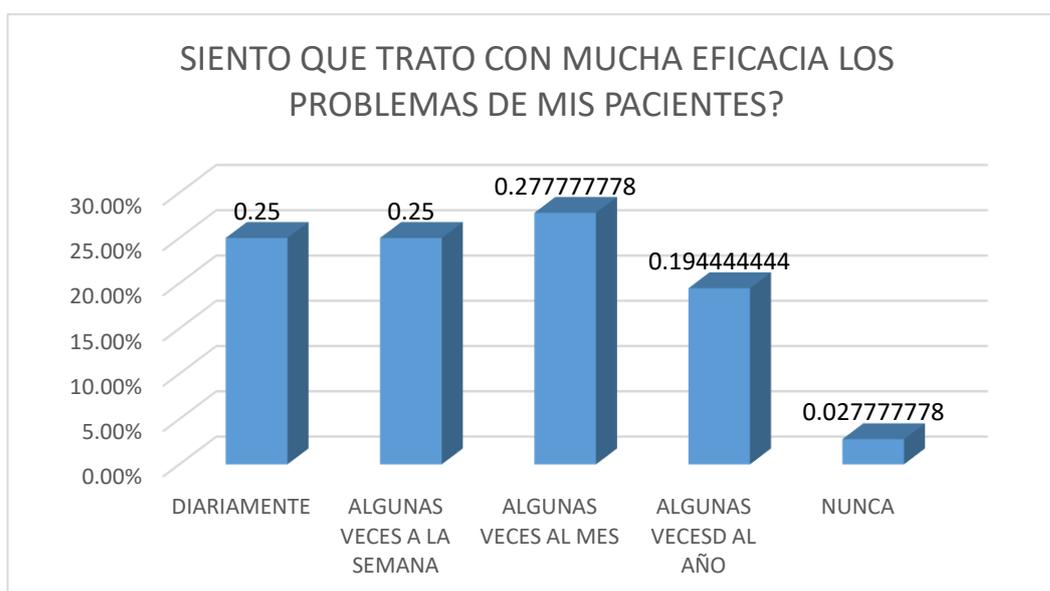


Gráfico 10: NIVEL DE ESTRÉS EN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA QUE FRECUENCIA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP - 2017

Interpretación: El profesional de enfermería siente que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes algunas veces al mes representado por el 27.78%, mientras que el 25% algunas veces a la semana conjuntamente con el 25% diariamente.

TABLA 11. NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA INFLUYE POSITIVAMENTE EN LA VIDA DE OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE SU TRABAJO

	¿SIENTO QUE ESTOY INFLUYENDO POSITIVAMENTE EN LA VIDA DE OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE MI TRABAJO?
DIARIAMENTE	33.33%
ALGUNAS VECES A LA SEMANA	30.56%
ALGUNAS VECES AL MES	11.11%
ALGUNAS VECES AL AÑO	13.89%
NUNCA	11.11%
TOTAL	100.00%

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP – 2017.

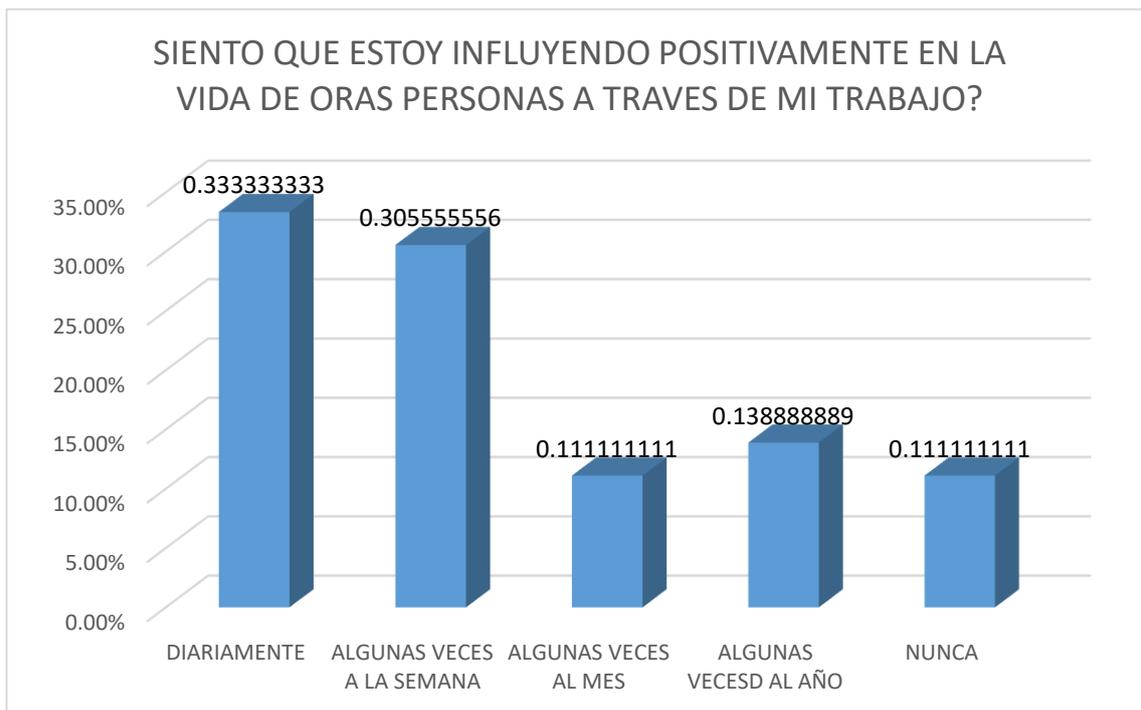


Gráfico 11: NIVEL DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA INFLUYE POSITIVAMENTE EN LA VIDA DE OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE SU TRABAJO

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP – 2017.

Interpretación: el profesional de enfermería que siente que influye positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo el 33% respondió que lo hace diariamente, el 30.56% respondió que lo hace algunas veces a la semana y algunas veces al año representado por el 13.89%.

TABLA 12. NIVEL DE ESTRÉS EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES

	¿ME SIENTO ESTIMULADO DESPUES DE HABER TRABAJADO CON MIS PACIENTES?
DIARIAMENTE	22.22%
ALGUNAS VECES A LA SEMANA	47.22%
ALGUNAS VECES AL MES	16.67%
ALGUNAS VECES AL AÑO	8.33%
NUNCA	5.56%
TOTAL	100.00%

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP – 2017.

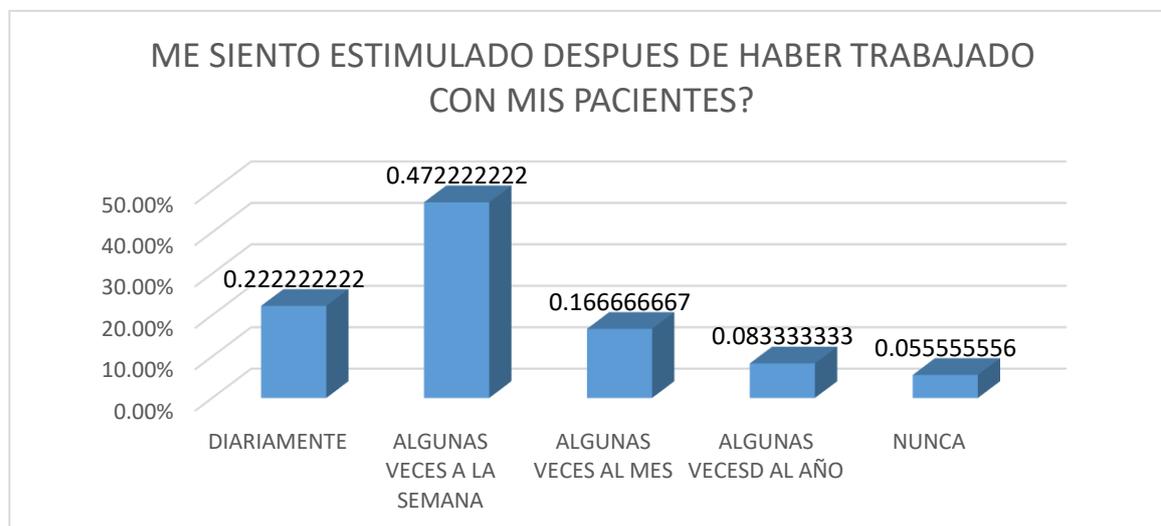


Gráfico 12: NIVEL DE ESTRÉS EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA MICRO RED DE SALUD DE POMATA LES IMPORTA LO QUE LES OCURRA A SUS PACIENTES

Fuente: Elaboración por los autores – TELESUP - 2017

Interpretación: El personal de enfermería que se siente estimulado después de haber trabajado con sus pacientes algunas veces a la semana respondió que el 47.2% lo realiza, mientras que el 22.2% lo siente diariamente, y el 16.67% lo siente algunas veces al mes.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La investigación realizada sobre el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería presentan en el Área de Emergencia y estrategias de la Micro Red de Salud Pomata, arrojó los siguientes resultados: el 100% del personal presenta estrés moderada como en cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, esta información fue recopilada mediante una encuesta en la cual se valoró la opinión de cada participante en relación al estrés de su trabajo, además se midió el Nivel de estrés presente en cada uno de los enfermeros/as, utilizando un instrumento con ítems indicadores de las respuestas o mecanismos adaptativos tanto fisiológicos como psicológicos, de manera de recopilar la información delimitada en la investigación, cabe destacar que este estudio sólo se limitó al campo laboral, por lo que no se incluye el tipo de personalidad del participante, ni factores externos al ámbito del trabajo.

Los resultados obtenidos nos permitieron estudiar de manera oportuna las respuestas fisiológicas y psicológicas que presentan los trabajadores objeto de estudio, ya que su efecto es de alto riesgo para su desenvolvimiento laboral, como lo refiere Selye, quien expresa la importancia que tiene el manejo del estrés ante cualquier situación estresante sea interna o externa, y sea cual sea el agente estresor, pues, el sistema nervioso central, el eje hipotalámico hipofisario, el sistema cardiovascular, el metabólico y el inmune responden, para tratar de adaptarse a las situaciones estresantes, y el precio que cada persona paga en su período de adaptación es alto.

De este modo lo expresa quien en la Universidad de Oriente Núcleo de Bolívar denominó carga laboral, al desgaste que se produce en el organismo por una actividad externa o sostenida ante el estrés, lógicamente el precio no es el mismo para todos, ya que todos no

reaccionan de la misma manera ante una situación estresante y tampoco todas las tensiones provocan la misma carga laboral.

Sin embargo, en las últimas investigaciones de nuestro estudio se han identificado factores casuales de estrés alguno, de ello específico del trabajo de nivel de estrés laboral de enfermería, como por ejemplo la sobre carga laboral que realizan con estrategias de Programas de Salud, el cumplir las metas.

Aunque se han discutido los resultados de cada estudio con detalle de la mala distribución de personal que refiere el plattel de servicio, también aumenta el trabajo de enfermería causando esta irritabilidad generalizado en el servicio.

VI. CONCLUSIONES

4.1. Conclusiones

PRIMERA: El mayor porcentaje de enfermeras de los servicios de estrategias y emergencia presenta un nivel de estrés moderado en el servicio estratégica de 61.1% por los profesionales de enfermería de la micro red de salud Pomata por la cantidad de meta y/o objetivos que deben cumplir en un plazo reducido de tiempo para sus informes trimestrales, al mismo tiempo se presenta este estrés en femenina con un 36.1%, llegando a un estrés alto en los profesionales de enfermería de estado civil soltero con un 27.8% seguido estrechamente con el estado civil casado de un 22.2%, por la misma condición laboral en su condición de contratado en 38.9% ya que el profesional de enfermería no cuenta con una estabilidad laboral, lo cual hace presumir que es el factor estresante de nivel alto, influyendo el grupo etario de 36 a 41 años de edad con un 13.9% . .

SEGUNDA: El mayor porcentaje de enfermeras del servicio de estrategias y emergencia de la Micro Red de Salud de Pomata presenta un nivel de estrés laboral moderado, así como menciona sus tres dimensiones cansancio emocional un 75% del 100% de la muestra; despersonalización 52.8% del 100% de la muestra y la falta de realización personal 69.4% con un estrés grave y/o alto del profesional de enfermería en el servicio de estrategias.

TERCERA: El mayor porcentaje de estrés alto sienten que el profesional de enfermería que el trabajo que realiza todos los días le cansa en un 38.89% algunas veces al año, esto se debe al servicio restringido que cuenta los servicios de emergencia y estrategias, seguido de un 22.22% de que algunas veces al mes se siente agotado con el trabajo. Con respecto al estado civil de las enfermeras que son solteras presentan un estrés moderado (27.8%) y también presentan un nivel de estrés moderado los profesionales casados (22.2%), esto debido a la carga laboral y carga familiar.

VII. RECOMENDACIONES

5.1. Recomendaciones

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del nivel de Estrés Laboral en Personal Enfermería de la Micro Red de Salud Pomata se recomienda:

PRIMERA: Que la jefatura de Enfermería, y el jefe de la Micro red de Salud Pomata establezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios, tales como reuniones de intercambio de ideas, socialización, habilidades sociales, opiniones, rotación de las enfermeras de los servicios, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, reconocimientos entre otros.

SEGUNDA. Que la jefatura de enfermería de la Micro Red de Salud Pomata realice programas de intervención para el manejo del estrés laboral en coordinación con el jefe de la Micro Red y la Red de Salud Chucuito Juli y así poder disminuir los niveles del estrés laboral. Tanto en cansancio emocional, Despersonalización, y falta de realización personal.

TERCERA. Prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc., del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales.

VIII.- BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo Gonzales, R. M. (2012). Estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital IESS Loja. Loja: Ecuador.
- Baccaro, A. (1994) “Venciendo el Estrés”. Buenos Aires, Argentina: Lumen. Edición.
- Barrios Lamar, H. G., & Carvajal, D. C. (2010). Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz y Páez. Caracas, Venezuela: Universidad De Oriente Núcleo De Bolívar.
- Becoña, E. y Vázquez, F.L. (1999) “Ansiedad, Estrés y Adicciones”. Psicología Contemporánea. Edición.
- Cáceres, C., y Tavera, M. d. (2013). Burnout y Condiciones laborales en enfermeras y técnicas de ciudades intensivos neonatales. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Campero, L. d., & Gonzales Rosa, J. (2012). Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Ciencias Médicas.
- Cano J. (2002). Como afrontar el estrés laboral. Edición
- Cano Pavon, J. M. (2002). Como afrontar el estrés laboral.
- Castro, J. J., & Maya, J. G. (2010). Relacion entre presencia de estresores laborales y aparición de estrés Laboral en el personal de enfermería. Mendoza, Argentina, Argentina.
- Cueto Pineda, P. (2015). SlideShare. Retrieved junio 15, 2018, from LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA CALERA

EN LA PROVINCIA DE CHINCHA EN EL PERIODO 2015:
<https://fr.slideshare.net/pedrocuetoineda/tesis-estres-laboral>

Dávalos Pérez, H. Y. (2005). Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

De León Reyes, A. L. (2014). Estrés laboral en el personal de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango. Quetzaltenango, Guatemala.

Díaz Reátegui, I. d., & Gaviria Torres, K. J. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Tarapoto, Perú.

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.

Fontana, D. "Control del Estrés" México: El Manual Moderno. Edición 1992.

Francisco Javier Labrador María Crespo "Estrés"; Editorial Síntesis, edición 2014.

Gross, R.D. "Psicología, la ciencia de la mente y la conducta", México: Manual Moderno. Edición 1999.

Hernández. Fernández y Baptista, (2006). Métodos de la investigación

Hilda Yessica Dávalos Pérez, Tesis "Nivel de estrés laboral en enfermería del Hospital Nacional de Emergencias" José Camacho Ulloa Lima- Perú

Hueso, A., y Cascant, M. J. (2012). La investigación cuantitativa. Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Cuadernos docentes en procesos de desarrollo.

Ivonne del Pilar Diaz Reátegui, Karen Jessenia Gaviria Torres (2013), Tesis “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Lazarus R.S. y Folkman, S. (1986) “Estrés y Procesos cognitivos”. España: Martínez Roca. Edición.

Lindo, M. (n.d.).

Llaneza Álvarez, F. J. (2009). Ergonomía y psicología aplicada (12 Edición ed.). Valladolid, España: Editorial Lex Nova. Retrieved junio 3, 2018, from iesgoya.com: http://www.iesgoya.com/joomla15/attachments/221_sindromedelQuemado.pdf

Maitta Rosado, I. S., Cedeño Parraga, M. J., & Escobar García, M. C. (2018, marzo). eumed.net. Retrieved noviembre 3, 2018, from Universidad Técnicas de Mnabí, Ecuador: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/factores-salud-mental.html>

María Elene López (2014) Artículo de Inteligencia Familiar “Estrés de los Padres Afecta a los Hijos”, publicado en el Diario EL TIEMPO, abril 30 del.

Martínez Pérez, Anabella, (2010) El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. Septiembre.

Miguel Ángel Serrano Rosa (2006), Tesis Doctorado “adaptación Psicológica al estrés social en una muestra de profesores, cambios hormonales, cardiovasculares y psicológicos.

Morales Lindo, C. M. (2007). NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LAS ÁREAS CRÍTICAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO|. Lima, Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Morone, G. (1980). Métodos y técnicas de la investigación científica. (i1)Metodos Y Tecnicas De Investigación Científica, VII(2), 18.
- Papalia, D.E. (2002) “Psicología del Desarrollo”. México: Mac. Graw Hill. Edición
- Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del psicólogo, 29(1).
- Ramos Núñez, N. E., & Ticona Maita, N. R. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital iii Goyeneche Arequipa. Arequipa, Perú: Universidad Ciencias de la Salud De Arequipa.
- Revistas Krause, N. (1986) “Stress and stess differences in depressive symptoms among older adults. Journal of Gerontology..
- Rivera D. (2006) Colombia. Síndrome de mundo, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán, Colombia. Revista de ciencias de la salud de la Universidad del Cauca Vol. 8.
- Sanchez, F. C. (2011). ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTARPSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA. Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Selye H. (1976) The Stress of Live. Nueva York: Mc Graw Hill (Traducido en español) Edición.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería que laboran en la Micro Red de Salud Pomata?	Establecer cómo influye el nivel de estrés laboral en personal de enfermería que laboran en la Micro Red de Salud Pomata.	Las Enfermeras de la Micro Red de Salud Pomata presentan un nivel de estrés laboral alto, porque se encuentran expuestos en forma permanente a factores estresantes; con la carga laboral y las condiciones laborales inadecuadas.	Variable. Nivel de estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata.	Tipo de estudio Descriptivo - explicativo Básico, Pura o fundamental y de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal. Área de estudio: Micro Red de Salud Pomata.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		Población y muestra Personal de Enfermería de la Micro Red de Salud Pomata.
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio y/o agotamiento emocional en el personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata?	Establecer el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata.	La dimensión del cansancio emocional relaciona significativamente en el nivel de estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red Salud Pomata.		Instrumentos: Encuesta (TEST). Entrevista.
¿Cuál es el nivel de estrés en la dimensión realización personal en el trabajo en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata?	Establecer el nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal en el trabajo en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata.	La dimensión realización personal en el trabajo relaciona significativamente en el nivel de estrés laboral en personal de enfermería de la Micro Red de Salud Pomata.		Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 23
Cuál es el nivel de estrés laboral en la dimensión en la despersonalización en el personal de enfermería que laboran en la Micro Red De Salud Pomata.	Establecer el nivel de estrés laboral en personal de enfermería en la dimensión despersonalización en la Micro Red Salud Pomata.	La despersonalización influye en el estrés laboral en personal de enfermería en la Micro Red Salud Pomata.		

ANEXOS 3: Instrumentos.

El instrumento que se aplicará es el Maslach Burnout Inventory – MBI.

(2001). Maslach, Schaufeli y Leiter.

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el nivel de estrés laboral en las enfermeras; a fin de que se formulen las medidas preventivas para fomentar el bienestar integral del profesional de enfermería. Por ello se le solicita responder a las siguientes preguntas con veracidad. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

1=Nunca 2=Algunas veces al año 3=Algunas veces al mes 4=Algunas veces a la Semana 5= Diariamente

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Nº	Dimensiones / Ítems	Nunca (1)	Algunas veces al año (2)	Algunas veces al mes (3)	Algunas veces a la semana (4)	Diariamente (5)
1	¿Me siento emocionalmente cansada(o) por mi trabajo en el servicio?					
2	¿Cuándo termino mi jornada en el servicio me siento vacío?					
3	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de Trabajo me siento cansada?					
4	¿Siento que trabajar todo el día con personas me cansa?					
5	¿Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa?					
6	¿Me siento frustrado por mi trabajo?					
7	¿Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo?					
8	¿Siento que al trabajar en contacto directo con los individuos me cansa?					
9	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?					
10	¿Siento que trato a algunos pacientes como se fuera objetos impersonales?					
11	¿Siento que me he vuelto más duro con la gente?					
12	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?					

13	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?					
14	¿Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas?					
15	¿Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente?					
16	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes?					
17	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?					
18	¿Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo?					
19	¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes?					
20	¿Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes?					
21	¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo?					
22	¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4: Validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de TALLER DE TESIS II DE LA ESPECIALIDAD DE PSICOLOGÍA, promoción 2016 aula 03, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

El título o nombre del proyecto de investigación es: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED DE SALUD POMATA 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

BACH. MARTHA V. MAMANI CHURQUI

D.N.I: 41757403

BACH.ROGER R. APAZA ILLACUTIPA

D.N.I: 01329856

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE 1: variable independiente. “**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED DE SALUD POMATA 2017**”.

Según **Hans Selye**: El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga. Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor).

Charles G. Morris: EL Estrés se define como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral.

Son respuestas o reacciones físicas y psico-emocionales que se produce cuando la enfermera se encuentra laborando en situaciones delicadas o de emergencia, esto se puede traducir o caracterizar por presentar cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo que serán medidos a través del inventario de **Maslach** y valorado en **leve, moderado y grave**.

Dimensiones de la variable 1.

a).- El agotamiento emocional:

(2001). **Maslach, Schaufeli y Leiter**. La dimensión de Agotamiento Emocional se caracteriza por dejar a los individuos sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso.

(1981), **Según Maslach y Jackson**. El agotamiento emocional es una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional es suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional. También se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

b).- La Despersonalización:

(2001).**Maslach, Schaufeli y Leiter.** La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo.

(2002)**Bakker.** La dimensión de Despersonalización o Cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia los individuos que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento.

c).- La Realización personal:

(2001). **Maslach, Schaufeli y Leiter.** La dimensión de falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño.

(2002)**Bakker.** Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio o ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima.

La realización personal es un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

Indicadores: Desinterés, agotamiento físico, sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo, frustración por el trabajo que se realiza, trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo, falta de preocupación de los problemas de otros, indiferencia, apreciación sobre el trabajo que se desempeña, interés por las tareas cotidianas del trabajo, baja autoestima profesional. , (2001). **Maslach, Schaufeli y Leiter.**

Certificado de validez de contenido de los instrumentos Maslach Burnout Inventory. MBI

Nº	Dimensiones / ítems	Nunca (1)	Algunas veces al año (2)	Algunas veces al mes (3)	Algunas veces a la semana (4)	Diariamente (2)
I. CANSANCIO EMOCIONAL						
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio?					
2	¿Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío?					
3	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada?					
4	¿Siento que trabajar todo el día con personas me cansa?					
5	¿Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa?					
6	¿Me siento frustrado por mi trabajo?					
7	¿Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo?					
8	¿Siento que al trabajar en contacto directo con los individuos me cansa?					
9	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?					
II. IDESPERSONALIZACION						
10	¿. Siento que trato a algunos pacientes como se fuera objetos impersonales?					
11	¿Siento que me he vuelto más duro con la gente?					
12	¿ Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?					
14	¿Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas?					

III. RELACION PERSONAL EN EL TRABAJO						
15	¿Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente?					
16	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes?					
17	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?					
18	¿Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo?					
19	¿ Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes?					
20	¿Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes?					
21	¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo?					
22	¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					

Observaciones (precisar si hay suficiencia) *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador: Dr. Mag.

Hadelaine Bernardo Santiago

DNI *07116676*

Especialidad del Validador *Docente en Investigación*



1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

TITULO DE LA TESIS : "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRO RED DE SALUD POMATA"																											
"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRO RED DE SALUD POMATA".																											
SERVICIO	EDAD	GENERO	EST.CIVIL	COND.LAB		CANSANCIO EMOCIONAL								DESPERSONALIZACION						REALIZACION PERSONAL							
EMER.ESTR	AÑOS	F. M	S. C. V.	N. C.	Casos	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
ESTRATEG	38	F	S	CONT.	Caso 01	4	3	1	3	5	3	4	2	5	1	2	5	4	3	3	2	3	3	2	4	4	5
ESTRATEG	42	F	CASADO	NOM	Caso 02	3	4	3	3	4	1	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	5	4	5	3
ESTRATEG	28	F	SOLTERO	CONT.	Caso 03	3	1	3	3	3	3	5	2	3	1	3	2	1	1	5	4	5	4	5	4	4	1
ESTRATEG	23	F	SOLTERO	CONT.	Caso 04	4	2	3	2	3	3	5	2	3	1	2	2	1	1	5	4	5	4	5	4	4	1
EMERG.	36	F	SOLTERO	CONT.	Caso 05	1	1	4	1	1	2	4	2	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
ESTRATEG	26	F	SOLTERO	CONT.	Caso 06	4	3	3	5	1	2	2	3	4	2	2	4	1	5	2	5	5	4	4	3	3	1
ESTRATEG	49	F	SOLTERO	CONT.	Caso 07	4	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	4	2	4	4	5	5	5	2
ESTRATEG	46	F	CASADO	CONT.	Caso 08	4	1	1	1	3	2	5	1	1	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	3
ESTRATEG	43	F	CASADO	NOM	Caso 09	2	1	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4
EMERG.	34	F	SOLTERO	CONT.	Caso 10	4	4	3	3	2	2	5	2	3	1	2	2	1	1	5	3	4	4	5	5	5	3
ESTRATEG	23	F	SOLTERO	CONT.	Caso 11	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	1	4	4	4	4	1	2	2	2	2
ESTRATEG	55	F	CASADO	NOM	Caso 12	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
ESTRATEG	28	M	CASADO	CONT.	Caso 13	3	1	3	1	2	1	2	4	3	1	2	2	1	2	5	3	2	5	5	2	3	1
ESTRATEG	33	F	SOLTERO	CONT.	Caso 14	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	5	5	5	4	4	4
ESTRATEG	23	F	SOLTERO	CONT.	Caso 15	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ESTRATEG	25	F	SOLTERO	CONT.	Caso 16	4	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	5	5	5	4	5	4	4	5
ESTRATEG	34	M	SOLTERO	NOM	Caso 17	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4
ESTRATEG	49	F	SOLTERO	NOM	Caso 18	4	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5
ESTRATEG	25	F	CASADO	CONT.	Caso 19	4	1	1	1	2	2	5	1	1	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3
ESTRATEG	29	F	SOLTERO	CONT.	Caso 20	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4
ESTRATEG	35	M	CASADO	CONT.	Caso 21	4	1	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	4
ESTRATEG	34	F	CASADO	NOM	Caso 22	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	3	2	3	5	3	2	4	5	4	4	2
ESTRATEG	42	F	CASADO	CON	Caso 23	4	4	3	4	4	3	4	4	2	1	2	1	2	4	5	5	5	4	4	4	5	3
ESTRATEG	45	F	SOLTERO	CONT.	Caso 24	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	5
EMERG.	60	F	CASADO	NOM	Caso 25	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4
EMERG.	45	F	CASADO	NOM	Caso 26	3	4	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	5	3	4	4	4	4	2	2
EMERG.	53	F	CASADO	NOM	Caso 27	2	3	4	4	3	1	2	2	3	1	1	1	1	2	5	3	2	5	5	4	4	5
EMERG.	48	F	CASADO	NOM	Caso 28	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	5	3
ESTRATEG	39	F	SOLTERO	CONT.	Caso 29	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	4	3
ESTRATEG	45	F	CASADO	NOM	Caso 30	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	4	2	1	2	1	1	2	2
EMERG.	55	F	SOLTERO	NOM	Caso 31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	5	4	5	4	2
ESTRATEG	40	M	CASADO	NOM	Caso 32	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4
EMERG.	50	F	CASADO	NOM	Caso 33	2	1	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	1	4	4	3	2	4	4	3	2
ESTRATEG	42	F	CASADO	CONT.	Caso 34	1	2	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	1	4	3	4	3	4	3	4	4
ESTRATEG	52	F	VIUDO	NOM	Caso 35	2	2	3	2	2	1	3	2	4	1	2	2	3	3	2	4	4	3	5	4	3	2
ESTRATEG	42	F	SOLTERO	CONT.	Caso 36	4	1	4	3	4	3	4	3	3	1	3	2	3	2	5	3	4	4	3	3	2	3