

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE
ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO PUNO, 2016**

TESIS

PRESENTADA POR:

MARIELA KACCALLACA MEDINA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE
ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO PUNO, 2016

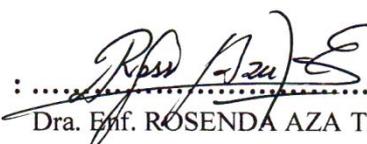
TESIS

PRESENTADA POR:

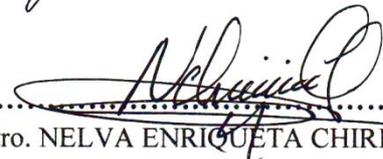
MARIELA KACCALLACA MEDINA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA
APROBADA POR EL JURADO FIRMANTE CONFORMADO POR:

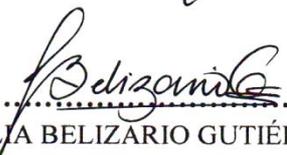
PRESIDENTE

: 
Dra. Eñf. ROSENDA AZA TACCA

PRIMER MIEMBRO

: 
Mtro. NELVA ENRIQUETA CHIRINOS GALLEGOS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Lic. JULIA BELIZARIO GUTIÉRREZ

DIRECTOR / ASESOR

: 
M.Sc. ELSA GABRIELA MAQUERA BERNEDO

PUNO- PERÚ

2017

Área: Gerencia y Gestión en Salud.
Línea: Gestión de Recursos Humanos.
Tema: Manejo del Estrés Laboral.

DEDICATORIA

A Dios que me ama con sin igual amor, por permitirme llegar a este momento tan importante de mi vida profesional.

Con mucho amor a mis padres Víctor y Alejandrina quienes supieron insistir en alcanzar mis metas y no dejar nada a medias, les debo todo en la vida.

A mis amadas hermanas Gladys y Nélica, que son mi manantial de alegría y fortaleza, quienes me enseñaron que cuando somos generosos en esa entrega a los demás, sin estar demasiado pendientes de si lo agradecerán o no, de si lo han merecido... comprendemos que "servir es amar".

A Daniel y Sofía, mis bellos sobrinos que llegaron a mi vida en el momento exacto; para llenar mis días de amor y ternura.

Para mi buen amor « Más valen dos que uno, porque obtienen más fruto de su esfuerzo. Si caen, el uno levanta al otro, Uno solo puede ser vencido, pero dos pueden resistir »Te amo.

Mariela.

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de infinito amor y sabiduría.

A la Universidad Nacional del Altiplano, Alma Máter que me cobijó en sus aulas para el logro de mis objetivos profesionales.

A los docentes de la Facultad de Enfermería, por la formación académica impartida a lo largo de mi vida universitaria.

Mi más amplio agradecimiento, a mi directora de tesis, M.Sc. Elsa Gabriela Maquera Bernedo, quien es un ejemplo de una combinación de saberes y disposiciones, de un modo singular de transmisión de conocimiento. Maestra, gracias por el rigor, la inspiración y el ejemplo intelectual, la guía, confianza y la comprensión en todas las esferas de la vida.

A los miembros del jurado calificador: Dra.Enf. Rosenda Aza Tacca, Mtro. Nelva Enriqueta Chirinos Gallegos, Lic. Julia Belizario Gutiérrez, por sus sugerencias y aportes que me brindaron para la culminación del presente trabajo de investigación.

A los internos de enfermería del periodo 2016-11, por acceder a mi pedido de ser parte de esta investigación.

A mi amiga Juanita por su compañía.

A ellos mi gratitud.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE DE TABLAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I	10
INTRODUCCIÓN	10
1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO.....	16
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II	20
REVISIÓN DE LITERATURA	20
2.1. MARCO TEÓRICO.....	20
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	44
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
CAPÍTULO III	45
MATERIALES Y MÉTODOS	45
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	51
CAPITULO IV	52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
4.1. RESULTADOS.....	52
4.2. DISCUSIÓN.....	56
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016.....PÁG.52

TABLA 02

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL MÁS UTILIZADAS EN SITUACIONES ESTRESANTES EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016.....PÁG.53

TABLA 03

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO GRUPAL MÁS UTILIZADAS EN SITUACIONES ESTRESANTES EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016.....PÁG.54

TABLA 04

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO ORGANIZACIONAL MÁS UTILIZADAS EN SITUACIONES ESTRESANTES EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016.....PÁG.55

ACRÓNIMOS

HRHDE	: Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.
MINSA	: Ministerio de Salud.
OIT	: Organización Internacional de Trabajo.
OMS	: Organización Mundial de la Salud.
OG	: Objetivo general.
OE	: Objetivo específico.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de identificar las medidas de afrontamiento al estrés en internos de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2016. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal, con diseño descriptivo simple; la población y la muestra estuvo conformada por 28 internos que cumplieron los criterios de inclusión; la recolección de datos se realizó con la técnica de la encuesta; como instrumento se utilizó un cuestionario para valorar las formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes basado en el test de Lazarus y Folkman que considera la escala de Lickert. Para el tratamiento de los datos se aplicó la estadística descriptiva porcentual. Los resultados responden a los objetivos planteados. En la dimensión afrontamiento individual, del 100% de internos de enfermería encuestados, del Hospital General Honorio Delgado Espinoza y Goyeneche- Arequipa, se evaluaron 20 ítems, entre los resultantes más sobresalientes tenemos que frecuentemente, el 78.6% refiere que le dan vueltas al problema tratando de entenderlo y el 71.4% buscan la solución en experiencias anteriores; en la categoría a veces, el 57.1% refieren creo que el tiempo cambia las cosas, por lo que es preciso esperar, y el 46.4% intentan sentirse mejor, comiendo, bebiendo, fumando, tomando medicamentos. En la dimensión de afrontamiento grupal, se evaluaron 10 ítems, en la categoría a veces, el 75% refiere que oculta a los demás lo mal que se siente, manifiesta su enojo a la(s) persona (s) responsable(s) del problema, el 60.7% se desquita con los demás. En la dimensión de afrontamiento organizacional, se evaluaron 10 ítems, el 96.4% refieren que nunca existen grupos de apoyo para el manejo del estrés, asimismo el 89.3% manifiesta que no hay cursos antiestrés que oferta su institución; en la categoría frecuentemente, el 46.4% refieren que sienten satisfacción al realizar su internado. Por lo tanto se concluye que las medidas de afrontamiento más utilizadas son las del nivel individual.

PALABRAS CLAVE: Estrés, Afrontamiento, Internos, Enfermería.

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of identifying the stress coping measures in nursing interns of the National University of the Puno Plateau 2016. The study was descriptive and transversal, with simple descriptive design; the population and the sample consisted of 28 inmates who met the inclusion criteria; data collection was performed using the survey technique; as a tool, a questionnaire was used to assess the coping strategies of stressful events based on the Lazarus and Folkman test, which considers the Lickert scale. For the treatment of the data the percentage descriptive statistics were applied. The results respond to the stated objectives. In the individual coping dimension, 100% of nursing interns surveyed, from the General Hospital Honorio Delgado Espinoza and Goyeneche-Arequipa, we evaluated 20 items, among the most outstanding results we frequently have, 78.6% refer to the problem trying to understand it and 71.4% seek the solution in previous experiences; in the category sometimes, 57.1% refer I believe that time changes things, so it is necessary to wait, and 46.4% try to feel better, eating, drinking, smoking, taking medication. In the group coping dimension, 10 items were evaluated, in the category sometimes, 75% reported that they hide from others how badly they feel, express anger at the person (s) responsible problem, 60.7% got away with the others. In the organizational coping dimension, 10 items were evaluated, 96.4% said that there were never any support groups for stress management, and 89.3% stated that there were no anti-stress courses offered by their institution; in the category frequently, 46.4% reported that they feel satisfaction when performing their internship. Therefore it is concluded that the most used coping measures are those of the individual level.

KEY WORDS: Stress, Coping, Interns, Nursing.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El estrés es uno de los mayores problemas del siglo XXI, definido como un conjunto de respuestas cognitivas, afectivas y adaptativas que surgen de las transacciones entre la persona y el entorno.¹ De este modo el experimentar tensión no es únicamente producto de la ocurrencia de eventos sino de la interpretación de estos, relacionado con el afrontamiento de cada persona.

El internado de enfermería es una actividad curricular que representa una muestra del quehacer profesional, constituyendo una experiencia integradora que permite al interno aplicar conocimientos, destrezas y habilidades adquiridos a través de sus años de estudios y demostrar actitudes y valores éticos exigidos por su profesión, además ellos deberán estar en íntimo contacto con otras personas y mantener relaciones interpersonales con ellas, siendo para algunos internos estas nuevas actividades un cambio en su vida personal y laboral pudiendo desencadenar síntomas de estrés.²

Por otro lado, debido a diversas situaciones a las que se enfrentan cotidianamente los internos de Enfermería en el ámbito hospitalario, es importante determinar las estrategias de afrontamiento ante el estrés más utilizadas, porque cuando las estrategias de afrontamiento puestas en marcha no son adecuadas, el individuo presenta alteraciones fisiológicas y del comportamiento que pueden dar lugar al deterioro de la salud de la persona.³ Las estrategias de afrontamiento pueden ir encaminadas tanto a nivel individual las cuales se centran en la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento, y a nivel grupal fomentando el apoyo social por parte de compañeros y

jefes, así también a nivel organizativo fomentando la cohesión y el apoyo grupal enmarcando la relación en la confianza mutua.

El deterioro de la salud del profesional de enfermería e internos es notable al estar constantemente sometidos a procesos de competitividad; por tanto lo más problemático del estrés es que la acumulación de tensión emocional provoca efectos a largo plazo y afecta muchos aspectos de la vida humana; deteriora la salud física y emocional, provoca serios conflictos laborales, problemas familiares y dificultades con los amigos, afecta las percepciones que tenemos de nosotros mismos, del sentido de la vida, del país donde habitamos, incluyendo nuestras convicciones acerca de Dios.¹

En Ecuador, Díaz y Gagui, en una investigación titulada “Patrón Adaptación-Tolerancia al estrés en los internos de Enfermería” (2015), identifica los factores que influyen en el estrés y descubre que los internos de enfermería tienen alterado el patrón adaptación - tolerancia al estrés en cuanto al realizar las practicas pre profesionales, el 73% debido a la gran demanda de pacientes, 71% la sobrecarga que tiene como interno, 66% la responsabilidad que tienen los internos en el área, un 60% el trato del personal.⁴ Así también en Colombia se aplica programas educativos en los que se trabaje la inteligencia emocional y el desarrollo socio-emocional con la finalidad de reducir el estrés y contribuir a la salud actual y futura de los profesionales de salud.⁵

Por otro lado en el Perú de acuerdo con los últimos reportes del Ministerio de salud 1,2 millones de peruanos sufren trastornos de estrés y uno de los detonantes es la sobrecarga laboral. Se encontró que el 80% de internos de Enfermería que laboran en hospitales de red de salud Tacna sufre de estrés.⁶

En Arequipa un estudio realizado a internas de enfermería determinó que los internos de enfermería en su mayoría el 48% presentan un nivel moderado de estrés y el 30% presentan un nivel leve de estrés y menos de la cuarta parte, el 22%, presentan un nivel severo de estrés.²

Asimismo, un estudio realizado por Borda en estudiantes de la Facultad de Enfermería. Universidad Nacional del Altiplano -Puno, concluye que el 5.2% de estudiantes posee estrés en un nivel normal, un 22.6% en nivel evidente y 72.2% en nivel moderado. En cuanto a las estrategias de afrontamiento: el 51% de estudiantes a veces utiliza estrategias de afrontamiento; el 46.4% no lo utilizan y 2.1% si utiliza diferentes estrategias de afrontamiento; en las más utilizadas por los estudiantes predomina la religión en un 70.2%.⁷

Durante el internado clínico, cuya duración es de 6 meses se viven eventos de gran intensidad emocional ya que se tiene contacto con el paciente y situaciones que producen recarga de actividades, por el trabajo en turnos y guardias nocturnas, así como, la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones con los pacientes, que trae como consecuencia la presencia de manifestaciones psicósomáticas, cambios de conducta, que son expresiones propias del estrés; asimismo se ven obligados a tomar decisiones de responsabilidad en situaciones críticas desafiando momentos que le generan incertidumbre y preocupación. El internado clínico integra al estudiante de Enfermería a un equipo de trabajo en servicios intrahospitalarios, son los internos de enfermería los futuros profesionales que se encontrarán a cargo del cuidado del paciente hospitalizado y por ello requieren desarrollar estrategias de afrontamiento al estrés durante su formación, la vivencia del internado permite reflexionar que se aplican escasas estrategias de afrontamiento los que generalmente son individuales que pueden ser el de tomar precauciones frente a un problema para que no ocurra de nuevo, pretendiendo ver el lado positivo a las cosas; por ello un escaso manejo de estrategias individuales puede provocar alteraciones a nivel cognitivo, fisiológico y conductuales; por otro lado en cuanto al afrontamiento a nivel grupal se ha observado que generalmente buscan hablar con un amigo/a, además desean recibir apoyo emocional de algún compañero para la solución de problemas. En cuanto al afrontamiento a nivel organizacional se observó que buscan tener una relación estrecha con la coordinadora de internado en reuniones periódicas que facilita la oportunidad de compartir experiencias, problemas y necesidades del paciente.

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A NIVEL INTERNACIONAL

En Ecuador, Díaz y Gagui, realizaron un estudio titulado “Patrón Adaptación - Tolerancia el Estrés en los internos de Enfermería de la Sub-rotación Salud Reproductiva del Hospital Dra. Matilde Hidalgo de Procel 2014-2015”, con el objetivo de identificar los factores que diagnostican el estrés en los(as) internos(as) de enfermería en las prácticas pre profesionales, con un total de 80 internos encuestados, la metodología utilizada fue de tipo cualicuantitativo, transversal, descriptivo, exploratoria. Los resultados fueron que los Internos de Enfermería tienen alterado el patrón adaptación - tolerancia al estrés al realizar las practicas pre profesionales, un 73% debido a la gran demanda de pacientes , 71% por la sobrecarga que tiene como interno , 66% la responsabilidad que tienen los internos en el área y un 60% el trato del personal.⁴

Por otro lado en España, Jiménez realizó un estudio titulado “Estrés en estudiantes de Enfermería durante sus prácticas clínicas en unidad de hospitalización 2012” cuyo objetivo fue conocer las situaciones que generan estrés entre las/os estudiantes de enfermería durante sus prácticas hospitalarias, y como estos factores estresantes se relacionan con variables socio demográficas y laborales. La metodología utilizada fue transversal, descriptiva, con un total de 15 estudiantes de enfermería encuestados, utilizando el cuestionario KEZKAK (cuestionario bilingüe de estresores de los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas) modificado, como instrumento de medida. Como resultado se obtuvo un 80% que las/os estudiantes presentan altos niveles de estrés durante sus prácticas clínicas. Y los estresores que se encontraron son: los relacionados con el desconocimiento 75%, impotencia e incertidumbre que les genera una situación clínica real 66%.⁸

A NIVEL NACIONAL

En Arequipa una investigación titulada “Nivel de estrés laboral en los internos de la Facultad de Enfermería durante la práctica pre-profesional. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, 2014”; la metodología utilizada fue de tipo descriptivo, de corte transversal, que utilizó como instrumento el test de Maslach, tuvo como objetivo determinar el nivel del estrés laboral de los internos de enfermería. Se trabajó con una muestra de 54 internos de enfermería, arribando a los siguientes resultados en cuanto al nivel de Estrés laboral se tiene que un 48% de internos de Enfermería presentan un nivel moderado de estrés y el 30% presentan un nivel leve de estrés y menos de la cuarta parte, el 22%, presentan un nivel severo de estrés.²

En Iquitos una investigación titulada “Estresores y estrés percibido en las prácticas clínicas, en estudiantes de la Facultad de Enfermería De la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos, 2014”, tuvo como objetivo determinar la asociación entre algunos estresores y estrés percibido en las prácticas clínicas, la metodología utilizada fue transversal, descriptivo, diseño no experimental, correlacional; utilizó como instrumento el test de escala de valoración de estresores en la práctica clínica con un total de 103 estudiantes de enfermería encuestados. Los resultados obtenidos fueron: un 45,6% tiene estrés leve, el 45.6% estrés medio y un 4.9% estrés alto.⁹

Así también una investigación en Arequipa titulada “Nivel de Estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la Facultad de Enfermería – Universidad Nacional de San Agustín.”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento, la metodología utilizada fue de tipo transversal, descriptivo y correlacional, se trabajo con una muestra de 234 estudiantes. Los resultados de los alumnos de cuarto año fueron: un 26.91% tiene un nivel de estrés severo, el 29.07% tiene estrés moderado y las estrategias más utilizadas fueron: orientadas al problema “planificación” y “afrontamiento activo”; orientada a la emoción “reinterpretación positiva y crecimiento” y “negación” y orientadas a la percepción “desentendimiento mental” y “enfocar y liberar emociones”.³

A NIVEL LOCAL

Así mismo en Puno se realizó un estudio en “Nivel de estrés y sus factores causales, en estudiantes de la práctica clínica de la Facultad de Enfermería de la UNA-Puno 2015” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y los factores causales la población y la muestra estuvo constituida por 116 estudiantes, la metodología del estudio fue de tipo descriptivo con diseño correlacional. Los resultados fueron los siguientes: El 57.76% de estudiantes presentan estrés en nivel moderado, el 31.03% en nivel evidente. Respecto a los factores causales del estrés que son percibidos en la práctica clínica por las/los estudiantes en mayor proporción son: falta de competencia 84.48%; impotencia o incertidumbre 79.31%, sobre carga o saturación 68.97%. Se comprobó que los factores causales que se relacionan con el nivel de estrés con la práctica clínica son: falta de competencia, impotencia e incertidumbre, implicación emocional, sobrecarga o saturación.¹⁰

Otro estudio titulado “Estrés y Estrategias de afrontamiento en prácticas clínicas en estudiantes de la facultad de Enfermería. Universidad Nacional del Altiplano -Puno 2014.”, con el objetivo de determinar la relación entre estrés y las estrategias de afrontamiento en las practicas clínicas, aplicó en la metodología un tipo de estudio descriptivo y correlacional, la muestra estuvo constituida por 97 estudiantes que cursaron las asignaturas: fundamentos de enfermería II, enfermería en salud del adulto y adulto mayor hospitalizado, y enfermería en neonatología y pediatría. Los resultados obtenidos en cuanto al nivel de estrés fue: el 5.2% de estudiantes posee estrés en un nivel normal; el 22.6% en nivel evidente y 72.2% en nivel moderado. En cuanto a las estrategias de afrontamiento: el 51% de estudiantes a veces utiliza estas estrategias, el 46.4% no las utiliza y el 2.1% si utiliza diferentes estrategias de afrontamiento; dentro de las estrategias de afrontamiento que más utilizan los estudiantes predomina la religión en un 7.2%; y las estrategias de afrontamiento que no utilizan los estudiantes fueron la auto focalización negativa en un 64.9%, la expresión emocional abierta en un 61.9%.⁷

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las medidas de afrontamiento al estrés en internos de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2016?

1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

El proceso de globalización y continuo avance tecnológico, frente a las exigencias de mayores competencias profesionales sitúan al interno de Enfermería a un mundo lleno de estrés.

El estudio es importante porque existiendo evidencia de estrés severo en internos de Enfermería y la necesidad de que el prestador de salud tenga un equilibrio emocional para brindar el cuidado, se requiere conocer las medidas de afrontamiento al estrés que son más utilizadas en los internos de enfermería, esta información servirá a las autoridades de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, y también a las instituciones sedes del internado a reforzar la salud mental de los internos a través de estrategias que fomenten la práctica de las medidas adecuadas de afrontamiento al estrés grupal y organizacional.

Por otro lado los resultados permitirán que se busquen estrategias y el desarrollo de la capacidad de afrontamiento al estrés para una mejor adaptación en el ámbito de desempeño, cumpliendo con el cuidado de Enfermería.

Los resultados de la presente investigación constituirán un aporte al conocimiento para mejorar las competencias que necesitan, pues permitirá sentar bases para el desarrollo de nuevas investigaciones en este área, esto a su vez contribuirá a la mejora de la calidad educativa en la escuela profesional.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Determinar las medidas de afrontamiento al estrés en internos de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las medidas de afrontamiento individuales en internos de enfermería.
2. Identificar las medidas de afrontamiento grupal en internos de enfermería.
3. Identificar las medidas de afrontamiento organizacional en internos de enfermería.

1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación se realizó en los hospitales de la ciudad de Arequipa: Honorio Delgado Espinoza y Goyeneche donde realizan el internado las estudiantes del noveno semestre de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Cumpliendo la rotación por diferentes servicios establecidos en forma programada por el Departamento de Enfermería; los cuales son: servicio de Medicina, Cirugía, Neonatología y pediatría, y servicios críticos.

El Hospital Regional Honorio delgado Espinoza es una institución estatal de salud especializada de nivel III, tiene una importante participación en la solución de la problemática de salud del país, especialmente de la región de Arequipa y Macro Región Sur, perteneciente al Ministerio de Salud. Se encuentra ubicado en el departamento de Arequipa, en la Av. Daniel Alcides Carrión a 2363 m.s.n.m. Su infraestructura de material noble conformado por 6 plantas, inicia su funcionamiento el 18 de julio de 1960, las actividades que se desarrollan son: atención ambulatoria, hospitalaria, atención de urgencia, actividades preventivas- promocionales.

Actualmente cuenta con 680 camas disponibles de hospitalización de Medicina, Cirugía, Ginecología Obstetricia y Pediatría. Cuenta también con especialidades medicas como: Neumología, Gastroenterología, Nefrología, Psiquiatría, Cardiología, Endocrinología, Ortopedia y Traumatología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Urología, Neurocirugía, Cirugía Plástica Reconstructiva y Quemados, Neonatología; por ser un establecimiento que cuenta casi con todas las especialidades Medicas se deriva transfiere y refiere a pacientes no solo con prioridad patológica y epidemiológica sino que se atiende a todo paciente referido con complicaciones propias de la enfermedad o patologías asociadas que ponen en riesgo la vida del paciente. No tiene

una población asignada por ámbito geográfico, ya que brinda servicios de salud a pacientes de la Macro Región Sur, principalmente de la Región y provincia de Arequipa, los cuales vienen referidos del SIS y población que libremente elige su atención. La población demandante de sus servicios hospitalarios en el 2014 fue de 71.429, (Cuadro anexo 5).

Por ser un Hospital especializado y el más grande del sur del país además por la gran demanda de pacientes que posee es visto por las Universidades del país como un lugar idóneo para el campo de práctica actualmente cuenta con un total de 40 internos de Enfermería. Universidad Nacional del Altiplano-Puno 15 internos, Universidad Nacional San Agustín-Arequipa 12 internos, Universidad Técnica de los Andes-Abancay 13 internos, (Cuadro Anexo 6).

El hospital Goyeneche es otra de las instituciones de salud con diversas especialidades de categoría III, cuenta con 19 pabellones, sin contar los servicios generales, y sesenta jardines distribuidos entre los pabellones además de los ambientes de consulta externa y hospitalización, se cuenta también con oficinas administrativas acondicionadas con modernos acabados.

Actualmente el hospital cuenta con 304 camas disponibles, Departamentos de Medicina General, Cirugía General, Pediatría, Gineceo-Obstetricia y un Departamento de Oncología y Radioterapia que cuenta con una Bomba de Cobalto, radioterapeuta, cirujanos oncológicos, oncología clínica y enfermeras especializadas en manejo de pacientes oncológicos y quimioterapia. Cuenta con Departamentos y Servicios de Apoyo como Laboratorio, Farmacia, Diagnóstico por imágenes, cuenta con nuevo pabellón de Emergencia con una infraestructura moderna especialmente diseñada para otorgar servicios de salud de calidad en atención a Emergencias y Urgencias, Centro Quirúrgico y Consultorios Externos unificado entre otros. La población demandante de los servicios en el año 2014 es de 42,047, los grupos etarios que mayor demandan los servicios son los de adulto con un 45.13%, seguida por los adultos mayores con un 21.63% y de jóvenes con un 17.80% en atenciones, (Cuadro anexo 7).

Por ser un hospital de Categoría III, de gran demanda y de referencia regional, es visto por las universidades como un lugar idóneo para la realización del internado, actualmente cuenta con 38 internos de Enfermería de los cuales 13 internos de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno y 25 internos de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez- Arequipa, (Cuadro Anexo 8).

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. El estrés.

2.1.1.1. Definición de estrés.

En 1926 Hans Selye define el estrés como: síndrome o conjunto de acciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. Este se presenta cuando las demandas de la vida de las personas de cualquier edad se sienten ansiosas o tensas. Canon en 1922, dice que estrés son los niveles críticos que puede provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos”. Richard Lazarus 1966 se refiere al estrés como el resultado de las relaciones del individuo y entorno. Para la OMS estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”.¹¹

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Así, la OIT sostiene que “las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas”, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

2.1.1.2. Niveles de estrés.

Los niveles de estrés varían en las diferentes profesiones en salud. Sin embargo, los estudios encuentran que las principales fuentes de estrés son compartidas y señalan la sobrecarga de trabajo como la principal. Varios autores han mencionado el peligro potencial para los pacientes ocasionado por la presión del tiempo sobre los profesionales ¹². Se ha documentado la posibilidad de cometer errores, la dificultad de tomar decisiones y los trastornos en la memoria cuando los niveles de estrés son altos. También, se ha demostrado la asociación entre el estrés y la responsabilidad por otras personas. Se considera que el estrés en las enfermeras afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes, así como su estado de salud. Además, podría ser la principal causa de desgaste, insatisfacción laboral, rotación excesiva, dificultades para el reclutamiento, deserción, ausentismo e incapacidad. ¹³

Por otro lado Manzaneda menciona tres niveles de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico, estrés crónico, la aparición del estrés a estos niveles puede suponer graves problemas en el futuro si no se combate adecuadamente, por tanto es necesario buscar tratamiento y aprender herramientas prácticas para afrontarlo.⁶

2.1.1.3. Causas del Estrés.

Los factores causales de estrés en el trabajo:

- a. Estresores específicos del puesto de trabajo considerado como el lugar donde se desenvuelven laboralmente las personas, en éste caso los internos de Enfermería (relacionados con la estructura y el contenido del trabajo, las condiciones físicas en las que se realiza, etc.),
- b. Factores organizacionales (referentes al papel del que labora en la organización, en éste caso el rol que desempeña el interno de Enfermería, la estructura de la organización y las relaciones interpersonales)
- c. Factores extra organizacionales (fundamentalmente en relación con el desarrollo de la carrera profesional), no hay que olvidar los factores no laborales (individuales, familiares y sociales) que también pueden ser causa de estrés.

Respecto a las respuestas frente al estrés, destacar que son múltiples y variadas (fisiológicas, psicológicas o del comportamiento), y pueden dar lugar a consecuencias tanto a nivel individual, con alteraciones de la salud física y del bienestar psicológico del trabajador, como a nivel de la organización, con aumento del absentismo laboral y de la rotación en los puestos de trabajo, disminución de la calidad de los servicios prestados, descenso de la productividad, etc. El apoyo social en el trabajo, tanto de los superiores como de los compañeros, es uno de los factores amortiguadores más importantes del estrés laboral.¹⁴

2.1.1.4. Efectos y consecuencias del estrés.

Los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas varían con las características individuales, tienen diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estilos de afrontar las situaciones estresantes. En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. El avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.¹⁵

Los enfermeros se enfrentan habitualmente a la muerte y al dolor, a múltiples problemas relativos a su tarea, a desajustes organizacionales y no es extraño que se vean envueltos en situaciones difíciles, obligadas a tomar decisiones de responsabilidad en situaciones críticas para las que en algunos casos sólo cuentan con información ambigua e incompleta. Así, es posible encontrar como fuentes del desgaste profesional factores de tipo organizacional como la sobrecarga laboral, el escaso apoyo social, la comunicación pobre, los continuos cambios en el entorno laboral, la excesiva responsabilidad que conlleva su trabajo, los conflictos con los médicos, el conflicto y la ambigüedad de rol, y, por la otra parte, factores relativos a las demandas emocionales excesivas de los pacientes y sus familiares, etc.¹⁶

Dentro del proceso del estrés se pueden distinguir diversos componentes. En primer lugar, los estresores o factores causales del estrés; en segundo lugar, las respuestas frente al estrés, que pueden ser a corto o a largo plazo; y por último, los factores modificadores del proceso. Entre ellos existe una relación compleja y dinámica.

La Enfermería es una de las profesiones con altas cifras en la incidencia de suicidios y trastornos psiquiátricos. Se considera que, entre los trabajadores de la salud, estos profesionales se ubican en los primeros lugares, en lo atinente a sufrir síntomas de fatiga, dificultades del sueño, uso de drogas y morbilidad psiquiátrica.¹⁷

Dentro de la alteración de la salud, se halla un patrón de desgaste, caracterizado por el compromiso corporal que afecta principalmente el sistema osteomuscular y cardiovascular. La afección psíquica se expresa, en algunas ocasiones, como depresión ante la muerte, síntomas neurasténicos y neurosis entre moderada y leve. En algunos casos, se presenta indiferencia ante la muerte del paciente, lo cual podría explicarse como una forma de adaptación, como mecanismo de negación o como elemento de protección. Este grupo de profesionales experimentan, en su trabajo, gran compromiso emocional que podría convertirse en tensión excesiva, si las condiciones laborales los obligan a trabajar jornadas agotadoras, sobrecarga de trabajo, dificultad para trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo y personal. El horario rotativo y la jornada nocturna son otras condiciones de trabajo que generan alteraciones fisiológicas, como la ruptura del ritmo biológico circadiano. Asimismo, afectan la vida familiar y social. Ellas (os) manifiestan que esta jornada altera su estado anímico, cuyas principales manifestaciones son la angustia, el enojo, el aumento en la tensión y la irritabilidad.¹²

2.1.1.5. Estrés en la profesión de Enfermería.

Enfermería es generadora de estrés por diferentes situaciones emocionales que vive a diario con el cliente que presta los servicios de salud, pues invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo, en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarse de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo, y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. Estudios realizados en Estados Unidos revelan que 30% de 11 millones de empleados de los servicios de salud están expuestos al estrés mental debido a su lugar de trabajo. La Fundación Europea para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo afirma que entre los profesionales, 44% de las enfermeras reconocen vivir estresadas.¹⁷

El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Y, desde una perspectiva psicosocial, se considera al estrés como un proceso resultante de la interacción de variables del entorno laboral y personal. Por lo tanto el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.¹⁶

Los conocimientos sobre estrés ocupacional en los profesionales de la salud nos aproximan a entender la proporción en que se experimenta la severidad de los síntomas físicos tales como dolor de cabeza, dolor de espalda, vómito, aumento de la frecuencia cardiaca, dificultades del sueño; los síntomas afectivos indicadores de tensión tales como ataques de pánico, depresión y ansiedad; síntomas de conductas no usuales como la agresividad, el alcoholismo, la rumia de los problemas; los síntomas cognoscitivos como temores, pensamientos en torno a errores, olvidos, juicios pobres, falta de razonamiento o disminución de percepciones. Además, puede conocerse cómo se distribuyen estos síntomas en los grupos de profesionales, lo que aporta información en cuanto a diferencias individuales en el afrontamiento del estrés.¹

2.1.2. Internado clínico en enfermería:

La Práctica Profesional o Internado es una actividad curricular que representa una muestra del quehacer profesional, constituyendo una experiencia integradora que permite al alumno aplicar conocimientos, destrezas y habilidades adquiridos a través de sus años de estudios y demostrar actitudes y valores éticos exigidos por su profesión, siendo para algunos internos estas nuevas actividades un cambio en su vida personal y laboral pudiendo desencadenar síntomas de estrés laboral. ⁴

Según el reglamento de práctica Pre- Profesional (internado) de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno, tiene como objetivo:

- a) Consolidar las capacidades adquiridas durante los ocho primeros semestres académicos de su formación profesional.
- b) Fortalecer las competencias en el cuidado de la persona, familia y comunidad, propiciando el auto perfeccionamiento y desarrollo personal.

Del desarrollo del internado:

El internado clínico se desarrolla en el noveno semestre académico de la Carrera Profesional de Enfermería, tiene una duración de 6 meses debiendo cumplir 40 horas semanales, se desarrolla en hospitales del II Nivel de atención de salud en los servicios de Cirugía, Medicina, Pediatría, Neonatología y servicios críticos, en forma rotatoria.

Para realizar el internado, el estudiante debe haber aprobado todos los componentes curriculares del plan de estudios hasta el VIII Semestre. El inicio del internado clínico será concordante a la disposición de la institución de Salud.

Durante el internado, el alumno deberá:

- Adquirir, aplicar y desarrollar en el área de la profesión, conocimientos, habilidades y destrezas, vinculados directamente con la preparación profesional, indispensable para actuar en la solución de los problemas propios de su campo de acción laboral.
- Desarrollar actitudes y valores éticos que permitan la integración con su medio profesional.

La Práctica Profesional o Internado, deberá permitir evaluar conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y capacidad creativa del alumno en un ambiente laboral real.

De los coordinadores del internado:

Los jefes de práctica del internado Clínico, se denominan “Coordinadoras del Internado”, las mismas que serán contratadas por el periodo que dure el internado, cuya función es la supervisión y conducción directa de los internos de enfermería. Asume las siguientes funciones:

- a) Asesora, orienta y verifica la ejecución de las actividades técnicas y procedimientos aplicando los procedimientos, normas y proceso de enfermería.
- b) Planea, ejecuta y evalúa actividades de realimentación de acuerdo al desempeño del interno.
- c) Fomenta reuniones periódicas con la finalidad de dar a conocer sus apreciaciones sobre su desempeño y recibir sugerencias de los internos.
- d) Evalúa periódicamente el desempeño del interno en función a las competencias.

Son deberes de los internos:

- a) Cumplir las normas existentes en los hospitales asignados.
- b) Cumplir con el rol de rotación, turnos según horas asignadas en el silabo y plan de práctica.
- c) Cumplir con las normas de presentación personal en resguardo de su salud y de sus usuarios.
- d) Participar en actividades programadas por la institución dentro del marco de sus funciones
- e) Asistir obligatoriamente y puntualmente a las prácticas programadas.
- f) Guardar el debido comportamiento ético, mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, con sus superiores y personal de salud.
- g) Comunicar por escrito oportunamente a la coordinación de práctica cualquier problema suscitado.

Son derechos de los internos:

- a) Ocupar los cupos que ofrezcan estipendio, vivienda y/o alimentación a los internos por orden de meritos en las instituciones que así lo ofrecieran.
- b) Informarse de sus evaluaciones y calificaciones después de cada rotación.

Los internos que incumplan sus deberes e infrinjan los reglamentos serán acreedores de las siguientes funciones: amonestación, suspensión y separación de las prácticas del internado quedando automáticamente retirados del curso.

Del financiamiento:

La vivienda, alimentación y otros gastos que demanden el internado serán asumidos por el interno.

2.1.3. Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en enfermería:

El afrontamiento del estrés laboral es el proceso de manejo, entendido como esfuerzo orientado a la acción sobre el medio ambiente o intrapsíquica, movilizado por las demandas externas o internas, que sobrecargan o exceden los recursos de la persona con el fin de establecer una situación de equilibrio. Las funciones del afrontamiento son: reducir la tensión y restaurar el equilibrio. Las estrategias para enfrentarlo eficazmente comienzan con la comprensión de que un factor básico detrás del estrés es el temor. Para hacer frente al estrés es necesario enfrentar nuestros temores, reales e irracionales; es necesario adquirir eficacia para la solución de nuestros problemas actuales y tranquilidad con respecto de las situaciones que están fuera de nuestro control. En otras palabras, debemos ser más adaptables. La adaptación es una técnica de supervivencia; no implica que los problemas desaparecerán, sino que podremos enfrentarlos con más precisión y menos ansiedad.¹⁸

Las estrategias de afrontamiento también pueden definirse como las actitudes, comportamientos e incluso pensamientos que las personas utilizan para responder, de la forma más adecuada posible, a la demanda de una situación. Lazarus y Folkman la definieron como procesos cognitivos y conductuales que las personas desarrollan para dar respuestas a las demandas de diferentes situaciones, para controlar, reducir o tolerar las demandas internas y/o externas creadas por una transacción estresante.¹⁹

Cuando las estrategias de afrontamiento puestas en marcha no son adecuadas, el individuo presenta alteraciones fisiológicas y del comportamiento que puede dar lugar al deterioro de la salud de la persona.²⁰ Las estrategias de afrontamiento pueden ir encaminadas a la resolución del problema (alterando la situación o la apreciación del individuo) o centrarse en las respuestas emocionales del individuo. Esto último sería lo adecuado cuando no es posible el control sobre la situación, y aunque nuestra sociedad valora más el dominio y la posesión de mecanismos encaminados a resolver el problema, en estos casos el afrontamiento eficaz incluirá todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar e incluso, ignorar aquello que no se puede dominar.²¹

Sin embargo, en el ámbito laboral, cada trabajador difícilmente puede controlar o modificar las situaciones estresantes, debido a que en gran medida no dependen de él, sino de un grupo de personas o de directivos, de ahí que las estrategias de afrontamiento eficaces en otros ámbitos no sea aplicable en éste. Por ello, las respuestas al estrés en el medio laboral requieren la participación activa de toda la organización, proponiendo cambios en la estructura organizacional, rediseñando puestos, realizando selecciones de personal correctas, desarrollando sistemas de promoción adecuados; aunque también resulte beneficioso trabajar a escala individual. En este sentido, sería "éticamente cuestionable" que se sometiera a los trabajadores a programas de entrenamiento contra el estrés, mientras se mantienen en la empresa demandas excesivas o condiciones inapropiadas.¹²

Las estrategias de afrontamiento pueden estar dirigidas al manejo de la emoción, el manejo del problema o como adaptación conductual. Los resultados muestran que la expresión emocional se reprime pues la posibilidad de expresar lo que sienten ante las situaciones productoras de estrés, es poca o nula para un porcentaje importante (54.3%) de enfermeras y enfermeros; por eso, intentan ocultar que la situación les molesta. Otro dato destacado es la necesidad de afrontar el estrés en forma evasiva, elaborando el deseo de encontrarse en una realidad inexistente (17.3% refiere que siempre o casi siempre y 47.8% responde que algunas veces). Las estrategias de afrontamiento dirigidas al manejo del problema son más saludables. Se observa que estas (os) profesionales confían en su experiencia como estrategia para resolver el problema (63%); asimismo, más de la mitad (58.7%) manifiesta que nunca o casi nunca piensan

que la situación sea imposible de solucionar. Sobre el afrontamiento dirigido hacia la adaptación conductual, se percibe la tendencia a evadir la situación, ya que un porcentaje importante de enfermeras (os) expresan su preferencia por involucrarse en otras actividades que les permitan olvidar la situación (28.3% siempre o casi siempre y 39.1 % algunas veces).¹⁴

Puede decirse entonces, que los procesos cognoscitivos, emocionales y conductuales influyen en la forma como se enfrenta y maneja un evento estresante.¹⁹

Lo que hace la diferencia es la forma en la que cada persona afronta las diferentes situaciones, teniendo en cuenta sus características individuales y la naturaleza del medio; la evaluación cognitiva es la que finalmente determina que una relación individuo-ambiente resulte estresante o no.²⁰

Las estrategias de afrontamiento pueden estar centradas en el problema o en la emoción. Siendo así las estrategias de afrontamiento al estrés se pueden dividir en:

A. Estrategias de Afrontamiento individuales :

A nivel individual, las estrategias se centran en la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento. Según Matteson e Ivancevich (1987) se clasifican en:

A.1. Programas dirigidos a estrategias instrumentales: (para la solución de problemas) previene el desarrollo del estrés y, se ubican las técnicas de resolución de problemas y asertividad, manejo del tiempo en forma eficaz, optimización de la comunicación, cambios en el estilo de vida, etc. Los afrontamientos activos o centrados en la solución del problema están considerados las más efectivas para la prevención y manejo del estrés. El entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. También pueden ser estrategias eficaces olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo, y marcarse objetivos reales y factibles de conseguir. Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo. Aumentar y conservar las amistades con interacciones satisfactorias y emotivas,

delegar responsabilidades, no creerse indispensable, solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo o cuando no se está preparado para afrontarlo, compartir los problemas laborales, las dudas y opiniones con los compañeros. ¹⁹ En definitiva, para la reducción del estrés, es importante el aumento del conocimiento sobre el trabajo y el control del mismo. Abordar o trabajar sobre el problema, intentar que éste no se apodere de ti, descarga emocional, tomar medidas preventivas, recuperarse y prepararse para abordar el problema o situación, intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés, solicitar apoyo, etc.

A.2. Programas dirigidos a estrategias paliativas (para el manejo de las emociones asociadas), cabe destacar al entrenamiento y adquisición de habilidades para expresión de emociones, el manejo de sentimientos de culpa y la relajación.

- **Primero:** Aprender a relajarse y descansar. El trabajo es solo una parte de la vida, cuyo valor intrínseco no es mayor que el del descanso. Muchos consideramos a las actividades recreativas como tareas extra, cosas para hacer “cuando tenemos tiempo”, en vez de partes esenciales de un estilo de vida equilibrado. E incluso cuando comenzamos la práctica de actividades recreativas, muy a menudo adoptamos deportes competitivos, como el tenis o el fútbol, que producen su propia cuota de tensiones.
- **Segundo:** Desarrollar actitudes positivas con respecto a la fuente de presiones que le producen estrés. Por ejemplo, en vez de quejarse constantemente acerca del duro trabajo que debe realizar el solo hecho de mencionarlo refuerza el estrés y aumenta su poder destructivo, es preciso comenzar a mencionar y pensar en las recompensas que obtendrá por esa labor. Puede resultar difícil al comienzo. Puede tener una sensación extraña al abandonar el papel tan familiar de contarle al mundo cuán mal lo han tratado. Pero en el intento de buscar las cosas buenas de la vida, se sorprenderá al descubrir cuantas se le ocurrirán.
- **Tercero:** Cada vez que sea posible, utilizar posibilidades de regularizar el medio ambiente. Como hemos señalado previamente, los cambios de vida son una fuente primaria de estrés. Algunos hemos transformado equivocadamente a la palabra “rutina” en un término negativo. Es verdad que la vida debe tener variedad para

mantener su sabor, pero un poco de variedad es más que suficiente para la vida normal. Los hobbies que algunos consideran como una pérdida de tiempo y tediosos (tales como amar autos de colección, la filatelia o la pintura) pueden tener un alto valor terapéutico, especialmente en el caso de las personas cuyo estilo de vida los obliga a un gran número de variantes cada día. La vida está llena de sorpresas; es más fácil adaptarse a ellas cuando la vida está firmemente basada en esquemas regulares.

- Cuarto: Escoger áreas de responsabilidad creativa e independiente. El sentido de control de nuestras vidas es importante, aunque su alcance sea limitado. Si constantemente tenemos la sensación de que somos “manejados”, sin libertad para ser el que mueve la pieza en vez de la pieza movida, terminaremos con una intensa frustración. Por el contrario, puede asimilarse una gran cantidad de presión con mínimo estrés como resultado, cuando hemos elegido aceptar las responsabilidades que producen la presión adicional. Por causa de ello, el patrón que trabaja más horas puede tener menos estrés que su empleado, aunque este último desarrolle menos actividades. Pero no todos somos patrones, por supuesto y mucho de lo que sucede está inevitablemente fuera de nuestro control. Sin embargo, podemos aislar áreas para que sean “nuestras”. Puede ser un periodo de tiempo diario que dediquemos al estudio o alguna actividad creativa de nuestra elección. Puede ser una tarea que desarrollemos por encima y más allá del llamado del deber en nuestro trabajo alguna actividad extra que realizamos por el solo hecho de que queremos hacerla. Puede ser algo que realicemos a favor de otros, sin esperar recompensa, o incluso sin que los demás se enteren de ello. Cualquiera sea la actividad, necesitamos elegir áreas de responsabilidad creativa, gracias a las cuales nos sentiremos más en el mando de nuestras vidas.
- Quinto: Decidir incorporar en la vida sustitutos de las fuentes de ansiedad, confusión y estimulación innecesaria. Rara vez nos detenemos a considerar la influencia de los componentes de nuestro estilo de vida. Por ejemplo, el considerar un sustituto del alto nivel de ruido que nos rodea podría ayudarnos a crear un ambiente menos favorable al estrés. La música que escuchamos, los programas de televisión que miramos, los entretenimientos en los que participamos; todos ellos y otras actividades similares, son producto de nuestra elección. Cuando elegimos

incorporar a través de los sentidos una incesante metralla de ruidos disonantes y ensordecedores, y temas que se centran en el clima la violencia y las tragedias humanas, casi sin contenidos ennoblecedores, estamos induciendo voluntariamente las reacciones del estrés.

- Sexto: Mirar más allá de lo inmediato y temporal, advertir las perspectivas de largo plazo. Por ejemplo, ese conflicto que parece tan intimidatorio e irresoluble hoy, mañana puede ser motivo de diversión.

La persona que no se preocupa demasiado por sí misma, que no ve la vida como una serie de crisis de las que es protagonista, está mejor equipada para sobrevivir la verdadera crisis del estrés destructivo. La razón por la que muchos comenzamos a pensar que la vida es insoportable es porque tenemos metas o propósitos hacia los cuales dirigir nuestras vidas. Cuando vivimos solo el presente, este puede llegar a ser imponente y amenazador. En verdad cada día debería vivirse en su plenitud, y deberíamos vivir sin temores opresivos con respecto del futuro, pero la vida más rica es la que se vive con un fino sentido del futuro, que fluye con esperanza que contempla la luz en el horizonte y hace todo lo posible para que esa visión se transforme en realidad. Las presiones de la vida diaria no deben intimidarnos. Podemos aprender a enfrentarlas. Afortunadamente, los resultados del estrés no solo pueden ser minimizados, sino que podemos llegar al punto de que una sonrisa se instale en nuestro rostro.

- A.3.** Otras estrategias son: aumentar la competencia profesional, propiciando la investigación y la formación continuada; rediseñar la ejecución, haciendo las cosas de forma diferente; distracciones extra laborales, practicando ejercicios físicos, deportes, relajación, teniendo algún hobby particular; tomar pequeños momentos de descansos (pausas) durante el trabajo; auto proyectar objetivos reales y factibles de alcanzar; y cómo último recurso para no abandonar la profesión: cambiar de puesto dentro o fuera de la institución.

El trabajo o desempeño en un ámbito laboral debe, antes que todo, darnos satisfacción y tener objetivos viables para cada persona, siempre dentro del área más afín con las preferencias personales.²¹ Además, el nuevo enfoque de la vida que estamos sugiriendo

debe hacer balance entre lo que cada quien procura para sí y lo que procura para los demás, para lo que se deben observar algunas recomendaciones útiles a estos efectos²²:

- No ser perfeccionista, pues la perfección es imposible. Si alguien tiene impulsos perfeccionistas, debe adoptar una actitud de continuo desengaño ante esta utopía fatalista. Finalmente recordar que todos somos diferentes y que aquello que funciona para otros no necesariamente funciona para uno. Por ello cada quien necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida.
- Hay que optar por el camino de la simplicidad, pues resulta más fácil enfrentarse con las vicisitudes de la vida si evitamos las complicaciones innecesarias.
- Preguntémonos si nuestros problemas son en realidad críticos, pues en ocasiones tras el análisis encontramos que no es para tanto.
- Pensar positivamente, vivir en forma negativa, bajo un criterio trágico produce muchas zozobras. Es oportuno contemplar el lado positivo de la vida, aunque se sienta que se falla en el intento.
- No postergar enfrentarse a problemas molestos, vale más sumergirse en ellos para obtener lo mejor que sea posible, que estar a la expectativa, pues esto genera más ansiedad. No permitamos que la falta de éxito nos desbaste, tengamos en cuenta que nadie actúa de forma perfecta, siempre existe más perdedores que triunfadores, más dirigidos que dirigentes. Si damos lo mejor ante cada situación no debe abatirnos no alcanzar totalmente los objetivos.
- Evite estar demasiado tiempo rumiando sus problemas personales, magnificándolos y cayendo en un círculo de autocompasión, autodegradación e improductividad personal.
- Sea consciente de las causas de sus sentimientos de soledad, aprenda a identificar su raíz causal antes de que estos ocurran. La sola conciencia de este proceso le ayudará emocionalmente a manejarlo.
- Desarrolle descargas constructivas, creativas. Haga cualquier cosa que estimule su pensamiento y le permita concentrarse en algo fuera de usted mismo. Como desarrollar labor filantrópica.
- Trate de ver las cosas positivas de su vida pues las ha de tener, pero si cree que no posee ninguna, piense que el sólo hecho de estar vivo y sano es una bendición.
- Cultive su capacidad para encontrar gozo de la vida cotidiana. Tómese tiempo para apreciar y gozar la gran variedad de paisajes, sonidos y situaciones que le rodean.

Paseé por un parque, escuche un concierto, desarrolle actividades con sus amigos, etc.

- Sea agresivo en su actitud ante la vida involúcrese en algo emocionante y constructivo.
- Evite caer en sentimiento de vacío y temor ante el futuro. Identifique y dé le las perspectivas oportunas a cada temor, pues la incertidumbre es el enemigo oculto más peligroso.
- Aprenda a recompensarse, por lo general somos generoso para los demás, pero para nosotros mismos.
- Haga algo por ayudar a otra persona. Ponerse al servicio de otro pues genera le ayudará a salir de sus propios problemas, los sacará de su mente.
- Comprométase en actividades físicas, el ejercicio es sumamente terapéutico pues genera sentimientos placenteros que inciden en su estado de ánimo.
- Busque personas que deseen escucharle o ayudarle, evite aquellas que resaltan sus frustraciones y promueven su hundimiento.
- No realice nada que le haga sentir peor.
- Sea su propio amigo y así tendrá un amigo toda la vida. Si Ud. se aprecia lo demás lo apreciarán, si se ama los demás lo amarán
- No piense que sentirse sólo y triste es una debilidad. Piense que ello es parte del ser humano.
- Conozca el placer de su propia compañía y de esta forma descubrirá el centro de su propio ser
- Propiciar una serie de cambios físicos que contrarrestan el stress. Estos cambios incluyen, Las técnicas de relajación y meditación, técnicas de biofeed-bak, prácticas de ejercicio físico y mantenimiento de buena condición física, técnicas cognitivas y de autocontrol; como en el caso de la meditación, que provoca disminución de la tensión mental y sensación placentera, tanto mental como física. Relajarse es una habilidad y como otras habilidades requiere aprenderla, así como disciplina regularidad para practicarla. Es recomendable realizar dos sesiones diarias de 30 minutos cada una.

B. Estrategia de afrontamiento grupal:

La mayoría de las estrategias que abordan la prevención del estrés y Burnout, desde la perspectiva grupal recomiendan fomentar el apoyo social por parte de

compañeros y jefes. Aunque al desarrollo de habilidades sociales en grupo para la prevención, se han dedicado pocos trabajos. Con las técnicas de entrenamiento en habilidades sociales se instruyen, modelan, refuerzan, ensayan y generalizan conductas alternativas ante las demandas de la vida laboral-profesional y personal, siguiendo una secuencia que tiene objetivos bien determinados. El desarrollo de habilidades comunicativas con estas técnicas es relevante para los profesionales de la salud y los representantes de muchas otras profesiones de ayuda. Sin embargo se evidencia escasa formación en habilidades de intervención en la relación de ayuda y en comunicación asertiva. Pues, no es habitual, a pesar de su importancia, la inclusión en el plan de estudios de las Facultades de Medicina o Enfermería del entrenamiento en técnicas de comunicación. El estudiante aprende técnicas muy sofisticadas que, probablemente, nunca utilice y, sin embargo, no aprende a dar una mala noticia a su enfermo, cosa que tendrá que hacer muchas veces a lo largo de su carrera.²³

En el nivel grupal e interpersonal el empleo de estrategias de prevención e intervención pasan por fomentar, por parte de los compañeros el apoyo social: los individuos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda. Pines, define seis formas de ofrecer apoyo: escuchar al sujeto de forma activa, dar apoyo técnico, crear necesidades y pensamiento de reto, desafío y creatividad, apoyo emocional y apoyo emocional desafiante, participar en la realidad social del sujeto confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, auto concepto, auto eficacia y autoestima.

Los compañeros reducen la tensión emocional pues conocen los problemas del quehacer diario por lo que es importante reunirse con ellos. Aportan una visión diferente del problema, detectándose síntomas precoces de agotamiento. Razón por la que es importante potenciar la asistencia a Jornadas y Congresos, Seminarios porque: es diferente, se cambia de ciudad, se está con otra gente, se establecen nuevas relaciones.²²

Otras estrategias grupales pueden ser la formación en dinámica de grupos, implantación de sistema de innovación y mejora, dimensión grupal del apoyo social.¹⁴

La presencia o ausencia de apoyo y dotación de recursos físicos y psicológicos provenientes del grupo y el entorno social en el que se desenvuelve la vida de cada uno de nosotros juegan un papel muy importante a la hora de afrontar una situación laboral estresante. El apoyo (o la falta del mismo) que recibe la persona por parte de los supervisores, compañeros, subordinados, familiares y amigos, son elementos que influyen positiva o negativamente en la evolución de su salud, y han sido muy investigados en relación con el estrés. Lo que denominamos ‘apoyo social’ hace referencia a cuatro dimensiones (House 1981):

- apoyo emocional: que implica interés, comprensión, estima, afecto, etc.;
- apoyo instrumental: o ayuda directa en forma de dinero, tiempo, trabajo;
- apoyo informativo: información consejo y sugerencias para la resolución de problemas;
- apoyo evaluativo: retroinformación sobre la actuación de la persona.

El apoyo emocional es el más relevante, así como también destaca la importancia del apoyo por parte de los superiores (González y Osca, 2004). Para los profesionales, fuera del lugar del trabajo, la familia es el principal apoyo social que desarrolla funciones compensatorias, complementarias y conciliadoras. En ella encuentran una forma de aceptación cuidado y seguridad que no depende del rendimiento, y buscan, en la medida de lo posible, un espacio libre de conflictos, de estrés, que facilita el desenvolvimiento de los mismos.¹

Cobb (1976) define el apoyo social como la información que permite a las personas creer que: otros se preocupan por ellos y les quieren, son estimados y valorados, pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas. Otro aspecto importante es que a largo plazo, el apoyo social, puede crear dependencia de los demás, baja autoestima y sentimientos de inferioridad.²³

El apoyo social en el trabajo puede venir, básicamente, de los compañeros y de los supervisores, pero uno de los elementos más importantes son los grupos informales. El trabajo con grupos (de apoyo) de profesionales de enfermería con la pretensión de compartir experiencias que permitan un mejor afrontamiento en el caso de pacientes de características especiales, ha facilitado la comunicación entre las enfermeras y con los profesionales de otras salas, el disponer de un lugar de encuentro y sobre todo poder

contar y escuchar los problemas y analizar las reacciones de contra-transferencia que dificultan la relación enfermera/paciente. El objetivo primordial de los grupos de apoyo es la reducción de los sentimientos de soledad y agotamiento emocional de los profesionales, el incremento del conocimiento, la ayuda para desarrollar formas efectivas de tratar los problemas y la facilitación de un trabajo más confortable. Otra forma de desarrollar el apoyo social en el trabajo es fomentar y entrenar a los compañeros y a los supervisores en dar retroinformación, mediante la cual se les informa sobre cómo son percibidos, entendida y vivida sus modos de comportamiento.¹⁸

Las relaciones interpersonales, sobre todo con los usuarios y los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas van a aumentar los sentimientos de estrés. Por otro lado, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o de la dirección o administración de la organización, la excesiva identificación con los usuarios, y los conflictos interpersonales con estos y sus familiares, tienen también una importante incidencia en la aparición del estrés.

Fomentar la cohesión y el apoyo grupal enmarcando la relación en la confianza mutua. Vachon destaca que el equipo, aún siendo en ocasiones un estresor importante, sirve como válvula de escape para la mayor parte del estrés experimentado, y se le considera como la principal estrategia de afrontamiento al estrés.²⁴ Dicha cohesión y apoyo se puede fomentar a través de: la identificación de los conflictos, necesidades e intereses en el seno de los equipos interdisciplinarios y la utilización de la técnica de todos ganan en la solución de estos. Es fundamental facilitar un marco, que permita la comunicación fluida entre los componentes del equipo, en el que se produzca un intercambio permanente de información, en el que se definan las funciones, de tal modo que cada persona tenga claro lo que se espera de ella; en el que se mantengan abiertos los canales de crítica y, especialmente, que se reconozcan y expresen los logros; el profesional necesita sentirse reconocido y reforzado por el grupo.²⁵

- Realizar reuniones interdisciplinarias periódicas, en donde se establezcan los objetivos comunes a cumplir; elaboración de planes terapéuticos, actividades organizativas; facilitar la oportunidad de compartir experiencias, problemas, y necesidades. Los equipos también necesitan procesar las pérdidas de los pacientes.

Tener la oportunidad de expresar el dolor que se ha experimentado y compartirlo con el equipo percibiendo apoyo mutuo, pueden ayudar a afrontar el *burnout*. Asimismo, es importante reconducir el centro de atención en los resultados positivos que se han obtenido por el trabajo del equipo, recordando que los objetivos planteados han de ser realistas y realizables, teniendo en cuenta las limitaciones que como profesionales se tienen.

Otras estrategias de apoyo consisten en la monitorización continuada del equipo para identificar su grado de satisfacción y su estado de ánimo, así como favorecer un buen nivel de comunicación entre los compañeros, un buen ambiente en que el humor y la sonrisa estén presentes, favoreciendo actividades divertidas fuera del trabajo.

- Planificar adecuadamente las condiciones de trabajo, asegurando la estabilidad de las actividades programadas y esperadas. Marcar los límites de las funciones y tareas de cada miembro del equipo; buscar la adecuada ubicación de responsabilidad por destrezas-formación. Programar las tareas para momentos de urgencias.

C. Estrategia de afrontamiento organizacional:

Entre las estrategias organizativas que han mostrado su eficacia como reductores de estrés se encuentran: Fomentar la cohesión y el apoyo grupal enmarcando la relación en la confianza mutua. Vachon destaca que el equipo, aún siendo en ocasiones un estresor importante, sirve como válvula de escape para la mayor parte del estrés experimentado, y se le considera como la principal estrategia de afrontamiento al estrés.²⁶ Dicha cohesión y apoyo se puede fomentar a través de: la identificación de los conflictos, necesidades e intereses en el seno de los equipos interdisciplinarios y la utilización de la técnica de todos ganan en la solución de estos. Es fundamental facilitar un marco, que permita la comunicación fluida entre los componentes del equipo, en el que se produzca un intercambio permanente de información, en el que se definan las funciones, de tal modo que cada persona tenga claro lo que se espera de ella; en el que se mantengan abiertos los canales de crítica y, especialmente, que se reconozcan y expresen los logros. El profesional necesita sentirse reconocido y reforzado por el grupo.

Realizar reuniones interdisciplinarias periódicas, en donde se establezcan los objetivos comunes a cumplir; elaboración de planes terapéuticos, actividades organizativas; facilitar la oportunidad de compartir experiencias, problemas, y necesidades. Los equipos también necesitan procesar las pérdidas de los pacientes. Tener la oportunidad de expresar el dolor que se ha experimentado y compartirlo con el equipo percibiendo apoyo mutuo, pueden ayudar a afrontar el burnout. Asimismo, es importante reconducir el centro de atención en los resultados positivos que se han obtenido por el trabajo del equipo, recordando que los objetivos planteados han de ser realistas y realizables, teniendo en cuenta las limitaciones que como profesionales se tienen. Estrategias de apoyo que consisten en la monitorización continuada del equipo para identificar su grado de satisfacción y su estado de ánimo, así como favorecer un buen nivel de comunicación entre los compañeros, un buen ambiente en que el humor y la sonrisa estén presentes, favoreciendo actividades divertidas fuera del trabajo. Planificar adecuadamente las condiciones de trabajo, asegurando la estabilidad de las actividades programadas y esperadas. Marcar los límites de las funciones y tareas de cada miembro del equipo; buscar la adecuada ubicación de responsabilidad por destrezas-formación. Programar las tareas para momentos de urgencias.

En este sentido, la dirección de la organización debe desarrollar programas de prevención dirigidos a manejar el ambiente y el clima de la organización, puesto que los desencadenantes del síndrome son estresores percibidos con carácter crónico, cuyas variables están, en gran medida, con relación al contenido del puesto, disfunciones en el desempeño de roles y el clima laboral, Por tanto, es conveniente que los gestores establezcan políticas de gestión que integren programas en la línea de los siguientes²²:

C.1. Programas de socialización anticipada. Tienen un carácter preventivo y pretenden que el choque con la realidad se experimente antes de que el profesional comience su vida laboral, adquiriendo habilidades para desarrollar su actividad. En este sentido se enmarcan los programas de acogida profesional. Los programas de socialización anticipatorio para prevenir el choque con la realidad y sus consecuencias (Matteson, Ivancevich, 1987), haciendo que se experimente "antes" de que el profesional comience su vida laboral, en un contexto de prueba que permite desarrollar estrategias constructivas.

C.2. Programas de evaluación y retroinformación. Pretenden dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde el propio departamento, no presentando la información como un juicio, sino como parte de los programas de desarrollo organizacional. Los programas de evaluación y retroinformación que fomentan la evaluación como "desarrollo" y no como "juicio"

C.3. Programas de desarrollo organizacional. Buscan mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización, entendiendo que la mayor parte de las personas está motivada hacia el crecimiento y desarrollo personal si se encuentran en un ambiente propicio.

C.4. Programas preventivos que incluyen:

- Identificación-valoración de estresores y diagnóstico de los mismos por su potencialidad patogénica.
- Eliminación o reducción de los mismos.
- Análisis de características individuales, si procede.
- Análisis y diseño de estrategias y tácticas de afrontamiento de las situaciones estresantes.
- Diseño de un plan de intervención para reducir el nivel de estrés a cuotas aceptables.
- Puesta en marcha del plan de intervención.
- Evaluación de los resultados del programa de intervención Orientados a la adquisición de conductas y/o habilidades. Otros, a la adquisición de técnicas y estrategias para afrontar situaciones estresantes.
- Gestión del tiempo.

C.5. Otra estrategia es el rediseño de la realización de las tareas, que puede facilitar la disminución de la sobrecarga laboral y de las disfunciones de los roles profesionales. El facilitar que los profesionales puedan cambiar de actividades y considerar cambios que lleven mejoras de recompensas y de promoción del profesional incrementan la responsabilidad, la participación en la toma de decisiones y la autonomía. Orłowsky,

Gulledge (1986) y Bolle (1988) proponen que se facilite y promuevan las reuniones multidisciplinarias con periodicidad, se formen grupos de trabajo con flexibilidad laboral (rotación programada, cambio de horarios, etc.). Maslach (1982) y Orłowsky y Gulledge (1986) recomiendan disponer de un equipo de especialistas de ayuda (psicólogos, terapeutas) a profesionales con problemas.

Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización, por poseer características que la hacen particular, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; a la par que por cuanto la organización se encuentra implicada en un sistema de relaciones con otras organizaciones y con la sociedad en sentido general existe un conjunto de variables que no pueden ser controladas sólo por la misma, que pueden contribuir a la aparición de este. Desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica, tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma).

Al igual evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima socio psicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras.²³

Una organización en que su sistema de gestión de recursos humanos considere al hombre el centro de todos los procesos que se dan hacia dentro y fuera de la misma traza y planifica estrategias en diferentes direcciones teniendo en cuenta las variables anteriormente mencionadas. Para la concepción y aplicación de estas estrategias resultan necesarios entre otros los siguientes aspectos ¹⁴:

- Estudios de puestos de trabajo, que establezcan las exigencias del mismo y por consiguiente encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñará esas funciones, entre ellos el estrés laboral.

- Implementar sistemas de capacitación en los que además de las necesidades de aprendizajes detectadas se desarrollen el conjunto de competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización.
- Promover y tomar en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes los ocupan, previendo los posibles estresores.
- Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgos tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros.
- Implementar entrenamientos, y/o sesiones de relajación antes, durante y después de la jornada laboral, proponer y facilitar la realización acciones para el uso del tiempo libre y desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales.
- La dirección de la empresa debe conceder tiempo suficiente para el proceso de aprendizaje y la subsiguiente reflexión sobre lo aprendido. Debería especificar la competencia compatible y los objetivos de producción. Idealmente, estos deberían ser expresados en términos cuantitativos de modo que las metas y resultados del aprendizaje puedan ser evaluados. La dirección de la empresa debe incorporar las nuevas tecnologías y realizar cambios organizacionales tomando en consideración las características de sus trabajadores, favoreciendo que estén preparados para utilizar adecuadamente las nuevas tecnologías.
- Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc. La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

- Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.
- En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.
- Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados.

Estas propuestas pueden considerarse estrategias de carácter general a seguir por la organización, lo idóneo para la realización de las mismas es que la organización sea vista como un sistema y que no se planifique por tanto de forma aislada las acciones, pues no alcanzarían los resultados esperados y necesarios para la organización y los sujetos que la conforman. Pues, en el diagnóstico precoz son los primeros en darse cuenta, antes que el propio interesado, son una importante fuente de apoyo, son quien mejor nos comprenden ya que pasan por lo mismo; por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución del burnout.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico. Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.¹³

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 ESTRÉS: El estrés es un proceso que se da cuando las condiciones ambientales superan la capacidad adaptativa de un organismo, lo cual puede dar lugar a cambios biológicos y psicológicos cuando se somete a fuertes demandas, a su vez es la preparación para el ataque o la huida y es el comienzo de una serie de enfermedades.¹

2.2.2. ESTRÉS LABORAL: Es una enfermedad peligrosa; perjudica la producción, al afectar a la salud física y mental de los prestadores de servicios.¹³

2.2.3. AFRONTAMIENTO: Afrontamiento es un proceso dinámico, que se define como “los esfuerzos del individuo a nivel cognitivo y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas internas y/o extremas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona.¹¹

2.2.4. ESTRATEGIA: Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.¹⁴

2.2.5. INTERNADO CLÍNICO: Constituye un proceso académico, formal, donde el alumno se integra al equipo de salud de las instituciones hospitalarias con un desempeño de trabajo disciplinado y organizado con normas propias de trabajo.²

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

Las medidas de afrontamiento al estrés más utilizadas por los internos de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno son las de nivel individual.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- **TIPO DE INVESTIGACIÓN:** En la presente investigación se ha empleado el tipo: Descriptivo, Transversal.

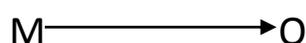
Descriptivo: Porque permitió describir la variable del estudio: Afrontamiento al estrés laboral en internos de enfermería

Transversal: Porque la recolección de datos se efectuó en un periodo de tiempo determinado.

- **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** El diseño de investigación que se utilizó fue el descriptivo simple, ya que permitió describir los resultados obtenidos sobre afrontamiento al estrés en internos de enfermería.

Este tipo de diseño es el recomendado para el presente estudio, porque se recoge información, sin suponer la influencia de variables extrañas.²⁷

Diagrama:



Donde:

M: Representa la muestra de estudio, conformado por los internos de enfermería.

O: Representa la información obtenida sobre medidas de afrontamiento del estrés en internos de enfermería (individuales, grupales, organizacionales.)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

Se ha considerado como población y muestra a un total de 28 internos de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, que se encuentran desarrollando sus actividades en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza y en el Hospital Goyeneche de la ciudad de Arequipa, en el periodo de Julio a Diciembre del 2016; distribuidos en dos grupos:

HOSPITAL	Nº DE INTERNOS	TOTAL
Hospital General Honorio Delgado Espinoza	15	28
Hospital Goyeneche	13	

En la muestra se consideraron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Internos de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno que se encuentran en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza y Hospital Goyeneche.
- Internos de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano semestre 2016-II.

Criterio de exclusión:

- Internos de enfermería que no son estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Internos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno que no firmaron el consentimiento informado

Unidad de Análisis:

Los internos de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, la edad fluctúa entre 22-24 años de edad, lo constituyen en su mayoría el género femenino y la mayoría son de estado civil solteros, económicamente dependen de sus padres y se encuentran en vivienda alquilada, y rotan por los servicios de Cirugía, Medicina,

Pediatría, Neonatología y servicios críticos y cumplen una jornada de 40 horas semanales.

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La información se recolectó mediante la técnica: encuesta, con la finalidad de determinar las medidas de afrontamiento al estrés en internos de enfermería.

3.3.1. Instrumento

Las estrategias de afrontamiento fueron medidas por el Inventario de Estrategias de afrontamiento “Ways of coping (maneras de actuar)” dicho instrumento evalúa los diferentes modos de afrontamiento más utilizados ante situaciones estresantes.¹⁹ La traducción al español y adaptación fue hecha en España por denominándole “Cuestionario de Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes”, la fiabilidad del Cuestionario se calculó mediante Alfa de Cronbach alcanzando el 0.75, siendo de fiabilidad aceptable.²⁸

En España se utilizó dicho instrumento por Isac y Shuller un trabajo sobre Identificación de estresores y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en unidades de hospitalización psiquiátrica, se obtuvo una confiabilidad de 0.86 por el coeficiente Alfa de Cronbach, siendo confiable.

En Puno Medina ¹¹, realizó el estudio titulado afrontamiento al estrés de enfermeras del Servicio de Emergencia. Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno, Quien para la validez, sometió a evaluación de juicio de expertos conformado por docentes y enfermeras asistenciales quienes revisaron la claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y oportunidad del instrumento. Se obtuvo una confiabilidad de 0.84 por el coeficiente Alfa de Cronbach, siendo un instrumento confiable.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 05 internos de enfermería que vienen realizando el internado clínico en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno. Se calculó el alfa de Cronbach; resultando este con un valor de alfa de 0.85 que significa que el grado de alfa obtenido son suficientes

para garantizar la confiabilidad del instrumento, siendo el instrumento confiable.
(Anexo 5)

El cuestionario ha sido estructurado en dos partes:

Primera parte.

- Características de la población (edad)
- Instrucciones de llenado

Segunda parte.

- Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes en internos de Enfermería, consta de 40 ítems divididos en tres Dimensiones: Afrontamiento al estrés individual 20 ítems, grupal 10 ítems, organizacional 10 ítems. con escala de valoración tipo Lickert, la categorización de respuestas son: Nunca, A Veces, Frecuentemente, Siempre.

3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para recolectar la información del presente estudio se procedió de la siguiente manera:

a) Coordinación.

- Para efecto de la recolección de datos se solicitó por escrito al Decanato de la Facultad de Enfermería el permiso para la obtención de los datos relacionados al tema de investigación.
- Se solicitó una carta de autorización al Director de la facultad de Enfermería para llevar a cabo la ejecución del proyecto.
- Se coordinó con la Jefa de internado del Hospital Honorio Delgado Espinoza y Goyeneche para la aplicación del instrumento.

a) Ejecución.

- Una vez realizados los trámites administrativos y coordinaciones pertinentes, se fijó dos fechas diferentes para reunir a los internos de enfermería de ambos hospitales donde se realiza el internado,
- El lugar de la aplicación del cuestionario fue en el auditorio de pediatría del Hospital Honorio Delgado lugar donde se reúnen los internos de enfermería de la UNA-Puno, los días martes y jueves con fines académicos,

- Se elaboró un cronograma de visita según el rol de turnos para aquellos que no pudieron asistir.
- Al momento de la entrega del instrumento, previo saludo cordial al interno de Enfermería y agradecimiento por la aceptación se procedió a dar a conocer los objetivos del estudio y se solicitó su consentimiento informado respectivo lo que garantiza que el interno ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación
- Al momento de recolectar la información a través de la aplicación del instrumento se dio indicaciones al interno de Enfermería sobre el procedimiento del llenado, se indicó que es anónima, personal y con respuestas verídicas. El tiempo para el llenado del instrumento fue en promedio 20 minutos.
- Se permaneció junto al interno de Enfermería, para resolver las preguntas o dudas que pueda generarse en ese momento, sin sugerir respuestas.
- Una vez terminado el llenado se procedió a recoger el instrumento previa revisión de que los datos estén completos.
- Posteriormente se agradeció al interno de Enfermería, por la participación y colaboración con la investigación.
- Finalmente tras concluir con toda la recolección de datos se entregó un informe a la coordinadora del internado dando a conocer que se ha concluido con la aplicación del instrumento de acuerdo a lo programado.
- La recolección de datos se concluyó el 17 de diciembre del 2016.

b) De la medición de datos y criterios de calificación.

Para calificar el afrontamiento al Estrés se aplicó la escala de valoración tipo Lickert, la categorización de respuestas son: "Nunca", 1, "A Veces", 2, "frecuentemente", 3, "Siempre", 4, cuenta con 40 ítems, divididos en tres Dimensiones: Afrontamiento al estrés individual 20 ítems, grupal 10 ítems, organizacional 10 ítems. Para determinar las medidas de afrontamiento al estrés se tradujeron las respuestas en el siguiente orden según la calificación de la guía de entrevista:

Adecuado: Cuando el interno de enfermería utiliza estrategias de afrontamiento que le permiten manejar el estrés y vivir con equilibrio y control. Este parámetro incluye dos calificaciones

- **Siempre:** De acuerdo a la calificación del instrumento deben alcanzar la siguiente puntuación
 - Afrontamiento individual: 80-61
 - Afrontamiento grupal : 40-31
 - Afrontamiento organizacional: 40-31
 - Total: 160-121
- **Frecuente:** de acuerdo a la calificación del instrumento deben alcanzar la siguiente puntuación
 - Afrontamiento individual: 120-81
 - Afrontamiento grupal : 30-21
 - Afrontamiento organizacional: 30-21
 - Total:120-81

Inadecuado: cuando los internos de enfermería no utilizan estrategias de afrontamiento que le permiten manejar el estrés y vivir con equilibrio y control. Este parámetro incluye dos calificaciones

- **A veces:** de acuerdo a la calificación del instrumento deben alcanzar la siguiente puntuación
 - Afrontamiento individual: 40-21
 - Afrontamiento grupal : 20-11
 - Afrontamiento organizacional: 20-11
 - Total: 80-41
- **Nunca:** de acuerdo a la calificación del instrumento deben alcanzar la siguiente puntuación:
 - Afrontamiento individual: 20-0
 - Afrontamiento grupal : 10-0
 - Afrontamiento organizacional: 10-0
 - Total:40-0

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

3.5.1. Plan de tabulación

Al término de la ejecución y obtención de datos se procedió a realizar las siguientes acciones:

- ✓ Codificación del instrumento con la información recolectada.
- ✓ Traslado de la información al formato digital Excel.
- ✓ Para la tabulación se construyeron cuadros de entrada simple, de doble entrada, teniendo en cuenta los objetivos y la variable.
- ✓ Finalmente se realizó el análisis respectivo

3.5.2. Tratamiento estadístico

Se utilizó la estadística descriptiva porcentual para el análisis de datos (porcentajes, cuadros unidimensionales y bidimensionales).²⁷

La estadística descriptiva ofrece modos de presentar y evaluar las características principales de los datos a través de tablas de frecuencias, la representación es la siguiente:

$$P = \frac{X}{N} \times 100$$

Donde:

P: Porcentaje

X: Frecuencia o Número de casos

N: Número de internos de enfermería.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

OG

TABLA 01

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016

Medidas de Afrontamiento al Estrés	Adecuada		Inadecuada		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Individual	28	100%	0	0.0	28	100
Grupal	28	100%	0	0.0	28	100
Organizacional	17	60.7%	11	39.3%	28	100

FUENTE: Resultados a partir del cuestionario de Lazarus y Folkman para valorar las formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes. Aplicado por la ejecutora 2016.

En el presente cuadro se observa las medidas de afrontamiento al estrés a nivel individual, grupal y organizacional. Los resultados muestran que el 100% de internos de Enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza y Hospital Goyeneche utilizan adecuadas medidas de afrontamiento al estrés a nivel individual y grupal respectivamente, sin embargo a nivel organizacional sólo el 60.7% de internos de enfermería lo utilizan adecuadamente y un 39.3% que cuenta con inadecuadas estrategias de afrontamiento organizacional.

OE1

TABLA 02

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL MÁS UTILIZADAS EN SITUACIONES ESTRESANTES EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016

ÍTEMS	MEDIDAS	FRECUENCIA		SIEMPRE		FRECUENTE MENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	Le doy vueltas al problema tratando de entenderlo.	3	10.7	22	78.6	1	3.6	2	7.1	28	100		
2	Tomo precauciones para que no ocurra de nuevo.	10	35.7	9	32.1	9	32.1	0	0.0	28	100		
3	Intento ver el lado positivo del asunto.	2	7.1	16	57.1	10	35.7	0	0.0	28	100		
4	Emprendo acciones para resolver problemas.	5	17.9	19	67.9	4	14.3	0	0.0	28	100		
5	Intento averiguar más aspectos del problema.	6	21.4	16	57.1	6	21.4	0	0.0	28	100		
6	Me concentro en lo que debo hacer a continuación.	8	28.6	16	57.1	4	14.3	0	0.0	28	100		
7	Deseo poder evitar lo que está ocurriendo.	1	3.6	7	25.0	16	57.1	4	14.3	28	100		
8	Busco poder evitar lo que está ocurriendo.	2	7.1	16	57.1	9	32.1	1	3.6	28	100		
9	Busco la solución en experiencias anteriores.	3	10.7	20	71.4	5	17.9	0	0.0	28	100		
10	Creo que el tiempo cambia las cosas, por lo que es preciso esperar.	1	3.6	9	32.1	16	57.1	2	7.1	28	100		
11	Me critico y sermoneo a mí mismo.	2	7.1	5	17.9	17	60.7	4	14.3	28	100		
12	Confío en que ocurra "un milagro"	2	7.1	4	14.3	13	46.4	9	32.1	28	100		
13	Sigo adelante como si no pasara nada.	5	17.9	12	42.9	9	32.1	2	7.1	28	100		
14	Intento guardar para mí mis sentimientos.	4	14.3	8	28.6	15	53.6	1	3.6	28	100		
15	Intento olvidarme de todo.	5	17.9	9	32.1	11	39.3	3	10.7	28	100		
16	Salgo de la experiencia mejor de lo que entro.	2	7.1	16	57.1	10	35.7	0	0.0	28	100		
17	Intento sentirme mejor, comiendo, bebiendo, Fumando, tomando medicamentos.	0	0.0	3	10.7	13	46.4	12	42.9	28	100		
18	Intento no dejarme llevar por mi primer impulso.	2	7.1	11	39.3	12	42.9	3	10.7	28	100		
19	Me mantengo firme y peleo por lo que quiero.	4	14.3	13	46.4	10	35.7	1	3.6	28	100		
20	Lo acepto ya que no puedo hacer nada al respecto.	1	3.6	9	32.1	14	50.0	4	14.3	28	100		

FUENTE: Resultados a partir del cuestionario de Lazarus y Folkman para valorar las formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes. Aplicado por la ejecutora 2016.

El presente cuadro muestra las medidas más utilizadas de afrontamiento individual frente al estrés, se evaluaron 20 ítems, entre los resultantes más sobresalientes tenemos que frecuentemente, el 78.6% refiere que le dan vueltas al problema tratando de entenderlo y el 71.4% buscan la solución en experiencias anteriores; en la categoría a veces, el 57.1% refieren creo que el tiempo cambia las cosas, por lo que es preciso esperar, y el 46.4% intentan sentirse mejor, comiendo, bebiendo, fumando, tomando medicamentos; en la categoría siempre, un 35.7% toman precauciones para que no ocurra de nuevo, y el 21.4% intentan averiguar más aspectos del problema.

OE2

TABLA 03

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO GRUPAL MÁS UTILIZADAS EN SITUACIONES ESTRESANTES EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016

ÍTEM	MEDIDAS	FRECUENCIA									
		SIEMPRE		FRECUENTE MENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	Habla con un/a amigo/a.	10	35.7	8	28.6	9	32.1	1	3.6	28	100
2	Manifiesto mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema.	2	7.1	1	3.6	21	75.0	4	14.3	28	100
3	Me desquito con los demás	0	0.0	1	3.6	17	60.7	10	35.7	28	100
4	Oculto a los demás lo mal que me siento	2	7.1	2	7.1	21	75.0	3	10.7	28	100
5	Acumulo los problemas, explotando a la menor ocasión	2	7.1	5	17.9	15	53.6	6	21.4	28	100
6	Recibo apoyo emocional de mis compañeros, coordinadora del internado en la solución de algún problema	3	10.7	11	39.3	9	32.1	1	17.9	28	100
7	Me siento comprendido (a) en mi grupo cuando paso por situaciones de estrés laboral	1	3.6	11	39.3	12	42.9	4	14.3	28	100
8	Las personas que me rodean están disponibles a escuchar mi sentir	1	3.6	10	35.7	15	53.6	2	7.1	28	100
9	Mis compañeros me muestran ayuda cuando tengo el trabajo recargado	2	7.1	11	39.3	10	35.7	5	17.9	28	100
10	Mi familia se muestra comprensible ante mis problemas durante el internado	11	39.3	12	42.9	4	14.3	1	3.6	28	100

FUENTE: Resultados a partir del cuestionario de Lazarus y Folkman para valorar las formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes. Aplicado por la ejecutora 2016.

El presente cuadro muestra las medidas más utilizadas de afrontamiento a nivel grupal frente al estrés, se evaluaron 10 ítems, entre los resultantes más sobresalientes tenemos que a veces, el 75% refiere que oculta a los demás lo mal que se siente, un 75% manifiestan su enojo a la(s) persona (s) responsable(s) del problema, el 60.7% se desquita con los demás, y un 53.6% refieren que las personas que le rodean están disponibles a escuchar su sentir; en la categoría siempre, el 39.3% manifiesta que su familia se muestra comprensible ante sus problemas durante el internado en la solución de algún problema.

OE3

TABLA 04

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO ORGANIZACIONAL MÁS UTILIZADAS EN SITUACIONES ESTRESANTES EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016

ÍTEMS	FRECUENCIA MEDIDAS	SIEMPRE		FRECUENTE MENTE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
		1	Existen cursos antiestrés, que oferta mi institución.	0	0.0	0	0.0	3	10.7	25	89.3
2	Existen grupos de apoyo para el manejo del estrés	0	0.0	0	0.0	1	3.6	27	96.4	28	100
3	El entorno físico (infraestructura, equipos) me permiten trabajar con comodidad y seguridad	1	3.6	9	32.1	15	53.6	3	10.7	28	100
4	El Hospital promueve cursos de capacitación en su área	4	14.3	11	39.3	7	25.0	6	21.4	28	100
5	Existe flexibilidad en la programación de trabajo y espacios de descanso	0	0.0	6	21.4	20	71.4	2	7.1	28	100
6	Existe un buen clima laboral en el servicio donde desarrollo mi internado	3	10.7	10	35.7	13	46.4	2	7.1	28	100
7	Siento satisfacción al realizar mi internado	8	28.6	13	46.4	7	25.0	0	0.0	28	100
8	La coordinadora de internado se ocupa de mi bienestar personal	12	42.9	10	35.7	5	17.9	1	3.6	28	100
9	El servicio donde desarrollo mi internado se encuentra correctamente establecida las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno.	4	14.3	14	50.0	9	32.1	1	3.6	28	100
10	La coordinadora de internado me brinda protección en relación con injustas demandas laborales que me hacen	6	21.4	12	42.9	7	25.0	3	10.7	28	100

FUENTE: Cuestionario para valorar las formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes de Lazarus y Folkman. Aplicado por la ejecutora 2016.

El presente cuadro muestra las medidas más utilizadas de afrontamiento a nivel organizacional frente al estrés, se evaluaron 10 ítems, entre los resultantes más sobresalientes el 96.4% refieren que nunca existen grupos de apoyo para el manejo del estrés, asimismo el 89.3% manifiesta que no hay cursos antiestrés que oferta su institución; en la categoría frecuentemente, el 46.4% refieren que sienten satisfacción al realizar su internado, y el 50% manifiestan que en el servicio donde desarrollan su internado se encuentra correctamente establecida las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno; en la categoría siempre, el 42.9% refiere que la coordinadora de internado le brinda protección en relación con injustas demandas laborales que le hacen.

4.2. DISCUSIÓN.

Podemos referir que el total de internos de enfermería cuentan con adecuadas estrategias de afrontamiento al estrés siendo que la comprensión del afrontamiento del estrés dentro del ámbito laboral no es posible desde el análisis meramente individual, por lo que es necesario identificar estrategias de afrontamiento grupales y de organización debido a que la situación de estrés procede de estos mismos niveles que se consideran en la presente investigación; las estrategias de afrontamiento se puede definir como las actitudes, comportamientos e incluso pensamientos que las personas utilizan para responder, de la forma más adecuada posible, a la demanda de una situación. Desde este punto de vista pueden existir estrategias de afrontamiento más saludables o beneficiosas y respuestas más disfuncionales, en la medida en que no ayudan a que el profesional se perciba satisfecho.¹⁴

Por otra parte, lo más problemático del estrés es que la acumulación de tensión emocional provoca efectos a largo plazo y afecta muchos aspectos de la vida humana. El estrés deteriora la salud física y emocional, provoca serios conflictos laborales, problemas familiares y dificultades con los amigos. Afecta las percepciones que tenemos de nosotros mismos, del sentido de la vida, del país donde habitamos, incluyendo nuestras convicciones acerca de Dios.¹

En este sentido, es necesario apuntar que, aunque muchas veces el ambiente laboral es muy estresante, los internos de Enfermería y otras disciplinas perciben esta circunstancia como una forma de trabajo intensa que estimula su desempeño, sin reflexionar en que, a mediano o largo plazo, podría acarrear consecuencias serias sobre su salud física y mental. La percepción del control no siempre está clara. En algunos casos, los internos de enfermería consideran que pueden actuar para modificar la situación; pero, en otros, depende de otras personas, como sus superiores de Enfermería.

También debe señalarse que para los internos de Enfermería, las situaciones que les generan estrés nunca se pueden cambiar, lo cual representa una forma de evaluación muy negativa que puede conducir a estados de impotencia, desesperanza y desgaste (burnout). La posibilidad de participar en la toma de decisiones, la autonomía profesional y la percepción de que se puede tener el control de algunas situaciones o

que, al menos, las situaciones pueden resolverse en conjunto con otras personas del equipo de salud, son elementos fundamentales para amortiguar los efectos nocivos del estrés.

Por otro lado un estudio realizado en los internos de la facultad de enfermería de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa, se demuestra que existe alto nivel de Estrés laboral.²

Finalmente es importante afirmar que la organización por sí sola, aun implementando la mejores estrategias de afrontamiento para la disminución del estrés, no tendrá resultado feliz si el individuo no se compromete y establece nuevos estilos de vida que le permitan asumir el reto de aprender a manejar el estrés, por lo que es importante proponer vías para el afrontamiento individual, grupal y organizacional.

En la dimensión individual. Los resultados obtenidos muestran que la totalidad de internos de enfermería utilizan adecuadamente las estrategias de afrontamiento individual que les permite enfrentar el estrés al que están sometidos diariamente (Cuadro anexo 1). Aparentemente para el grupo de internos de enfermería en estudio las estrategias de afrontamiento individuales al estrés son adecuadas, sin embargo en la encuesta realizada a los internos de enfermería se manifiesta que a nivel individual frecuentemente le dan vueltas al problema, además siempre toman precauciones para que no ocurra de nuevo, emprendiendo acciones averiguando mas aspectos del problema y así concentrarse en lo que debe hacer a continuación además confían en que ocurra un milagro, busca la solución en experiencias anteriores, así sale de la experiencia mejor de lo que entro, por otro lado a veces intentan sentirse mejor, comiendo, bebiendo, fumando, tomando medicamento. (Cuadro anexo 2). Siendo así podemos ver que al individualizar las características hay aspectos que aun no quedan superados.

Los internos de enfermería se enfrentan habitualmente a la muerte y el dolor, a múltiples problemas relativos a su tarea, a desajustes organizacionales y no es extraño que se vean envueltos en situaciones difíciles, obligadas a tomar decisiones de responsabilidad en situaciones críticas para las que en algunos casos solo cuentan con información ambigua e incompleta. ⁴

Los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas varían con las características individuales, tienen diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estilos de afrontar las situaciones estresantes.²⁴ Por lo tanto es importante es importante apreciar que la población de estudio el total de internos de Enfermería cuenta con estrategias de afrontamiento individual adecuadas puesto que 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 crean sentimientos de culpabilidad de los fallos propios y ajenos, lo que redundará en sentimientos de baja realización personal en el internado. Si el interno de enfermería no encuentra estrategia de afrontamiento efectivas, puede generar sentimientos de frustración e incluso culpar al usuario del fracaso personal. He aquí la importancia que tienen los aspectos y/o características individuales, puesto que a partir de ellas el interno de enfermería como en el estudio intenta sobrellevar el estrés.

En efecto para hacer frente al estrés es necesario enfrentar nuestros temores, reales e irracionales; es necesario adquirir eficacia para la solución de nuestros problemas actuales y tranquilidad con respecto de las situaciones que están fuera de nuestro control.

En otras palabras, debemos ser más adaptables. La adaptación es una técnica de supervivencia; no implica que los problemas desaparecerán, sino que podemos enfrentarlo con más precisión y menos ansiedad.²²

La mayoría tienden a afrontar el suceso en forma cognitiva, esto es, hacia la solución del problema. En este sentido, la experiencia y sus conocimientos son primordiales para un buen afrontamiento. Esto puede relacionarse con el hecho de que encuentran algunas formas de afrontamiento hacia la emoción, donde se destaca la sensación de que no pudieron o no debieron comunicar sus sentimientos, de que debieron de ocultar lo que les molesta y no involucrarse emocionalmente. Este hallazgo tiene implicación especial en cuanto al manejo de las emociones, ya que estas maneras de reprimir emociones van generando una carga que, en cualquier momento, se manifestara como daños a la salud. De todo ello se deriva la importancia de encontrar un equilibrio emocional y de conocer los mecanismos personales que cada interno de

Enfermería necesita, de su idiosincrasia personal, para afrontar, adaptarse y aliviar las tensiones que inevitablemente se producen.²¹ Aprender técnicas psicológicas que contemplen la reformulación de actitudes que permitan resituarse; las técnicas de autocontrol en los tres canales de respuesta del comportamiento humano son métodos que pueden disminuir el estrés.

En la dimensión grupal, la totalidad de internos de enfermería utilizan adecuadamente las estrategias de afrontamiento grupal (Cuadro 3) lo que les permite contar como herramienta principal la presencia de apoyo y dotación de recursos físicos y psicológicos provenientes del grupo. Pues el apoyo social en el ámbito de desempeño, tanto de los superiores como de los compañeros, es uno de los factores amortiguadores más importantes del estrés laboral.²³

Aunque en el cuestionario realizado a los internos de Enfermería manifiesta que a nivel grupal: la tercera parte siempre habla con un amigo/a, pero que a veces manifiesta su enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema, desquitándose con los demás, y ocultando a los demás lo mal que se siente, acumula los problemas, explotando a la menor ocasión, pero recibe apoyo emocional de sus compañeros y de la coordinadora del internado en la solución de algún problema. Además siempre se muestra comprendido por su familia ante sus problemas durante el internado.

En el nivel grupal e interpersonal el empleo de estrategias de prevención e intervención pasan por fomentar el apoyo de los compañeros: los individuos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda. Pines define seis formas de ofrecer apoyo: escuchar al sujeto de forma activa, dar apoyo técnico, crear necesidades y pensamiento de reto, desafío y creatividad, apoyo emocional y apoyo emocional desafiante, participar en la realidad social del sujeto confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, auto concepto, auto eficacia y autoestima.²²

Los compañeros reducen la tensión emocional, pues conocen los problemas del quehacer diario por lo que es importante reunirse con ellos. Aportan una visión diferente del problema. Se detectan síntomas precoces de agotamiento.

La presencia o ausencia de apoyo y dotación de recursos físicos y psicológicos provenientes del grupo y el entorno social en el que se desenvuelve la vida de cada uno de nosotros juegan un papel muy importante a la hora de afrontar una situación de desempeño estresante. El apoyo emocional es el más relevante, así como también destaca la importancia del apoyo por parte de los superiores.

Para los internos, fuera del lugar del internado, la familia es el principal apoyo social que desarrolla funciones compensatorias, complementarias y conciliadoras. En ella encuentran una forma de aceptación cuidado y seguridad que no depende del rendimiento, y buscan, en la medida de lo posible, un espacio libre de conflictos, de estrés, que facilita el desenvolvimiento de los mismos. Pues el equipo, aun siendo en ocasiones un estresor importante, sirve como válvula de escape para la mayor parte del estrés experimentado, y se le considera como la principal estrategia de afrontamiento al estrés ²⁶. Dicha cohesión y apoyo se puede fomentar a través de: la identificación de los conflictos, necesidades e intereses en el seno de los equipos interdisciplinarios.²³

El interno de enfermería necesita sentirse reconocido y reforzado por el grupo, esto finalmente promueve el uso de estrategias adecuadas de afrontamiento al estrés durante el internado como en la población en estudio.

Referente al afrontamiento a nivel organizacional, se puede apreciar que la tercera parte son inadecuadas lo cual significa cierta ausencia de apoyo y dotación de recursos provenientes de la organización.

Señalándose que una organización saludable es aquella capaz de permitir a sus integrantes mantener el contacto adecuado con su entorno y de adaptarse al mismo. Por lo que el deterioro de la calidad de vida laboral en determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente en el ser humano para preservarse saludable.¹⁷

Más de la tercera parte de internos de enfermería en la dimensión organizacional no cuenta con adecuadas fuentes de apoyo que le permitan enfrentar y minimizar el estrés laboral puesto que no existen cursos antiestrés que ofrezca la institución, hay ausencia de grupos de apoyo para enfrentar el estrés, el entorno físico provee

inseguridad e incomodidad al interno de enfermería. Por otro lado solo a veces existe flexibilidad en la programación de trabajo y espacios de descanso, pero que sienten satisfacción al realizar el internado; teniendo frecuentemente el apoyo de la coordinadora de internado en el bienestar personal y brinda protección en relación con injustas demandas laborales que les hacen, además de que el servicio donde desarrollan el internado se encuentra correctamente establecida las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno. (Cuadro anexo 4)

Sin embargo; el estrés está relacionado con el trabajo; debido a que el interno de enfermería invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su labor, en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, entre otras. Por ello, el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral. Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para los internos de enfermería, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria; el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo, y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tienen efectos negativos en la calidad de vida de los internos de Enfermería que son reflejados en los servicios de enfermería. Pues la labor en hospitales es considerada como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte.²⁸ La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se someten los internos de Enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando estado de ansiedad.¹² Por lo tanto el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Bajo estas circunstancias las respuestas de afrontamiento en el trabajo requieren la implicación activa de la organización. Esta respuesta puede concretarse en introducción de formación de relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, mejora de la comunicación y mejora de los beneficios para el trabajador así como la introducción de servicios de promoción de la salud.¹⁵ Considerando que cada organización, posee características que la hacen particular, por lo que debe adoptar formas de entrenamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; a la par se encuentra en un sistema de

relaciones con otras organizaciones y con la sociedad. Desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica, tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma). Al igual evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima socio psicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización, satisfacción laboral, motivación, entre otras.²³

Por lo tanto el hecho de que el interno de enfermería no cuente con adecuadas estrategias de afrontamiento organizacional frente al estrés laboral potencia los estresores laborales existentes en la organización y acerca al padecimiento del estrés crónico que conlleva a una deficiente calidad de atención por parte del prestador de servicios al usuario

En el contexto del trabajo gerencial del profesional de enfermería e interno de enfermería, las relaciones sociales, estigmatizadas por manipulaciones, incomprensiones, conflictos, han traído consecuencias nocivas para su autoestima.²⁶

El rol de un interno de enfermería implica mucha responsabilidad. Mantiene contacto con los pacientes y sus familiares, con el dolor y también con los problemas organizacionales.⁴ Por lo que es preciso proveerles de oportunidades de aprendizaje y de mejoramiento de sus habilidades, pues nuevos y mejores caminos le servirán de gran incentivo, creando una atmosfera adecuada para el mejor desempeño.

Por lo tanto podemos precisar que los internos de Enfermería a nivel organizacional no cuentan con fuentes de apoyo que les ayuden a enfrentar y por tanto minimizar el estrés difícilmente mantendrán una atmosfera saludable y agradable en su desarrollo del internado; estos resultados pueden repercutir grandemente en la calidad de la labor realizada por el interno de enfermería al margen de su salud y alto riesgo de padecer Síndrome de Burnout.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los internos de enfermería en su totalidad cuentan con estrategias adecuadas de afrontamiento al estrés laboral principalmente individuales y grupales; a nivel organizacional más de la tercera parte cuenta con estrategias inadecuadas de afrontamiento al estrés.

SEGUNDA: Las estrategias más utilizadas por internos de Enfermería a nivel individual son: a veces, intentan sentirse mejor, comiendo, bebiendo, fumando y tomando medicamentos, toman precauciones para que no ocurra de nuevo, siempre se concentran en lo que deben hacer a continuación e intentan averiguar más aspectos del problema, por otro lado frecuentemente le dan vueltas al problema tratando de entenderlo, emprenden acciones para resolver problemas y buscan la solución en experiencias anteriores.

TERCERA: Los internos de enfermería en la dimensión grupal recurren a su familia ya que se muestra comprensible ante sus problemas durante el internado, a veces ocultan a los demás lo mal que se sienten, manifiestan su enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema y se desquitan con los demás, sólo a veces las personas que le rodean están disponibles a escuchar su sentir

CUARTA: En la dimensión organizacional, refieren que siempre la coordinadora de internado se ocupa del bienestar personal y sienten satisfacción al realizar el internado, además la coordinadora de internado le brinda protección en relación con injustas demandas laborales que le hacen y frecuentemente el servicio donde desarrollan su internado se encuentra correctamente establecida las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno; sin embargo nunca existen cursos antiestrés, que oferta la institución tampoco grupos de apoyo para el manejo del estrés.

RECOMENDACIONES

AL ÁREA DE SALUD MENTAL DE LOS HOSPITALES HONORIO DELGADO ESPINOZA Y GOYENECHÉ

- Existiendo la evidencia de inadecuado afrontamiento al estrés a nivel organizacional, se debe garantizar la intervención de un psicólogo, para apoyar al interno de enfermería lo que garantizará el uso de estrategias organizacionales de afrontamiento al estrés.
- Incluir en las sesiones o reuniones con internos, talleres de manejo del estrés, análisis de experiencias y/o acciones de esparcimiento que permitan disminuir los niveles de estrés.

A LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

- Desarrollar en los internos previo al internado con talleres de desarrollo personal, direccionado hacia un buen desarrollo profesional
- Considerar dentro de la programación del internado alguna actividad de esparcimiento como deporte, teatro, actividad de relajación u otras, a cargo de la docente del internado clínico.
- A los docentes de la asignatura de Salud mental se incida en el tema del manejo del estrés, incluyendo actividades prácticas en el sílabos, las mismas que serán supervisadas por Dirección de escuela.

A LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA

- Organizar su tiempo en función al establecimiento de prioridades, que le ayudará a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales está sometido, facilitándole entonces el logro de sus objetivos, evitando el estrés.
- Probar técnicas de relajación rápida para aliviar tensiones, reforzar el Yo interior para disminuir el estrés, tomar pequeños descansos durante la jornada (5´) y marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.

A LA COORDINADORA DEL INTERNADO CLÍNICO

- Realizar entrevistas individuales y colectivas con los internos durante la práctica pre-profesional a fin de identificar estresores como problemas personales y laborales.
- Implementar grupos de ayuda para el manejo del estrés entre compañeros, programas de socialización anticipada y programas de evaluación y retroalimentación
- Fomentar los espacios y momentos de compartir, pues ello favorece el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y crea un ambiente agradable.

A LOS INVESTIGADORES

- Desarrollar investigaciones que incluyan poblaciones más grandes de internos de otras escuelas profesionales del área de biomédicas a fin de tener resultados más generales.
- Desarrollar investigaciones que incluyan variables como estresores laborales, tipos de personalidad, factores socio laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Núñez M. ESTRES Cómo vivir con equilibrio y control.1ª ed.Argentina, editor. Florida: Asociacion casa editora sudamericana; 2011.
2. Paz T, Valdivia M.Nivel de Estrés Laboral en los Internos de la Facultad de Enfermería durante la práctica Pre Profesional. [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Arequipa; 2014
3. Ticona E, Paucar G, Llerena G. Nivel de Estrés y Estrategias de afrontamiento en estudiantes de la Facultad de Enfermería- UNSA. Enfermería Global [internet]. Noviembre 2010.9 (2): Arequipa. Disponible en:
<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/107181>
4. Diaz J, Gagui M. Patrón Adaptación - Tolerancia el Estrés en los internos de Enfermería. [Tesis de pregrado en internet]. Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2015 [citado 10 Agosto 2016]. Disponible en:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8139>
5. Silva Sánchez D, Estrés en estudiantes de enfermería. Ciencia y cuidado [internet]. Febrero 2015.12 (1): Colombia. Disponible en:
<http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/cienciaycuidado/article/viewFile/332/36>
6. Manzaneda O, Álcos M. Nivel de estrés en internos de enfermería. Red de salud Tacna. 2011. [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna; 2012. [citado 10 agosto 2016]Disponible en :
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/524>
7. Borda F. Estrés y Estrategias de afrontamiento en prácticas clínicas en estudiantes de la facultad de Enfermería. Universidad Nacional del Altiplano -Puno 2014 [Tesis de pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2015.
8. Giménez J. Estrés en estudiantes de enfermería durante sus prácticas clínicas en unidad de hospitalización a domicilio [Tesis de pregrado en internet]. España: Universidad de Alicante; 2015 [citado 10 Agosto 2016]. Disponible en:
<https://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2015/documentos/tema-3/410770.pdf>
9. Meza E, Pinedo V, Hernández S. Estresores y estrés percibido en las Practicas Clínicas, en estudiantes de Enfermería [Tesis de pregrado en internet]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2014 [citado 8 Agosto 2016]. Disponible en:

- [http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/311/1/TESIS%20ESTRESO RES%20FINAL.pdf](http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/311/1/TESIS%20ESTRESO%20RES%20FINAL.pdf)
10. Bizarro M. Nivel de estrés y sus factores causales, en estudiantes de la práctica clínica de la Facultad de Enfermería de la UNA-Puno 2015[Tesis de pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2016
 11. Medina G. Afrontamiento al estrés en Enfermeras del servicio de Emergencia. Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. [Tesis de posgrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Puno; 2010
 12. Meza M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estrés laboral en profesionales de Enfermería. Binasss. [Internet]. 2012 [citado 20Feb 2017]; 1(1):1-5. Disponible en:
<http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>
 13. Fernández F, Di Ciero M, Áfio J. Evaluación del estrés en la inserción de los alumnos de enfermería en la práctica hospitalaria. Investigación y educación en Enfermería [internet]. Octubre 2014.12 (1) [citado 15 agosto 2016]: Colombia. Disponible en:
<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/20704/17563>
 14. Oscar A. Estrategias de afrontamiento laboral al estrés en Enfermería. [en línea]. 2016 [citado 2017 abril 21]. Disponible en:
<http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81011/>
 15. Aguayo F, Lama J. Estrés Ocupacional: una perspectiva ergonómica y su protección en el diseño organizacional. Mapfre [Internet]. 2000 [citado 12 Enero 2017]; 62(3):1-11. Disponible en:
https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/pt/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1018141
 16. Rojas A. El estrés laboral en el personal de enfermería. En: Lartigue T. Fernández V. editores. Enfermería: una profesión de alto riesgo. México: Universidad Iberoamericana: Plaza y Valdés, 1998. p. 143-155.
 17. Gallego L, López D, Piñeros J. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de Enfermería. Psicología científica [Internet]. 2017[citado 04 Jun. 2017]; 16(2). Disponible en:
http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_2.htm

18. Rodríguez J. Programa Integral de Autocuidado dirigido a personal de Enfermería. Binass [Internet]. 2010 [citado 15 nov. 2016]; 31(1):1-6. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v31n1/art2.pdf>
19. Lazarus R, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos [Internet]. 1nd ed. Barcelona (MD): Martínez Roca (MR); 2008 [actualizado 15 abr 2014; citado 25 ago 2017]. Disponible en: <https://www.downloadgeek.com/download/book/Libro+Estres+Y+Procesos>
20. Quiceno M, Vinaccia S. Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (sq)” redalyc [internet]. 2007[citado 17 nov. 2016]; 10 (2): 117-125. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
21. Silva Sánchez D, Estrés en estudiantes de enfermería. Ciencia y cuidado [internet]. Febrero 2015.12 (1): Colombia. Disponible en: <http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/cienciaycuidado/article/viewFile/332/36>
22. Andrés P, Escobar J, Martínez T. Burnout: “técnicas de afrontamiento” [Tesis de pregrado en internet]. España [citado 10 feb. 2017]Disponible en : http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79008/forum_2004_24.pdf?sequence=1
23. Amutio A. Afrontamiento del estrés en las organizaciones. redalyc [internet]. 2005[citado 10 ene 2017]; 20 (1): 77-93. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996006.pdf>
24. Astudillo W, Orbegozo A, Urdaneta E. Cuidados Paliativos en Enfermería [Internet]. 1nd ed. San Sebastián - España: Sociedad vasca de cuidados paliativos; 2003 [Citado 5 abril 2017]. Disponible en: <http://hospicevidaplena.org/pdf/Libros/04CuidadosPaliativosenEnfermeria.pdf>
25. Organización Internacional del Trabajo. Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. [en línea]. 2017 [citado 2017 Mayo 12]. Disponible en: http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_507516/lang--es/index.htm
26. Mendes I, Trevizan M, Lourenço MR. La gerencia aclarada en el trabajo del Enfermero. Rev Latino-am Enfermagem [Internet]. 2002 [citado 15 Enero 2017]; 10(5):1-5. Disponible en:
27. Hernández Fernández y Baptista P. Estadística descriptiva. In Orellana L. Estadística,:2011.

28. López J. Validación de la Escala de Estrés de Enfermería, de Gray-Toft y Anderson. [Tesis de pregrado en internet]. España: Universidad de la Laguna; 2012 [citado 15 marzo 2016]. Disponible en: <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/tesina.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01

VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
<p>MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS LABORAL EN INTERNOS DE ENFERMERÍA</p> <p>Es un proceso dinámico, que se define como los esfuerzos del individuo a nivel cognitivo y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas internas y/o extremas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona</p>	<p>a. ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le doy vueltas al problema tratando de entenderlo. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4
		<ul style="list-style-type: none"> Tomo precauciones para que no ocurra de nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1
		<ul style="list-style-type: none"> Intento ver el lado positivo del asunto. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1
		<ul style="list-style-type: none"> Emprendo acciones para resolver problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1
		<ul style="list-style-type: none"> Intento averiguar más aspectos del problema. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1
		<ul style="list-style-type: none"> Me concentro en lo que debo hacer a continuación. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1
		<ul style="list-style-type: none"> Deseo poder evitar lo que está ocurriendo. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4
		<ul style="list-style-type: none"> Busco poder evitar lo que está ocurriendo. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1
		<ul style="list-style-type: none"> Busco la solución en experiencias 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 2 1

VAN...

...VIENEN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
		<ul style="list-style-type: none"> Creo que el tiempo cambia las cosas, por lo que es preciso esperar. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca - 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1 -
		<ul style="list-style-type: none"> Me critico y sermoneo a mí mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4
		<ul style="list-style-type: none"> Confío en que ocurra "un milagro" 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca - 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4 -
		<ul style="list-style-type: none"> Sigo adelante como si no pasara nada. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca - 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4 -
		<ul style="list-style-type: none"> Intento guardar para mí mis sentimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Intento olvidarme de todo. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Salgo de la experiencia mejor de lo que entro. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Intento sentirme mejor, comiendo, bebiendo, Fumando, tomando medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4
		<ul style="list-style-type: none"> Intento no dejarme llevar por mi primer impulso. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Me mantengo firme y peleo por lo que quiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Frecuentemente A Veces Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1

VAN...

VIENEN...

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
	B. ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO GRUPAL .	<ul style="list-style-type: none"> Lo acepto ya que no puedo hacer nada al respecto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4
		<ul style="list-style-type: none"> Habla con un/a amigo/a. 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Manifiesto mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4
		<ul style="list-style-type: none"> Me desquito con los demás 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4
		<ul style="list-style-type: none"> Oculto a los demás lo mal que me siento 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4
		<ul style="list-style-type: none"> Acumulo los problemas, explotando a la menor ocasión 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 3 - 4
		<ul style="list-style-type: none"> Recibo apoyo emocional de mis compañeros, coordinadora del internado en la solución de algún problema 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Me siento comprendido (a) en mi grupo cuando paso por situaciones de estrés laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Las personas que me rodean están disponibles a escuchar mi sentir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> Mis compañeros me muestran ayuda cuando tengo el trabajo recargado 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1

VAN...

VIENEN...

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
	C. ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO ORGANIZACIONAL.	<ul style="list-style-type: none"> • Mi familia se muestra comprensible ante mis problemas durante el internado 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • Existen cursos antiestrés, que oferta mi institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • Existen grupos de apoyo para el manejo del estrés 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • El entorno físico (infraestructura, equipos) me permiten trabajar con comodidad y seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • El Hospital promueve cursos de capacitación en su área 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • Existe flexibilidad en la programación de trabajo y espacios de descanso 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • Existe un buen clima laboral en el servicio donde desarrollo mi internado 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • La coordinadora de internado se ocupa de mi bienestar personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1
		<ul style="list-style-type: none"> • El servicio donde desarrollo mi internado se encuentra correctamente establecida las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Frecuentemente - A Veces - Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 - 3 - 2 - 1

VAN...

VIENEN...

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍAS	ÍNDICE
		La coordinadora de internado me brinda protección en relación con injustas demandas laborales que me hacen	<ul style="list-style-type: none">- Siempre- Frecuentemente- A Veces- Nunca	<ul style="list-style-type: none">- 4- 3- 2- 1

ANEXO 02



Universidad Nacional del Altiplano Puno
Facultad de Enfermería



CONSENTIMIENTO INFORMADO
Información importante para el participante

Estimado participante, El propósito de llenado del cuestionario que se te está entregando, es recolectar información suficiente para valorar las medidas de afrontamiento al estrés en internos de enfermería; esta encuesta es **ANÓNIMA**, por lo tanto puedes responder con la mayor sinceridad posible, ya que los datos no serán utilizados para otro propósito que no sea la investigación científica.

Tu participación en este estudio es totalmente voluntaria. Si decides participar en este estudio, por favor llena los cuestionarios marcando la opción que refleje mejor su condición.

Si deseas recibir los resultados personalmente escribe aquí con claridad tu correo electrónico:

.....

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar el cuestionario sobre medidas de afrontamiento al estrés en internos de enfermería estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

FECHA:/...../.....

FIRMA:

DNI:

ANEXO 03



Universidad Nacional del Altiplano Puno
Facultad de Enfermería



CUESTIONARIO PARA VALORAR LAS FORMAS DE AFRONTAMIENTO DE ACONTECIMIENTOS ESTRESANTES EN INTERNOS DE ENFERMERÍA

DATOS GENERALES:

- No de informante: _____ - Fecha: / /

- Edad: _____

LEA POR FAVOR CADA UNO DE LOS ÍTEMS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN MARCANDO CON UN “X” “LA QUE MAS SE APROXIME A SU FORMA DE ACTUAR:

Ante una Situación estresante en su entorno laboral UD.

N°	ENUNCIADO	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
1.	Le doy vueltas al problema tratando de entenderlo.				
2	Tomo precauciones para que no ocurra de nuevo.				
3	Intento ver el lado positivo del asunto.				
4	Emprendo acciones para resolver problemas.				
5	Intento averiguar más aspectos del problema.				
6	Me concentro en lo que debo hacer a continuación.				
7	Hablo con un/a amigo/a.				
8	Deseo poder evitar lo que está ocurriendo.				
9	Busco poder evitar lo que está ocurriendo.				
10	Busco la solución en experiencias anteriores.				
11	Cree que el tiempo cambia las cosas, por lo que es preciso esperar.				
12	Me critico y sermoneo a mí mismo.				
13	Confío en que ocurra “un milagro”				
14	Sigo adelante como si no pasara nada.				
15	Intento guardar para mí mis sentimientos.				
16	Manifiesto mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del problema.				
17	Intento olvidarme de todo.				
18	Salgo de la experiencia mejor de lo que entro.				
19	Intento sentirme mejor, comiendo, bebiendo, tomando medicamentos.				
20	Intento no dejarme llevar por mi primer impulso.				

VAN...

VIENEN...

N°	ENUNCIADO	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
21	Me mantengo firme y peleo por lo que quiero.				
22	Me desquito con los demás				
23	Lo acepto ya que no puedo hacer nada al respecto.				
24	Oculto a los demás lo mal que me siento.				
25	Acumulo los problemas, explotando a la menor ocasión.				
26	Recibo apoyo emocional de mis compañeros, coordinadora del internado en la solución de algún problema				
27	Me siento comprendido (a) en mi grupo cuando paso por situaciones de estrés laboral				
28	Las personas que me rodean están disponibles a escuchar mi sentir				
29	Mis compañeros me muestran ayuda cuando tengo el trabajo recargado				
30	Mi familia se muestra comprensible ante mis problemas durante el internado				
31	Existen cursos antiestrés, que oferta mi institución.				
32	Existen grupos de apoyo para el manejo del estrés				
33	El entorno físico (infraestructura, equipos) me permiten trabajar con comodidad y seguridad				
34	El Hospital promueve cursos de capacitación en su área				
35	Existe flexibilidad en la programación de trabajo y espacios de descanso				
36	Existe un buen clima laboral en el servicio donde desarrollo mi internado				
37	Siento satisfacción al realizar mi internado.				
38	La coordinadora de internado se ocupa de mi bienestar personal				
39	El servicio donde desarrollo mi internado se encuentra correctamente establecida las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno.				
40	La coordinadora de internado me brinda protección en relación con injustas demandas laborales que me hacen.				

ANEXO 04

CUADRO ANEXO 01**MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO-2016**

MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO	CATEGORÍA	N° de Internos de Enfermería	%
ADECUADO	siempre	1	3.6
	frecuentemente	27	96.4
INADECUADO	a veces	0	0
	nunca	0	0
TOTAL		28	100

FUENTE: Cuestionario de formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes de Lazarus y Folkman. Aplicado por la ejecutora 2016.

CUADRO ANEXO 02**MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO-2016**

USO DE MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO	CATEGORÍA	N° de internos de Enfermería	%
ADECUADO	siempre	4	14.3
	frecuentemente	24	85.7
INADECUADO	a veces	0	0
	nunca	0	0
TOTAL		28	100

FUENTE: Cuestionario Estrategia de afrontamiento al estrés elaborado por C. Shuller y D. Isac. Aplicado por la ejecutora 2016.

CUADRO ANEXO 03**MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO GRUPAL AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO-2016**

USO DE MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO	CATEGORÍA	N° de Internos de Enfermería	%
ADECUADO	siempre	5	17.9
	frecuentemente	23	82.1
INADECUADO	a veces	0	0
	nunca	0	0
TOTAL		28	100

FUENTE: Cuestionario de formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes de Lazarus y Folkman. Aplicado por la ejecutora 2016.

CUADRO ANEXO 04**MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO ORGANIZACIONAL AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2016**

USO DE MEDIDAS DE AFRONTAMIENTO	CATEGORÍA	N° de Internos de Enfermería	%
ADECUADO	siempre	2	7.1
	frecuentemente	15	53.6
INADECUADO	a veces	11	39.3
	nunca	0	0
TOTAL		28	100

FUENTE: Cuestionario de formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes de Lazarus y Folkman. Aplicado por la ejecutora 2016.

CUADRO ANEXO 05

**RESUMEN CRONOLÓGICO DE EGRESOS, HOSPITAL REGIONAL HONORIO
DELGADO AREQUIPA 2016**

SERVICIO	N° DE INGRESOS ANUALES
Medicina	5,149
Cirugía	4,100
Génico Obstetricia	10,483
Pediatría	3,691
Clínicas	1,162
Unidad De Cuidados Intensivos	64
Emergencia	46,780

FUENTE: Oficina de Estadística e Informática.

CUADRO ANEXO 06

**INTERNOS DE ENFERMERÍA JULIO-DICIEMBRE, HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

SERVICIOS	N° DE INTERNOS DE ENFERMERÍA			
	UNAP	UNSA	UTEA	TOTAL
Medicina Varones	02	02	02	06
Medicina Mujeres	02	02	02	06
Cirugía Varones	02	01	02	05
Cirugía Mujeres	02	01	02	05
Pediatría	01	01	01	03
Neonatología	01	01	02	04
Ginecología	01	01	0	02
Obstetricia	01	01	0	02
Quemados	01	0	01	02
Emergencia	02	02	01	05
TOTAL	15	12	13	40

FUENTE: Departamento de Enfermería del Hospital Regional Honorio delgado Arequipa.

CUADRO ANEXO 07

**RESUMEN CRONOLÓGICO DE EGRESOS, HOSPITAL III GOYENECHÉ
AREQUIPA 2016**

SERVICIO	N° DE INGRESOS ANUALES
Medicina	1,091
Cirugía	1,570
Génico Obstetricia	2,439
Pediatría	799
Neonatología	697
Oncología	820
Unidad De Cuidados Intensivos	32
Emergencia	34,599

FUENTE: Oficina de Estadística e Informática.

CUADRO ANEXO 08

**INTERNOS DE ENFERMERÍA JULIO-DICIEMBRE, HOSPITAL III GOYENECHÉ
AREQUIPA 2016**

SERVICIOS	N° DE INTERNOS DE ENFERMERÍA		
	UNAP	UANCV	TOTAL
Medicina Varones	01	03	04
Medicina Mujeres	01	03	04
Cirugía Varones	01	03	04
Cirugía Mujeres	01	03	04
Pediatría	01	02	03
Neonatología	01	02	03
Ginecología	01	02	03
Obstetricia	01	02	03
Oncología	03	02	05
Emergencia	02	03	05
TOTAL	13	25	38

FUENTE: Departamento de Enfermería del Hospital III Goyeneche Arequipa.

ANEXO 5

$$\alpha = \begin{bmatrix} K \\ K-1 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \sum_{i=1}^k S_i^2 \\ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \end{bmatrix}$$

Donde:

S_i^2 : Es la suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K: Es el número de preguntas o ítems.

ANEXO 6

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

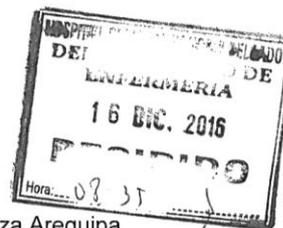
INFORME Nro.001-2016

A : Lic. Manuela Rondón Vera
Jefa del departamento de Enfermeras.
Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa

DE : Bach. Mariela Kaccallaca Medina

ASUNTO : **Informe de Proyecto de Investigación.**

FECHA : Arequipa 16 de Diciembre de 2016



Me es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez hacer llegar a su Jefatura el presente informe:

PRIMERO: Que habiendo cumplido con presentar los requisitos para la iniciación del trámite electrónico para la presentación y revisión de mi proyecto de investigación en la plataforma de investigación de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno.

SEGUNDO: A los 09 días del mes de Noviembre del 2016, los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR MAYORIA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, titulado "AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO" 2016,

TERCERO: Se inscribe el proyecto de Investigación, en la Coordinación de Investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno en fecha 17 de noviembre del presente año.

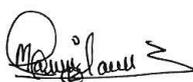
QUINTO: Por lo actuado, la Decana de la Facultad de Enfermería emite el oficio N° 911-2016-D-FE-UNA. En la que solicita Brindar facilidades para la ejecución del proyecto de investigación "AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNA PUNO – 2016" , bajo la asesoría de la Docente M.Sc Elsa Gabriela Maquera Bernedo.

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

SEXTO: Que de acuerdo al cronograma adjunto en el proyecto se realizara la ejecución los días 16 al 21 de Diciembre 2016.

Es cuanto tengo que informar a su Autoridad para su conocimiento y se me brinda las facilidades correspondientes para dicha ejecución.

Atentamente.



Bach. Mariela Kaccallaca Medina

DNI 45824564

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO

La Jefatura del departamento de Enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de la Ciudad de Arequipa, quien suscribe, hace constar que:

Se realizó la ejecución del Proyecto de Investigación titulado AFRONTAMIENTO AL ESTRES EN INTERNOS DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Puno 2016. Realizado por la Bachiller Mariela KACCALLACA MEDINA.

Se expide la presente a solicitud de la interesada.

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Hospital Regional Honorio Delgado


.....
Lic. MAWUELA RONDON VERA
Enf. Jefa Departamento de Enfermería
C.E.P. 14325

Arequipa Diciembre del 2016.

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

INFORME Nro.001-2016

A : Lic. Pastora Vizcarra de Robles
Coordinadora de Internado Clínico.
Hospital Goyeneche Arequipa

DE : Bach. Mariela Kaccallaca Medina

ASUNTO : **Informe de Proyecto de Investigación.**

FECHA : Arequipa 15 de Diciembre de 2016

Me es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez hacer llegar a su Jefatura el presente informe:

PRIMERO: Que habiendo cumplido con presentar los requisitos para la iniciación del trámite electrónico para la presentación y revisión de mi proyecto de investigación en la plataforma de investigación de la UNA Puno.

SEGUNDO: A los 09 días del mes de Noviembre del 2016, los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR MAYORIA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

TERCERO: Presenté la solicitud para la realización de mi proyecto de investigación titulado "AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO" 2016, asimismo se Inscribe el proyecto de Investigación, en la Coordinación de Investigación de la Facultad de Enfermería de la UNA-Puno en fecha 17 de noviembre del presente año.

QUINTO: Por lo actuado, la Decana de la Facultad de Enfermería emite el oficio N° 911-2016-D-FE-UNA. En la que solicita Brindar facilidades para la ejecución del proyecto de investigación "AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNA PUNO – 2016" bajo la asesoría de la Docente M.Sc Elsa Gabriela Maquera Bernedo.

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III GOYENECHE
IDC
Hora: 11:44
Fecha: 15/12/2016
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

SEXTO: Que de acuerdo al cronograma adjunto en el proyecto se realizara la ejecución los días 15 al 20 de Diciembre 2016.

Es cuanto tengo que informar a su Autoridad para su conocimiento y se me brinda las facilidades correspondientes para dicha ejecución.

Atentamente.



Bach. Mariela Kaccallaca Medina

DNI 45824564

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

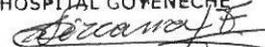
CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO

La Jefatura del departamento de Enfermería del Hospital Goyeneche de la Ciudad de Arequipa, quien suscribe, hace constar que:

Se realizó la ejecución del Proyecto de Investigación titulado AFRONTAMIENTO AL ESTRES EN INTERNOS DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Puno 2016. Realizado por la Bachiller Mariela KACCALLACA MEDINA.

Se expide la presente a solicitud de la interesada.

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GOYENECHE



Lic. Pastora Vizcarra de Robles
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
C.E.P. 4113

EVIDENCIA

Fotografías tomadas en el Hospital General Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, en el momento de la ejecución del proyecto



Fotografías tomadas en el Hospital Goyeneche de Arequipa, se observan los momentos de la ejecución del proyecto

