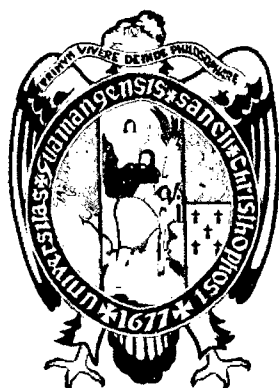


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS:**

**PROGRAMA EDUCATIVO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN EL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL MINSA Y ESSALUD, AYACUCHO 2014.**

**Presentado por las bachilleres:**

**CALDERÓN CASTRO, Lucero Diana**

**CARHUAS YANGARI, Judith Yackeline**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*A Dios, al que siempre me ha escuchado mis plegarias, me ha ayudado en mi vida haciéndome milagros, iluminando el camino cuando más oscuro se ha puesto, por toda la vida.*

*A mis padres, que siempre han estado ahí apoyándome cuando más lo necesitaba a lo largo de mi vida, porque aunque ya haya logrado graduarme, trabajar, y formar un nuevo hogar, ellos me seguirán brindando su apoyo y su amor.*

*Lucero y Judith*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado e hizo realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A los docentes de la Facultad de Enfermería por darnos todos sus conocimientos desinteresadamente.

Al personal Administrativo y a mis compañeros de promoción por haber compartido todo esos años de estudio.

Y a todas las personas que de una manera u otra hicieron realidad el desarrollo de la presente tesis.

**PROGRAMA EDUCATIVO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN EL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL MINSA Y ESSALUD, AYACUCHO 2014.**

**Autores:**

**CALDERÓN CASTRO, Lucero Diana CARHUAS YANGARI, Judith Yackeline**

**RESUMEN:**

**Objetivo:** Determinar el efecto de un programa educativo sobre inteligencia emocional en la disminución del estrés laboral en enfermeras de los servicios de emergencia de los hospitales: Regional de Ayacucho y ESSALUD, Ayacucho 2014. **Material y Métodos:** Estudio cuantitativo, de tipo aplicativo, de nivel cuasiexperimental, y de diseño prospectivo, muestra 15 enfermeras del hospital Regional "Miguel Angel Mariscal LLerena" de Ayacucho 15 enfermeras del Hospital ESSALUD de Ayacucho, tipo de muestreo: No probabilístico intencional. **Resultados:** Antes de la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia emocional, 53,3% de enfermeros presentaron nivel de estrés intermedio, 33,3% nivel de estrés y 13,3% nivel de estrés bajo. Después de la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional, el 93,3% de enfermeras mejoró, alcanzando el nivel bajo estrés y 6,7% de estrés intermedio. **Conclusión:** La aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional es efectivo en la disminución del nivel de estrés en los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia de los hospitales: Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena y Hospital TIPO II ESSALUD de Ayacucho.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés, Inteligencia emocional.

# EDUCATIONAL PROGRAM ON EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS EFFECT ON STRESS IN NURSES WORKING AND ESSALUD MINSA, AYACUCHO 2014.

**authors:**

**CALDERON CASTRO, Diana Lucero y Carhuas Yangari, Judith Yackeline**

## **SUMMARY:**

**Objective:** To determine the effect of an educational program on emotional intelligence in reducing occupational stress in nurses emergency services of hospitals: Regional and ESSALUD Ayacucho, Ayacucho 2014. **Material and Methods:** Quantitative study, type of application, quasi-experimental level, and prospective design, sample 15 nurses "Miguel Angel Llerena Marshal" of 15 nurses ESSALUD Ayacucho y hospital, Regional hospital sample type: No probabilistic intentional. **Results:** Before the implementation of the educational program on Emotional Intelligence, 53.3% of nurses had intermediate level of stress, stress level 33.3% and 13.3% stress level. After the implementation of the educational program on Emotional Intelligence, 93.3% of nurses improved, reaching in stress level and 6.7% intermediate stress. **Conclusion:** The application of emotional intelligence education program is effective in reducing the level of stress in nurses working in the emergency hospitals: Regional Marshal Miguel Angel Llerena and TYPE II ESSALUD Hospital of Ayacucho.

**KEYWORDS:** Stress, Emotional Intelligence.

## SUMARIO

	Pag.
CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
SUMARIO	vi
INTRODUCCION	vii
CAPITULO I	7
CAPITULO II	
REVISION DE LA LITERATURA	12
CAPITULO III	
MATERIAL Y METODOS	51
CAPITULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSION	54
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	72
ANEXOS	77

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo". Definió el estrés como la respuesta específica del organismo a toda demanda que se le haga<sup>(1)</sup> (Slipak, 1991).

El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>(2)</sup> como una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad, del rendimiento individual y aumento de enfermedades, rotación y accidente. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del

Sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes.

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés constituye el personal de Enfermería, ya que deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas, de las relaciones con los compañeros de trabajo y otros miembros del equipo de salud, con los pacientes y sus familiares, entre otros, conjugando todo ello con su vida particular.

El estudio "Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima(2002)", determinó que un gran porcentaje de enfermeras representado por 40,38% tenía un nivel de stress manejable que se evidenció en su falta de entusiasmo en sus labores diarias, cansancio, conductas evasivas, influyendo de manera considerable en el cuidado que brinda al usuario y familia<sup>(3)</sup>.

Asimismo, la investigación, "Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión" Lima (2006), refiere que del 100%, de los profesionales de Enfermería encuestados, 64,29% presentan un nivel Medio de estrés, el 21,43% un nivel Bajo y 14,29% un nivel Alto de estrés<sup>(4)</sup>.

Del mismo modo, el estudio "Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia" Lima (2007), concluye afirmando que la situación de estrés permanente en los profesionales de enfermería si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout<sup>(5)</sup>.



Frente a esta situación se hace necesaria considerar el concepto de inteligencia emocional como un instrumento para regular el estrés laboral; según Martínez, Agustín E<sup>(6)</sup>,

*“la inteligencia emocional es la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás”.*

Al acudir al área de emergencia en el Hospital Regional de Ayacucho y ESSALUD con el propósito de realizar nuestras prácticas de pre grado en las diferentes asignaturas, se observó un ambiente laboral en la cual existe demasiada tensión a causa de situaciones estresantes que se presentan de forma repentina como: saturación de paciente con diversas patologías, aglomeración de familiares en el servicio; quienes angustiados por el bienestar de su pariente expresan sentimientos de desesperación, muchas veces ofensas verbales, entre otras, sumado a ello un ambiente reducido, ocasionando conglomeración y hacinamiento, que impide la movilización y una coordinación adecuada y una comunicación efectiva entre los profesionales que atienden al paciente, las cuales pueden desencadenar alta prevalencia de estrés laboral.

Frente a esta realidad, se propuso la aplicación de un programa de Inteligencia emocional, como una probable alternativa de solución al problema identificado. Considerando la inteligencia emocional como la capacidad de una persona de manejar, entender, seleccionar y trabajar sus emociones y la de los

demás con eficiencia, generando resultados positivos. Es decir, como la habilidad de gestionar bien las emociones; de sí mismo como las de los demás.

Las referencias señaladas y la experiencia ganada en las prácticas en los diversos centros de salud, motivaron la realización de la presente investigación titulada: **PROGRAMA EDUCATIVO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN EL ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL MINSA Y ESSALUD, AYACUCHO 2014**. Para lo cual se plantearon los siguientes objetivos.

**GENERAL:**

Determinar el efecto de un programa educativo sobre inteligencia emocional en la disminución del estrés laboral en enfermeras de los servicios de emergencia de los hospitales: Regional de Ayacucho y ESSALUD, Ayacucho 2014.

**ESPECIFICOS:**

- Identificar, previa a la aplicación del programa educativo, el nivel de estrés laboral en los enfermeros que atienden en los servicios de emergencia de los hospitales: Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" y hospital tipo II Carlos Tupia Godoy, ESSALUD de Ayacucho 2014.
- Evaluar el efecto del programa educativo en la disminución del estrés laboral en enfermeras de los servicios de emergencia de los hospitales: Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" y Hospital tipo II Carlos Tupia Godoy, ESSALUD de Ayacucho 2014.

- Comparar los resultados del efecto de la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia emocional en ambas muestras.

Asimismo se propuso la siguiente hipótesis:

**Hi:** La aplicación de un programa educativo sobre inteligencia emocional disminuye el estrés laboral en las enfermeras que atienden en el servicio de emergencia de los hospitales: Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y hospital tipo II Carlos Tupia Godoy, ESSALUD de Ayacucho 2014.

**Ho:** La aplicación de un programa educativo sobre inteligencia emocional no disminuye el estrés laboral en las enfermeras que atienden en el servicio de emergencia de los hospitales: Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y ESSALUD de Ayacucho 2014.

El diseño metodológico utilizado fue Cuantitativo, aplicativo, cuasi experimental, prospectivo y longitudinal.

Como un hallazgo importante se señala la alta frecuencia de estrés en los profesionales de enfermería en los niveles bajo, intermedio y estrés y la aplicación de un programa educativo sobre estrés fue efectivo en la disminución del estrés en todos los niveles encontrados.

El presente informe consta de los siguientes capítulos: Capítulo I Introducción; capítulo II Revisión de la Literatura, capítulo III Material y Métodos; capítulo IV Resultado y Discusión. Referencia bibliográfica y anexo.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### ANTECEDENTES REFERENCIALES:

Hecha la revisión de la literatura se encontró un estudio como antecedente, sin embargo citamos otros relacionados con el tema:

La investigación titulada: “Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés España” (2006)<sup>(6)</sup> que tuvo como **objetivo**: realizar una revisión de los estudios que han analizado la relación de la Inteligencia Emocional con la capacidad para afrontar situaciones estresantes, así como el papel del género en esta asociación; **El Método**: Se llevó a cabo una búsqueda bibliográfica mediante las bases de datos Web of Knowledge, SCOPUS y la base del ISOC-Ciencias Sociales y Humanidades, sección Psicología. **Resultados**: Los distintos trabajos muestran que niveles

Altos en inteligencia emocional se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la reflexión y la resolución de problemas, mientras niveles bajos se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la evitación, la rumiación y la superstición. Las evidencias acumuladas hasta el momento indican que la inteligencia emocional juega un papel muy importante en el autocontrol emocional y en la capacidad adaptativa del individuo para afrontar situaciones estresantes. Los estudios parecen evidenciar que las mujeres prestan más atención a las emociones y son más empáticas y ello está asociado con un estilo de afrontamiento rumiativo centrado en las propias emociones, mientras que los hombres tienen mayores niveles de autorregulación emocional ante las situaciones de estrés.

También referimos la investigación: "Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios; Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería" España 2006<sup>(7)</sup>; tiene como principales **objetivo**: 1. Comprobar si existe alguna relación entre la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) y la Satisfacción Laboral (SL). **Muestra**, 180 enfermeras de un hospital público de la ciudad de Jaén. **Las variables** objeto de estudio fueron evaluadas a través de los auto informes de los sujetos. **El instrumento** para medir la inteligencia emocional percibida se ha utilizado el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995), y satisfacción. **Resultados**: ponen de manifiesto que existe una relación positiva entre uno de los factores de la inteligencia emocional percibida y dos de las dimensiones de

la satisfacción laboral. Por otra parte, los análisis de regresión jerárquica indican que la inteligencia emocional percibida explica parte de la varianza de la satisfacción laboral que no es explicada por variables como la edad, sexo, años de antigüedad, elección de destino y turno de trabajo. Estos hallazgos sugieren que para explicar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería hay que tener en cuenta, entre otros, tanto factores cognitivos como factores emocionales.

Del mismo modo: "Estrés laboral en salud: estudio en 298 trabajadores hospitalarios del Hospital Vélez Sarsfield Argentina 2007<sup>(8)</sup> que tuvo como **objetivos**: Determinar factores predictores/ asociados a desgaste en las 3 dimensiones del síndrome de Burnout: despersonalización (DP), realización profesional (RP) y cansancio emocional (CE), utilizando el método: **Diseño** prospectivo, observacional, longitudinal, analítico, La población estuvo conformada por 298 trabajadores del Hospital Vélez Sarsfield (total=720), El instrumento escala de apoyos sociales de Díaz Vega, **Los resultados** obtenidos fueron: Asocian alta DP: varones, menor edad, menor antigüedad profesional, ausencia de hijos, ausencia de hijos convivientes, mayor cantidad de personas contactadas diariamente en virtud de la tarea, presencia de errores, mayor número de guardias semanales. Asocian baja RP: varones. Asocian alto CE: menor edad, mayor número de horas de trabajo, ausencia de hijos, ausencia de hijos convivientes, presencia de errores, horas semanales dedicadas al ocio, horas semanales dedicadas al trabajo, realización de

guardias, mayor número de guardias semanales, menor satisfacción extra laboral. Sin diferencias: roles (conducción y ejecución), diferentes especialidades, diferentes disciplinas, diferentes contratos, otros estudios, número de cursos, estado civil.

Otro estudio: "Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco -obstétrica. Hospital clínico regional Valdivia" Chile 2006<sup>(9)</sup>, que tuvo como **objetivo**: describir signos y síntomas de estrés laboral y sus principales fuentes, en el personal de la Unidad de Emergencia Gineco-obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia (HCRV), **Material y método**: se usó una batería de 5 cuestionarios a 32 personas. Fueron auto aplicado, validado previamente y que miden diferentes aspectos de estrés según la percepción del sujeto de estudio. Se analizó la población considerando a dos grupos: profesionales y no profesionales. **Resultados**: En el estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 56,3% de la población nombró más de 6 ítems. Las fuentes de tensión en el trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señaló 6 o más fuentes de tensión. Destaca que el 78,1% de la población encuestada identificó una causa específica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo. **Conclusiones**: Se encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés. Las fuentes de tensión laboral percibidas

tienen que ver con las condiciones físicas de trabajo y la carga laboral en la mayor parte de los casos. Las fuentes de insatisfacción y de tensión son dimensiones independientes en su aparición según grupo ocupacional y sexo. Se reafirma la capacidad de los cuestionarios para discriminar la frecuencia de las manifestaciones de estrés entre grupos ocupacionales. No existiendo en el HCRV un protocolo de identificación de estrés.

Otro estudio en Venezuela sobre "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera, Municipio Libertador. Estado Aragua, Venezuela, 2007<sup>(10)</sup>, Se trata de un Estudio de Caso. **Sus objetivos** fueron: Determinar el estrés de las enfermeras que laboran en área quirúrgica en el Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua. 2. Señalar las manifestaciones físicas que presentan las enfermeras del área quirúrgica del Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua. 3. Señalar las manifestaciones psicológicas que presentan las enfermeras del área quirúrgica en el Hospital "José A. Vargas" adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en la Owallera, Municipio Libertador del Estado Aragua. Se utilizó un cuestionario aplicando la teoría de Imogene King a dos enfermeras. **Los resultados** a las que llegaron fueron: Es posible reducir los factores estresantes objetivos asociados al medio ambiente, mediante la creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la



comprensión entre los distintos individuos (sobre todo, si existen buenas relaciones Inter jerárquicas), lo que puede propiciar una sensibilización que facilite la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individual.

Un estudio titulado "Conocimiento y Manejo del Estrés en Enfermeras de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo" Lima 2003<sup>(11)</sup> tuvo como **objetivos**: 1. Identificar el nivel de conocimiento que tiene la enfermera asistencial acerca del estrés: concepto, factores que lo generan, manifestaciones, influencia de su estrés en la atención que brinda al paciente y técnicas del manejo 2. Identificar las técnicas de manejo de estrés de la enfermera asistencial utilizando el **método** descriptivo retrospectivo de corte transversal. **La población** estuvo conformada por 45 enfermeras asistenciales de ambos hospitales. **El instrumento** fue un formulario tipo cuestionario. **Las conclusiones** fueron entre otras, 1. El mayor porcentaje de las enfermeras (53.125%) tiene un nivel de conocimiento sobre el estrés y el manejo de este entre mínima y medianamente adecuados 2. Existe el riesgo de que la atención que brinda la enfermera al paciente se vea alterada en perjuicio de este. 3. El 85.5% de las enfermeras practican técnicas de manejo de estrés frecuentemente utilizadas por ellas como hábitos y costumbres.

Del mismo modo la investigación titulada "Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del "hospital central de seguridad Manuel Portilla" Lima 2002<sup>(12)</sup>; los **objetivos** fueron: 1. Establecer los probables estresores que genera estrés en el personal de enfermería que

labora en las unidades críticas 2. Analizar las principales manifestaciones físicas, psicológicas del estrés. 3. Establecer si la enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. **El método** fue descriptivo, transversal, de prevalencia y asociación cruzada entre variables. La población fue de 252 personas. Se utilizó como **instrumento** un formulario tipo cuestionario. **Las conclusiones** fueron: "existe un 61.3 % de enfermeras con tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observa a nivel emocional (69.6%) y cognitivo (38.6%) más que físico (26.9%)".

El estudio: "Factores Institucionales y Nivel de Estrés en las Enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins Lima 2004<sup>(13)</sup>", el cual tuvo como **objetivos**: 1. Identificar los factores institucionales que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos de los hospitales Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins. 2. identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en la UCI de los dos hospitales. 3. Establecer la relación que existe entre los factores institucionales y el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales. **El método** fue de tipo descriptivo de corte transversal. La población fue de 50 enfermeras. **El instrumento** que utilizó fue el Test de Autoevaluación del Dr. Zung. **Las conclusiones** fueron entre otras: "Los principales factores negativos percibidos

por las enfermeras en las unidades de cuidados intensivos, como estresantes fueron: escasez de personal (10.3%), poco tiempo disponible para realizar sus actividades (15.9%), sobrecarga de trabajo (26.8%), estado de los pacientes y tipo de cuidado (10%), escasez de recursos materiales (25.6%), ruidos ambientales en ambos hospitales (20%) .**Los resultados** son: Las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales representaron un nivel de estrés de leve a moderado.

El estudio sobre “Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima - Metropolitana”. Lima 2002<sup>(14)</sup>, **Los objetivos** fueron: 1.Determinar el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en los servicios de salud 2.Identificar los factores estresantes que influyen en la prestación del cuidado de la enfermera en los servicios de salud. 3. Establecer la repercusión del estrés del personal profesional de enfermería en la prestación de servicios de salud e identificar los mecanismos de afronte que utiliza frente al estrés el personal de enfermería durante su desempeño profesional. **El método** que utilizó fue descriptivo simple, de corte transversal. **La población** estuvo conformada por todas las enfermeras que laboran en los servicios de emergencia, UCI, medicina y cirugía de los Hospitales Nacionales de Salud. La técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento el Test de Burnout y un formulario tipo cuestionario. Las **conclusiones** fueron: “Un porcentaje considerable (65.3%) de enfermeras de los servicios de salud de los Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana

tienen un nivel de estrés manejable que se encuentra en el límite, ello se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias. Respecto a la repercusión del estrés la mayoría (76.9%) expresa que ello repercute en las relaciones interpersonales a nivel del equipo de salud y de sus jefes inmediatos, en el trato personal a su cargo y el cuidado que brinda el usuario y familia”

Así mismo el estudio sobre “Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa ” 2004<sup>(15)</sup>. **Los objetivos** fueron: Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Emergencia José Casimiro Ulloa, determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de cansancio, despersonalización y autorrealización emocional en las enfermeras del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. **El método** que utilizó fue el descriptivo de corte transversal. **La población** estuvo conformada por 92 enfermeras. **El instrumento** que utilizó fue el Inventario de Maslach. Las **conclusiones** fueron: “El 56.25% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa” poseen un nivel de estrés laboral moderado. El 60.4%de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa”; presentan un cansancio emocional moderado”.

La investigación: “Factores socio demográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Lima 2004<sup>(16)</sup>. **Los objetivos** fueron: Determinar la presencia de factores socio-demográficos relacionado con síndrome de Burnout. **El método** que utilizó fue el cuantitativo descriptivo de corte transversal. **La población** estuvo

conformada por 52 enfermeras. **El instrumento** que utilizó fue el Inventario de Maslach y un cuestionario basado en el área personal, laboral y social del profesional de enfermería. Los resultados fueron: “Del 100% de las enfermeras 9.62% presentan síndrome de Burnout. Entre los niveles del síndrome de Burnout en enfermeras una presenta nivel alto y cuatro nivel bajo. El 90.38% de enfermeras es posible que se encuentren en la etapa de instalación del síndrome o de despersonalización.

Igualmente la investigación: “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2007” <sup>(17)</sup> tuvo como **objetivo** Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. El estudio es de **Diseño** aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La **población** estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas críticas del instituto Nacional de Salud del Niño. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach; **conclusiones** a las que se llegaron fueron: que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47(61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%) enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11) enfermeras presenta un nivel alto.

El estudio: "Factores que influyen en los niveles de estrés en enfermería asistenciales del hospital regional de Ayacucho" (1998) <sup>(18)</sup> .OBJETIVO: Determinar los efectos del estrés en profesionales de enfermería del hospital de referencia de la sub región de salud Ayacucho. Material y métodos: Descriptivo analítico, prospectivo y transversal, con una muestra de 68 profesionales de enfermería de los servicios internas y externos. Resultados: 1. El 100% de profesionales de enfermería presentan estrés en diferentes intensidades 57.4% estrés severo, 94.4%estres moderado, 13.2 estrés leve. 2. Como mecanismo de respuesta de los múltiples factores causantes; los factores socioeconómicos biológicos psicológicos influyen en el origen del estrés en profesionales de enfermería .3. De los efectos frecuentes del estrés en profesionales de enfermería 36.8%manifiestan que presentan agresión, 14.7% depresión y 11.8% disminución del rendimiento laboral producto del estrés, 4. El estrés afecta negativamente en el desempeño de los profesionales de enfermería, 52.9% de usuarios afirman que tienen un desempeño deficiente originando desprestigio laboral e institucional y manejo en el desarrollo de nuestra profesión. Conclusión: Se ha determinado que el estrés en profesionales de enfermería del hospital de referencia de la sub región de salud Ayacucho tiene efectos negativos en el rendimiento del profesional.

El estudio: "Sobrecarga laboral y su influencia en la funcionalidad familiar de los profesionales de enfermería del hospital regional de Ayacucho, 2004" <sup>(19)</sup> objetivo: Determinar la sobrecarga laboral y su influencia en la funcionalidad de

las profesionales de enfermería de hospital regional de Ayacucho 2003. Material y Métodos: Estudio descriptivo analítico de corte transversal, con una muestra censal de 63 profesionales de enfermería que laboran en el área asistencial en el hospital Regional de Ayacucho muestra, utilizando como técnica la entrevista y como instrumento una entrevista estructurada. Resultados: 1. 71.4% los profesionales de enfermería experimentan sobrecarga laboral. Conclusiones: Se ha determinado que existe sobrecarga laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, 2003.

## **2.2 BASE CIENTÍFICA**

### **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando; En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás; también refiere que la inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.<sup>(20)</sup>

La inteligencia emocional es la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y

razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás.<sup>(21)</sup>

Por otro lado se define inteligencia emocional como el conjunto de destrezas de gestión de personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.<sup>(22)</sup>

Inteligencia emocional es: Percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás.<sup>(23)</sup>

Todos estamos acostumbrados con la definición de inteligencia que se basa en la medición del Coeficiente Intelectual: Raciocinio lógico, habilidades matemáticas, habilidades espaciales. Sin embargo, estudios recientes demuestran que otro tipo de inteligencia, la inteligencia emocional, es la principal responsable por el éxito o fracaso de los profesionales, jefes, líderes, padres. El éxito profesional, independientemente de que se trate de un ingeniero, un profesor, un abogado o un vendedor, están definido en un 80% por la inteligencia emocional y en un 20% por el coeficiente intelectual. Se sabe que el 90% del tiempo de cualquier ejecutivo está ocupado por tareas que involucran relacionarse con otros. Lo mismo sucede con profesionales de Ciencias Exactas, por ejemplo. La Ingeniería, una de las profesiones mejor conceptuadas por sus niveles de CI, tiene en la mayor parte de sus actividades las relaciones interpersonales<sup>(21)</sup>

Acerca del término emoción Goleman ha escrito, en la Inteligencia Emocional (1995), lo siguiente: "Utilizó el termino emoción para referirme a un



sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices. En efecto, existen en la emoción más sutilezas de las que podemos nombrar". Nos ha definido la inteligencia emocional a "La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones" En esta definición, Goleman ha considerado cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos<sup>(20)</sup>:

#### **A. Aptitud Personal:**

Son las que determinan el dominio de uno mismo, comprenden las siguientes aptitudes:

a) **Autoconocimiento.**- consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Este Autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

- **Conciencia emocional.**- Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos.
- **Autoevaluación precisa.**- Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.
- **Confianza en uno mismo.**- Certeza sobre el propio valer y facultades.

**b) Autorregulación.-** Consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta autorregulación comprende a su vez, cinco aptitudes emocionales:

- **Autodominio.-** Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales;
- **Confiabilidad.-** Mantener normas de honestidad e integridad.
- **Escrupulosidad.-** Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- **Adaptabilidad.-** Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.
- **Innovación.-** Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

**c) Motivación.-** Son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Esta motivación comprende, a su vez, cuatro aptitudes emocionales:

- **Afán de triunfo.-** Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.
- **Compromiso.-** Alinearse con los objetivos de un grupo u organización
- **Iniciativa.-** Disposición para aprovechar las oportunidades.
- **Optimismo.-** Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

## **B. Aptitudes Sociales :**

Estas aptitudes determinan el manejo de las relaciones:

a) **Empatía.-** Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses.

Esta empatía comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

- **Comprender a los demás:** Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.
- **Ayudará a los demás a desarrollarse:** Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.
- **Orientación hacia el servicio:** Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- **Aprovechar la diversidad:** Cultivar las oportunidades a través de las personas diversas.
- **Conciencia política:** Interpretar las corrientes sociales y políticas.

b.- **Las Habilidades Sociales:** Son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Estas habilidades sociales comprenden, a su vez, ocho aptitudes emocionales:

- **Influencia:** Implementar tácticas de persuasión efectiva.
- **Comunicación:** Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.
- **Manejo de conflictos:** Manejar y resolver desacuerdos.
- **Liderazgo:** Inspirar y guiar a individuos o grupos.
- **Catalizador de cambios:** Iniciar o manejar los cambios.
- **Establecer Vínculos:** Alimentar las relaciones instrumentales.

- **Colaboración y Cooperación:** Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.
- **Habilidades de equipo:** Crear Sinergia para trabajar para alcanzar las metas colectivas

Según Daniel Goleman, los componentes de la inteligencia emocional son: La autoconciencia, La autorregulación, La motivación, La empatía y las Habilidades sociales.

### **AUTOCONCIENCIA:**

La autoconciencia significa tener un profundo entendimiento de nuestras emociones, fortalezas, debilidades, necesidades e impulsos. Las personas con una fuerte autoconciencia no son demasiado críticas ni tampoco tienen esperanzas irreales. Más bien, son honestos consigo mismas y con los demás.

La autoconciencia se extiende al entendimiento que cada persona tiene de sus valores y metas. Una persona altamente autoconsciente sabe hacia dónde se dirige y por qué, y por ello es capaz de ser firme a la hora de declinar una oferta de trabajo tentadora en el aspecto financiero que no es acorde con sus principios y metas de largo plazo. Una persona que carezca de autoconciencia, en cambio, está dispuesta a tomar decisiones que le traerán agitación interna porque pisotean sus valores.

Aquellos con un alto grado de autoconciencia reconocen cómo sus sentimientos los afectan a sí mismos, a otras personas y al desempeño en el trabajo. Así, una persona autoconsciente que sabe que las fechas límite

despiertan lo peor de sí misma, planea su tiempo cuidadosamente y realiza su trabajo con anterioridad. Una persona con un alto nivel de autoconciencia será capaz de trabajar junto con un cliente exigente. Entenderá el impacto de éste en su temperamento y las razones profundas de sus frustraciones. Una persona así entenderá que "las exigencias triviales del cliente nos apartan del verdadero trabajo que debe llevarse a cabo". Irá un paso más adelante y desplazará su furia hacia algo más constructivo.

### **AUTORREGULACIÓN:**

Los impulsos biológicos de la autorregulación manejan nuestras emociones. No los podemos dejar de lado, pero sí podemos hacer mucho para manejarlos. La autorregulación, que es como una conversación interna continuada, es el componente de la inteligencia emocional que nos libera de ser prisioneros de nuestros sentimientos. Quienes están comprometidos con esta conversación sienten, como cualquiera, mal humor e impulsos emocionales, pero encuentran la manera de controlarlos y canalizarlos en forma útil.

La autorregulación tiene un efecto multiplicador hacia abajo. Nadie quiere ser reconocido como alguien exaltado y de mal genio cuando el jefe es conocido por su serenidad. Menos mal humor en los altos niveles significa aún menos mal humor en toda la organización.

La autorregulación es muy importante por razones competitivas. Todos sabemos que en la actualidad los negocios están llenos de ambigüedad y cambio. Las empresas se fusionan y se separan regularmente. La tecnología

transforma el trabajo a un ritmo vertiginoso. Quienes logran dominar sus emociones pueden manejar los cambios. Cuando se anuncia un nuevo programa de cambio no entran en pánico. Por el contrario, son capaces de suspender los juicios y empezar a buscar información y escuchar a los ejecutivos que explican el nuevo programa. A medida que las iniciativas avanzan, son capaces de moverse junto con ellas. Algunas veces, incluso lideran el camino.

### **MOTIVACIÓN:**

Si hay una cualidad que casi todos los líderes poseen es la motivación. Los líderes son impulsados a alcanzar logros por encima de las expectativas propias y las de los demás. La palabra clave aquí es "lograr". Muchas personas son motivadas por factores externos, como un salario alto o el status resultante de tener una posición con un título llamativo, o formar parte de una empresa prestigiosa. En contraste, quienes tienen potencial para ser líderes se motivan por un deseo profundamente enraizado de tener logros, por el hecho mismo de alcanzarlos.

Mientras que las personas con baja motivación hacia el logro son, en ocasiones, muy quisquillosas con respecto a los resultados, aquellas con alta motivación hacia el logro registran su desempeño con medidas como rentabilidad o participación en el mercado.

Es interesante anotar que las personas con alta motivación permanecen optimistas, aun cuando la calificación de su desempeño esté en su contra. En

estos casos, la autorregulación se combina con la motivación al logro para sobrellevar la frustración y la depresión que aparece después de un fracaso o un retroceso.

### **EMPATÍA:**

De todas las dimensiones de la inteligencia emocional, la empatía es la más fácil de reconocer. Todos sienten la empatía de un profesor o un amigo sensible y se ha golpeado su ausencia cuando estamos con un jefe o entrenador insensible. Pero cuando se trata de negocios, raramente se oye que las personas son elogiadas o recompensadas por su empatía. La palabra misma parece alejada de la vida de los negocios y fuera de lugar entre las duras realidades del mercado.

Pero la empatía no tiene que ver con aquel sentimentalismo del estilo de "yo estoy bien, tú estás bien". Para un líder, la empatía no significa adoptar las emociones de otros como propias y tratar de complacer a todos. Esto sería una pesadilla y haría la acción imposible. Por el contrario, empatía significa considerar los sentimientos de los empleados, junto con otros factores, en el proceso de tomar decisiones inteligentes.

### **HABILIDADES SOCIALES**

Los tres primeros componentes de la inteligencia emocional son habilidades de automanejo. Las dos últimas, empatía y habilidades sociales, tiene que ver con la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás. Como componente de la inteligencia emocional, las habilidades

sociales no son tan sencillas como parecen. No es sólo una cuestión de ser amistoso, a pesar de que las personas con altos niveles de habilidades sociales rara vez no lo sean. Por el contrario, la habilidad social es amistad con un propósito: conducir a las personas hacia la dirección que se desee, ya sea un acuerdo para una nueva estrategia de marketing o entusiasmo frente a un nuevo producto.

Las personas con habilidades sociales tienden a tener un amplio círculo de conocidos y tienen un don para encontrar cosas en común con personas de todo tipo. En otras palabras, un don para despertar simpatía. Esto no quiere decir que socialicen continuamente. Significa que trabajan conforme a la suposición de que nada importante se puede hacer solo. Estas personas tienen una red de conocidos lista para ser activada cuando es necesario.

Las habilidades sociales son la culminación de las otras dimensiones de la inteligencia emocional. Las personas tienden a ser muy afectivas al manejar relaciones en las cuales puedan entender y controlar sus propias emociones y puedan tener empatía con los sentimientos de los otros. Incluso la motivación contribuye a las habilidades sociales. Recordemos que las personas que están orientadas al logro tienden a ser optimistas, a pesar de los fracasos y retrocesos. Cuando las personas están muy bien, su "brillo" se ve reflejado en las conversaciones y encuentros sociales. Son populares, y con razón.

**ESTRÉS.-** Deriva del latín "Stringe" que significa "apretar" o "provocar tensión". Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le



daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis<sup>(14)</sup>.

En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de Montreal a quien se le llama "padre del concepto estrés" popularizó este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este, definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental<sup>(13)</sup>

El estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonal y físico y pone en peligro su bienestar.

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al

servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad)<sup>(24)</sup>.

El estrés se conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente este puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona.<sup>(5)</sup>

### **CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS SEGÚN SUS EFECTOS<sup>(11)</sup>**

**A) EUSTRÉS (ESTRÉS POSITIVO):** Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros.

**B) DISTRES (ESTRÉS NEGATIVO):** Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y

psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo.

### **SEGÚN EL TIEMPO DE DURACIÓN**

**A) ESTRÉS AGUDO:** Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador.

**B) ESTRÉS CRÓNICO:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación. Es el estrés de demandas y presiones muy por encima de las posibilidades del individuo y durante interminables periodos de tiempo, sin esperanza, en donde el individuo renuncia a buscar

soluciones. Se puede presentar en el trabajo cuando las actividades se realizan bajo condiciones estresantes.

### **SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE PRESENTA**

**A) ESTRÉS LABORAL O DEL TRABAJO:** Se denomina estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto.

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal.

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos. Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física.

Se puede definir entonces como la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo aunadas a otras variables, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral.

### **TIPOS DE ESTRÉS LABORAL**

Existen dos tipos de estrés laboral:

1. **EPISÓDICO:** Que se puede dar por un despido, es circunstancial, eventual.
2. **CRÓNICO:** Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

**-Ambiente laboral inadecuado:** Son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.

**- Sobrecarga de trabajo:** Es el estrés por sobrestimación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal.

**- Alteración de ritmos biológicos:** Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.

- **Responsabilidades y decisiones muy importantes:** Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.
- **Estimulación lenta y monótona:** es el estrés por subestimación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- **Condiciones laborales inadecuadas:** Referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica.

## **CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Es indudable que tanto los estresores que se presentan dentro del ámbito laboral como los relacionados al individuo y a su entorno están estrechamente interconectados. Una inadecuada interconexión trabajo – hogar genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y deterioro en la función familiar.

De manera general, el estrés laboral se puede presentar cuando el trabajador encuentra discrepancias entre él y su medio laboral, considerándose por un lado sus capacidades, necesidades y expectativas, y por otro las exigencias ocupacionales, oportunidades y logros.

Entre los estresores extra organizacionales e intra organizacionales tenemos los siguientes:

- **Estresores extra organizacionales:** factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo
- **Estresores intra organizacionales:** El ambiente físico (condiciones físico ambientales), a nivel individual (conflicto de roles, ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo), a nivel grupal (relaciones interpersonales en el trabajo, nivel de apoyo social, desarrollo de la carrera profesional, control de sistemas informáticos) y organizacionales (clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseño y características de los puestos, estructura organizacional, cambios organizacionales). Es indudable que los problemas o estresores organizacionales inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas.

#### **CAUSAS DE ESTRÉS <sup>(24)</sup>**

- **Ambigüedad de rol.** El sujeto no conoce con exactitud que labores debe o no realizar.
- **Conflicto de rol.** Cuando se presentan expectativas contradictorias en relación con las actividades a realizar por el sujeto.
- **Sobrecarga de rol.** Se presenta de dos maneras:
  - a) **Sobrecarga cuantitativa**, cuando la persona tiene que hacer demasiada cantidad de trabajo en un periodo de tiempo.
  - b) **Sobrecarga cualitativa**, cuando el trabajo exige mayores habilidades y conocimientos de los que posee el sujeto.

- **Territorialidad organizacional.** Si los sujetos por razones de trabajo tienen constantemente que establecer contactos interpersonales con personal de áreas diferentes a la que él pertenece, estará más propenso a reaccionar con estrés.
- **Responsabilidad por personas.** Se diferencia entre responsabilidad por personas y responsabilidad por cosas.
- **Relaciones pobres con otros.** Al presentarse malas relaciones con los demás miembros organizacionales, se propicia el incremento de reacciones de estrés.
- **Participación.** Se refiere a la cantidad de influencia que tiene un trabajador sobre los procesos de decisión vinculados a su labor.
- **Diferencias ocupacionales.** Los múltiples cargos de una organización difieren en cuanto a los niveles de exigencia. Las posibilidades de estrés pueden ser distintas entre labores de un oficinista y las de un obrero.

## **CONSECUENCIAS DEL ESTRES**

### **En el aspecto individual**

**A. Efectos fisiológicos.**- El estrés contribuye a que se presenten una variedad de síntomas fisiológicos llegando a provocar: Cambios en el metabolismo, garganta y boca seca, dolores de cabeza y de espalda, desórdenes gastrointestinales, dificultades respiratorias, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea.



**B. Efectos psicológicos.-** El estrés en el trabajo puede producir diversas manifestaciones o problemas en las funciones psicológicas, entre ellos se puede mencionar los siguientes: Ansiedad, depresión, tensión, irritabilidad, fatiga, aburrimiento, apatía, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, insatisfacción, baja autoestima.

**C. Efectos conductuales.-** Las situaciones de estrés en el trabajo pueden manifestarse mediante diversas reacciones de conducta o comportamiento, los más frecuentes son: Mayor consumo de alcohol y tabaco o drogas, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, alteraciones en el habla: hablar rápido, alteraciones en el sueño, comportamiento propenso a accidentes, variaciones en el rendimiento, risas nerviosas, conducta impulsiva, intento de suicidio.

**D. Efectos sociales.-** En este sentido se definirá el funcionamiento social en dos planos:

1. La forma en que el individuo lleva a cabo sus distintos roles sociales
2. La satisfacción obtenida a partir de las relaciones interpersonales

Empleando ambos parámetros se hablará de eficacia social, esto se da cuando la persona logra llevar adelante sus roles cotidianos a la vez que obtiene satisfacción en sus interacciones sociales. Por el contrario: Cuando una persona lleva adelante adecuadamente sus roles, pero el costo emocional es muy alto o cuando una persona vivencia sus interacciones sociales con satisfacción pero a costa de desempeñar inadecuadamente determinado rol con

el que se ha comprometido entonces su eficacia social está perturbada. Cuando una persona se halla en estado de estrés de manera prolongada, su eficacia social puede verse perturbada tanto a corto como a largo plazo básicamente a través de dos mecanismos; cuando las personas comienzan a percibir sus recursos como insuficientes y suelen volverse evitativos y / o dependientes, ello quiere decir que comienzan a abandonar ciertas actividades o roles que les gustaría desempeñar, o comienzan a requerir mayor apoyo para continuar desempeñándolos o bien comienzan a evaluar sus recursos como súper suficientes y suelen volverse sobre adaptados.

Así también cuando comienzan a abarcar mayor número de demandas de las que pueden manejar eficazmente, conduce a un desempeño inadecuado en uno o más roles. A su vez, para no percibir conscientemente el dolor emocional, que implica el tener que aceptar que las demandas están superando sus recursos y que tendría que elegir otra manera de vivir, suelen activarse diferentes mecanismos de defensa psicológico de manera inconsciente, de modo tal que la persona no perciba dicho dolor.

### **En el aspecto organizacional**

El estrés laboral, una vez presente en los interiores de una organización, tendrá consecuencias que afectaran negativamente a la misma. El resultado de las exigencias y condiciones negativas en el ambiente laboral aunadas a las características de cada trabajador provocará síntomas o consecuencias en la efectividad organizacional, tales como:

- Disminución en el rendimiento en el trabajo tanto en cantidad como en calidad (menor productividad).
- Índices elevados de ausentismo laboral.
- Mayor número de accidentes de trabajo.
- Relaciones laborales pobres.
- Alto índice de rotación personal.
- Mal clima en la organización.
- Antagonismo en el trabajo.
- Falta de satisfacción relacionada con el desempeño, las remuneraciones y el reconocimiento en el empleo.
- Aumento de huelgas y protestas.
- Aumento de tardanzas y retrasos en el trabajo.
- Poca participación y escasa motivación hacia el trabajo. Los estresores provocan en el individuo, junto a las respuestas conductuales, respuestas fisiológicas que, si se mantienen, ocasionan alteraciones en su adaptación.

Las consecuencias del estrés en el trabajo las sienten los individuos y las organizaciones para las que trabajan, afectando principalmente el desempeño y la productividad. Las consecuencias negativas del estrés sobre la salud pueden ser agrupadas en tres categorías que incluirían:

- 1) diversas enfermedades y patologías
- 2) alteraciones en el bienestar y la salud mental
- 3) alteraciones conductuales con repercusiones en el desempeño/ rendimiento.

**B) ESTRÉS NO LABORAL O COTIDIANO:** El cual está relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, entre los principales se puede mencionar; aquel que se da en las relaciones entre padres, hijos y otros parientes representan el estrés familiar, el estrés de pareja el cual es provocado por conflictos amorosos y matrimoniales, el estrés provocado por la muerte de personas queridas designado como estrés por duelo, el estrés que se presenta en las personas desde los grados escolares hasta cuando termina sus estudios, se le denomina estrés académico, el malestar que provocan las entrevistas, exámenes médicos y el temor a diagnósticos graves, es considerado como estrés médico, además se pueden considerar también el estrés doméstico y el estrés económico.

### **FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS**

Dentro de los factores que generan estrés tenemos:

**A) FACTORES BIOLÓGICOS:** Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, problemas de peso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros.

**B) FACTORES PSICOLÓGICOS:** Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros.

**C) FACTORES SOCIOCULTURALES:** está dado por aquellos que inciden en las relaciones, fenómenos sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores – sociales están la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, etc. Dentro de los factores culturales tenemos, la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros.

#### **PROGRAMA EDUCATIVO:**

Un programa educativo es un Conjunto de actividades planificadas sistemáticamente, que inciden en diversos ámbitos de la educación dirigidas a la consecución de objetivos diseñados institucionalmente y orientados a la introducción de novedades y mejoras en el sistema educativo.

Es un instrumento curricular donde se organiza las actividades de enseñanza- aprendizaje, que permite orientar al facilitador en su práctica con respecto a los objetivos a lograr, las conductas que deben manifestar los alumnos, las actividades y contenidos a desarrollar, así como las estrategias y recursos a emplear con este fin, en un periodo de tiempo determinado <sup>(25)</sup>.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>(16)</sup> recomienda medidas de prevención de la enfermedad y de promoción de la salud como parte de una

atención integral a personas, familias y comunidades La educación para la salud (EPS) es un instrumento imprescindible para alcanzar esos objetivos.

Según Cata, M <sup>(26)</sup> el programa educativo es el conjunto sistematizado de técnicas que se crean a partir de características propias de cada sujeto o grupo, cuya aplicación se orienta a desarrollar habilidades y conductas alternativas, ampliando así el repertorio conductual y modificar las conductas de relación interpersonal que el sujeto posee, pero que son inadecuados. En resumen lo que se pretende es que las personas adquieran y dominen los componentes de las habilidades sociales y que los exhiban en la secuencia correcta sin la ayuda ni supervisión , en forma espontánea, que son capaces de exhibir, las habilidades sociales necesarias de acuerdo a la situación que experimentan.

### **Etapas de un programa educativo <sup>(27)</sup>**

**1.- Planificación:** Es la más importante, responde una serie de preguntas, en qué lo vamos a hacer, cómo lo vamos a hacer, a quiénes lo vamos a hacer, donde, Es pensar en forma anticipada lo que nosotros queremos lograr como meta final.

- ✓ Definición de problemas
- ✓ Características de la población
- ✓ Definición de objetivos: Qué esperamos al termino del proceso esa población haga, diga piense o actúe, cuál va a ser la conducta de esa población al finalizar el proceso.

- ✓ **Formulación de estrategia:** Cómo vamos a abordar un proceso educativo: podemos actuar solos, con organizaciones de la comunidad, con campañas, programas, lo podemos hacer con ayuda de ONG, de la municipalidades, vamos a repartir volantes, estamos dando una respuesta al cómo lo vamos a hacer.
- ✓ **Elaboración del plan de actividad** que vamos a hacer con la comunidad, a través de clases, seminarios, trabajos de grupo etc.
- ✓ **Determinación de recursos:** que recursos humanos, materiales y económicos necesitamos para llevar a cabo este programa
- ✓ **Determinación de mecanismos de evaluación:** cómo medimos si el objetivo se va a cumplir o no.

**2.- Ejecución:** Definimos el cronograma de actividades. Asignado fechas y responsabilidad a las distintas personas.

**3.- Evaluación:** Está al final pero se hace durante el proceso. 1º una evaluación diagnóstica para saber de qué nivel partimos, luego una evaluación formativa durante el proceso a través del intercambio de opinión con las personas que están sujetas a la educación, finalmente evaluación acumulativa ver que el objetivo se halla cumplido o no.

- ✓ Dentro de la planificación los 2 primeros puntos determinan el diagnóstico, son necesarias de cumplir antes de que definamos el Qué, Cómo, Cuándo, Dónde A Quiénes, con esto se hace una acotación del problema, se ve de qué se trata, de qué naturaleza es, la magnitud de este problema, a cuántos

afecta, los efectos del problema, la trascendencia (muerte, morbilidad, hospitalizaciones, sólo consultas), ver el interés que la comunidad tiene de solucionar el problema hay que ver las características de la población en edad, sexo, raza, estado civil, educación, patrón social, hábitos, costumbres, conocimientos etc. ojalá tener un diagnóstico muy acotado de nuestro sujeto objeto de nuestra educación.

Las actividades educativas deben estar orientadas por un programa específico de acuerdo a la situación que se desee tratar en base a las necesidades presentes; al respecto Dugas<sup>(28)</sup> refiere la existencia de "diferentes programas de promoción de la salud, como: divulgación de la información para aumentar el nivel de conocimiento de individuo y grupos para que sean capaces de modificar conductas y mejorar la calidad de vida".

Las actividades educativas constituyen una opción para la prevención de la salud. En cuanto a prevención el Diccionario Larousse<sup>(29)</sup> la define como "Acción y efecto de prevenir... ... conjunto de medidas tomadas para evitar accidentes, enfermedades profesionales, el desarrollo de epidemias o el agravamiento de los estados sanitarios individuales". De allí que la prevención en salud, es el desarrollo de acciones de salud para evitar la enfermedad o las complicaciones que puedan generarse ese estado patológico.

En los últimos años la atención para la salud incorpora programas enfocados hacia la prevención y promoción de la salud, no solo trata síntomas biológicos, sino que están orientados al desarrollo de sus autocuidados,



incorporando al proceso asistencial programas y actividades de EPS<sup>(22)</sup>, que incidan en los factores que tengan mayor peso en la salud, susceptibles de ser modificados por las intervenciones educativas, como son las actitudes, los sentimientos, las creencias, los valores y los comportamientos que afecten a los estilos de vida. Los cambios fisiológicos normales que aparecen en las personas precisan de determinados cuidados para continuar el desarrollo personal de forma armónica. La OMS ha declarado que la mayoría de los problemas de salud derivan de factores sociales más que realmente patológicos y que dependen de la actitud de cada sociedad <sup>(20)</sup>.

Las medidas preventivas en relación a la salud, se sustentan en atención a los niveles de prevención de Leavell y Clark (1989); los autores, citados por Bowman G, Stern M <sup>(30)</sup>, señalan que se le “atribuye a la prevención tres niveles diferentes pero vinculados entre sí, de acción o intervención sanitaria.

El Diccionario Larousse<sup>(29)</sup>, define la información como “Acción y efecto de informar ..... conjunto de noticias o informes”. Lo que expresa una condición para transmitir información. La información es en sí, un medio para transmitir situaciones o hechos relevantes a fin de que los oyentes o receptores puedan cambiar de actitud. O cumplir la información que permita prevenir y controlar todas aquellas situaciones que pongan en peligro su bienestar personal, de la familia y de la comunidad donde vive.

En Salud, es necesario que la población esté informada sobre los eventos que puedan afectar su integridad biológica, psicológica, social y

espiritual. El conocimiento sobre el comportamiento de todos los procesos que se suceden en su entorno le indicará las conductas que debe asumir para convertir esas situaciones en beneficio de la colectividad y de sí mismo.

En salud, el estar informado es uno de los objetivos de la educación para la salud; señala que ella se fundamenta en que “Las personas deben conocer que factores condicionan su salud, saber cómo contribuir a su mejora y mantenimiento y como enfrentarse a la enfermedad”. Las personas deben saber cómo cursa el proceso patológico que le afecta y tener las herramientas necesarias para enfrentar su realidad.

El test que se empleará para medir el estrés laboral fue elaborado la OIT (Organización Internacional para el trabajo) y la OMS. (Organización Mundial de Salud)

La baja producción por estrés, los datos de accidentalidad, el análisis de las condiciones de trabajo, otros datos internos, etc. son los indicadores de un problema de estrés en una gran empresa o institución. La Dirección de Recursos Humanos, los representantes de los trabajadores y los Servicios de Prevención, conscientes de los daños que la situación está causando, deben decidir en abordar el problema en busca de la solución.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MATERIAL Y MÉTODOS**

**3.1 ENFOQUE:** Cuantitativo

**3.2 TIPO DE ESTUDIO:** Aplicativo

**3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** Cuasi experimental

**3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:** Longitudinal, prospectivo

**3.5 ÁREA DE LA INVESTIGACIÓN:** La investigación se desarrolló en el Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena" y el Hospital tipo II ESSALUD

**3.6 POBLACIÓN:** Constituido por 30 enfermeras que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho y del Hospital Tipo II ESSALUD de Ayacucho.

**3.7 MUESTRA:** Constituido por 30 enfermeras de ambas instituciones

**3.8 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Para la identificación del estrés en la población de estudio, se utilizó la entrevista y como instrumento un test como cuestionario.

Para la aplicación del programa educativo sobre inteligencia emocional, se utilizó la técnica participativa.

**3.9 RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS:** La recolección de datos se realizó en los siguientes momentos:

Primer momento: Se gestionó una carta de presentación de la decanatura de la Facultad de Enfermería para los directores de los hospitales: MINSA Y ESSALUD.

Segundo momento: se solicitó autorización de la dirección de ambos hospitales.

Tercer momento: Se sensibilizó a los profesionales de enfermería del área de emergencia de ambos hospitales para obtener el consentimiento informado.

Cuarto momento: Se aplica el test de estrés para identificar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia de ambos hospitales.

Quinto momento: Aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional para la disminución del nivel de estrés de la población en estudio.

Sexto momento: Aplicación del post test sobre estrés laboral para diferenciar el nivel de estrés antes y después del programa educativo.

Séptimo Momento: agradecimiento a las personas involucradas en la investigación.

### **3.10 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Obtenida la información, se procedió con los siguientes procedimientos:

- a. Control de calidad de los instrumentos.
- b. Elaboración del libro de códigos
- c. Elaboración de la matriz tripartita.
- d. Pasar los datos al software Excel y Spss.
- e. Elaborar cuadros estadísticos para la presentación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**CUADRO N° 01**

**NIVEL DE ESTRÉS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE  
LABORAN EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL “MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA” Y EL HOSPITAL TIPO  
II ESSALUD, ANTES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA EDUCATIVO  
SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL, AYACUCHO, 2014**

NIVEL DE ESTRÉS	PROFESIONALES DE ENFERMERIA ANTES	
	N°	%
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	4	13,3
NIVEL INTERMEDIO	16	53,3
ESTRÉS	10	33,3
ALTO NIVEL DE ESTRÉS	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación del pre test a los profesionales de Enfermería, mayo – junio del 2014.

El presente cuadro indica que, antes de la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional, de la totalidad de la muestra estudiada, 53,3% de profesionales de enfermería presentan un estrés de nivel intermedio, 33,3% de nivel estrés y 13,3% bajo nivel de estrés.

Se deduce que la totalidad de profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia de los hospitales: Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho y el hospital TIPO II ESSALUD de Ayacucho, presentaron estrés desde nivel bajo hasta nivel de estrés

**CUADRO N° 02**

**NIVEL DE ESTRÉS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE  
LABORAN EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL “MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA” Y EL HOSPITAL TIPO  
II ESSALUD, ANTES Y DESPUES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA  
EDUCATIVO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL, AYACUCHO, 2014**

NIVEL DE ESTRÉS	ANTES		DESPUES	
	N°	%	N°	%
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	4	13,3	28	93,3
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	16	53,3	2	6,7
ESTRÉS	10	33,3	0	0,0
ALTO NIVEL DE ESTRÉS	0	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación del pre test y pos test, a los profesionales de Enfermería, mayo – junio del 2014.

El presente cuadro indica que, antes de la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional, de la totalidad de la muestra estudiada, 53,3% de profesionales de enfermería presentan un estrés de nivel intermedio, 33,3% de nivel estrés y 13,3% bajo nivel de estrés; después de la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional, de la totalidad de la muestra estudiada, 93,3% de profesionales de enfermería presentaron estrés de bajo nivel, seguido de 6,7% de nivel intermedio.

Se deduce que la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional es efectiva en la disminución del estrés de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia de los hospitales: MINSA Y ESSALUD.



CUADRO 03

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL COMPARATIVO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, ANTES Y DESPUES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA EDUCATIVO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL Y HOSPITAL ESSALUD DE AYACUCHO, 2014.

NIVEL DE ESTRÉS	HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA DE AYACUCHO				HOSPITAL TIPO II ESSALUD DE AYACUCHO			
	ANTES		DESPUES		ANTES		DESPUES	
	N	%	N	%	N°	%	N	%
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	4	26,7	13	86,7	0	0,0	15	100,0
NIVEL INTERMEDIO	8	53,3	2	13,3	8	53,3	0	0,0
ESTRÉS	3	20,0	0	0,0	7	46,7	0	0,0
ALTO NIVEL DE ESTRÉS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación de un pre test y pos test a los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho y ESSALUD de Ayacucho, mayo –junio del 2014

El cuadro que antecede expresa, que antes de la aplicación del programa educativo, La muestra obtenida del hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, del 100% de la muestra en estudio, 53,3% de profesionales presentaron estrés de nivel intermedio, 26,7% Estrés de bajo nivel y 20,0% Estrés; después de la aplicación del programa, 86,7% presentaron estrés de nivel bajo, 13,3% de nivel intermedio. Mientras en el Hospital de ESSALUD, antes de la aplicación del programa sobre inteligencia emocional, 53,3 presentaron estrés de nivel intermedio y 46,7% de nivel estrés; después de la aplicación del programa sobre inteligencia emocional, el 100,0% presentaron estrés de nivel bajo.

Se deduce que, el programa educativo sobre estrés es mucho más efectivo en los profesionales del Hospital ESSALUD.

## DISCUSIÓN

La profesión de enfermería se caracteriza por el manejo de situaciones críticas, y un desempeño eficiente y efectivo, de ahí que diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos<sup>(31)</sup>.

Por ello, uno de los riesgos del ejercicio profesional de los enfermeros es la presencia de estrés laboral; es así que Karasek y Theorell<sup>(32)</sup> caracterizaron el trabajo de enfermería como de alta demanda y bajo control; esta combinación convierte a ese puesto, en un trabajo de alta tensión; lo que se traduce en mayor nivel de estrés e insatisfacción laboral.

Entendiéndose que el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonal y físico y pone en peligro su bienestar. El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad)<sup>(24)</sup>

El estrés deriva del latín "Stringe" que significa "apretar" o "provocar tensión". Posteriormente los físicos y los investigadores utilizaban esta palabra, pero le daban diferentes significados, los físicos la utilizaron para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; mientras que los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable; a este equilibrio se denominó homeostasis, se creía que el estrés era una amenaza para la homeostasis<sup>(14)</sup>.

En el siglo XX se elaboró modelos del estrés que trataban de entender el estrés como estímulo y como respuesta. Así el Dr. Seyle (1956) de la Universidad de Montreal a quien se le llama "padre del concepto estrés" popularizó este concepto para referirse a una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de este, definió el estrés en términos generales como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo a un estímulo ambiental<sup>(13)</sup>

Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte, Situaciones que de hecho son generadores de estados de estrés<sup>(33)</sup>.

Es así que los resultados del cuadro 01 refleja que, 53,3% presentaron estrés intermedio, seguido de 33,3% de nivel de estrés y 13,3% de bajo nivel, deduciéndose que la totalidad de profesionales presentaron estrés de bajo nivel hasta al nivel intermedio como consecuencia de la responsabilidad y exigencia de los usuarios a los cuidados de calidad.

Al respecto, estudios realizado en la UNMSM (2005) <sup>(34)</sup> en el Hospital Nacional "Casimiro Ulloa", encontraron los siguientes resultados: 60.42%(29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83%(10) nivel bajo y 18.75%(9) nivel alto.

Igualmente la investigación: "Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2007" <sup>(17)</sup> Refiere que, 63.2% de enfermeras presentaron un nivel de estrés laboral moderado.

Del mismo modo la investigación titulada "Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del "hospital central de seguridad Manuel Portilla" Lima 2002<sup>(12)</sup>; refiere que existe un 61.3 % de enfermeras con tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución. Las principales manifestaciones se observa a nivel emocional (69.6%) y cognitivo (38.6%) más que físico (26.9%)".

Igualmente El estudio: "Factores Institucionales y Nivel de Estrés en las Enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati Martins Lima 2004<sup>(13)</sup>", Las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales representaron un nivel de estrés de leve a moderado.

Los resultados encontrados en presente investigación y los diferentes autores mencionados son parecidos, en consecuencia podemos afirmar que la unidad de emergencia de los hospitales es un medio de tensión que pone en riesgo al profesional de enfermería a padecer estrés laboral.

El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, que contribuye a la mala salud física y mental del mismo. En casos extremos el estrés o los acontecimientos laborales traumáticos puede originar trastornos psiquiátricos con consecuencias laborales como es las inasistencias al trabajo y abandono.

El cuadro N° 02 es el resumen de los resultados obtenidos mediante el presente estudio, en ello se puede observar el efecto del programa educativo sobre inteligencia emocional en la disminución de la frecuencia del estrés, En primer lugar, se aprecia que antes de la aplicación del programa educativo sobre Inteligencia Emocional, del 100,0% de profesionales de enfermería, 53,3% presentaron nivel intermedio de estrés, seguido de 33,3% de nivel de estrés y un 13,3% de bajo nivel de estrés; después de la aplicación del

programa, 93,3% de profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia de los hospitales de MINSA Y ESSALUD DE Ayacucho, involucraron hacia el estrés de bajo nivel y un 6,7% se mantienen en un nivel intermedio de estrés. Lo cual evidencia la alta efectividad del programa educativo sobre Inteligencia emocional en la disminución del estrés laboral.

Al respecto La investigación titulada: "Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés España" (2006) <sup>(6)</sup> ponen de manifiesto que existe una relación positiva entre uno de los factores de la inteligencia emocional percibida y dos de las dimensiones de la satisfacción laboral. Por otra parte, los análisis de regresión jerárquica indican que la inteligencia emocional percibida explica parte de la varianza de la satisfacción laboral que no es explicada por variables como la edad, sexo, años de antigüedad, elección de destino y turno de trabajo. Estos hallazgos sugieren que para explicar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería hay que tener en cuenta, entre otros, tanto factores cognitivos como factores emocionales.

Así mismo un estudio en Venezuela sobre: "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera, Municipio Libertador. Estado Aragua, Venezuela, 2007(10) refiere que Es posible reducir los factores estresantes objetivos asociados al medio ambiente, mediante la

creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre los distintos individuos (sobre todo, si existen buenas relaciones Inter jerárquicas), lo que puede propiciar una sensibilización que facilite la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.

Otro estudio sobre: "Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés España" (2006) (6) refieren que La inteligencia emocional juega un papel muy importante en el autocontrol emocional y en la capacidad adaptativa del individuo para afrontar situaciones estresantes.

Del mismo modo Salovey (2002)<sup>(21)</sup> refiere que la inteligencia emocional está relacionada con diferentes variables una de ellas es el afrontamiento de estrés.

Un estudio de la Universidad de Jaén (UJA) <sup>(36)</sup> ha comprobado que las personas con mayor inteligencia emocional son capaces de afrontar mejor los estados de estrés laboral y conseguir manejar las situaciones de tal manera que no afecten tanto en la vida diaria. Los investigadores, han constatado la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar psicológico en un trabajo que ha sido publicado en una de las revistas de mayor impacto en Psicología, Journal of Happiness Studies.



La aplicación de un programa educativo, que se refiere a un conjunto de actividades planificadas sistemáticamente, que inciden diversos ámbitos de la educación dirigidas a la consecución de objetivos diseñados institucionalmente y orientados a la introducción de novedades y mejorar el estrés.<sup>(25)</sup>

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda medidas de prevención de la enfermedad y de promoción de la salud como parte de una atención integral a personas, familias y comunidades <sup>(16)</sup> La educación para la salud (EPS) es un instrumento imprescindible para alcanzar esos objetivos.

Las actividades educativas deben estar orientadas por un programa específico de acuerdo a la situación que se desee tratar en base a las necesidades presentes; al respecto Dugas<sup>(28)</sup> refiere la existencia de “diferentes programas de promoción de la salud, como: divulgación de la información para aumentar el nivel de conocimiento de individuo y grupos para que sean capaces de modificar conductas y mejorar la calidad de vida”.

En concordancia con lo referido, el programa educativo sobre Inteligencia emocional, coherente con los objetivos planteados en la presente investigación, está orientado a la aplicación de la inteligencia emocional como un medio para disminuir el estrés laboral en los profesionales de enfermería. Esta patología afecta fundamentalmente la actitud de los profesionales frente a situaciones de presión, originando conflictos con los pacientes, personal técnico y las compañeras de trabajo.

En relación al efecto de la aplicación del programa educativo sobre inteligencia emocional en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia de los hospitales: MINSA Y ESSALUD de Ayacucho (CUADRO N° 03) se observa que el programa tiene mayor efectividad en los profesionales que laboran en el hospital de ESSALUD, puesto que el 100% de las enfermeras remitieron el nivel de estrés hasta el bajo nivel, lo cual podemos atribuir a la edad, años de servicio de los profesionales que laboran en dicho centro asistencial y la baja afluencia de usuarios que acuden a dicho centro asistencial. Sin embargo los profesionales de enfermería que laboran en el hospital del MINSA, no alcanzaron disminuir el estrés en su totalidad, 13,3% continúan con estrés de nivel intermedio, lo cual podemos atribuir entre otras causas a la diferencia de edad, pues 40,0% de profesionales que laboran en hospital del MINSA son Mayores de 51 años y el 100% de los profesionales que laboran en el hospital ESSALUD no pasan de 50 años.

Al respecto,

*La velocidad y el sofisticamiento que ha adquirido la vida moderna en todas las esferas han incrementado la fuente de conflicto y por ende, de estrés. El estrés se genera como una señal de alerta, cuando un individuo se expone a situaciones que percibe como amenazantes a su integridad física o psicológica. Por tanto, este no puede considerarse en sí mismo como negativo, se necesita un cierto nivel para mantener las defensas preparadas y poder afrontar las situaciones conflictivas de la vida cotidiana: este es el llamado eutrés . Frente a él está el estrés (estrés negativo), que surge cuando nuestro organismo se ve rebasado para hacer frente a las situaciones conflictivas<sup>(37)</sup>.*

Desde que Daniel Goleman popularizase la Inteligencia Emocional (en 1995), muchos estudios se han realizado para intentar desvelar el alcance de este concepto. Una de las investigaciones más interesantes se llevó a cabo en Oriente Medio e incluyó a más de 400 directivos que desempeñaban diferentes cargos dentro de sus organizaciones. Los investigadores concluyeron que la Inteligencia Emocional podía predecir con una fiabilidad del 58% las probabilidades de tener éxito en la carrera profesional.

La Inteligencia Emocional <sup>(35)</sup> se conceptualiza como la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y trabajar sus emociones y las de los demás con eficiencia y generando resultados positivos. Es decir, es la habilidad para gestionar bien las emociones. Tanto las nuestras como las de los demás.

Una persona que se enfada con facilidad, que se pone triste con frecuencia o que no es capaz de controlar sus impulsos, es alguien con mala inteligencia emocional. Por el contrario, una persona que se conoce bien así mismo, que es capaz de pensar antes de actuar, que entiende sus impulsos, que los expresa con educación siendo sincero pero, a la vez, consiguiendo no afectar negativamente a la gente que le rodea, o que es capaz de relativizar y

sentir las cosas de una forma sana, sería una persona con muy buena inteligencia emocional.

Manejar, conocer y controlar bien las emociones negativas, especialmente en lo que respecta a: ira, tristeza, frustración y ansiedad/estrés.

Un estudio realizado sobre: “Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima - Metropolitana”. Lima 2002<sup>(14)</sup> refiere que “Un porcentaje considerable (65.3%) de enfermeras de los servicios de salud de los Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana tienen un nivel de estrés manejable que se encuentra en el límite, ello se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias. Respecto a la repercusión del estrés la mayoría (76.9%) expresa que ello repercute en las relaciones interpersonales a nivel del equipo de salud y de sus jefes inmediatos, en el trato personal a su cargo y el cuidado que brinda el usuario y familia”.

Sin embargo, el hecho de que la Inteligencia Emocional esté vinculada al éxito y, de cierta forma, lo facilite, es tan solo una de las múltiples repercusiones de esta competencia ya que en realidad sus tentáculos se alargan a muchas otras esferas de nuestra vida e inciden en nuestro comportamiento <sup>(38)</sup>.

Los resultados del estudio indican que las personas con mayor inteligencia emocional se enfrentan mejor el estrés laboral, puesto que el estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal sanitario, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos; Para ello, hemos trabajado con los

colectivos que están sometidos a mayor estrés laboral diario, como son las profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de Emergencia.

Dada la importancia y la magnitud de la afectación del personal sanitario en los estudios realizados, se propone la aplicación de un programa educativo sobre inteligencia emocional, teniendo en cuenta que los estresores a los que nos enfrentamos en la jornada laboral, nos provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollar la enfermedad, habiéndose generado una nueva enfermedad del personal sanitario.

Asimismo, nuestros resultados encontrados muestran la efectividad del programa sobre Inteligencia Emocional en la disminución de la gravedad del estrés, con lo cual se concuerda con las afirmaciones realizadas por los autores citados. Todo ello nos permite sugerir la aplicación del programa educativo en los diferentes establecimientos de salud, con la finalidad de controlar el estrés en los profesionales enfermeros.

## CONCLUSIONES

1. Los profesionales de enfermería que laboran en los hospitales, "Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho y el Hospital TIPO II ESSALUD de Ayacucho, antes de la aplicación del programa educativo sobre estrés, presentaron en su mayoría estrés de nivel intermedio 53,3%, estrés de nivel estrés 33,3% y estrés de bajo nivel 13,3%.
2. Después de la aplicación del programa educativo sobre inteligencia emocional, las cifras de estrés se remitieron a bajo nivel de estrés con 93,3% y estrés de nivel intermedio con 6,7%, demostrando la efectividad del programa educativo.
3. Se muestra la disminución del estrés laboral en los profesionales de enfermería de ambos hospitales, se acepta la hipótesis de investigación, rechazamos la hipótesis nula.

## RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en el presente estudio nos permiten proponer las siguientes recomendaciones:

- Mantener la salud física y mental de los Profesionales de Enfermería mediante exámenes médicos periódicos. Asimismo realizar un Diagnóstico de la Inteligencia Emocional en los Profesionales de la Salud y estudiantes, con el propósito de promover acciones encaminadas al bienestar de los estudiantes de Enfermería, futuros enfermeros y enfermeros asegurando así la calidad asistencial de la práctica profesional.
- Desarrollar talleres de Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral e implementar en los mismos ejercicios prácticos de escucha a sí mismo y de escucha activa, formación de atención a los sentimientos propios y de los demás, haciendo énfasis en el desarrollo de aptitudes emocionales, con uso racional de ellas y aprendiendo a manejarlas en función del bienestar individual y colectivo.
- Desarrollar investigaciones cualitativas para poder conocer las causa y manifestaciones del estrés laboral en los profesionales de enfermería.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Slipak, O. 1996. Estrés laboral. España. RevAlcmeon. 19 (4): 46-51. [Serie en línea, Disponible en: [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm).
2. Esquivel, M. VII congreso iberoamericano de medicina del trabajo. 2005 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD  
Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
3. Durand J., Espinoza, T., Figueroa, L., Rivas, L., Ramos, C., Matalinares, M., Manrique, N., Olortegui, E., Orco, M y Tataje, O. 2002. Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana.  
Disponible en:  
[sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v64\\_sup/trabajo\\_clini.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v64_sup/trabajo_clini.htm)
4. Coronado, L. 2006. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Trabajo de Grado. Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado\\_ll.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_ll.pdf)
5. MAMANI ENCALADA, Antonia, OBANDO ZEGARRA, Roxana, URIBE MALCA, Ana María *et al.* Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. *Rev Per ObstEnf.* [online]. ene./julio 2007, vol.3, no.1 [citado 04 Agosto 2014], p.50-57.  
Disponible en:  
<[http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1816-77132007000100007&lng=es&nrm=iso](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-77132007000100007&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1816-7713.
6. Agustín E. Martínez. "Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés" Tesis, España 2006.  
Disponible en: [www.reme.uji.es/articulos/.../article.pdf](http://www.reme.uji.es/articulos/.../article.pdf)



7. Landa, Augusto Y Aguilar Luzón. "Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería" España, 2006.  
Disponibile en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962006000200006&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962006000200006&script=sci_arttext)
8. Valdez, Pascual. Estrés laboral en salud, tesis: estudio en 298 trabajadores hospitalarios. Argentina 2007.  
Disponibile en: <https://es.scribd.com/doc/221525365/5-Estres-Laboral-en-Salud>.
9. García Maturana, Carolina Alejandra. "Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco -obstetrica. Hospital clínico regional Valdivia" VALDIVIA – CHILE 2006  
Disponibile en:  
<http://cybertesis.uach.cl/sdx/uach/fiche.xsp?base=documents&id=uach.2006.fmg216e>
10. Ascani, R, Tahimi Y Coronado, Yelitza. "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Ovallera, Municipio Libertador. Estado Aragua", tesis, Venezuela, 2007  
Disponibile en:  
[www.m.monografias.com/trabajos13/dedicat/dedicat2.shtml](http://www.m.monografias.com/trabajos13/dedicat/dedicat2.shtml)
11. Navarro Anyosa, Gladys Y Liendo Velásquez, Nelsi. "Conocimiento y Manejo del Estrés en Enfermeras de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo", Lima 2003
12. López Mendoza, Mónica. "Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del "hospital central de seguridad Manuel Portilla", Tesis para optar licenciatura en Enfermería, Lima 2007.  
Disponibile en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/morales\\_lc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/morales_lc.pdf)

13. Chuchón Luján, Mirtha. "Factores Institucionales y Nivel de Estrés en las Enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Cayetano Heredia y "Edgardo Rebagliati Martins", tesis. Lima 2004.  
Disponible en :  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/morales\\_lc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/morales_lc.pdf)
14. Durand Barreto, Juana y Col. "Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima - Metropolitana", tesis, Lima, 2002
15. Dávalos Pérez, Hilda Yessica. "Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa" lima 2004.
16. Arauco Orellana, Enciso Vásquez Y García Matías. "Factores sociodemográficos y síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza" Tesis, lima 2004
17. Morales Lindo, Cinthya Milagros. "Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño" lima 2007.
18. Acori Tinoco, Iovana y Rojas Pacotaype, Sonia. Factores que influyen en los niveles de estrés en enfermería asistenciales del hospital regional de Ayacucho, 1998.
19. Arévalo, Y. (2004). "Sobrecarga laboral y su influencia en la funcionalidad familiar de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho". Ayacucho. Tesis pre grado de la Facultad de Enfermería.
20. Daniel Goleman "inteligencia emocional" edit. Bantam Books 1997
21. Mayer, Salovey Y Caruso. "El directivo emocionalmente inteligente. La inteligencia emocional en la empresa". Málaga: Algaba, 2005.  
Disponible en:  
[www.casadellibro.com/libro-el-directivo-emocionalmente-inteligente-la-inteligencia-emocional-l-de-la-empresa/9788496107397/1029081](http://www.casadellibro.com/libro-el-directivo-emocionalmente-inteligente-la-inteligencia-emocional-l-de-la-empresa/9788496107397/1029081)

22. Sterrett, Emily. "Guía para la inteligencia emocional" Editorial Universitaria Ramón Areces 1ª edición Madrid 2002.
23. Fernández Berrocal, Pablo. Evaluando la inteligencia emocional. Barcelona: Kairós ,2009.  
Disponible en:  
<http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/1libro-Fernandez-Berrocal2009Avances.pdf>
24. Acosta, José. Gestión de estrés (3ra ed) Barcelona, España: Bresca Editorial, S.L, 2008.
25. Yolanda Martínez, programas educativos, España 2010.  
Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/16665459/Programas-Educativos>.
26. Pretel Klein (2010) efecto de un programa de entrenamiento de habilidades sociales en el nivel de emociones negativas en adolescentes del CEBA Luis Carranza de Ayacucho. Tesis de post grado de la facultad de obstetricia.
27. Cata, M. Programación Educativa. ESPAÑA ,2010.  
Disponible en:  
<http://fatimanomo.files.wordpress.com/2010/03/programacioneducativa>.
28. Du Gas, WitterBeverly. Tratado de Enfermería Práctica. Ed. 4°. Edit. McGraw-Hill Interamericana. Ottawa, Canadá, 2011.
29. LARUSSE, Diccionario LARUSSE, Edit. LARUSSE. ESPAÑA 2009
30. Bowman G, Stern M. Adjustment to occupational stress: the relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies. Journal of Counseling Psychology. 1995; 42(3): 294-303.
31. Kagan N, Watson M. Stress reduction in the workplace: the efectiveness of psychoeducational programs. Journal of Counseling Psychology. 1997; 42(1): 71-78.

32. Karasek R, Theorell T Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life. BasicBooks. New York. 1990.
33. Guzmán B. Juan, A. (2003) Sobre carga física en psicogeriatría. Barcelona España.  
Disponible en:  
[Http://www.hospitalarias.org/publynoti/libros/articulos/172/art11.htm](http://www.hospitalarias.org/publynoti/libros/articulos/172/art11.htm)
34. Dávalos Pérez, Hilda Yessica. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa Cybertesis Perú, 2005.
35. Alvaro Tineo ¿Qué es Inteligencia Emocional? Alvaro Tineo@alvaro\_tineo Escritor y Conferenciante. Profesor de Juego Interno. Ayudo a los hombres a mejorar su relación con las mujeres.  
Disponible en: <http://www.alvarotineo.com>
36. López Zafra. Una mayor inteligencia emocional nos hace afrontar mejor el estrés laboral. Facultad de Psicología de la Universidad de Jaén. Jaén España, 2013.
37. Salovey, P. et. Al.(2002) La percepción de la inteligencia emocional, la reactividad al estrés, y los informes de síntomas: nuevas exploraciones Usando el Trait Meta-Mood Scale. Psicología y Salud, 2006.  
Disponible en:  
[http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf52emocionabilidad\\_negativa.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf52emocionabilidad_negativa.pdf).
38. Gerald, M.et. Al.(2006) La inteligencia emocional, la personalidad y el estrés inducido por la tarea-. Journal of Experimental Psychology:Applied; 12(2): 96-107.  
Disponible en:  
[http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5384/TDR\\_PINEDA\\_GALAN.pdf?sequence=1](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5384/TDR_PINEDA_GALAN.pdf?sequence=1)

**A N E X O**

**ANEXO A**

**Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

Es un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

<p>1 si la condición <i>NUNCA</i> es fuente de estrés.</p> <p>2 si la condición <i>RARAS VECES</i> es fuente de estrés.</p> <p>3 si la condición <i>OCASIONALMENTE</i> es fuente de estrés.</p> <p>4 si la condición <i>ALGUNAS VECES</i> es fuente de estrés.</p> <p>5 si la condición <i>FRECUENTEMENTE</i> es fuente de estrés.</p> <p>6 si la condición <i>GENERALMENTE</i> es fuente de estrés.</p> <p>7 si la condición <i>SIEMPRE</i> es fuente de estrés.</p>
---

	ITEMS	Nº
1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6.	Mi supervisor no me respeta.	
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20.	La organización carece de dirección y objetivo.	
21.	Mi equipo me presiona demasiado.	
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24.	La cadena de mando no se respeta.	
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3



ANEXO B

PROGRAMA PREVENTIVO PROMOCIONAL

ELABORADO POR CALDERÓN CASTRO, LUCERO DIANA Y CARHUAS YANGARI, JUDITH  
YACKELINE

PRIMERA SESIÓN EDUCATIVA				
<b>OBJETIVOS EDUCATIVOS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear sensación de grupo</li> <li>• Informar sobre la estructura y metodología del programa</li> <li>• Aplicación del test de estrés</li> </ul>				
CONTENIDOS	TÉCNICA	AGRUPACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Presentación de las Educadoras y el Grupo	Coloquio	Grupos	15 minutos	Bolígrafos/ papeles
Presentación del programa	Expositiva	Grupos	10 minutos	Ordenador + PowerPoint
Aplicación del test de estrés	Cuestionario	Individualizada	15 minutos	Bolígrafos Cuestionario
Concepto de Inteligencia emocional	Tormenta de ideas	GG	10 minutos	Rotafolio - pizarra
	Expositiva		15 minutos	Bolígrafos Ordenador + PowerPoint
Estrés laboral	Lluvia de ideas con ejemplos	GG	15 minutos	No se requieren recursos materiales
	Técnica mindfulness	GG	20 minutos	
Rueda y cierre	coloquio	GG	15 minutos	

**SEGUNDA SESIÓN EDUCATIVA**

**OBJETIVOS EDUCATIVOS:**

- Analizar los componentes de Inteligencia emocional

CONTENIDOS	TÉCNICA	AGRUPACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Componentes de la Inteligencia emocional	Expositiva	GG	10 minutos	Ordenador + PowerPoint
Conciencia de uno mismo	Expositiva	GG	10 minutos	Ordenador + PowerPoint
	Descripción de cualidades	GG	30 minutos	Lápiz y papel
Autoregulación	Expositiva coloquial	GG	20 minutos	Bolígrafos /papeles  Ejercicio: Caso clínico
Motivación.	Expositiva coloquial	GG	10 minutos	Ordenador + PowerPoint
	Sociodrama	GG	30 minutos	Camillas, equipo biomédico
Rueda y cierre	Coloquio	GG	15 minutos	

**TERCERA SESIÓN EDUCATIVA**

**OBJETIVOS EDUCATIVOS:**

- Analizar los efectos de la inteligencia emocional

CONTENIDOS	TÉCNICA	AGRUPACIÓN	Tº	RECURSOS
Empatía	Expositiva	GG	15 min.	-Ordenador + PowerPoint -Bolígrafos / papeles
Dinámica de empatía	Sociodrama	GG	20 min.	Pañuelos/ camillas
Habilidades sociales	Expositiva	GG	15 min.	-Ordenador + PowerPoint
Dinámica de asertividad	Sociodrama	GG	30 min.	camilla
Rueda y cierre	Coloquio	GG	15 min	

#### CUARTA SESIÓN EDUCATIVA

##### OBJETIVOS EDUCATIVOS:

- Conocer y practicar ejercicios recomendados para prevenir el estrés laboral.
- Identificar y analizar la importancia de adoptar la inteligencia emocional para prevenir la los factores estresantes.

CONTENIDOS	TÉCNICA	AGRUPACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Estrés laboral	Técnica de relajación de schultz	GG	20 min	Radio con CD, melodías relajantes, colchonetas
¿Cómo usar la inteligencia emocional?	Expositiva, coloquio  video	GG  GG	30 min  15 min	Ordenador + PowerPoint ordenador
Rueda y cierre	coloquio	GG	15 min	

## SESION FINAL

### OBJETIVOS EDUCATIVOS

- Observar los cambios producidos (conocimientos, habilidades y(o actitudes) sobre el tema tras realizar el taller
- Recordar lo más importante: la prevención e insistir en la puesta en práctica de lo aprendido.
- Compartir experiencias

CONTENIDOS	TÉCNICA	AGRUPACIÓN	TIEMPO	RECURSOS
Evaluación de conocimientos	Cuestionario	Individualizada	15 minutos	Cuestionario
Rueda, cierre del taller y despedida	Coloquio	GG	20 minutos	Ordenador + PowerPoint Hoja consejos