



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
LICENCIATURA EN ENFERMERIA  
SEDE MALARGÜE.

**“ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL Y SU RELACIÓN  
CON EL SÍNDROME DE BURNOUT, EN EL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MALARGÜE”**

**ESTUDIO TIPO DESCRIPTIVO REALIZADO EN MALARGÜE DESDE  
MARZO A JULIO DEL 2015”**

**Autoras**

**LOZAGABRIELA**

**SOLÍSANGÉLICA**

**ZAPATAVALERIA**

Malargüe, 08 de Agosto 2015

*Para hacer que un gran sueño se convierta en realidad  
el primer requisito es tener una gran capacidad para soñar;  
lo segundo es tener fe en el sueño.*

*H. Selye, AThe Stress of Life@, 1956.*

*El presente trabajo fue aprobado el:.....*

*Presidente:.....*

*Vocal 1:.....*

*Vocal 2:.....*

*Nota:.....*

## AGRADECIMIENTOS

En esta instancia de nuestras vidas donde estamos dando un paso tan importante para recibirnos de Licenciados en Enfermería, lo cual lleva implícito el asumir una nueva visión y responsabilidad no solo como profesionales sino también como miembros de una sociedad.

Queremos agradecer a todas las personas que nos ayudaron y guiaron durante este trabajo. Damos gracias en particular a nuestras familias por el apoyo incondicional y por las horas que no pudimos dedicarles a ellos.

Agradecemos la disponibilidad y dedicación por parte de la tutora de la tesina; Lic. Inés Caras.

A Lucia Sepúlveda “Lucí”, por el empuje, la paciencia y su voluntad por colaborar en la elaboración de nuestra tesina.

## **PROLOGO:**

Las personas están sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de la vida, social y laboral son elevadas. En el caso particular de los enfermeros, enfrentan diariamente situaciones muy complejas derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas, de las relaciones con los compañeros de trabajo, trato con los pacientes (impacientes) estos hechos indujeron a pensar que era necesario identificar presencia de estrés en el personal de enfermería, pues los resultados podían conducir a las recomendaciones pertinentes relacionadas con la orientación que debe tener este profesional sobre medidas preventivas y manejo efectivo del estrés, ya que este se plantea en la realidad como una respuesta del resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio, alterando su equilibrio biológico y psicológico.

## INDICE GENERAL

### CAPITULO I. Planteo del problema.

Introducción.....	pág.2
Delimitación del Problema.....	pág.3
Objetivo General. Objetivos Específicos. Hipótesis.....	pág.4
Justificación.....	pag.5
Marco teórico, introducción.....	pag.6
Marco teórico.....	pág.7
<b>CAPÍTULO II. Metodología. Tipo de estudio.Área de estudio.</b>	
Muestra de estudio.....	pág.20
Variables.....	pág.22
Operacionalización de las Variables.....	pág.23
Instrumentos de Recolección de datos.....	pág.24
Medición.....	pág.25
Resultados.....	pág.37
Discusión.....	pág.38
Recomendaciones.....	pág.39
Conclusiones.....	pág.40
Bibliografía.....	pág.41
Anexos.....	pág.43

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS.

TABLA N°1: Población estudiada según número de enfermeros del hospital Malargüe.....	pág.27
TABLA N°2:Población estudiada según sexo, en el personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.28
TABLA N° 3: Población estudiada según edad, del personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.29
TABLA N° 4: Población estudiada según grado que desempeña, el personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.30
TABLA N° 5: Población estudiada según años de servicio del personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.31
TABLA N° 6: Población estudiada según número de licencias presentadas en el último año, del personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.32
.	
TABLA N° 7: Población estudiada según nivel de agotamiento emocional, del personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.33
TABLAN°8: Población estudiada según nivel de despersonalización, del personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.34
.	
TABLA N° 9: Población estudiada según nivel falta de realización personal, del personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.35
TABLA N° 10: Población estudiada según nivel de estrés en el personal de enfermería del hospital Malargüe.....	pág.36
.	

## **CAPITULO I. PLANTEO DEL PROBLEMA.**

### **Introducción**

La calidad de atención al paciente es un proceso que implica muchas áreas, ya sea la parte netamente de clínica o de satisfacción personal, con el nivel de trato personal que recibe el paciente - cliente.

Con el paso del tiempo en un determinado puesto laboral, y aún más en salud, está comprobado que la empatía es uno de los valores que se agota más rápidamente, lo cual no permite brindar calidad de trato humano a los pacientes.

Un síndrome descubierto hace poco tiempo es el síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de desgaste profesional o desgaste ocupacional, es una enfermedad que se presenta de manera muy frecuente pero poco reconocida y menos aún tratada.

El objetivo primordial de la presente investigación fue evaluar el estrés laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital Malargüe.

Síndrome de Burnout deviene en una serie de efectos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales. Efectos que si no se tratan a tiempo pueden ocasionar alteraciones de adaptación del trabajador y repercutir en el aspecto personal y familiar.

A pesar de conocer que la salud mental es importante porque es la aptitud que nos ayuda a afrontar y adaptarse a las repetidas situaciones estresantes de la vida de un modo aceptable, el Síndrome de Burnout en la actualidad se presenta como una enfermedad que por lo general pasa desapercibido por las autoridades y los trabajadores, considerándolo sólo como "estrés".

En este proceso de atención se agrupan múltiples factores estresores, capaces de generar desequilibrio o inestabilidad emocional, como la sobrecarga laboral y las exigencias propias del servicio.

Por lo que la enfermera y/o enfermero, debe tener la capacidad mental suficiente que le permita reconocer oportunamente los factores que le puedan generar estrés, de tal forma que pueda actuar rápidamente en el bien de su propia persona como así también en la mejora para la atención al usuario-persona.

Uno de los estudios encontrados fue el de Fermín Yonelis (2005)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Fermín Yonelis (2005). realizó un estudio titulado: Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

De acuerdo a lo expresado anteriormente creemos que el problema de estudio se delimita en los siguientes términos.

¿Cuáles son los factores estresores en el ambiente laboral que influyen en el Personal de Enfermería del Hospital Malargüe en el año 2015?

## **OBJETIVO GENERAL**

Identificar factores estresores, del Ambiente laboral que desencadenan el estrés en el profesional de Enfermería del Hospital Malargüe.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar las causas inter personales entre compañeros de trabajo y jefatura en el Personal de enfermería del Hospital Malargüe.

Determinar que causas afectan física y emocionalmente al Personal de enfermería del Hospital Malargüe en el ambiente laboral.

## **HIPÓTESIS**

¿Será que los factores inter e intrapersonales en el ambiente laboral, son desencadenantes de estrés laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Malargüe?

## JUSTIFICACIÓN

La investigación a realizada, reviste de gran importancia ya que permitió formular la creatividad, el dinamismo y el análisis crítico de la realidad, buscando alternativas y soluciones a la importancia del Estrés en el Ambiente laboral. Un efectivo conocimiento conlleva grandes beneficios, con gran importancia lo cual nos ayudara a orientarnos en cuanto a la necesidades reales que tiene el personal del Hospital Malargüe ante situaciones de importancia extremas o no.

Los Pacientes en su mayoría acuden al Hospital por alguna molestia o dolor que aqueja su tranquilidad, ellos concurren esperando un buen trato y una buena atención. El tiempo de espera y las largas colas no permite priorizar el dolor que aqueja al paciente.

La calidad de atención al paciente es un proceso que implica muchas áreas, ya sea la parte netamente clínica o de satisfacción personal.

Con el tiempo está comprobado que un determinado puesto laboral en salud, hace que la empatía sea uno de los valores que se agota más rápidamente con la rutina, lo cual no permite brindar calidad de trato humano a los pacientes. El paciente debe ser tratado con respeto, responsabilidad, interés y sentimiento.

La capacidad de ponerse en el lugar de otro, es una virtud que se pierde con el paso del tiempo, la rutina del trabajo, el cansancio y la desvalorización de su desempeño profesional hace que la situación de estrés sea corta y puntual.

La utilización de esta investigación permitió obtener datos que consientan en conocer las fallas en cuanto a la orientación que necesita el personal del hospital Malargüe e información sobre Estrés en el Ambiente laboral.

Por ello dicha investigación pretendió identificar signos y síntomas en el personal de enfermería del Hospital Malargüe, que demostró o no la presencia de estrés laboral para desencadenar luego en síndrome de Burnout.

Mediante el reconocimiento de los factores que predisponen a esta enfermedad, evaluando la forma más práctica y didáctica sin desorganizar la estructura laboral del hospital para evitar dicha enfermedad.

## MARCO TEÓRICO

### Introducción

Para desarrollar esta investigación, primero se hizo hincapié en la definición de cuatro términos, que fueron nombrados en forma permanente en este estudio, los mismos son, estrés, estrés laboral, Síndrome de Burnout y estresores.

Estrés: Significa tensión, es una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social.

Estrés laboral: Discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerle frente.

Síndrome de Burnout: Es un agotamiento del sistema nervioso, que produce un desgaste que da origen a síntomas de tipo depresivos.

Estresores: Situaciones manifestadas para exigir de ellos mayor rendimiento del normal, poniéndolo en riesgo de enfermar.

Partiendo de estos conceptos fundamentales, se encontró frente a una interrogante, ¿Es posible que estos síntomas expresados, se encuentren en el personal de enfermería del Hospital Malargüe?

## Marco teórico

En la búsqueda de antecedentes históricos del estudio del estrés, se encontró fenómenos que parecen marcar toda la investigación científica, por tanto la actividad humana la tomada al azar junto con el caos de la problemática planteada.

En esta introducción histórica el tema estrés en el ambiente laboral de enfermería, aparece considerado como una respuesta del organismo frente a ciertos estímulos externos o internos. Ambos mecanismos se encuentran ante respuestas físicas, fisiológicas y orgánicas en la problemática planteada.

Posteriormente los estudios también tuvieron en cuenta otros componentes de la respuesta de ese organismo; el trabajo se enmarca en esta línea de investigación;

Un significado diferente del termino estrés recogido por otra línea de investigación, es el considerado no ya respuesta, sino como el “estímulo”, el agente causante a esa respuesta. En este contexto, se emplea un nuevo término, para reducir la confusión en la cual se enmarca la definición de estrés, dando para muchos investigadores que el estímulo ambiental es un factor predominante a la hora de determinar cuan o cual es el daño que se proporciona al personal de enfermería. Dicho de otra forma, el estrés en el ambiente laboral ha sido estudiado como una variable dependiente como así también una variable independiente.

Estas variables han demostrado que el estudio en consideración con el resto de las afecciones que se puedan detectar en enfermeras/os, han llegado a demostrar que el estrés es un factor más que detonante ante situaciones de extrema peligrosidad.

Autores han registrado, realizando un estudio acabado y titulado “Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería”, como objetivo primordial de la investigación, el estrés laboral y relación entre el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, basándose metodológicamente en una investigación de estudio descriptivo y de campo;

la población estuvo conformada por enfermeros de distintos servicios; la muestra fue del 100 %, el instrumento seleccionado para recoger la información fue un cuestionario de preguntas cerradas, utilizando para su confiabilidad un coeficiente exclusivo para esta encuesta, es decir saber determinar cuánto o cuantos han sido afectados por esta situación; el análisis son los resultados obtenidos permitiendo inferir que la mayoría de las o los enfermeros/as presentan síntomas físicos durante la jornada laboral, así también presentan síntomas conductuales y síntomas afectivos, síntomas de fatiga, contractura muscular, trastornos gástricos, insomnio, bajo rendimiento laboral, irritabilidad, también arroja esta situación frustración, desmotivación y pesimismo.

Distintos autores, realizaron una investigación acabada sobre este trastorno, llegando a la conclusión de que factores desencadenantes azotan en silencio a enfermeros en distintos servicios; por ello recolectar y almacenar información sobre esta patología ayudara en un futuro próximo a canalizar los problemas de cada enfermero/a afectado, proporcionando calidad en el trabajo, obteniendo resultados que lleguen a evidenciar la problemática planteada en este trabajo.

Por ello el elemento como indicador de insatisfacción, ayudara a conservar la salud de los enfermeros en todo ámbito de la vida, adecuándolos a factores que manifiestan en demanda de su realidad. El estrés como factor de salud, necesita un balance equilibrado a la percepción de cada individuo, teniendo en cuenta que son humanos. Canalizando necesidades, expectativas y aspiraciones.

Bases teóricas.

Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez ofrezca una información que permita identificar el estrés, es el desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias.

Esta definición hace referencia a un proceso homeostático que es resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, siendo modulado este balance por la percepción que el individuo tiene

de sí mismo y del mundo; lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad (en este caso laboral), oferta para satisfacer esas necesidades, expectativas y aspiraciones que el individuo necesita.

El termino stress, que en el lenguaje técnico como vocablo ingles designa una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión, como el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla. Este proceso o mecanismo general o sistema psico neuroendocrino lógico, es el que se denomina con el termino español de estrés. Ratificando que el estrés es la respuesta no especifica del organismo a demanda que se le haga.

Dada la importancia del tema a tratar en esta tesis, se podrá decir entonces; que no todos los factores acarreados en el profesional de la salud, son de índole estrés, desarrollar determinados detonantes los cuales pueden llegar a demostrar que frente a un síntoma similar son manifestados por ausencia, malestar e incomprensión ante situaciones extremas; por ello decir que la investigación acarreo dificultades en cuanto a cómo abordar la problemática expuesta, conlleva involucrarse para poder experimentar situaciones vividas por estos profesionales en distintas realidades.

Estos factores requieren de mucho más que valores (hablando siempre en medición numérica) o síntomas, la responsabilidad, las decisiones quizás no encajan dentro de esta problemática, pero hace ver la realidad, como algo que nos alerta, para nuestra sociedad y obviamente para nuestros colegas afectados.

### **Estrés Laboral**

La palabra estrés se deriva del griego, stringere, que significa tención, connotación utilizada por primera vez en el siglo XIV. Con numerosas variantes de la misma como stress, stresse, strest e straise.

Para comenzar a desarrollar el tema es necesario entender que es “una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social.” hablamos de estrés

laboral, cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerle frente.

El estrés laboral ha recibido distintos nombres a lo largo de los años, desde el famoso surménage hasta el más reciente síndrome de Burnout. Básicamente este tipo de estrés “es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas de tipo depresivos”.

El síndrome se detecta en las personas antes de los 5 años de ejercicio profesional o laboral, constituyéndose en un problema de salud pública. El problema consiste en que le ocasiona a nuestro cuerpo un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria de amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

### **Tipos de estrés laborales.**

Depende del trabajador y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentara ante una situación de estrés y estrés, la misma será diferente para cada individuo.

Existen dos tipos:

Estrés episódico: <sup>2</sup>es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo origino. A modo de ejemplo un trabajador que es despedido de su empleo.

---

<sup>2</sup> Estrés laboral (pág. 2)-Monografías. Com- Darío Benjamín Vázquez Mejía. Universidad de El Salvador.

Crónico: <sup>3</sup>es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, la situación de estrés aparece cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparece

Se puede encontrar sometido a las siguientes situaciones

Ambiente laboral inadecuado.

Sobre carga de trabajo.

Responsabilidad y decisión muy importante.

### **Causas del estrés laboral**

Se podrían mencionar algunas causas del estrés laboral:

Las expectativas económicas, salario insuficiente.

La presión por parte del empresario, bulling o acoso laboral.

Las actividades de gran responsabilidad.

Las funciones contradictorias del trabajador.

Motivaciones deficientes.

La ausencia de incentivos.

Los conflictos entre empleados o empresarios.

Cargas excesivas de trabajo.

La exposición a riesgos físicos constantes.

Jornadas de trabajo excesivas.

Ritmo de trabajo acelerado.

La preocupación por el despido.

La falta de posibilidades para conciliar la vida laboral con la personal.

Efectos sobre el trabajo del estrés laboral.

Bajo nivel de productividad.

Ausentismo (no justificado o por enfermedad).

---

<sup>3</sup> Estrés laboral (pág. 2)-Monografías. Com- Darío Benjamín Vázquez Mejía.

Relaciones laborales casi nulas.

Dificultad de concentración y memorización.

Desorganización laboral.

### **Manifestaciones clínicas más frecuentes.**

Tipo Psicosomático:

Fatiga crónica,

Dolor de cabeza.

Alteración del sueño.

Baja de peso.

Gastritis y dolor muscular.

Tipo conductuales:

Ausentismo laboral,

Abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos),

Aumento de conductas violentas.

Relaciones humanas superficiales.

Comportamiento de alto riesgo.

Tipo de alteraciones emocionales:

Aburrimiento y actitud cínica.

Distanciamiento afectivo.

Impaciencia e irritabilidad.

Sentimiento de omnipotencia.

Dificultad para la concentración.

Depresión y/o ansiedad y conflictos con el grupo familiar.

Influencia de factores externos

Como toda situación exigente, lo laboral también está compensado o agravado por las condiciones personales. Las personalidades maduras tienen una variedad de recursos con la que pueden hacer frente mucho mejor al estrés sostenido con menores consecuencias.

Hoy en día se utiliza la palabra reincidencia o (resiliencia), que hace hincapié en el abanico de recursos con los que cuentan las personalidades maduras, es decir volver a caer en lo mismo vivido. Este tipo de personas pueden estar expuestas al mismo nivel de estrés que cualquier otra, pero sin embargo responden de mejor manera e incluso logran obtener aprendizajes<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> [www.hospital Alemán.org.ar/.../Estrés Laboral](http://www.hospitalAleman.org.ar/.../Estrés%20Laboral). Lic. Silvia Nastri.

## **Estresores laborales**

**Estresor Laboral:** Es cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada.

**Estresores del ambiente físico:** Son condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima

**Estresores de la tarea:** Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando.

**Estresores de la organización:** Son aquellos que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional.

**Población de riesgo.**

Se toma como población de riesgo al Personal de Enfermería del Hospital Malargüe que se desempeñe en los distintos servicios.

En este momento de la vida se combina una exigencia personal, en donde muchos tienen a su cargo hijos o conyugues, con la entrada a un nivel del mercado laboral que es altamente competitivo. Es decir, se suma la carga personal que cada uno lleva en ese momento de la vida con el nivel de competencia laboral.

Otro de los efectos que tiene el Estrés laboral en el trabajador es el denominado Burnout.

**Síndrome de Burnout:**

No existe una definición aceptada sobre el Síndrome de Burnout o también llamado síndrome de quemarse por el trabajo, pero si un conjunto de definiciones a considerar, muchos autores coinciden que aparece en el individuo como

respuesta al estrés laboral crónico. “Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen un carácter negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización.”

En su delimitación conceptual pueden diferenciarse dos perspectivas:

La perspectiva clínica se entiende como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral.

La psicosocial como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales. “La diferencia está en que el Burnout como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral, mientras que, entendido como proceso, asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada.”

Síntomas del Síndrome de Burnout.

Según el diccionario de la Lengua Española, un “síndrome es el conjunto de síntomas característicos de una enfermedad”, mientras que un síntoma es el fenómeno revelador de una enfermedad o una señal, indicio de una cosa que está sucediendo o va a suceder.”

Determinantes del Síndrome

El estrés en la profesión de enfermería está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales.

La profesión de enfermería “conlleva, entre otras, tres características, que son factores de riesgo, y que determinan la aparición del síndrome: un gran esfuerzo mental y físico, continuas interrupciones y reorganización de las tareas,

que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental, y el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad y aflicción”.<sup>5</sup>

En este sentido, podemos encontrar entre los determinantes más frecuentes al entorno socio-profesional, organizacional, Interpersonales Individuales.

#### Entorno socio-profesional

Desde el punto de vista del entorno socio-profesional, en los últimos años, en la profesión de enfermería ha surgido un nuevo marco que reorienta el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos para tareas y funciones, cambios en los programas de formación de los profesionales, cambios en los perfiles demográficos de la población de los usuarios que requieren redefinir los roles, y aumento en la demanda de servicios de salud por parte de la población. Todo ello ha ocurrido con tanta rapidez que no ha podido ser asumido por la totalidad de los profesionales.

#### Nivel organizacional

En el nivel organizacional, destaca el desarrollo de la actividad en organizaciones estructuradas bajo un esquema de burocracia profesionalizada, que basan su coordinación en la estandarización de las habilidades de sus miembros. Los profesionales, capacitados para el desarrollo de su actividad, gozan de una cierta independencia y control sobre la misma, que en el caso de la enfermería pasa por conjugar de una forma equilibrada las relaciones con el colectivo médico en lo referente a la gestión de las acciones cuidadoras dependientes y autónomas. Todo ello puede llevar a la ambigüedad, el conflicto y la sobrecarga de rol.

Otra variable importante que se da en este contexto, es la socialización laboral, a la que se refiere como “el proceso mediante el cual el nuevo miembro

---

<sup>5</sup> Lloret . (1995),realizo estudio sobre relaciones entre estrés, conflicto y ambigüedad de rol.

aprende la escala de valores, las normas y las pautas de conducta exigidas por la organización a la que se incorpora”<sup>6</sup>.

### Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales, sobre todo con los usuarios y los compañeros de igual o diferente profesión, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas van a aumentar los sentimientos de Burnout, porque se trabaja en un ambiente tenso. Por otro lado, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o de la dirección, la excesiva identificación con los usuarios, y los conflictos interpersonales con estos y sus familiares, tienen también una importante incidencia en la aparición del síndrome.

### Nivel individual

Las características de la personalidad del individuo, son una variable a considerar con relación a la intensidad y frecuencia de los sentimientos de Burnout. La existencia de sentimientos de altruismo e idealismo, en un amplio segmento de la enfermería, les llevan a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios y entienden como un reto personal la solución de los problemas de estos, por lo que se sentirán culpables de los fallos propios y ajenos.

### Consecuencias del Burnout

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación.

En las consecuencias del estrés asociadas al Burnout podemos diferenciar las que se derivan para el propio individuo y las que se derivan para la organización.

---

<sup>6</sup> Peiró J. M. (1997) Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería. [www.carloshaya.net/biblioteca/contenidos/does/nefrología/predialisis/atonioporras.paf](http://www.carloshaya.net/biblioteca/contenidos/does/nefrología/predialisis/atonioporras.paf).

## Consecuencias para el individuo

Desde la perspectiva individual producen un deterioro de la salud de los profesionales y de sus relaciones interpersonales fuera del ámbito laboral.

Las consecuencias a nivel individual si identifican con una “sintomatología que integran en cuatros grandes grupos en función de sus manifestaciones, como son: emocionales, actitudinales, conductuales y psicosomáticos”.<sup>7</sup>

En las emocionales son manifestaciones de los sentimientos y emociones, mientras que las actitudinales hace referencia a las actitudes o posicionamientos que el sujeto toma como reacción a la influencia del síndrome, y que son el sostén cognitivo de las conductas que se manifiestan en las relaciones interpersonales identificadas en las manifestaciones psicosomáticas.

Estos tres índices enmarcan el aspecto emocional y el cognitivo-conductual que se desprenden de la aparición del síndrome. Por otro lado, el grupo de manifestaciones psicosomáticas es amplio y de persistir la situación estresante, podría desembocar en la instauración de patología somática.

## Consecuencias para la organización

Entre las consecuencias más importantes que repercuten en la organización podemos destacar:

Disminución de la satisfacción laboral.

Elevación del ausentismo laboral.

Abandono del puesto y/o organización.

Baja implicación laboral.

Bajo interés por las actividades laborales.

Deterioro de la calidad del servicio.

---

<sup>7</sup> Gil-Monte y Peiró J. M. (1997) Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería. [www.carloshaya.net/biblioteca/contenidos/does/nefrología/predialisis/atonioporras.paf](http://www.carloshaya.net/biblioteca/contenidos/does/nefrología/predialisis/atonioporras.paf).

Incremento de los conflictos interpersonales con los supervisores, compañeros y usuarios.

Aumento de la rotación laboral.

Incremento de accidentes laborales.

## **CAPITULO II**

### **Metodología**

Se realizó un estudio cuali-cuantitativo, en el cual sus bases fueron poner énfasis en las personas estudiadas, para descubrir y comprender procesos sociales, conceptos, proporciones a partir de datos, basados en la realidad laboral y para obtener una descripción o explicación de los protectores de salud en situaciones de estrés, una conceptualización con bases solidas para integrar este suceso y darle sentido, a un proceso más abierto y flexible.

### **Tipo de estudio**

El fue cualitativo, cuantitativo, descriptivo, porque se analizo desde marzo del año 2015 hasta Julio del año 2015.

### **Área de estudio**

El Área de estudio se situó en el Hospital Malargüe, ubicado entre las calles, Esquivel Aldao, Avenida Roca, Comandante Salas y Estela Navarro de Juin.

### **Muestra de estudio**

Al referirse, a cómo estuvo centrada la investigación, se detalló que el UNIVERSO fue: (Personal de salud de Enfermería del departamento de Malargüe); que sirvió como un todo, y así mostrar que la POBLACION: (Personal de Enfermería del Hospital Malargüe); definiera cómo se realizó esta investigación, y como la MUESTRA: (Personal de Enfermería del Hospital Malargüe), con más de cinco años de desempeño en dicha institución y de todos los servicios, permitieron indagar efectos de la interrelación entre diferentes tipos de variables directamente en el sitio donde sucedieron los fenómenos.

Después de procesar la información, se procedió a un análisis descriptivo, determinando que los CRITERIOS DE INCLUSIÓN fueron todos los enfermeros que llevaran más de 5 años trabajando en el nosocomio; es decir (licenciados en enfermería, enfermeros profesionales y auxiliares de enfermería) y los CRITERIOS DE EXCLUSIÓN, fueron , personal de enfermería, que llevaran menos de 5 años en la institución.

## **Variables**

Dentro de estas variables podemos encontrar: Modelos Independientes y Modelos Dependientes.

### **VARIABLES DE ESTUDIO**

1. Sexo.
2. Edad.
3. Cargo; estamento Profesional o no profesional.
4. Años de servicio.
5. Número de licencias médicas.
6. Síntomas psicosomáticos de estrés.

## Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN NOMINAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<b>Sexo</b>	Identificación sexual del sujeto	Masculino Femenino
<b>Edad</b>	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha	Edad en años cumplidos en rangos: Menor de 30 años: adulto joven De 30 a 40 años: adulto medio 41 o más años: adultez tardía y mayor
<b>Cargo; estamento en que se desempeña: Profesional o no Profesional</b>	Labor específica que desempeña la persona, según su contrato de trabajo	Licenciado/a en Enfermería: Enfermero/a Profesional Auxiliar de enfermería (No profesional)
<b>Años de Servicio</b>	Cantidad de tiempo que la persona se desempeña en su cargo	Tiempo en años: 0 a 15 años: menor antigüedad 15 o más años: mayor antigüedad
<b>Número de licencias Médicas.</b>	Número de Licencias médicas presentadas durante el último año	Número de Licencias médicas presentadas durante el último año
<b>Síntomas psicosomáticos de estrés</b>	Sintomatología sicosomática compatibles con estados de estrés	Agotamiento emocional Despersonalización Logros personales

## Instrumentos

El instrumento utilizado fue una entrevista abierta, donde se recabo información, sobre cantidad de certificados médicos presentados por el personal de enfermería del Hospital Malargüe, en el periodo desde Marzo del 2015, a Julio del 2015.

Encuesta para personal de Enfermería del Hospital Malargüe: se ejecutó una serie de afirmaciones o preguntas a través de las cuales se deseaba conocer sobre conducta y comportamiento cotidiano del personal.

El trabajo de la recolección de datos (realización de encuesta), estuvo a cargo de las investigadoras, que posibilito un mayor control.

Se utilizó como material de apoyo para medir, parte del cuestionario Maslach, que de forma auto aplicado, mide el desgaste profesional. Se completa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Se consideran puntuaciones bajas las menores a 34.

El cuestionario más utilizado en la escala de Maslach de 1986. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Se despliega de un cuestionario que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde se puede extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.

Ayuda a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si se encuentran situaciones de riesgo, y ofrece la opción de tomar medidas.

1= NUNCA

2= RARAMENTE.

3= ALGUNAS VECES.

4= MUCHAS VECES.

5= SIEMPRE

## Medición

Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logros Personales.

Agotamiento Emocional: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Despersonalización: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.

Logros Personales: debe sumar los números con los que ha valorado las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Para saber el grado de estrés laboral consultar la siguiente tabla.

	<b>BAJO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>ALTO.</b>
<b>Agotamiento emocional.</b>	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
<b>Despersonalización.</b>	Inferior a 5.	6-10	Superior a 11.
<b>Logros personales.</b>	Inferior a 40.	34-39	Inferior a 3.

## **Tablas**

La entrevista personal se realizó a la jefa del servicio de enfermería, ya que la jefa de personal se encontraba de licencia.

Las encuestas se realizaron en la semana del 13 de julio al 17 de julio, y en un total de 65 enfermeros trabajando en el Hospital Malargüe, se logró recabar datos de 35 enfermeros.

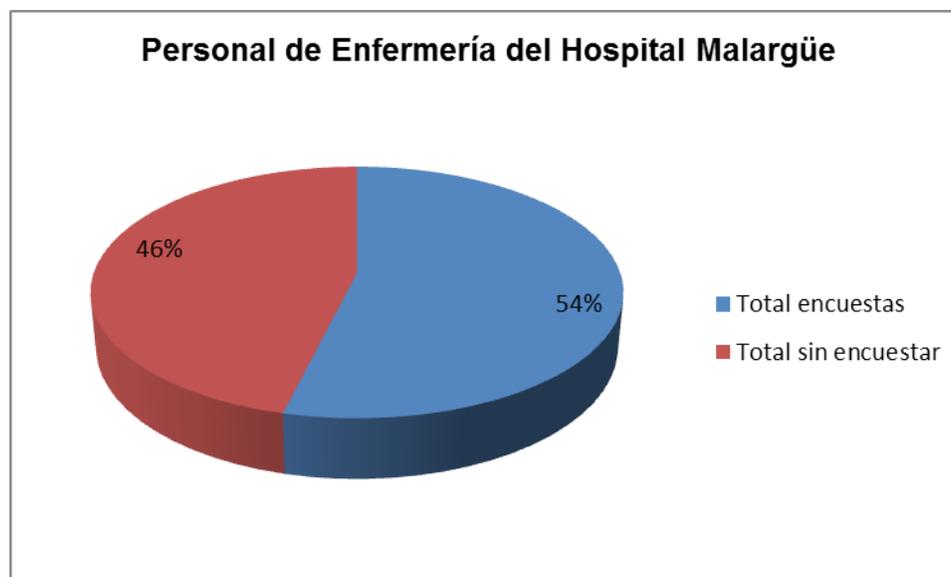
El personal de enfermería del Hospital Malargüe, no encuestado, fue debido a que integraban los criterios de exclusión planteados y el resto del personal se encontraba de licencia.

**TABLA N° 1: Población estudiada según número de enfermeros del hospital Malargüe.**

	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Porcentual (%)</b>
<b>Total enfermeras</b>	65	100
<b>Total encuestas</b>	35	54
<b>Total sin encuestar</b>	30	11
<b>Total</b>	65	100%

Fuente: entrevista personal a la Jefa del servicio de Enfermería, realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N° 1: Población estudiada según número de enfermeros del hospital Malargüe.**



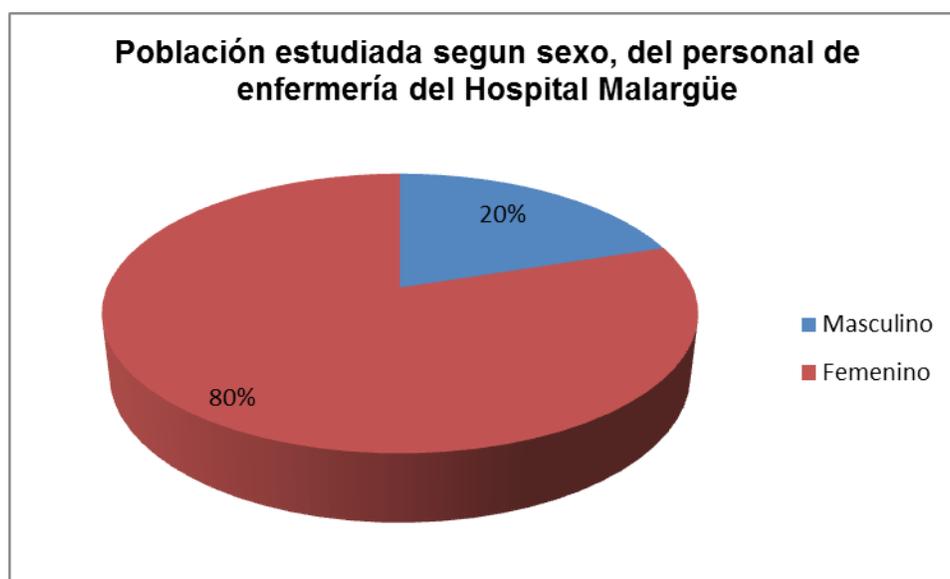
Comentario: como se puede observar en el gráfico de el personal de Enfermería del Hospital Malargüe, se recabaron datos de un 54 % del total del personal, quedando de esta manera un 46 % del personal de Enfermería, sin encuestar.

**TABLA N°2: Población estudiada según sexo, en el personal de enfermería del hospital Malargüe.**

Sexo	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual (%)
Masculino	07	20
Femenino	28	80
total	35	100%

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N°2: Población estudiada según sexo, en el personal de enfermería del hospital Malargüe.**



Comentario: Como se puede observar en el gráfico de la población estudiada del personal de Enfermería del Hospital Malargüe, el 80% está conformado por personal femenino.

**TABLA N° 3: Población estudiada según edad, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**

Edad	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual (%)
- 30	02	6
31 a 40	12	34
41 a mas	21	60
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N°3: Población estudiada según edad, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**



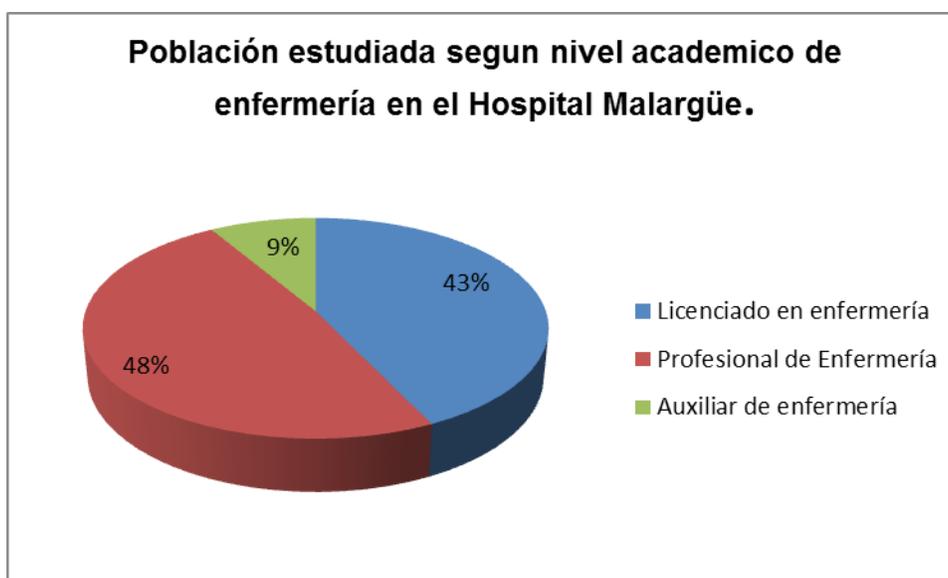
Comentario: Como se puede observar en el gráfico que hace referencia a la edad del personal de Enfermería del Hospital Malargüe, un 60% del personal es mayor de 41 años.

**TABLA N° 4: Población estudiada según nivel académico, el personal de enfermería del hospital Malargüe.**

<b>Grado</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Porcentual (%)</b>
<b>Licenciado en enfermería</b>	15	43
<b>Profesional de Enfermería</b>	17	48
<b>Auxiliar de enfermería</b>	03	8
<b>Total</b>	35	100%

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N°4: Población estudiada según nivel académico, el personal de enfermería del hospital Malargüe.**



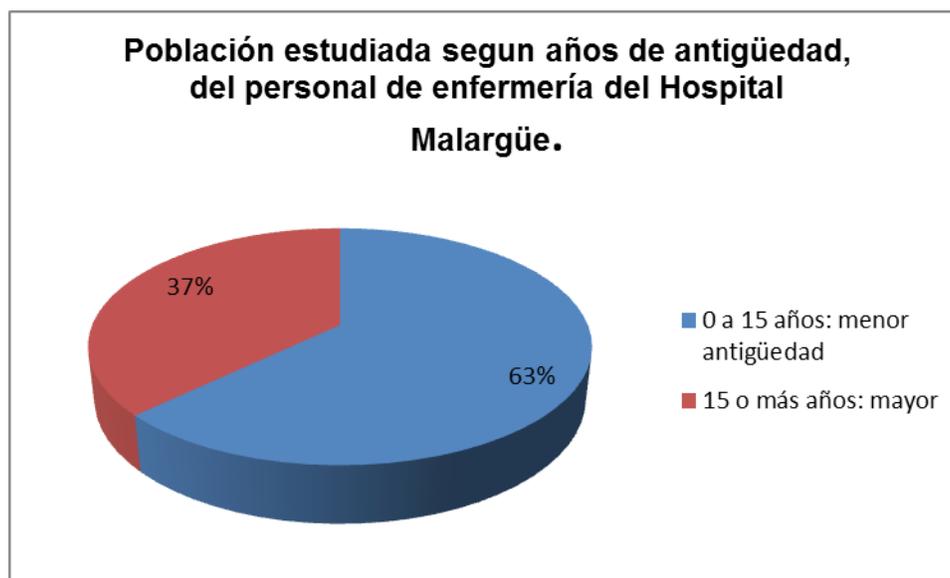
Comentario: Este gráfico refleja el nivel académico del personal de enfermería que desempeña sus funciones en el Hospital Malargüe. Un 48% es profesional en enfermería y un 43% posee el grado académico de Licenciado en Enfermería.

**TABLA N° 5: Población estudiada según años de servicio del personal de enfermería del hospital Malargüe.**

<b>Años de servicio</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Porcentual (%)</b>
<b>0 a 15 años: menor antigüedad</b>	22	63
<b>15 o más años: mayor antigüedad</b>	13	37
<b>Total</b>	35	100%

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N° 5: Población estudiada según años de servicio del personal de enfermería del hospital Malargüe.**



Comentario: como se puede observar en el gráfico en la población estudiada según años antigüedad se refleja, un 37% con más de 15 años de antigüedad de servicio en el Hospital Malargüe.

**TABLA N° 6: Población estudiada según número de licencias médicas presentadas en el último año, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**

<b>Número de licencias</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Porcentual (%)</b>
<b>Ninguna</b>	19	54
<b>De 1 a 5</b>	16	46
<b>Total</b>	35	100%

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N°6: Población estudiada según número de licencias médicas presentadas en el último año, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**



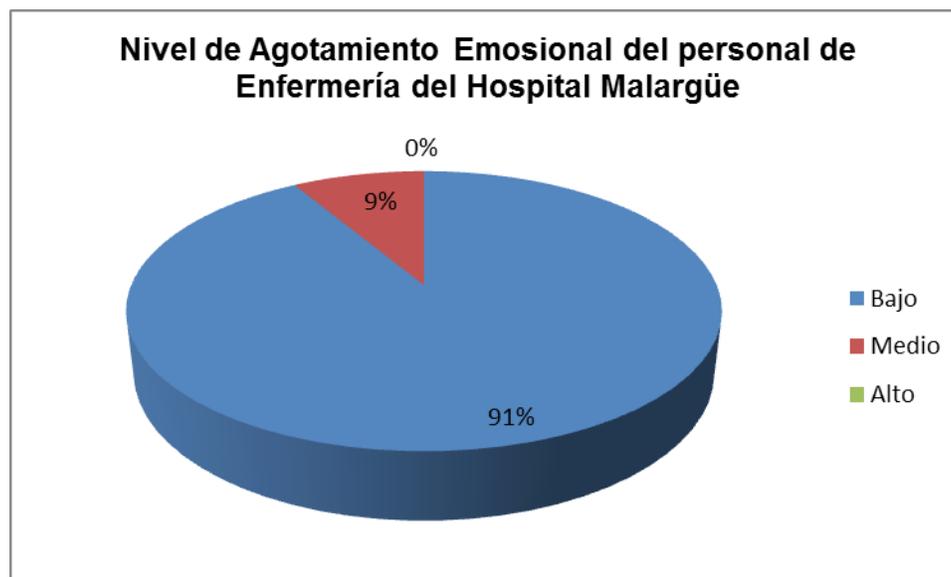
Comentario: Como se puede observar en el gráfico según el número de licencias médicas presentadas en el periodo analizado, el 54% del personal no ha indicado ninguna licencia médica, ante un 46% que sí ha presentado licencias en el periodo estudiado.

**TABLA N° 7: Población estudiada según nivel de agotamiento emocional, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**

Nivel de Agotamiento Emocional	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual (%)
Bajo	32	91
Medio	3	09
Alto	-----	-----
<b>total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N° 7: Población estudiada según nivel de agotamiento emocional, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**



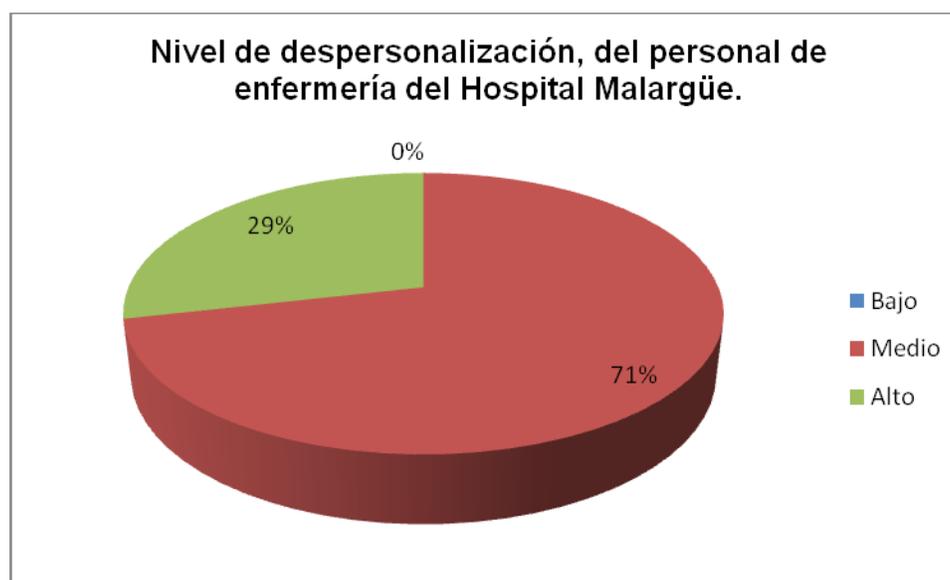
Comentario: Como se puede observar en el gráfico, un 91% de los encuestados indica un nivel bajo de agotamiento emocional.

**TABLA N°8: Población estudiada según nivel de despersonalización, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**

Nivel de Despersonalización	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual (%)
Bajo	-----	-----
Medio	25	71
Alto	10	29
Total	35	100%

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe.

**GRAFICO N°8: Población estudiada según nivel de despersonalización, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**



Comentario: En este caso se observa que el nivel de despersonalización en el personal de Enfermería del Hospital Malargüe, está valorado en un 71%.

**TABLA N° 9: Población estudiada según nivel falta de realización personal, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**

Falta de realización personal	Frecuencia Relativa	Frecuencia Porcentual (%)
Bajo	34	97
Medio	1	03
Alto	-----	-----
Total	35	100%

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe

**GRAFICO N°9: Población estudiada según nivel falta de realización personal, del personal de enfermería del hospital Malargüe.**



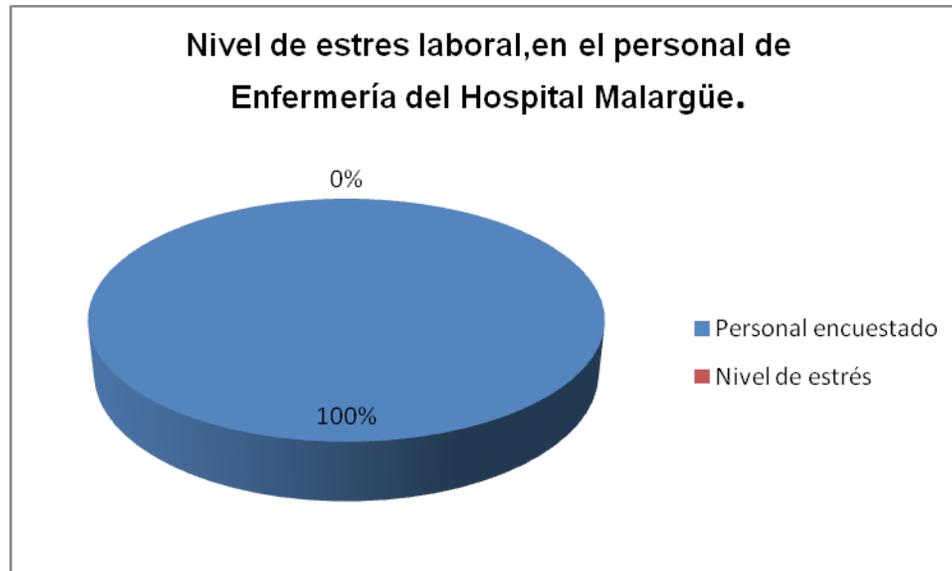
Comentario: Como se puede observar en el gráfico, el 97% del total de encuestados indica un nivel bajo de grado de falta de realización personal.

**TABLA N° 10: Población estudiada según nivel de estrés en el personal de enfermería del hospital Malargüe.**

	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Porcentual %</b>
<b>Personal encuestado</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>
<b>Nivel de estrés</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta realizada por Enfermeras Profesionales, alumnas de la Licenciatura en Enfermería, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo, sede Malargüe

**GRAFICO N° 10: Población estudiada según nivel de estrés en el personal de enfermería del hospital Malargüe.**



Comentario: como se puede observar en el grafico, no existe nivel de estrés en el personal encuestado de Enfermería del Hospital Malargüe.

## Resultados

Los resultados obtenidos de encuestas realizadas al Personal de enfermería del Hospital Malargüe indican que, en relación al instrumento utilizado, las respuestas otorgadas por cada uno de los encuestados y el análisis de cada variable utilizada en la encuesta con la escala de Maslow (como patrón de referencia) indican que, en este caso en particular, los porcentajes obtenidos demuestran un nivel bajo en los siguientes ítems:

En relación al número de licencias por enfermedad, no se presentan casos de licencias por estrés en las respuestas dadas por los encuestados. Pero en el porcentaje de licencias por enfermedad (un 46%) aparecen algunos casos por patologías gástricas. (no tenidos en cuenta como variables para este trabajo).

En lo que respecta a los ítems analizados para determinar la presencia de estrés laboral, los resultados arrojados indican que el Nivel de Agotamiento Emocional es bajo (91%), el Nivel de Despersonalización, es bajo (71%) y la Falta de realización personal es bajo (97%).

Por ello se puede indicar que todas las fuentes de investigación desarrolladas en este trabajo, dieron como resultado que no hay factores de estrés en el ambiente laboral de esta institución.

## Discusión

Vistos los resultados se puede establecer que la población estudiada (Personal de enfermería del Hospital Malargüe), presenta las siguientes características:

La mayor parte del personal se mantiene menos afectado por la sensación de sentirse frustrados profesionalmente, lo que permite deducir que son personas con características propias y particulares con capacidad de afrontar de manera positiva su entorno laboral. Destacando la [autoestima](#), capacidad para resolver [problemas](#), el apoyo familiar y de los pacientes para desarrollar [estrategias](#) activas que mitigan el efecto del riesgo del estrés y su relación con el síndrome de Burnout.

## Recomendaciones

Teniendo en cuenta los Resultados, la Discusión y Conclusiones elaboradas el grupo de investigación considera oportuno sugerir y/o proponer tener en cuenta estas sugerencias, para continuar trabajando como lo están haciendo evitando así la manifestación de estrés en el ambiente laboral.

A fin de contribuir al mejoramiento del proceso de las condiciones de trabajo y calidad de vida laboral mediante la prevención de diferentes manifestaciones del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, se sugiere:

Crear grupos de autoayuda en el trabajo como fuera de él, los cuales estén conformados por los mismos compañeros, de esta manera mejorar los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral, con el apoyo del personal de psicología de la institución.

Seguir estudiando en futuros trabajos de investigaciones, manifestaciones que provocan el aumento de las licencias medicas las cuales no están relacionadas con factores emocionales y que quizás tengan relación el estrés o sean compatibles con el estrés.

## **Conclusión**

De los resultados obtenidos y los aportes teóricos que se han desarrollado en esta tesis, se concluye que no se han arrojados valores de estrés en el personal de enfermería del hospital Malargüe, teniendo en cuenta las 35 encuestas realizadas, estas arrojaron que no hay niveles de estrés visualizados en dichas encuestas, que dicho síndrome “Burnout”; no se manifestó como patología aparente.

Que hay y habrá una continuidad de trabajo responsable por parte del personal de enfermería del hospital Malargüe, brindándose para y por los pacientes, en el más alto nivel de atención, en cada uno de los servicios que ellos presten su debido aporte a la salud e integridad de las “personas-pacientes”.

Es por ello que en esta investigación se demostró que la salud e integridad de los enfermeros del hospital Malargüe, no muestra una vulnerabilidad aparente, sin descartar la llegada en algunos en momentos críticos de factores riesgo de estrés, destacando la capacidad de respuesta a la cual ellos como profesionales de la salud están preparados utilizando con mayor o menor grado su paciencia, estabilidad emocional y empatía por el otro en todo ámbito de sus vidas.

## Bibliografía

- 1-**NUBIA Yael GUTIÉRREZ GONZÁLEZ** “Síndrome-burnout-tesis-licenciatura-enfermería/síndrome-burnout-tesis-licenciatura-enfermería2”.  
<http://www.monografias.com/trabajos91>
- 2 **ARCILA, D., CERVANTES, M Y CONTRERAS, C.** “Estrés laboral de las enfermeras, área de emergencia del Centro Médico "Dr. Rafael Guerra Méndez"”.  
 Valencia, Estado Carabobo. Tesis de grado. Universidad de Carabobo. Valencia. (1999)
- 3- **ARQUER, M. ISABEL** “Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.”  
 Documentación. [http://445.carga-mental-de-trabajo-fatiga/www.google.es/como/ergonomia./http\\_c\\_mental.html](http://445.carga-mental-de-trabajo-fatiga/www.google.es/como/ergonomia./http_c_mental.html). (1997).
- 4- **GIL MONTE, P.; J.M. PEIRÓ.** “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo.” 1999
- 5-**GIL-MONTE, P y PIERO, J.** “Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de quemarse”. Madrid. Editorial Síntesis. Año 1997
- 6-**TRUCCO, M.; P. VALENZUELA.** “Una batería de cuestionarios para el estudio de estrés ocupacional”. Rev Ch Neuro-Psiqu; 36: 159-651998
- 7- **GRAY-TOFT Y ANDERSON JOSÉ/ D. JOSÉ ÁNGEL LÓPEZ FERNÁNDEZ**  
 “Validación de la A Escala de Estrés de Enfermería@ (NSS), de -Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional”
- 8- **CAROLINA ALEJANDRA GARCIA MATURANA.** –“Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstétrica. Hospital clínico regional Valdivia”
- 9- **MASLACH, CRISTINA; JACKSON, SUSAN.**” Maslach Burnout Inventory Manual.” Palo Alto. Consulting Psychologist Press, Inc. Año 1986.
- 10-**CASTRO JUAN JOSÉ.** “Relación entre presencia de estresores laborales y aparición de estrés laboral en el personal de enfermería” General Alvear Mendoza año 2010.

**11-ARCIA, L., MARRERO, G., Y SALAZAR, D.:"** Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital "Dr. Jesús Ángulo Rivas" Anaco. Estado Anzoátegui (2005)

**12- R., ESCRIBÀ, V., CÁRDENAS, M.** "Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario" Unidad Salud Laboral. Institut Valencià d'Estudis en Salut Pública (IVESP). Conselleria de Sanitat-Generalitat Valenciana. (1999)

**13- INTERNET.** "Artículos relacionados con el Síndrome de Bornout."

(<http://www.monografias.com/trabajos58/estres-personal-enfermeria/estres-personal-enfermeria.shtml#ixzz3bUMF16D3>

[http://www.um.es/facpsi/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/facpsi/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF) Consultado: Noviembre 2005)

[http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-](http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral2.shtml#ixzz3fhwAPDUt)

[laboral2.shtml#ixzz3fhwAPDUt.](http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral2.shtml#ixzz3fhwAPDUt) Universidad de El Salvador. 31 de Marzo de 2007

Unidad de Investigación en Enfermería Oncológica, Instituto Nacional de Cancerología. San Fernando # 22. Col. Sección XVI, Tlalpan. C.P. 14080. México D.F. Tel. (55) 56 28 04 74 / e-Mail: uieoincan@yahoo.com.mx

## Anexos

I-Encuesta personal:

Jefa de personal del Hospital Malargüe, señora Elena Gutiérrez, quien hizo un excelente aporte para enriquecer nuestros esquemas de conocimientos y mejorar nuestra investigación.

- 1) Cantidad de personal de enfermería que desempeña funciones en el Hospital Malargüe, quienes están en planta, personal contratado y personal prestador.
- 2) Cantidad de licencias, certificados médicos presentadas por el personal de enfermería del Hospital Malargüe, desde el periodo de enero del 2014 a junio del 2015.
- 3) Cantidad de certificados médicos, que presento el personal de enfermería del Hospital Malargüe, desde el periodo de enero del 2014 a junio del 2015 por estrés.
- 4) Lapso de tiempo en licencias menores a siete días, de uno a treinta días y/o más, por estrés laboral.
- 5) Quienes habilitan los certificados médicos para un diagnostico certero (Médicos Psiquiátrico, Médicos Clínicos, etc.). ¿?
- 6) Pedidos de cambios de servicios, disminución de horarios, cambios de función por estrés.

**“ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MALARGÜE”**

**Universidad Nacional de Cuyo - Facultad de Ciencias Médicas - Escuela de Enfermería - Ciclo Licenciatura en Enfermería - Sede Malargüe.**

**Alumnas: Loza Gabriela, Solís Angélica, Zapata Valeria.**

**Marque con una cruz la opción que corresponda.**

**1-Sexo:**            Masculino                      Femenino

**2-Edad:**

Menor de 30 años:

De 30 a 40 años:

41 o más años:

**3- Hijos:**            Sí                                      No

**4- Nivel de formación:**

Licenciado en enfermería

Profesional de enfermería

Auxiliar en enfermería

**5-Condición laboral:**

Contratado

De planta permanente

**6-Servicio en el que desempeña sus funciones:**

Servicio de Guardia

Servicio. Clínica Médica

Servicio Consultorio Externo

Servicio Pediatría

Servicio de Maternidad

**Indique según corresponda:**

7- ¿Cuántos años lleva trabajando en el hospital? \_\_\_\_\_

8- Hace cuanto tiempo que realiza sus funciones en este servicio: \_\_\_\_\_

**Marque con una cruz la opción que corresponda.**

9-. Número de licencias médicas en lo que va en el último año.

Ninguna

Una

Dos o más

10- ¿Sabe usted que es el estrés?

SI

NO

11- Existe buena comunicación con sus jefaturas y colegas.

Nunca

Raramente

Algunas veces

Muchas veces

Siempre

12. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.

Nunca

Raramente

Algunas veces

Muchas veces

Siempre

13. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.

Nunca

Raramente

Algunas veces

Muchas veces

Siempre

14. Siento que estoy tratando a los pacientes como si fueran objetos impersonales.

Nunca

Raramente

Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**15.** Siento que trabajar todo el día con la gente me estresa.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**16.** Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**17.** Siento que mi trabajo me está desgastando.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**18.** Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**19.** Siento que me he hecho más duro con la gente.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**20.** Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**21.** Me siento frustrado en mi trabajo.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**22.** Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**23.** Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**24.** Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.

Nunca	Raramente
Algunas veces	Muchas veces
Siempre	

**25.** Siento que en mi trabajo los problemas emocionales del personal de enfermería, son tratados de forma adecuada.

Nunca

Raramente

Algunas veces

Muchas veces

Siempre

Agradecemos su colaboración para este estudio de investigación.

Malargüe, Mza 13 de Julio de 2.015.

Sra. Jefa de Servicios de enfermería del Hospital Malargüe.

Lic. Marcia Carrasco.

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D.

Las que suscriben Zapata Valeria, Solís Angélica y Loza Gabriela; alumnas de la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo, nos dirigimos a usted para bien concedernos la posibilidad de realizar una encuesta, al personal de enfermería de dicha institución, a modo de recolectar datos para realizar nuestra tesis referida al (Estrés en el ambiente laboral relacionado con el Síndrome de Burnout)

La misma nos permitirá enriquecer nuestra tesis, como así también hacer un gran aporte para bajar los índices que pudieran ser detectados trabajando en soluciones posibles.

Quedamos a la espera de una respuesta favorable y aprovechamos la oportunidad para saludarlo atentamente.

Solís, Angélica

Zapata, Valeria

Loza, Gabriela

DNI: 28.090.714

DNI: 27.698.688

DNI: 22.973.196



