



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**MEJORANDO EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA. SERVICIO EMERGENCIA.
HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, NUEVO
CHIMBOTE 2019**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA:

**Lic. DORIS ISABEL MUÑOZ JIMENEZ
ORCID ID0000-0003-3992-7092**

ASESOR:

**Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO
ORCID ID 0000-0002-5337-7050**

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Lic. Muñoz Jimenez, Doris Isabel

ORCID ID: 0000-0003-3992-7092

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Segunda
Especialidad, Chimbote, Perú

ASESOR

Mgtr. Chero Custodio, José Orlando

ORCID: 0000-0002-5337-7050

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de
la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Cabanillas de la Cruz, Susana Elizabeth

ORCID ID: 0000-0002-8124-3404

Mgtr. Mosqueira Poemape, Freddy Wilson

ORCID ID: 0000-0001-7119-9203

Mgtr, Morales Chihuahala, Rosana Juana

ORCID ID: 0000-0003-1756-6513

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas De La Cruz
Presidente
ORCID ID: 0000-0002-8124-3404

Mgtr. Freddy Wilson Mosqueira Poémape
Miembro
ORCID ID: 0000-0001-7119-9203

Mgtr. Rosana Juana Morales Chihuahua
Miembro
ORCID ID: 0000-0003-1756-6513

Mgtr. José Orlando Chero Custodio
Asesor
ORCID: 0000-0002-5337-7050

AGRADECIMIENTO

A Dios, padre celestial, divino
creador, por guiarme y
fortalecerme día a día, en mi
actuar y no desanimar frente a las
adversidades.

A mis docentes y, en especial a la
Dra. María Adriana Vílchez, por
su orientación, dedicación y apoyo
constante para la realización del
presente proyecto.

DEDICATORIA

A mis padres Santos y Andrea,
que con su amor y ejemplo me
enseñaron a tener confianza para
alcanzar mis objetivos.

A mi esposo Carlos, a mis hijos
Mishell, Carla y Andrés que con
su entusiasmo y comprensión me
sirvieron como motor y motivo
para culminar mi especialidad.

A mis hermanos Lupe, Victoria,
Luis, Consuelo y Deyci, por
animarme a seguir adelante en mi
desarrollo profesional.

INDICE

	Pag.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN -----	1
II. HOJA DE RESUMEN	
2. 1. Título del trabajo académico-----	2
2.2. Localización (Distrito, Provincia, departamento, región) -	2
2.3. Población beneficiaria-----	2
2.4. Institución(es) que lo presentan -----	2
2.5. Duración del proyecto -----	3
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio -----	3
2.7. Resumen del trabajo académico-----	3
III. JUSTIFICACIÓN-----	5
IV. OBJETIVOS -----	22
V. METAS-----	22
VI. METODOLOGÍA-----	23
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención-----	23
6.2. Sostenibilidad del Proyecto-----	26
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	27
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	32
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES.....	35
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES....	40
XI. COORDINACIONES INTER INSTITUCIONALES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS	44

I. PRESENTACIÓN:

Consiente de la problematización que experimenta a diario el personal de enfermería en el área de Emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, surge la iniciativa de elaborar el presente trabajo académico: “Mejorando el manejo del Estrés laboral del personal de enfermería. Servicio Emergencia. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2018,”. Teniendo como fin último disminuir el estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en este servicio.

Este trabajo académico, aportará información actualizada y veraz, que ayuden a la satisfacción del personal de salud, y que le permitan formular y aplicar estrategias encaminadas al fortalecimiento de los mecanismos a nivel interpersonal e intrapersonal para afrontar situaciones que generen estrés; así también la intervención precoz e implementación de talleres sobre el manejo del estrés que le ayuden a mejorar su calidad de vida y el cuidado que brindan al usuario y a la familia.

Por tanto, el actuar de enfermería en situaciones de estrés, actualmente es un tema de interés y como tal hay que darle la debida importancia, pues son pocos los establecimientos de salud que fomentan talleres de fortalecimiento dirigidos al personal para ayudarlos a enfrentar situaciones estresantes. De allí la necesidad de enfatizar en el problema que experimenta a diario el personal de enfermería al brindar el cuidado y el paciente hospitalizado al recibir estos cuidados.

II. HOJA RESUMEN:

2.1. Título del trabajo académico:

“Mejorando el Manejo del Estrés Laboral en el Personal de enfermería. Servicio Emergencia. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019”.

2.2. Localización:

- Distrito : Nuevo Chimbote.
- Provincia : Santa
- Departamento: Ancash
- Región : Ancash

2.3. Población Beneficiaria:

Población Directa:

- Personal de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Población Indirecta

- Pacientes atendidos en el servicio Emergencia.

2.4. Institución Que Lo Presenta:

- Hospital Eleazar Guzmán Barrón
- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

2.5. Duración Del Trabajo Académico

1 año

- Fecha de inicio: 01 agosto 2019
- Fecha de término: 01 agosto 2020

2.6. Costo Total O Aporte Solicitado/ Aporte Propio

S/. 81,444.00. Financiado por la institución donde se realiza el proyecto.

2.7. Resumen Del Trabajo Académico:

El estrés es una respuesta del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan.

Conocedora de la problemática que asume el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia, al estar constantemente expuesto a situaciones que generan estrés, se propone realizar el presente trabajo académico con el objetivo de Mejorar el manejo del estrés laboral en los profesionales de enfermería en el servicio Emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote. 2019.

Se identificaron los factores, que lo generan: El personal de enfermería, es insuficiente para cubrir la demanda de atención, sólo hay 3 enfermeras por turno. Las guías y protocolos de atención aún están en proceso de elaboración, lo cual conlleva a que exista un retraso en la toma de decisiones.

Se canalizarán a través de las líneas de gestión y capacitación, ofertando a los trabajadores de salud capacitaciones continuas sobre manejo del estrés, también se realizará la elaboración e implementación de las guías y protocolos de atención de enfermería, garantizando su aprobación. Estas acciones son propuestas para ser ejecutadas en 1 año, tiempo estimado y suficiente para su cumplimiento, los mismos que serán monitoreados evaluando su cumplimiento.

El trabajo académico, está estructurado según el esquema del autor Bobadilla donde se menciona toda la metodología realizada para llegar al problema, plantear los objetivos y el plan de trabajo. Esperando que este trabajo sirva de utilidad para los gestores de salud, que quieren mejorar la problemática de su centro laboral, y que sea guía útil para otros trabajos.

III. JUSTIFICACIÓN:

El hospital “Eleazar Guzmán Barrón”, fue inaugurado el 10 de octubre de 1982, de mediana complejidad II-2. Es un hospital de referencia Regional, ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote en la Urbanización Villa Agraria, colinda por el norte con la Urbanización El Bosque, por el Sur con la Urbanización Bellamar, limitada por la avenida Brasil, donde se encuentra la entrada principal y de emergencia, la Avenida Anchoqueta y la Avenida Universitaria. Es considerada Unidad Ejecutora en Ancash, por lo que tiene asignación presupuestal del Ministerio de Economía y Finanzas, con supervisión regional.

En la actualidad cuenta con la misma infraestructura física desde su fundación, prestando servicios les tres grandes áreas: Consulta externa, Emergencia y Hospitalización, y estas a su vez con las siguientes áreas de apoyo Ayuda diagnóstica por imágenes, Farmacia, Laboratorio, Salud Ambiental, Seguros, Estrategias Sanitarias, Salud Ambiental, Centro Quirúrgico, etc.

El servicio de Emergencia, tiene funcionando hace 36 años, mantiene su infraestructura antigua, 03 salas con un total de 08 camas operativas para el ambiente de reposo de adultos, 01 sala con 07 cunas para observación de niños, 01 sala de trauma shock, cuenta también con 04 consultorios de evaluación para la evaluación de los pacientes que ingresan al servicio, esta infraestructura es insuficiente, por cuanto los pacientes que acuden a atenderse por diversas patologías se han incrementado, originando congestión y hacinamiento durante la atención.

En el servicio de Emergencia se atendió en el I semestre 2018 un total 16,840 personas, en las cuatro áreas básicas de medicina, pediatría, ginecología, cirugía;

de las cuales 5,345 pasaron a observación en la sala de reposo. Las patologías más relevantes fueron: Pacientes poli traumatizados, pacientes poli contuso, infartos agudos de miocardio, hemorragias digestivas altas y bajas, shock hipovolémico por déficit, shock séptico con falla multiorgánica.

Al evaluar la oferta de los servicios que se brinda, ésta no responde a la demanda de la población. Actualmente se cuentan con 30 médicos, nombrados y contratados, 05 o 06 médicos en cada área, (Medicina, Ginecología; Pediatría y Cirugía), pero que no tienen turno exclusivo en emergencia, realizan también consulta externa, hospitalización y sala de operaciones. También contamos con 15 enfermeras nombradas en turnos rotativos, 04 enfermeras contratadas bajo modalidad de CAS en turno fijo, siendo insuficiente el personal debido a la gran demanda de pacientes y elevado número de intervenciones de enfermería que se realizan durante la atención del paciente, generando estrés en el personal de enfermería.

Así también las guías y protocolos de atención para manejo de emergencia están en proceso de elaboración, implementación y aprobación, conllevando brindar un cuidado inadecuado, pues el personal de enfermería desconoce las guías y protocolos de atención de emergencias existiendo un retraso en la toma de decisiones y un inadecuado manejo de emociones, y es allí donde se genera el estrés.

La enfermería es una profesión que se dedica al cuidado humanizado con conocimiento científico, por ello, su atención se debe dar en forma integral al paciente y contribuir a la solución de sus problemas de salud. La enfermera sabe de la importancia de entender y satisfacer las necesidades presentes y proyectarse

a futuras necesidades que se presenten. Mantiene el compromiso de usar sus habilidades y conocimientos en beneficio del paciente (1).

El profesional de Enfermería , que labora en el servicio de Emergencia está sometido, a trabajar bajo presión, realiza actividades propias del cuidado, asume responsabilidades del trabajo, y está afectado por factores estresantes como el ruido excesivo, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente, sobrecarga de trabajo, gran número de pacientes, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes; es por ello, que “la práctica de la profesión de enfermería, además de concentración y responsabilidad, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional” , es decir, un equilibrio psicoemocional, para enfrentar tales condiciones estresantes propios de la labor de enfermería; que si no los pone en práctica, le ocasionará serias consecuencias, como desgaste físico y mental , que deteriorará su salud.(2)

La atención de enfermería en el servicio de emergencia requiere de condiciones especiales que garanticen rendimiento y eficacia, por lo que el personal debe reunir los siguientes condiciones: Capacidad para asumir su función en situaciones de mayor tensión; capacidad para valorar adecuada y rápidamente a los lesionados; conocimiento de las operaciones internas del departamento de emergencia; capacidad para tomar decisiones rápidas y firmes; habilidades para las comunicaciones; habilidad para realizar intervención en crisis; habilidad en prestación de primeros auxilios. (2)

El trabajo del personal en emergencia implica no sólo poseer conocimientos y capacidades técnicas o destrezas físicas para el puesto en sí, sino poner en

práctica a diario habilidades actitudinales como la empatía, el trabajo en equipo, la anticipación de riesgos, gestionar situaciones de crisis, generar soluciones rápidas y eficaces frente a conflictos, mostrando en todo momento emociones adecuadas a cada situación. En este contexto, el enfermero (a) debe controlar la expresión de sus emociones para ofrecer una imagen de control y cordialidad, en circunstancias en las que las condiciones laborales no sean las más adecuadas. (25)

Actualmente se han reportado 05 casos de síndrome de Burnout y enfermedades cardiacas como hipertensión arterial, diabetes, en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón a consecuencia del estrés laboral que es sometido durante sus turnos de trabajo.

El presente Trabajo Académico es elaborado debido a que el personal de enfermería que laboran en el Servicios de Emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón, está expuesta a situaciones que le van a generar estrés por las múltiples funciones y responsabilidades que asume, el tipo de pacientes que atienden constantemente, el gran esfuerzo mental y físico que realizan, al interactuar con el paciente y familiares, es por ello, que considero necesario ejecutar este proyecto, ya que el profesional de Enfermería es el grupo más vulnerable a presentar estrés, ya que atiende las 24 horas del día a paciente de todas las edades y en estado crítico; y como tal, debe asumirse un abordaje adecuado para facilitar estrategias que le ayuden a afrontar el estrés y brindar una mejor atención y cuidado al paciente (1).

En la experiencia asistencial en el servicio de Emergencia, se observa con frecuencia diversas reacciones que manifiestan el personal de enfermería al

enfrentarse a situaciones de estrés: Irritabilidad, enojo, levantan la voz, refieren “el paciente es muy impaciente... quiere que se le atienda rápido”, “faltan ambientes adecuado para brindar la atención”, “todo es un desorden”, “Ya no tenemos insumos de protección, guantes, papel, jabón”, “Quiero que acabe rápido el turno, estoy cansada”, entre otros. (1)(3)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés como un problema de la salud mental, y es considerado como causa de muchas enfermedades, es definida como el mal del siglo, en la década de los 80, ya se consideraba que para que se genere el estrés debería existir una relación entre la persona y su entorno, el cual es evaluado por la persona como una amenaza o el desborde en recursos que ponen en peligro su bienestar, es así que en la actualidad el estrés es un tema común e importante en las investigaciones, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales, económicas y laborales que nos enfrentamos a diario en los que se hace presente diversos factores que pueden considerarse estresantes.(3)

El estrés es a veces considerado como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Pero no hay que dejar de darle la debida relevancia, es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante del organismo, el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo definió como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Considerando los factores que generan estrés tenemos:

- a) Factores Biológicos: Referidos a cambios o modificaciones orgánicas que se producen en la persona y que le van a contribuir a generar estrés. Por ejemplo; Embarazo, sobrepeso, enfermedad, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugía, entre otros. (5)
- b) Factores Psicológicos: Son las características intrínsecas de cada persona, que ante el estrés se manifiestan, se tornan irritables, agresivos, impulsivos, tensos y competitivos. Otras personas, interiorizan su respuesta al estrés; son pasivos, resignados y apacibles, muy cooperadores, sumisos y conformistas, siempre mantienen la calma y el control. Finalmente, las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales. En relación al factor género, son las mujeres las que presentan más conflictos de rol, sienten más agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual. (5)
- c) Factores Socioculturales: Están considerado por aquellas situaciones sociales y culturales, que generan estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales: La responsabilidad con un grupo, el matrimonio, la separación, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento del panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros. (5)

En síntesis, el estrés puede estar originado tanto por problemas del entorno laboral como domésticos, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento “La Organización del trabajo y el estrés” determina que el estrés laboral es “la respuesta que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”, si bien es cierto tener una presión en el trabajo es beneficiosa para el trabajador, puesto que le mantiene alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, pero a veces esa presión puede hacerse excesiva o difícil de controlar, apareciendo el estrés en el trabajo. (6)

Al presentarse el estrés la persona experimenta un síndrome general de adaptación que abarca tres fases: Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo que genere estrés, el organismo, produce una reacción automática dirigida a prepararse para la acción. • Fase de resistencia: Cuando el organismo continúa expuesto a la amenaza, aparecen mecanismos de adaptación más específicos para enfrentarse a la situación, con el fin de mantener un equilibrio entre su medio interno y externo, cuando el estímulo es prolongado o alcanza gran intensidad, el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento. • Fase de agotamiento: Se produce el deterioro y debilitamiento, y en consecuencia pérdida de la capacidad fisiológica. (7)

El abordaje y manejo del estrés resulta complicado y confuso, debido a la existencia de varios tipos de estrés: El estrés agudo, el estrés agudo

episódico y el estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. (3)

El estrés agudo es una de las formas más comunes. Tiene inicio en las exigencias y presiones vividas recientemente, y las exigencias y presiones anticipadas que viviremos en un futuro cercano. El estrés agudo es positivo, emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es muy intenso resulta agotador. (8)

En el estrés agudo episódico, lo presentan aquellas personas que tienen estrés agudo repetitivos, cuyo patrón de vida es desordenado, casi siempre están apuradas y a menudo las cosas le sale mal, tratan de, asumir demasiadas responsabilidades y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas, generando que la persona este permanentemente en las garras del estrés agudo. Las personas que lo presentan pueden llegar a padecer úlceras hemorrágicas de estómago como trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo alto, pueden tener un infarto ante situaciones de ese tipo. (8)

El estrés crónico, es agotador ya que, desgasta a la persona día tras día destruye el cuerpo, la mente y la vida, llegando a superar el umbral de resistencia de la persona para dar paso a las enfermedades de adaptación; también es conocido como el estrés de la pobreza, y surge cuando, la persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de la presión y exigencia inhumanas durante periodos interminables, la persona se encuentra sin esperanza y abandona la búsqueda de soluciones de sus problemas. (9)

El Estrés Laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente, aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de respuesta de la persona para enfrentarlas, llegando a tener consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico, psicológico y a la salud de las personas; a nivel de la organización puede deteriorar la salud organizacional. (3) (10)

Estrés laboral es definido como; un estado físico y psíquico generado por las condiciones propias de la institución donde se labora, que producen alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador. Que viene generado por un desequilibrio que puede ser: Bajo rendimiento laboral, productividad inadecuada, demandas de trabajo, así como las necesidades, aspiraciones y posibilidades del trabajador y la imposibilidad de satisfacerlas (11)

El profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia está constantemente expuesto a situaciones estresantes y en consecuencia afectara el desempeño del trabajo que realiza, como es el cuidado del paciente. (12)

Los factores desencadenantes conocidos como estresores laborales juega un papel importante en el entorno laboral hospitalario del profesional de enfermería, son:

1. Ambiente Físico:

Referidos a las condiciones físicas inadecuadas: El ruido excesivo (como el producido por las bombas de infusión, alarmas de los monitores, los distintos aparatos tecnológicos, mucha gente hablando a la vez). La iluminación inadecuada produce fatiga ocular, cefaleas, tensión y frustración, por resultar el trabajo más molesto. Deficiente

Higiene causa insatisfacción, irritación y frustración al personal de enfermería, por ser un mecanismo de contagio de infecciones o de adquisición de enfermedades. Hacinamiento: El ambiente inadecuado para la atención es un estresor importante, pues generara dificultad de movimiento, esfuerzo pérdida de tiempo durante la atención. (12)

2. Asignación del puesto laboral:

Turnos Rotativos:

El personal de enfermería que lleva a cabo este tipo de turno, se queja con mayor frecuencia de fatiga, problemas gastrointestinales, etc., en comparación con los que trabajan en turnos fijos. Las causas pueden ser biológicas como emocionales, debido a las alteraciones de la temperatura corporal y ritmo de excreción de adrenalina, ritmo circadiano, así como los problemas sociales, sobre todo de tipo familiar. (12)

Sobrecarga del trabajo: Puede ser cualitativo y están referidas a excesivas demandas de las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o cuantitativo como el exceso de actividades de enfermería a realizar en un turno; este estresor provoca insatisfacción, tensión laboral, baja autoestima, niveles altos de colesterol, taquicardias, y otros. (12)

3. Desempeño de roles.

- **Ambigüedad:** Se refiere a no tener claridad de la función que se desempeña, objetivos del trabajo, responsabilidades. El

profesional tiene baja realización personal, se produce estrés, depresión y deseo de abandonar el trabajo.

- **Conflicto de rol:** Es una expectativa contradictoria del rol del personal de enfermería, produce de agotamiento emocional y despersonalización. Genera una respuesta afectiva negativa.
- **Sobrecarga de rol:** Es originado por un exceso de actividades a desempeñar en diferentes ámbitos de la vida (profesional, personal y social). (12)

4. Relaciones interpersonales.

La base sobre cual se apoya el cuidado de enfermería es el trabajo en equipo; lo cual hace que el profesional de Enfermería se relacione constantemente con profesionales de igual y distinto rango (otras enfermeras, supervisoras/es, médicos,) pacientes y familiares de estos, esta situación puede generar conflictos con frecuencia. Sobre todo, si los profesionales no cuentan con habilidades comunicativas y sociales para hacer frente a las mismas, y le será muy difícil realizar su trabajo si hay malas relaciones interpersonales. (12) (13)

5. Manejo de Emociones.

El personal de enfermería tiene que hacer frente a situaciones que le afectan como persona y como profesional. Algunas son inherentes al cuidado que realiza y otras son muy difíciles de manejar, como el dolor, el sufrimiento, la desesperación, el miedo, la muerte. La enfermera que labora en emergencia debe tener una habilidad extra en la

identificación, expresión y modulación de sus emociones cuando interactúa con los pacientes receptores del servicio. (24)

6. Nuevas Tecnologías.

El avance en la tecnología biomédica de tratamiento y de ayuda diagnóstica, pueden facilitar o dificultar el desempeño laboral y generar un cambio en las habilidades que el profesional de enfermería debe poner en práctica para brindar el cuidado al paciente, propiciando un trato de frialdad e indiferencia.

Si las exigencias cognitivas del puesto son excesivas con respecto al nivel de formación de los profesionales pueden verse afectadas negativamente las autoevaluaciones del enfermero/a sobre sus aptitudes y disminuir sus sentimientos de realización profesional en el trabajo, así como agotamiento emocional. (12)

Cabe recalcar que, en el ejercicio profesional de enfermería, la experiencia de estrés es inevitable y nos afecta a diferentes niveles. Pero, “El arte está en saber adaptarnos a ella y convivir de manera inteligente con el menor daño posible”. (12)

Las consecuencias habituales del estrés laboral generan alteraciones como trastornos psicosomáticos (úlceras pépticas o colon irritable), alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedades coronarias), trastornos sexuales (impotencia, vaginismo), alteraciones dermatológicas (prurito, alopecia, dermatitis), cefaleas, insomnio, enfermedades infecciosas, entre otros. En el aspecto psicológico se manifiesta como inseguridad, trastornos de ansiedad, depresión, mayor

dificultad en la concentración y memoria, deterioro en la capacidad de juicio y razonamiento, mayor agresividad, incremento en el enfrentamiento con compañeros o superiores, ausentismo laboral, desmotivación y falta de participación, aislamiento, abuso de alcohol y drogas entre otros. (5)

Las intervenciones para prevenir el estrés laboral desde el nivel organizacional, se deben centrar en la persona, implementando talleres de aprendizaje para manejar el estrés con técnicas de relajación, que permite a la persona a manejar el desgaste psíquico y el agotamiento, así también se puede emprender de forma periódica grupos de trabajo, reuniones multidisciplinaria, flexibilidad laboral, etc. (14)

Las intervenciones para el manejo del estrés laboral sobre el individuo están recomendadas, pues se buscan conseguir estrategias para manejarlo y así poder prevenir su aparición. También se debe trabajar en la prevención de la aparición de otros síntomas de frustración como el desgaste emocional y la pérdida de la ilusión del trabajo. El objetivo es que la enfermera se instruya en estrategias que permitan afrontar y prevenir el estrés y sus consecuencias, las mismas que estarán dirigidas a ayudar a regular sus emociones y a enfrentar los problemas. (15)

Taboada P., en la ciudad de Chimbote, realizó un estudio “Nivel de Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería relacionado con Nivel de Estrés Laboral, Clínica Robles. Chimbote – 2015”, de tipo descriptivo- transversal, con una muestra de 14 profesionales de enfermería. Sus resultados fueron que el 64,3% de enfermeras presentó

buen nivel de calidad de cuidado y 35,7% de enfermeras regular nivel de calidad de cuidado, no se observó un deficiente nivel de calidad de cuidado. También que 50% de enfermeras presentó moderado estrés laboral, 28,6% bajo estrés laboral, y 21,4% alto estrés laboral. Concluyendo que si existe relación estadística significativa entre el nivel de calidad de cuidado del profesional de enfermería y estrés laboral en la Clínica Robles. (16)

Gutiérrez R., en el año 2014, en la ciudad de Trujillo, realizó un estudio de investigación “Síndrome de Burnout y autoestima en enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional docente de Trujillo”, de tipo descriptivo-correlacional, con una muestra de 28 enfermeras, sus resultados fueron: El 53.6% de las enfermeras tienen un nivel de autoestima medio, seguido del 39.3% con un nivel de autoestima alta y el 7.1% una autoestima baja; además el 89.3% de las enfermeras tienen tendencia del Síndrome de Burnout, mientras que el 10.7% presenta este Síndrome. (17)

Zelaya H., en la ciudad de Caraz, realizó un estudio de investigación “Relación entre Nivel de Estrés y Carga Laboral en Profesionales de Enfermería Hospital Caraz 2016”, es de tipo descriptivo de corte transversal, con un universo muestral de 25 enfermeras obteniendo resultados que el 25 % de profesionales de Enfermería, presentan estrés moderado. Y que el principal factor estresante es la sobrecarga laboral. Concluyendo que si existe relación significativa entre el aumento de la carga laboral con el aumento del nivel de estrés. (13)

Cortaza R. y otros., en su estudio realizado en el año 2014 “Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz México”, de tipo descriptivo transversal, con una muestra de 41 enfermera obteniendo los siguientes resultados que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Concluyendo que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. (18)

Cremades P., en el año 2016, en la ciudad de Murcia- España realizo un estudio de investigación: “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería en las unidades de Hospitalización de Murcia - España”. De tipo cualitativo, descriptivo – analítico, con una muestra de 82 profesionales de enfermería, concluye que la sobrecarga de trabajo es el primer factor laboral estresante. (19)

Carrillo G. y otros., en la ciudad de Murcia- España en el año 2018, realizaron su estudio de investigación “Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo”, de tipo observacional de corte transversal, con una muestra de 38 enfermeras. Concluyeron que la principal causa

de estresores laborales, es el escaso apoyo social por parte de los superiores (jefes). (20)

Este proyecto de intervención, se fundamenta en el modelo teórico propuesto por Callista Roy, quien concibe a la persona como un ser integral; Roy describe que ante una situación estresante se activan mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. También señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo nos presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés. (21)

Amparados en la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo Ley N° 29783, donde señala que “El empleador garantiza en el centro de trabajo, el establecimiento de medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores” (22).

“Resolución Ministerial N° 040-2017/MINSA, que aprobó el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la administración central del Ministerio de Salud”, cuya finalidad es contribuir a la prevención de riesgos laborales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (22)

Después de haber descrito la problematización y confrontándola literatura se elabora el siguiente proyecto de intervención: “MEJORANDO EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. SERVICIO EMERGENCIA. HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, NUEVO CHIMBOTE 2019”. Para ayudar a canalizar la formulación de estrategias orientadas al personal de enfermera para fortalecer sus mecanismos a nivel interpersonal e intrapersonal y así puedan afrontar problemas o situaciones estresantes ocasionados por los diversos factores; y a la vez realizar la intervención precoz e implementación de talleres sobre el manejo del estrés que le permita mejorar la calidad de vida y la atención que brindan al usuario que acude al servicio de emergencia.

IV. OBJETIVOS:

4.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el manejo del estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote.2018

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la Elaboración e Implementación de las guías y protocolos de atención en emergencia.
- Mejorar la dotación de personal profesional de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

V. METAS

- 50% mejorar el manejo del estrés laboral del personal de Enfermería del servicio Emergencia.
- 100 % de la elaboración y/o adaptación de guías y protocolos en la atención de emergencia al término del proyecto.
- 100% del personal capacitado en las guías y protocolos de atención de emergencia.
- 90% personal de enfermería cumple con las guías y protocolos de atención
- 100% Jefes de Departamento y del servicio de Emergencia sensibilizado en la adecuada distribución de personal de Enfermería.
- 12 talleres participativos de motivación al personal de Enfermería.

VI. METODOLOGÍAS

6.1. LÍNEAS DE ACCIÓN Y/O ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

A. GESTIÓN:

Al definir la gestión como un aspecto importante en el actuar de enfermería, este va a estar definido como la aplicabilidad de un juicio profesional en las diversas etapas que impliquen el cuidado: Planificación, Diagnostico y Ejecución, asegurando que la gestión sea oportuna y que contribuyan a mejorar los niveles de calidad en la atención, tanto para el paciente y el personal de enfermería, y que se fundamenten en los lineamientos estratégicos. (23)

Las autoridades administrativas también juegan un rol importante en el proceso de gestión, pues tienen la responsabilidad de asegurar que la institución tenga políticas y programas apropiados, incluyendo a los profesionales de la salud como recursos humanos y, teniendo recursos financieros suficientes para garantizar un lugar de trabajo sano y seguro.

Examinando la situación que se presenta en el servicio de Emergencia como es el hacinamiento y la mala distribución de ambientes para atender a los pacientes que acuden a este servicio, es necesario gestionar los recursos necesarios mediante un trabajo en equipo, a fin de conseguir la aprobación de los requerimientos y dar cumplimiento a los objetivos, obteniendo resultados favorables en bien del paciente y del personal que labora en este servicio.

Actividades:

A.1. Gestionar la Elaboración e Implementación de las guías y protocolos que aplican en la atención de emergencias.

- Gestionar con el personal de enfermería del servicio de emergencia para la elaboración e implementación de las guías y protocolos de atención.
- Elaboración de un plan de capacitación dirigido al personal de enfermería en atención de emergencia.
- Gestionar con la dirección para la emisión de la resolución de aprobación de las guías y protocolos de atención.
- Desarrollo del plan de aplicación de guías y protocolos de atención.

A.2. Socializar y monitorear el cumplimiento de las guías y protocolos de atención:

- Gestionar con el departamento y jefatura de enfermería para la validación y aprobación de las guías y protocolos de atención. Entrega de resolución de aprobación.
- Reuniones de capacitación y socializaciones de guías y protocolos aprobados.
- Evaluaciones mensuales al personal de enfermería sobre aplicabilidad de las guías y protocolos de atención.
- Realizar entrega de copias de guías y protocolos de atención a todo el personal de enfermería una vez validado y aprobado.

- Gestionar la contratación de recurso humano: 2 enfermeras con especialidad en emergencias y desastres para cubrir turnos fijos en el servicio de emergencia.

B. CAPACITACIÓN:

La capacitación de los trabajadores de salud está definida como un proceso educativo continuo de enseñanza- aprendizaje que busca mejorar su desempeño, a través del cierre de brechas y el desarrollo de competencias o conocimientos. Por tanto, la capacitación debe estar alineada al perfil del puesto del trabajador y a los objetivos estratégicos de la institución. (23)

Al realizar la capacitación continua del personal de salud y en especial en el área de enfermería en el servicio de Emergencia, deben considerarse un procedimiento planeado, sistémico y organizado, que incluyan conocimiento sobre la atención del paciente que acude al servicio de emergencia, la base legal y normativa que regulen la administración de este cuidado, la profesionalización de la carrera de enfermería; esto orientará a la enfermera a realizar investigación en su lugar de trabajo, con el objetivo que fundamente sus acciones del cuidado basados en su experiencia y en consecuencia desarrollará un juicio crítico que le ayudarán a tomar decisiones asertivas para la resolución de problemas cotidianos que se presentan en su práctica profesional. (23)

Actividades:

B.1. Capacitar al jefe del departamento de Enfermería para la adecuada distribución del personal de Enfermería.

- Capacitación a la jefa del departamento y del servicio de Emergencia sobre las funciones propias de enfermería y levantar actas de acuerdos tomados.
- Capacitación al personal de enfermería del servicio de emergencia sobre adecuado manejo de emociones

B.2. Talleres participativos de motivación al personal profesional de Enfermería.

- Elaboración de un programa de motivación anual para los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia.
- Gestionar con la dirección para la aprobación del plan de motivación sobre manejo de emociones.
- Ejecución del plan de motivación.
- Elaboración y presentación del informe de socialización final.

6.2. SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO:

La sostenibilidad del proyecto estará bajo la responsabilidad del equipo de salud que trabaja directamente en el servicio de Emergencia, a su vez, la Jefatura del Departamento de Enfermería y la dirección del hospital Eleazar Guzmán Barrón tienen el compromiso de involucrarse e interrelacionarse con el personal del área antes mencionada para mantener este trabajo en forma sostenible a través del tiempo y dar continuidad a lo que se logre.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN:

7.1. MATRIZ DE MONITOREO:

CODIGO	ACTIVIDADES Y TAREAS	METAS	RECURSOS ASIGNADOS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE PRESENTACION DEL INFORME
1.1.	Elaboración de las guías y protocolos que aplican en la atención de emergencias.	Elaboración y/o adaptación del 100% de guías y/o protocolos de atención durante el II semestre 2019.	S/ 3,000.00	N° de guías de procedimiento elaboradas e implementadas.	N° de guías y protocolos de atención realizadas x 100/total de guías programadas	Guías de procedimiento y/o protocolos aprobadas a nivel central.	Mensual	Lic. Doris Muñoz Jimenez	30/07/2019
1.2.	Socializar y monitorear el cumplimiento de las guías y protocolos de atención.	100% del personal capacitado en la atención de emergencia	S/ 1,000.00	% de profesionales de enfermería que asiste a las capacitaciones de servicio.	N° de capacitaciones ejecutadas x100/N° de capacitaciones programadas.	Registro de asistencia personal enfermería recibe capacitación.	Mensual, trimestral.	Lic. Doris Muñoz Jimenez	30/07/2020

		90% personal de enfermería cumple con las guías y protocolos de atención.		% de personal que labora en el servicio Emergencia que cumple con guías de procedimientos.	N° de enfermeras que cumple con las guías y protocolos de atención x100/total de enfermeras que laboran en el servicio emergencia	Hoja de cotejo sobre el cumplimiento de las guías y protocolos de atención.			30/04/2020
		3 talleres de capacitación	S/ 3,000.00	% de talleres de capacitacion ejecutados	3 talleres de capacitacion ejecutados	Informe	Trimestral		30/04/2020
2.1.	Capacitar al jefe del departamento de Enfermería para la adecuada distribución del personal de enfermería.	100% Jefes de Departament o y del servicio de Emergencia sensibilizado en la adecuada distribución del personal de enfermería.	S/ 1,000.00	100% Jefes de Departamento y del servicio de Emergencia sensibilizado en las funciones propias de enfermería.	N° de Reuniones de sensibilización ejecutada/N° de reuniones de sensibilización programadas.	Actas de reuniones	Trimestral	Lic. Doris Muñoz Jimenez	30/07//2019
						Informe de Capacitacion	Anual		

2.2.	Talleres participativos de motivación personal enfermería.	12 Taller de motivación de profesionales de enfermería.	S/12,000.00	Nro. de Talleres ejecutados / Nro. de Talleres programados	Registro de asistencia personal de enfermería que asiste a la capacitación.	Registro de asistencia personal enfermería recibe capacitación. Actas de acuerdos tomados. Informe de socialización.	Mensual	Lic. Doris Muñoz Jimenez	30/07/2019
------	---	---	-------------	--	---	--	---------	--------------------------	------------

7.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN

JERARQUIA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TECNICAS/ INSTRUMENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE PRESENTACION DE INFORME
Propósito Mejorar el manejo del estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote.2019	50% disminuirán los factores que generan estrés laboral en el personal de enfermería del servicio Emergencia disminuirá el estrés laboral.	N° de factores estresantes que generan estrés laboral resueltos/N° total de factores de estrés.	Datos recopilados de encuesta.	Encuestas. Reportes.	1 vez completa la tarea.	Lic. Doris Isabel Muñoz Jimenez	Agosto 2020.
Resultado N°01 Implementar capacitaciones continuas al personal de enfermería en guías y protocolos de atención en emergencia.	100 % del personal de emergencia capacitado en las guías y protocolos de atención de emergencias.	N° personal de enfermería capacitado/N° total de enfermeras del servicio Emergencia.	Registro de asistentes a las capacitaciones de atención en urgencias ginecoobstetricas.	Reportes	1 vez completa la Tarea	Lic. Doris Muñoz Jimenez	Abril 2020

<p>Resultado N°02</p> <p>Mejorar la dotación de personal profesional de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.</p>	<p>100% Jefes de Departamento y del servicio de Emergencia capacitado en la adecuada distribución del personal de enfermería.</p> <p>12 Talleres participativos de motivación al personal de enfermería</p>	<p>N° de reuniones de sensibilización ejecutadas /N° de reuniones de sensibilización programadas</p> <p>N° de talleres de motivación ejecutados/N° de talleres de motivación programados.</p>	<p>Registro de asistencia a las reuniones.</p> <p>Registro de asistentes a los talleres de motivación.</p>	<p>Actas de reuniones</p> <p>Informe final de los talleres de motivación.</p>	<p>1 vez completa la tarea.</p>	<p>Lic. Doris Muñoz Jimenez</p>	<p>Abril 2020</p>
--	---	---	--	---	---------------------------------	---------------------------------	-------------------

7.3. BENEFICIOS:

Beneficios con proyecto

- Mejorar el manejo del estrés laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia.
- Satisfacción de las pacientes atendidas en el servicio de emergencia y sus familiares.
- Mejoramiento en las guías y protocolos de atención de emergencias.
- Mayor ingreso económico a la institución por las prestaciones de salud.

Beneficios sin proyecto

- Incremento del estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.
- Insatisfacción de pacientes atendidas en el servicio de emergencia.
- Desactualización en los procesos de atención (guías, protocolos, manuales).
- Disminución de los ingresos económicos por los servicios de atención.

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

Recursos Humanos

- ✓ La autora
- ✓ Asesora
- ✓ Equipo de salud de emergencia
- ✓ Equipo de gestión
- ✓ Director

Recursos Materiales

Material para capacitación: 20 personas por capacitación

N°	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Impresiones, fotocopias	600	0.20	120.00
2	Gigantografias	06	50.00	300.00
3	Material de trabajo: Folders. lapiceros, papel bond	120	5.00	600.00
4	Equipo multimedia (Alquiler)	06	100.00	600.00
5	Refrigerio	06	100.00	600.00
6	Movilidad local	06	200.00	1,200.00
7	Agua para ponentes	12	2.00	24.00
	Total			S/3,444.00

Recursos Humanos

PERSONAL DE SALUD	N°	HORA MENSUAL	Costo unitario	SUB TOTAL
Ponente	12	08 horas	s/1,000.00	s/ 12,000.00
Contrato de enfermera (o) (CAS) por 12 meses.	02	150	s/ 2,000.00	s/ 48,000.00
COSTO TOTAL				S/60,000.00

EQUIPOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Capacitación, talleres, reuniones.	12	s/ 1,500.00	s/ 18,000.00
COSTO TOTAL			S/18,000.00

PRESUPUESTO TOTAL: S/ 81,444.00 Soles

DENOMINACION	APORTE REQUERIDO	GASTOS PROPIOS	GASTO TOTAL
Recursos Materiales	3,444.00		3,444.00
Equipos	18,000.00		18,000.00
Recursos Humanos y Capacitaciones	60,000.00		60,000.00
TOTAL	S/ 81,444.00		S/81,444.00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES: PLAN OPERATIVO

OBJETIVO GENERAL: Mejorar el manejo del estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio Emergencia Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote.2019

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCION	COSTOS	2019		2020		
					III	IV	I	II	
1	Elaboración del Trabajo Académico en base a los problemas encontrados.	1	Informe	S/.5 000.00	X				Trabajo elaborado
2	Presentación y exposición del proyecto de intervención a la jefatura del servicio, departamento de enfermería y dirección	1	Informe	S/1 000.00	X				Proyecto elaborado
3	Ejecución del proyecto de intervención.	1	Informe	S/81,444.00	X	X	X	X	Proyecto ejecutado
4	Evaluación del proyecto de intervención	1	Informe	S/.1 000.00			X	X	Proyecto desarrollado
5	Presentación del informe final	1	Informe	S/1 000.00			X	X	Proyecto presentado

➤ **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:** Mejorar la elaboración e implementación de las guías y protocolos de atención en emergencia.

N°	ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	METAS	DESCRIPCION	COSTOS	CRONOGRAMA			
						2019		2020	
						III	IV	I	II
2	2.1) Elaboración de las guías y protocolos que aplican en la atención de emergencias.	1. Coordinación con el personal de enfermería del servicio de emergencia para la elaboración y aprobación de las guías y protocolos de atención.	2	Libro de Actas	S/ 300.00	X		X	
		2. Elaboración de un plan de capacitación dirigido al personal de enfermería en atención de emergencia.	3	Plan	S/ 500.00	X	X		
		3. Gestionar con la dirección para la emisión de la resolución de aprobación de las guías y protocolos de atención.	2	Resolución directoral	S/ 100.00	X	X		
		4. Desarrollo del plan de aplicación de guías y protocolos de atención.	3	Plan de capacitación	S/ 7,000.00	X	X	X	

<p>2.2) Capacitación, Socialización y monitoreo del cumplimiento de las guías y protocolos de atención.</p>	<p>1. Coordinación con el departamento y jefatura de enfermería para la validación y aprobación de las guías y protocolos de atención. Entrega de resolución de aprobación.</p>	3	Libro de Actas	S/ 300.00	X	X	X	
	<p>2. Reuniones de capacitación y socializaciones de guías y protocolos aprobados.</p>	3	Libro de actas	S/ 300.00	X	X	X	
	<p>3. Evaluaciones mensuales al personal de enfermería si aplican las guías y protocolos de atención.</p>	12	Libro de registros y encuestas	S/ 1,200.00	X	X	X	X
	<p>4. Entrega de copias de guías y protocolos de atención validado y aprobado.</p>	1	Registro de entregas	s/7,000.00	X	X		

➤ **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:** Mejorar la dotación de personal profesional de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

N°	ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	METAS	DESCRIPCIÓN	COSTOS				
						2019		2020	
						III	IV	I	II
2	2a. Capacitar al jefe del departamento de Enfermería para la una adecuada distribución del personal de Enfermería	1. Elaboración del plan de capacitación al comité de gestión de la calidad, jefatura del departamento de Emergencia y jefa del departamento de enfermería.	1	Capacitación	S/ 1,000.00	X	X		
		2. Capacitación a la jefa del departamento y del servicio de Emergencia sobre la distribución del personal.	1	Capacitación	S/ 1,000.00	X	X		
		3. Contratación de 2 enfermeras modalidad CAS para cubrir turnos de emergencia	2	Presupuesto aprobado para contratación de enfermeras	S/ 48,000.00	X	X	X	X

2b. Talleres participativos de motivación al personal profesional de Enfermería.	1. Elaboración de un plan de talleres participativos para los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia.	1	Plan de capacitación	S/ 1,000.00	X	X		
	2. Gestionar con la dirección para la aprobación de talleres participativos	1	Resolución directoral	S/ 500.00	X	X	X	X
	3. Ejecución del plan de talleres de motivación.	12	Talleres de motivación	S/ 12,000.00	X	X	X	X
	4. Elaboración y presentación del informe de socialización final.	1	Informe	48,000.00				X

X. ASECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El trabajo académico “MEJORANDO EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. SERVICIO EMERGENCIA. HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, NUEVO CHIMBOTE 2019”, estará a cargo de la autora, en coordinación con el equipo de gestión de calidad, Departamento de Enfermería, Jefatura de servicio y Departamento de Emergencia, área de Administración y Dirección Ejecutiva calificados para organizar, dirigir, realizar incidencia política cuando el proyecto lo requiera y participar de las actividades propias del proyecto.

XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

Se realizarán coordinaciones con el comité de gestión del hospital Eleazar Guzmán Barrón, así como con la Gerencia de la Región Ancash, Municipalidad Provincial del Santa, Dirección Regional de Salud (DIRESA) para el logro del presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Carranza Manrique Y. Gerenciando actividades de prevención contra el síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería que laboran en el hospital de Yungay-Áncash 2018”. Huaraz-Perú 2018.
2. Medina. “Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de: Emergencia, Trauma shock y UCI del hospital Víctor Ramos Guardia”. Huaraz- Perú 2015
3. Valverde Rodríguez V. “Nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia”. Huaraz –Perú 2015
4. Sánchez F.” Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera”. Paris-Francia 2011.
5. Dávalos P.” Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias José Casimiro Ulloa”. Lima –Perú 2005.
6. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés (Revista de internet) 2009 (Fecha de acceso 14 de junio del 2019). Disponible en:[http://www.who.int/occupational health/publications/pwh3sp.pdf? ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
7. Selye H.” La tensión en la vida (el estrés). Buenos Aires. Fabril Editora; 1960.
8. Pose G.” El estrés. Síndrome general de adaptación (SGA). Incidencia del estrés en la evaluación. Los estresores más comunes en la evaluación (Libro electrónico) 2010 (Fecha de acceso 15 de junio del 2019). Disponible en: [http://evaluación.institucional.idoneos.com// 345577/](http://evaluación.institucional.idoneos.com//345577/).

9. Manilete S. El estrés crónico y la terapia cognitiva centrada en midfulnes. Una nueva dimensión en psiconeuroinmunología. Florida: Universidad de Florida del Sur.EE. UU.2010.
10. Ministerio de Salud. MINSA. “Habilidades para la promoción de la salud mental y prevención del estrés. Lima: Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi”, 2001
11. Kagan N, Watson M. La reducción del estrés en el lugar de trabajo: La efectividad de los programas psicoeducativos. Revista de Psicología de Consejería 1997; 42(1)
12. Tomas M. y otros: Escritos de Enfermería. “Estrés en enfermería”. Artículo electrónico. Disponible en: <http://www.agora.de/enfermeria.eu/cast/num003/escrits.html>. (Fecha de acceso 15 de junio del 2019)
13. Zelaya. Relación entre el nivel de estrés y cargo laboral en profesionales de enfermería del Caraz 2016. Universidad San Pedro. Huaraz- Perú.
14. Gil Monte E. El Síndrome de Quemarse por el Trabajo. España: Ed Pirámide; 2005.
15. Salcedo K. Nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el Albergue Central "Ignacia Rodolfo Vda. de Canevaro": setiembre-octubre, 2007. (Tesis para optar licenciatura en enfermería) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
16. Taboada P. “Nivel de Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería relacionado con Nivel de Estrés Laboral, Clínica Robles. Chimbote – 2015”, Nuevo Chimbote-Perú 2018

17. Gutiérrez R. Síndrome de Burnout y autoestima en enfermeras del servicio emergencia. Hospital Regional Docente de Trujillo,2014
18. Cortaza R. y otros. Estrés laboral en enfermeras de un hospital de Mexico.2014
19. Cremades P. Repercusión del estrés laboral sobre la Atención de Enfermería. Universidad de Alicante. Murcia- España 2016.
20. Carrillo G. y otros. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario volante según el modelo de demanda- Control –Apoyo. Murcia – España 2018.
21. Bonfill Accensi E, y otros. “Estrés en los cuidados. Una mirada desde el modelo de Roy.2010”. Revista de internet Scielo.Disponible en: scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci-arttext&pid=S1132-12962010000300010 (Fecha de acceso 18 de junio del 2019)
22. MINSA.Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo. 2017. Disponible en:bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4185.pdf (Fecha de acceso 18 de junio del 2019).
23. Huaccha I.” Calidad de atención en mujeres que acuden al área de ginecoobstetricia Servicio Emergencia. Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote 2016”.
24. “El trabajo emocional como riesgo laboral en emergencias. Psicología”. Revista de internet La opinión de Málaga. Disponible en: [http://www.laopiniondemalaga.es/blogs/Psicologia, Salud y Bienestar.1mayo2017](http://www.laopiniondemalaga.es/blogs/Psicologia_Salud_y_Bienestar.1mayo2017). (Fecha de acceso 03 de julio del 2019)

ANEXOS

ANEXO 1 MÓDULO 1: IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

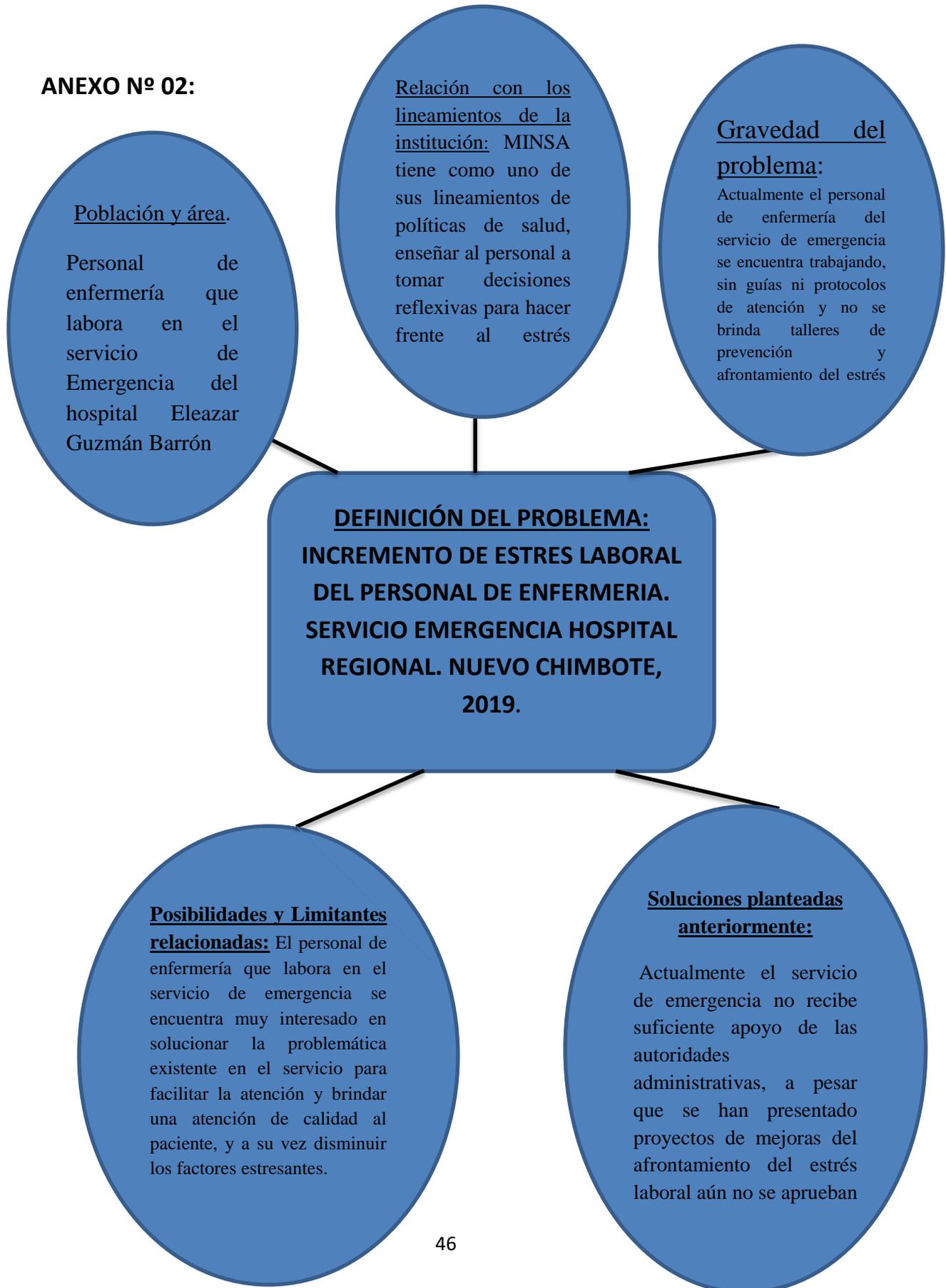
DESARROLLO DEL PROYECTO EN EL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2018

PLANEAMIENTO DE PROBLEMAS

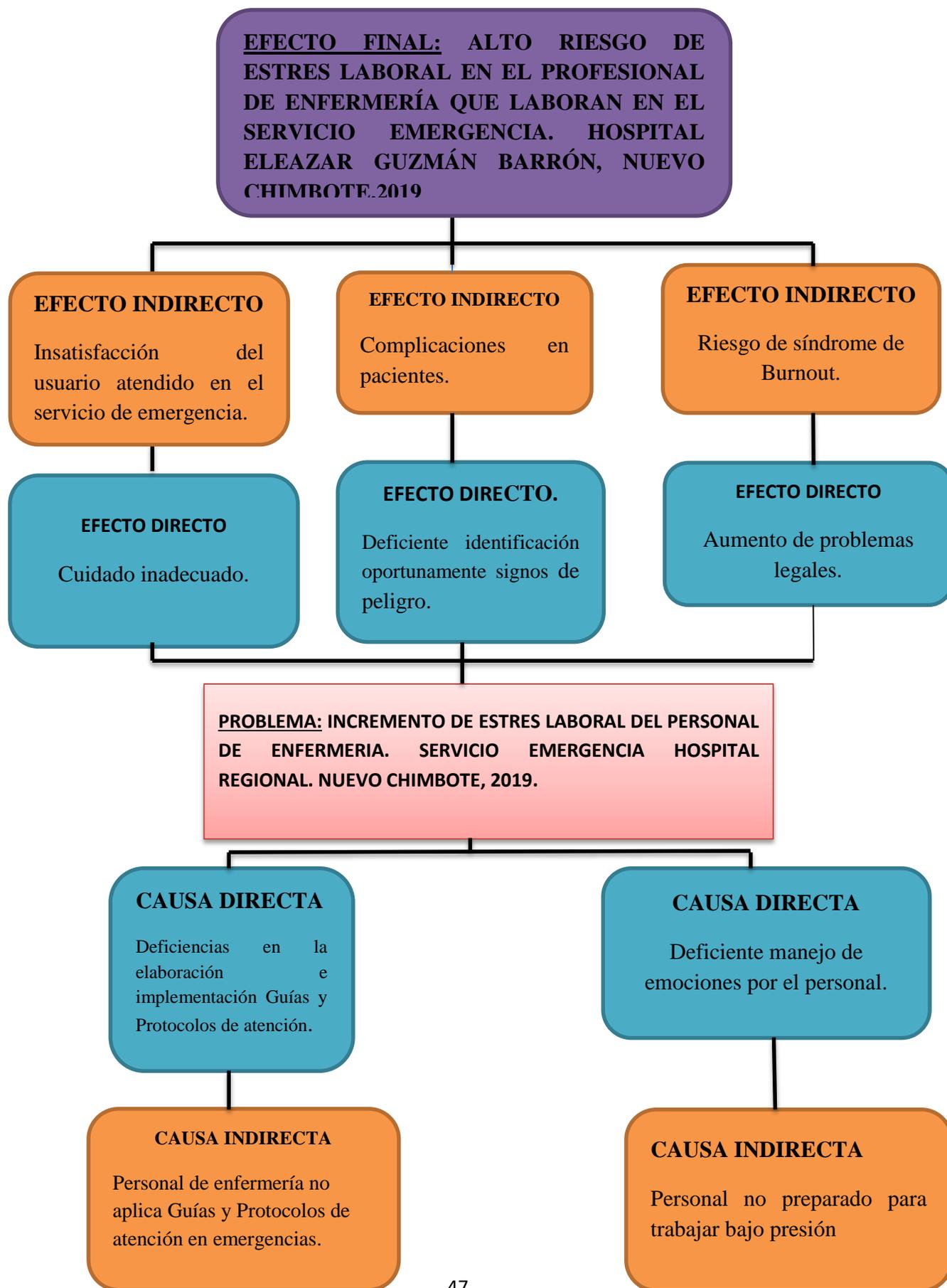
1. Incremento del estrés laboral del personal de enfermería. Servicio Emergencia hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2018.
2. Inadecuados Ambientes e Infraestructura insuficiente del servicio de Emergencia.
3. Inadecuada medida de bioseguridad en la atención de salud del personal de Ginecoobstetricia.

PROBLEMA	CRITERIO 1	CRITERIO 2	TOTAL		CRITERIO 3	TOTAL
	Trascendencia (gravedad o efecto del problema sobre la población)	Magnitud del problema (extensión o N° de personas afectadas)	1 más 2	Multiplicar por el siguiente criterio	Vulnerabilidad (posibilidad de la comunidad para resolver el problema)	
1	5	5	10	40	4	40
2	2	4	6	18	3	18
3	4	6	10	30	3	30

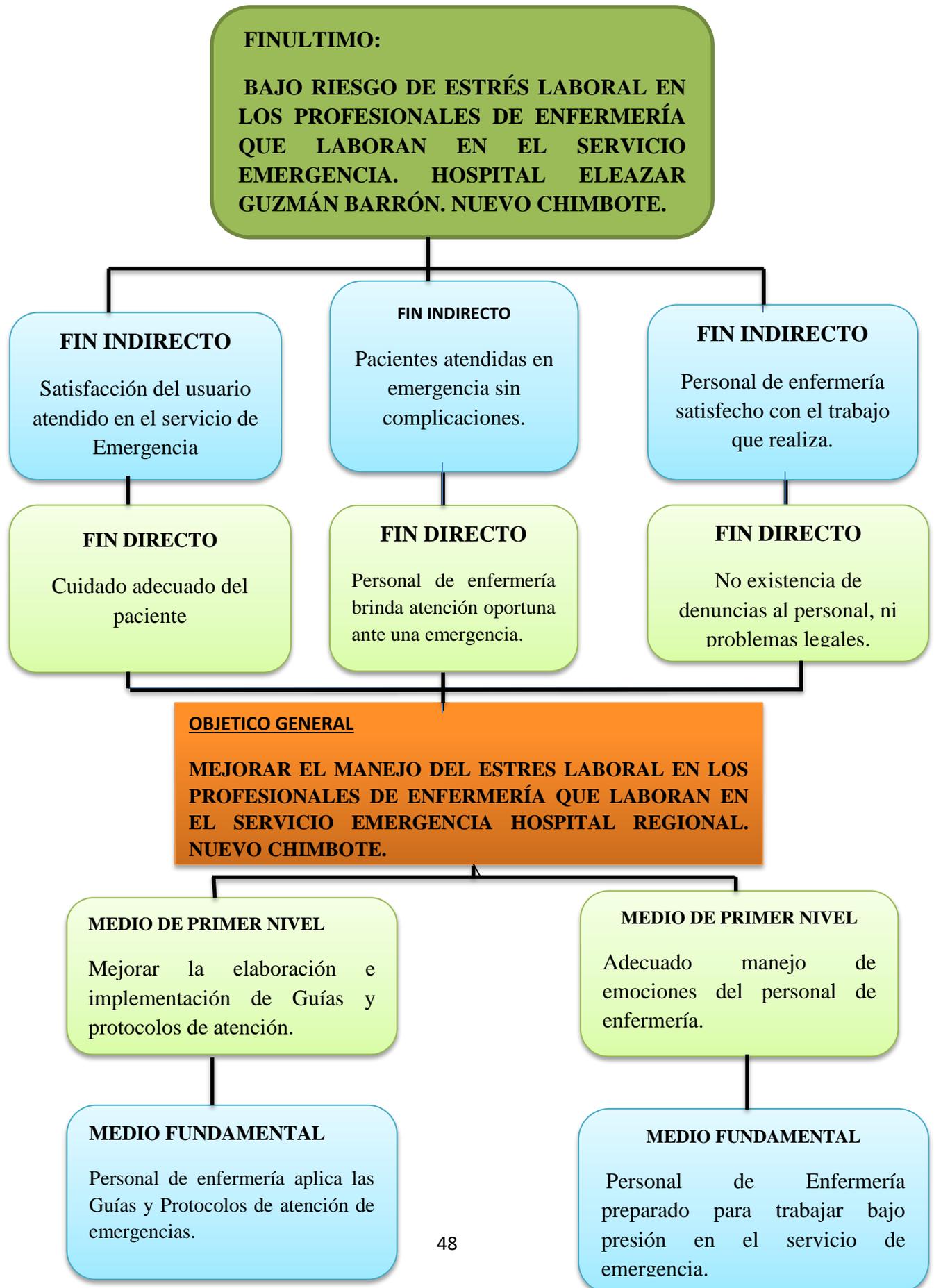
ANEXO N° 02:



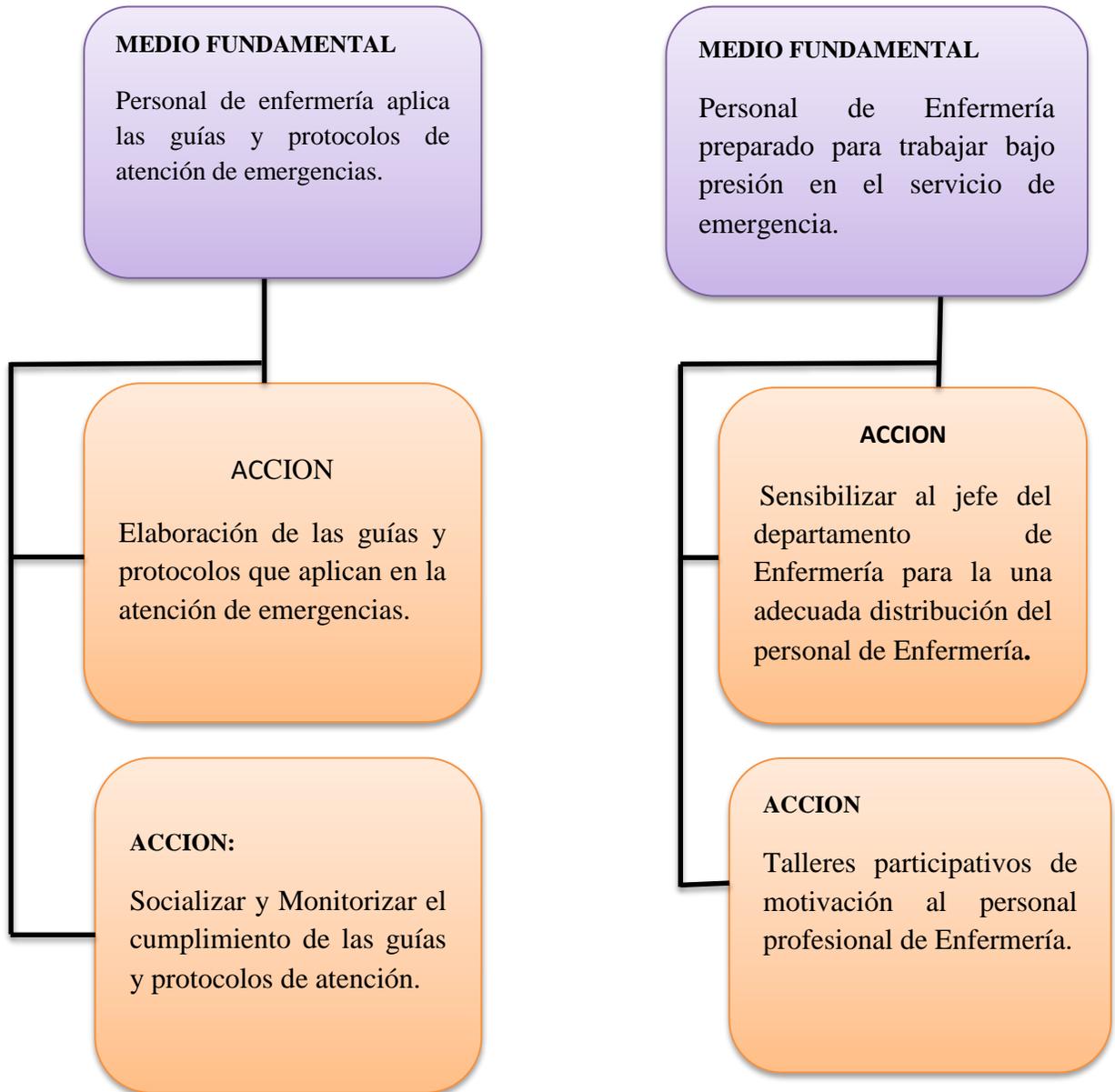
ARBOL CAUSA EFECTO



ARBOL MEDIOS Y FINES



ARBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES
PROPUESTAS



ANEXO N° 05

MARCO LÓGICO

JERARQUIA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p style="text-align: center;">FIN</p> <p>Mejorar el manejo del estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio emergencia hospital Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote.</p>				
<p style="text-align: center;">PROPOSITO</p> <p>Lograr mejorar el manejo del estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio emergencia hospital Eleazar Guzmán Barrón Nuevo Chimbote.</p>	50% disminuyen los factores que generan estrés laboral en el personal de enfermería del servicio emergencia.	Número de factores que originan estrés laboral de enfermería resueltos/Número total de factores de estrés laboral de enfermería del servicio emergencia.	Cambio de actitud durante la atención.	Cambio de actitud del personal de enfermería del servicio de emergencia durante la atención.

<p align="center">RESULTADOS</p> <p>1. Personal de enfermería aplica las guías y protocolos de atención de emergencias.</p>	<p>100% del personal de enfermería capacitado en las guías y protocolos de atención de emergencias</p>	<p>N° de enfermeras capacitado/N° total de Enfermeras del servicio emergencia.</p>	<p>Registro de asistentes a las capacitaciones.</p>	<p>Profesionales de enfermería capacitada.</p>
<p>2. Personal de Enfermería preparado para trabajar bajo presión en el servicio de emergencia.</p>	<p>100% del personal de enfermería capacitado para trabajar bajo presión y estrés.</p>	<p>N° de enfermeras capacitado/N° total de Enfermeras del servicio emergencia.</p>	<p>Registro de asistentes a las capacitaciones.</p>	<p>Profesionales de enfermería capacitada.</p>
<p>ACCIONES</p> <p>1a. Elaboración e implementación de las guías y protocolos que aplican en la atención de emergencias.</p>	<p>Elaboración e implementación del 100% de guías y/o protocolos de atención durante el II semestre 2019.</p> <p>100% Elaboración de 01 MOF del personal de</p>	<p>N° de Guías y protocolos elaborados y aprobados / N° total de Guías y protocolos de atención programados.</p> <p>MOF Elaborado</p>	<p>Resolución directoral de aprobación de las Guías y protocolos de atención.</p> <p>MOF aprobado</p>	<p>Proyecto de implementación de elaboración de Guías y protocolos de atención.</p> <p>Personal de Enfermería de emergencia realiza</p>

<p>2a. Socializar y Monitorizar el cumplimiento de las guías y protocolos de atención.</p>	<p>Enfermería de emergencia</p> <p>100% del personal capacitado en la atención de emergencia</p> <p>90% personal de enfermería cumple con las guías y protocolos de atención.</p> <p>3 talleres de capacitación</p>	<p>N° de personal de enfermería que cumple con guías de procedimientos/N° total de personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia.</p> <p>% de profesionales de enfermería que asiste a las capacitaciones de servicio.</p>	<p>Registro de asistencia a las capacitaciones.</p> <p>Hoja de cotejo sobre el cumplimiento de las guías y protocolos de atención.</p> <p>Resolución directoral de aprobación de los talleres de capacitación.</p> <p>Registro de asistencia del personal de enfermería que recibe la capacitación</p>	<p>funciones de acuerdo al MOF.</p> <p>Personal de Enfermería aplica Guías y protocolos de atención.</p> <p>Personal de enfermería capacitado.</p> <p>Personal de enfermería involucrado en el diseño y elaboración de guías de atención.</p> <p>Personal de enfermería que recibe las capacitaciones comprometidos en la aplicación de conocimientos adquiridos, evidenciando un trabajo óptimo.</p>
<p>2a. Capacitar al jefe del departamento de Enfermería para la</p>	<p>100% Jefes de Departamento y del servicio de Emergencia</p>	<p>N° de reuniones de capacitación ejecutadas/N° de reuniones de capacitación</p>	<p>Actas de reuniones.</p> <p>Informe de</p>	<p>Jefes de departamento de enfermería y jefe de servicio sensibilizado.</p>

<p>adecuada distribución del personal de Enfermería.</p>	<p>capacitado en la distribución del personal de enfermería.</p>	<p>programadas.</p>	<p>capacitación.</p>	
<p>2b. Talleres participativos de motivación al personal profesional de Enfermería.</p>	<p>12 Talleres participativos de motivación al personal de enfermería</p>	<p>Nº de talleres de motivación ejecutados/Nº de talleres de motivación programados.</p>	<p>Registro de asistencia. Acta de acuerdos tomados. Informe de socialización.</p>	<p>Personal de enfermería se encuentra motivado.</p>