



**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 EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE
APOYO LA CALETA, CHIMBOTE 2019.**

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

AUTORA

Lic. MILAGROS ROCÍO VEGA ARTEAGA

ORCID ID: 0000-0003-3215-2271

ASESOR

Mgtr. JOSÉ ORLANDO CHERO CUSTODIO

ORCID ID: 0000-0002-5337-7050

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Vega Arteaga, Milagros Rocío

ORCID ID: 0000-0003-3215-2271

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Postgrado, Chimbote, Perú.

ASESOR

Chero Custodio, José Orlando

ORCID ID: 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 Y ASESOR

Mgtr. Susana Elizabeth Cabanillas De la Cruz
PRESIDENTA
ORCID ID: 0000-0002-8124-3404

Mgtr. Freddy Wilson Mosqueira Poemape
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 ID: 0000-0002-5337-7050

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme encaminado e iluminado en todo mi sendero de aprendizajes, por la paciencia y perseverancia brindada en todo momento.

A mi familia, por su amor, por comprensión, por su constante impulso a mi superación académica y apoyo incondicional.

A mi pareja, por siempre mantenerse a mi lado de manera incondicional y todo el amor que me brinda.

A mi asesor, por el profesionalismo demostrado, por el tiempo dedicado, por su inestimable ayuda y su acertada orientación.

A mis docentes, por los diversos sabios conocimientos que me transmitieron para lograr mis metas, por incentivar me en muchos sentidos a seguir adelante y saber encaminarme por el camino correcto

A mis amigas de la especialidad en enfermería, por su continuo y afectuoso aliento, y haber hecho de esta etapa de estudio un trayecto de vivencias que nunca olvidaré.

Vega Arteaga, Milagros

DEDICATORIA

A DIOS. Por haberme permitido culminar mis estudios satisfactoriamente, y por bendecir cada día de mi vida para seguir adelante junto a aquellas personas especiales que han sido mi soporte durante todo este tiempo.

A MIS PADRES. Por darme la vida, amarme y siempre creer en mí. Gracias por el apoyo incondicional perdurable por todo este tiempo.

A MI HERMANA. Por ser un ejemplo de hermana a seguir y de la cual aprendí aciertos; por su ejemplo de nobleza y dedicación que la caracteriza.

Vega Arteaga, Milagros

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
I. PRESENTACIÓN	1
II. HOJA RESUMEN	2
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 trabajo académico	2
2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio	2
2.7. Resumen del trabajo académico	3
III. JUSTIFICACIÓN	4
IV. OBJETIVOS	17
V. METAS	17
VI. METODOLOGÍA	19
6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención	19
6.2. Sostenibilidad del trabajo académico	22
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	23
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	33
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	36
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	41
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	

I. PRESENTACIÓN

El estrés hoy en día se ha vuelto algo tan habitual para gran parte de la población, a causa de distintas circunstancias y presiones a las cuales están sometidos constantemente, sin embargo, aqueja a todo ser humano, sin importar su clase social, trabajo, género o incluso edad. Afecta a la persona en la medida que reconozca alguna situación como amenazante, es allí donde todo el organismo empieza a tomar un estado de alerta, y se torna a la defensiva, listo para huir, y poner en acción todos los recursos para afrontarlo. Ante situaciones en las que se excede los recursos de afrontamiento, el cuerpo humano responde con conductas de adaptación aun cuando este le implique generarse cuadros de estrés. Situación, que actualmente, es algo tan común y frecuente dado que, oportunamente, no se atendió con la debida prevención, sino, al contrario, se tratan los síntomas que el estrés produce, por lo tanto, es trascendental darle la atención que merece.

El personal de enfermería no está ajeno a que le afecte este tipo de tensión, considerando todas las funciones y la presión que conlleva su trabajo, están en constante contacto con personas que padecen enfermedades o fallecen, sin embargo, si se tuviesen los recursos necesarios para afrontarlo, sus quehaceres diarios no se verían tan perjudicados por el mismo. Los efectos y repercusiones del estrés en ellos, son especialmente graves y visibles por la continua exposición pública de su labor y su notable vocación de servicio.

Por todo ello, propongo el presente trabajo para prevenir esta situación que afecta la salud física y emocional del personal de enfermería.

Concluyo con la expectativa de que este proyecto sea de gran utilidad para los gestores en la salud y para todos los profesionales que quieren mejorar la problemática de sus centros laborales.

II. HOJA RESUMEN

2. 1. Título del Proyecto

MEJORANDO EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO LA CALETA, CHIMBOTE 2019.

2.2. Localización

- **Distrito:** Chimbote
- **Provincia:** Santa
- **Departamento:** Ancash
- **Región:** Ancash

2.3. Población beneficiaria

- **Población Directa:** Los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, Chimbote.
- **Población Indirecta:** Población usuaria que acude a atenderse al Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, Chimbote

2.4. Institución que lo presenta

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
Hospital de Apoyo La Caleta de Chimbote.

2.5. Duración del proyecto:

- **Fecha de inicio:** enero 2020
- **Fecha de término:** diciembre 2020

2.6. Costo total: S/. 157, 220. 00

Financiado por MINSAs.
Hospital de Apoyo La Caleta de Chimbote.

2.7. Resumen del proyecto

El presente proyecto de intervención denominado “Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, Chimbote 2019”, nace como producto de la percepción constante de que el personal de enfermería está expuesto a situaciones estresantes por el tipo de trabajo que ejerce en el servicio de emergencia, evidenciándose una alta demanda de pacientes, personal insuficiente lo cual no garantiza un trabajo organizado, materiales y equipos antiguos e insuficientes, resultando como efecto en la incidencia del estrés que no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al usuario que depende de sus cuidados.

Por lo tanto, el presente proyecto, busca mejorar el manejo del estrés laboral en el personal de enfermería y, así, incrementar la calidad de la atención que percibe el usuario en salud; para lo cual se propone, entre otras opciones, una racionalización eficiente de la jornada laboral de los trabajadores, la asignación equilibrada de turnos, así como la dotación de un óptimo clima laboral, e incluso, la planificación y ejecución de políticas sociolaborales pertinentes en la promoción de la salud.

Por lo anterior, se recomienda y propone que se implementen planes de acción como gestión, implementación y capacitación. Y así, proveer los medios y recursos necesarios para disminuir el estrés laboral que genera efectos negativos y repercute en el quehacer del personal de enfermería. Esto realizado como medida promotora de salud, y así mejorar la atención al paciente.

III. JUSTIFICACIÓN

Los profesionales de enfermería, por la misma naturaleza de su carrera, se desenvuelven en ambientes que están sometidos a un elevado nivel de estrés, por tal razón, se le considera como una profesión estresante, pudiendo evidenciar conductas con presencia de alteraciones psicológicas, insatisfacción laboral, ausentismo, abandono y cambios de puesto de trabajo, afectando evidentemente la relación con los pacientes por la presión a la que están sometidos. Por ello, actualmente, podemos afirmar que el estrés ha empezado a convertirse en un integrante más en la vida de los profesionales de enfermería (1).

El área de emergencia en el Hospital de Apoyo La Caleta, constituye uno de los ambientes laborales más estresantes, diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas; aquí se realizan actividades con una elevada responsabilidad, aparte de que el personal de enfermería debe demostrar todas sus habilidades y conocimientos para lo cual ha sido capacitado; es decir, expresarse con criterio y con la experiencia necesaria para identificar oportunamente signo y síntomas de alarma que amenacen y pongan en riesgo la vida de los usuarios; considerando que agregado a todo ello, están aquellos factores estresantes tales como el déficit de personal ante una alta demanda de pacientes, las inadecuadas condiciones de trabajo, insuficientes materiales y equipos para la realización de procedimientos, la aplicación de las nuevas técnicas, el hecho de que atienda a personas cuyo mayor temor es la muerte y el estrés al que se ven sometidos los familiares que acompañan, entre otros, conlleva a incrementar el riesgo a estrés que afecta la estabilidad emocional de los trabajadores.

La labor en el área de emergencia es compleja, se presenta una gran concurrencia de pacientes en las diversas especialidades de medicina que se ofrecen, varios de ellos, en estado crítico, sumado a ello la atención de pacientes ambulatorios y el servicio de inyectables al que acuden las 24 horas del día de manera continua y donde el usuario exige rapidez y eficiencia, observando todo esto, notamos la sobrecarga laboral en la que está inmerso el profesional de enfermería al ser pieza clave por su rol tan importante que desarrolla en este servicio, justamente por todo esto, podemos ver cambios de conducta y actitud al momento de tratar a los pacientes y sus compañeros de trabajo, que se supone debe ser amable, empático y sereno; convirtiéndose en áspero, irritable y de fastidio, afectando ello su salud física y mental, disminuyendo la calidad de cuidado que brinda.

El servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta presenta una infraestructura con una antigüedad de 74 años, fue diseñado inicialmente con una estructura destinada para 14 camas operativas, que presentaba la siguiente distribución, de la cama 1 al 6, el área de niños y mujeres; varones, de la cama 7 al 12; y el área de traumashock con 2 camas; sin considerar, que en un futuro, no se abastecería para la sobrepoblación con la que cuenta actualmente el distrito de Chimbote y, que además, engloba otros distritos y provincias.

Por ello, actualmente, se puede observar que se han acondicionado y agregado nuevas unidades para brindar atención y que están distribuidas a lo largo de los pasillos, considerándose las camillas desde la letra “A” hasta la “F” en lo que respecta al área de reposo de niños y mujeres, haciendo un total de 12 camas; en cuanto a los varones, se acondicionó camas desde el número 13 hasta el 20;

haciendo un total de 14 camas. Sin embargo, esto a su vez, genera congestión impidiendo un tránsito fluido y adecuado de los pacientes y personal de salud.

Además, fue creado con un diseño para atender pacientes con patologías comunes; pero no se establecieron áreas para pacientes que requieren aislamiento y un manejo especializado, como son las enfermedades transmisibles, tales como el VIH-SIDA, tuberculosis, influenza AH1N1, dengue, entre otras. Y, hasta hoy, aún no se cuenta con una zona de aislamiento para abarcar pacientes con enfermedades infectocontagiosas. Siendo frecuentes los pacientes con estas patologías los que provienen muchas veces del penal de Cambio Puente.

El servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta cuenta con un total de 20 enfermeros, dentro de ellos, 14 son nombrados, 1 es CAS y 5 son contratados por terceros, quienes trabajan un total de 150 horas mensuales, distribuidos en turnos rotativos entre las siguientes 4 áreas: tóxico de inyectables, traumashock, reposo niños – mujeres, y varones. Sin embargo, el número de enfermeros programados por turno no es suficiente, son solo 3, quedando el área de traumashock sin un enfermero exclusivo para atender ahí, asumiendo el cuidado de esos pacientes, en el caso de ser varón, el personal del área de varones y, si es mujer, el personal del área de mujeres. Salvo en algunas ocasiones, se programan a 4, que sería lo idóneo, uno para cada área. Considerando que, durante el turno, se atienden múltiples patologías, siendo las más recurrentes las infecciones respiratorias agudas, gastroenteritis, cardiopatías, traumatismos encefalocraneano, síndromes epilépticos, intoxicaciones por intento de suicidio, apendicitis y diabetes mellitus II descompensadas, existiendo mayor concurrencia durante los fines de semana y fechas festivas.

En el mencionado servicio, la tendencia en estos últimos años, según informes de la Oficina de Estadística e Informática, se atiende un promedio de 50, 729 pacientes al año, de diversos grupos etarios, de los cuales, predominan el 26% atribuido a traumatismos y envenenamientos, el 18% a enfermedades del aparato digestivo y el 13% a enfermedades del aparato respiratorio. Y en lo que respecta al presente año, durante el primer trimestre, se van brindando 14, 723 atenciones, y por día, entre 100 a 150 atenciones, en los tópicos de pediatría, ginecología, medicina y cirugía.

Analizando estos estándares de frecuentación hospitalaria que reflejan la alta cantidad de atenciones que se brindan, de acuerdo a su demanda y nivel de categoría II-2, sin embargo, cuenta con materiales y equipos biomédicos obsoletos, en mal estado, inoperantes o son insuficientes, más aun considerando que es un hospital de referencia, y la cobertura es mayor, generando el riesgo que no se brinde una adecuada y oportuna atención a los pacientes. La presencia de materiales y equipos biomédicos en buen estado, está justificado por diversos motivos, el principal es la seguridad del paciente, ya que caso contrario, puede comprometer la salud del mismo. Un hospital que está bien equipado, está listo para afrontar cualquier situación que se le pudiera presentar.

Otra de las situaciones detectadas, es que el personal de enfermería contratado, bajo la modalidad de terceros, no percibe el pago de su salario desde hace cinco meses, situación que genera desmotivación, preocupación e incertidumbre frente a este problema. Al respecto, el comité de enfermeros del hospital, se ha pronunciado y vienen realizando reuniones con dirección y gestionando para el posible próximo pago y regularización de las remuneraciones.

En consecuencia, percibimos que son varias las situaciones estresantes a las que está expuesto el profesional de enfermería, como escasez del personal que supone una carga laboral, trabajo en turnos rotativos y la consecuente alteración del ritmo de trabajo con usuarios problemáticos, contacto con la enfermedad, dolor y muerte, problemas familiares, remuneración, entre otros.

Por todo lo mencionado anteriormente, el presente trabajo académico nace como percepción de un arraigado estrés laboral inherente a esta profesión, que afecta la estabilidad física y emocional, generando disminución del rendimiento laboral, y a su vez repercutiendo en la calidad de cuidado que se brinda a los pacientes.

Por consiguiente, el propósito del presente trabajo académico está orientado a mejorar el manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. Siendo importante porque permitirá a la institución, ejecutar planes de acciones ya planteadas que están orientadas a estrategias de afrontamiento del estrés laboral, en el que el personal de enfermería, al constituir un grupo muy vulnerable de padecerlo, podrá fortalecer sus mecanismos a nivel personal e interpersonal para saber manejar problemas, emociones o como adaptación de nuevas conductas para dar frente a las situaciones estresantes que se susciten; así como también, de la implementación y ejecución de talleres de manejo y control sobre el estrés, todo esto aunando esfuerzos para lograr mejorar la calidad de vida y atención que se brinda al usuario y al mismo personal.

Serios estudios, a nivel mundial, han establecido que el estrés de índole ocupacional es un problema demasiado grave y presentado en todos los oficios, pero especialmente en las del área asistencial como es la enfermería. Los estudios

de investigación que se han elaborado al respecto sancionan que el personal de enfermería experimenta el estrés en un mayor porcentaje a comparación de otro tipo de trabajador. En consecuencia, la Health Education Authority ubicó a la enfermería dentro de su clasificación como la cuarta profesión más estresante y, según la Organización Mundial de la Salud, este estrés laboral es uno de los principales sanitarios que hoy enfrenta la sociedad (2).

Conforme a estadísticas publicadas es en los países europeos en donde los trabajadores son notablemente afectados por diferentes factores estresantes presentados en sus empleos. Las cifras de porcentaje más altas de trabajadores que presentan estrés laboral son: en primer lugar, se ubica Suiza con un 68%, seguido de dos países con la misma proporción, tales como Noruega y Suecia con un 31%; además, está Alemania con un 28%, y finalmente se mantiene Holanda con el menor porcentaje (3).

Asimismo, en España, un estudio que realizó el Sindicato de Enfermería Satse concluyó que, de la población total, el 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales del estado padece de estrés. Esto influye y afecta en la atención que se brinda a los pacientes y se refleja a través de la "lentitud de pensamiento, déficit de memoria y dificultad para poder tomar adecuadas decisiones" (3).

Por otra parte, en América Latina, los porcentajes en cuestión de estrés laboral aumentan gradualmente cada año. Siendo uno de los países más afectados, Argentina, y esto se puede verificar en una encuesta que tuvo como resultado que más de la mitad, es decir, el 65% de los trabajadores en la Capital Federal, reconocieron que sufren de estrés en su actividad productiva; y un 18%, en el interior del país, manifestó lo mismo (3).

A nivel nacional, un informe realizado por el Instituto Integración en Perú, determinó que el 58% de los peruanos padece de estrés. Conforme a los últimos reportes estadísticos del Ministerio de Salud, se encuentra que el 5,9% de los adultos padece de alguna angustia generada por estrés y 1.2 millones de los pobladores sufre de alguna alteración o trastorno de ansiedad (4).

Otro dato estadístico resaltante, muestra que, de un total de 4000 trabajadores encuestados en el Perú, el 78% manifestó haber sentido alguna vez estrés en su trabajo, producido por la sobrecarga de tareas, las reuniones a las que asisten y demás obligaciones propias de la función que desempeñan (4).

A nivel local, una investigación sobre la medición de los niveles de contaminación sonora en los treinta puntos que se tomaron como control en la zona urbana de la ciudad, han demostrado que el 71.1% sufre de estrés; 18.1%, de insomnio y 10.8%, de fatiga (5).

El presente estudio de investigación está sustentado por la teoría de Hildegard Peplau “Interrelación Enfermera – paciente”, que describe la importancia de esta relación como un proceso significativo, relevante y terapéutico. Estudia y analiza cuatro experiencias psicobiológicas que lleva a los pacientes a desarrollar conductas con respuestas destructivas o constructivas frente a estas situaciones: necesidad, frustración, conflicto y ansiedad. Para Peplau, se identifican cuatro fases, que tienen como punto de inicio la orientación y luego continúa con la identificación, explotación y resolución (6).

- ***Orientación:*** el individuo percibe una necesidad y, por ello, busca atención profesional. La enfermera lo ayuda a reconocer, aceptar y comprender su problema de salud para determinar su necesidad de cuidado.

- **Identificación:** la enfermera coopera en la exploración de las sensaciones y la expresión de los sentimientos relacionados con su percepción del problema brindándole la satisfacción que necesita.
- **Explotación:** el paciente trata de interrelacionarse al máximo y conseguir el máximo de beneficios posibles.
- **Resolución:** ocurre cuando el paciente renuncia a los primeros objetivos que se planteó, por lo que se traza nuevas metas. En este curso, el paciente se aleja y separa de la relación con la enfermera.

De esta manera, la teoría de Peplau enfatiza en la relación enfermera-paciente para potenciar y maximizar un desarrollo interpersonal terapéutico. Basándose en la enfermería psicodinámica, partiendo del conocimiento de la conducta de la enfermera, que le hace posible ayudar a sus pacientes a identificar sus problemas. En suma, la relación interpersonal entre el paciente y la enfermera, que cursa por cuatro fases, evidencia que existen cambios en esta interrelación, y los roles y tareas que va a realizar la enfermera, hasta lograr satisfacer la necesidad del paciente, llegando así a la resolución del o los problemas que se presenten (6).

En 1936, el Dr. Hans Selye, considerado el padre del estrés, uso la palabra estrés en un sentido técnico, definiéndolo como “el conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas)”; estado que la identificó como Síndrome General de Adaptación (7).

Desde un enfoque psicológico, ha sido abarcado desde tres aspectos:

- Como reacción o respuesta del individuo, manifestado por modificaciones fisiológicas, reacciones emocionales, cambios de conducta, entre otros.

- Como estímulo, provocando un proceso de adaptación en la persona generado por diferentes causas, como grandes acontecimientos (muerte, separación, despido, acontecimientos catastróficos, etc.); pequeños contratiempos (laborales, relaciones sociales, etc.) o estímulos permanentes (son de menor intensidad, pero de mayor duración como los ruidos, hacinamiento)
- Como interacción, desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación (7).

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés se ha definido como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción" (8).

Richard Lazarus lo definió como "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, percibido por aquel como amenazante, que excede sus recursos y pone en peligro su bienestar" (9). En tanto, Peiró y Salvador, lo conceptualizaron como "un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del ser humano" (10).

Según Robbins "el entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial" (11).

Por todo lo descrito, se afirma que uno de los trastornos más comunes y angustiantes de los tiempos contemporáneos es el estrés laboral, el cual afecta a una actividad humana tan importante como es el trabajo; más aún porque, a pesar de que de que el trabajador se interese por la productividad y la eficiencia, no siempre encuentra las condiciones adecuadas ni los recursos suficientes para conseguir dicho objetivo; además, no encuentra un diseño de tareas racionalmente distribuidas, como tampoco, puestos de trabajo que tengan en cuenta las

características de las personas, sus necesidades, habilidades e intereses, las mismas que deben factibilizar el logro de los nobles objetivos propuestos.

Este proyecto contempla como base legal a la Ley N° 26842, Ley General de Salud, legislación que indica a la salud como la condición esencial e imprescindible para el desarrollo del ser humano, y vía importante para lograr su bienestar personal y comunitario, por tanto, la protección y conservación de la salud es de interés público, siendo el estado peruano el que se responsabiliza de regularla, vigilarla y promoverla; tal que, según el reglamento de organización y funciones del Ministerio de Salud, en el Título 1, artículo 1, de naturaleza jurídica, el Ministerio de Salud es un organismo del Poder Ejecutivo que ejerce la máxima rectoría del sector salud y es la Autoridad de Salud a nivel nacional (12).

Se encontraron diversos estudios de investigación relacionado al presente proyecto de intervención, dentro de ellos tenemos a nivel internacional:

Arévalo R., en su tesis denominada “El estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital IEES Loja. Ecuador. 2012”, el objetivo general fue detectar factores psicosociales en el entorno laboral que generan estrés en las enfermeras. Es un estudio de tipo descriptivo cualicuantitativo. Como resultado se evidencia riesgos psicosociales laborales relacionados con la sobredemanda de pacientes al desarrollar tareas de índole rutinaria que implican una sobrecarga cuantitativa, mental y emocional considerable. Se concluye que los factores psicosociales más importantes que originan estrés en las enfermeras son las demandas laborales, que se generan a causa del número elevado de usuarios atendidos por día (13).

Medina A., en su investigación titulada “Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados

intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. 2017”, el objetivo general es determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras. El instrumento empleado fue un cuestionario con preguntas politómicas por medio de la técnica de la encuesta. Dando como resultado, que el 30% de las enfermeras son jóvenes y están expuestas a situaciones estresantes por el tipo de funciones que realizan; el 70%, se confrontan a las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los coordinadores y no se les realiza una adecuada planificación de turnos. Concluyendo que la carga excesiva de trabajo es un factor estresante que produce cansancio físico y mental, disminuyendo el desempeño y rendimiento laboral en la enfermera (14).

A nivel nacional, se tiene los siguientes estudios como:

Cazal J., en su trabajo de tesis “Nivel de estrés del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo. Loma. Diciembre. 2016”, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del hospital mencionado. Sobre la metodología, es de tipo cuantitativo con método descriptivo, prospectivo y transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. En los resultados se logró evidenciar que del 100%, el 60% presentan nivel de estrés medio; 22%, bajo y; 18%, alto. Se concluyó que el nivel de estrés medio es el que predomina (15).

Córdova N. Realizó el estudio “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería Servicio de Medicina 3I, 3II Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Diciembre 2016”, el objetivo general es determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería en el Servicio de Medicina del mencionado nosocomio. Metodológicamente, es de corte transversal, cuantitativo, descriptivo.

El instrumento aplicado fue un cuestionario adaptado de la versión castellana del denominado “The Nursing Stress Scale”, cuyo resultado fue que 46% de los profesionales tienen nivel de estrés alto; 32%, bajo y; 22%, medio. Se obtuvo como conclusión que el profesional de enfermería, en su mayoría, presenta un alto nivel de estrés laboral (16).

Por último, tenemos a nivel local los estudios investigativos de:

Arroyo L. En su estudio investigativo realizado “Estrés relacionado con el desempeño laboral en enfermeras de un Hospital de Nuevo Chimbote, 2015”, en el cual se planteó como objetivo general determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Se considera de tipo cuantitativo y transversal correlacional no experimental. Se utilizó como instrumento la escala de estrés laboral de la OIT y OMS. Como resultado se obtuvo que el estrés presentado por las enfermeras va en su gran mayoría de bajo (43.51%) a intermedio (30.41%); además, el desempeño laboral de parte de las enfermeras es, en su gran mayoría, de excelente (56.52%) a bueno (30.43%). Finalmente, se concluye que no existe relación entre variables estrés y desempeño laboral (17).

Gamez de los Santos J. En su trabajo de tesis “Nivel de estrés y autocuidado en enfermeras adultas maduras. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote – 2015”, tuvo como objetivo general conocer la relación que hay entre el nivel de estrés y el autocuidado en enfermeras adultas maduras que laboran en los servicios de medicina y emergencia. Según la metodología, es de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal. Como instrumento se emplearon dos escalas, la de estrés de Maslach y la de nivel de autocuidado. Los resultados a los que se llegó fueron que el 30% de las enfermeras adultas maduras tenían

estrés bajo; 40%, estrés medio y; 30%, estrés alto. En cuanto al autocuidado; el 45%, representa a un autocuidado saludable y; el 55%, a un no saludable. Concluyendo que existe asociación entre el nivel de estrés y el autocuidado de las enfermeras (18).

Por todo lo expuesto anteriormente, el presente proyecto es de interés profesional como trabajadora del Hospital de Apoyo La Caleta, ya que implica el desempeño de enfermería siendo un eje fundamental en el servicio de emergencia del hospital por el rol asistencial tan valioso que realiza, representa la primera instancia en acudir a los cuidados del usuario, y para la institución, será de beneficio permitiéndole alcanzar los estándares de calidad según el nivel resolutivo que tiene el referido nosocomio.

IV. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

- Adecuado manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adecuada asignación de personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.
- Cumplimiento de pago puntual de las remuneraciones al personal contratado en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.
- Adecuada implementación de materiales y equipos en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.
- Adecuada capacidad en el manejo de habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

V. METAS

- 100% del personal de enfermería con un adecuado manejo del estrés laboral en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.
- 100% dotación de personal de enfermería nuevo durante el primer mes del año en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.
- 100% del personal de enfermería contratado recibe pago puntual de sus remuneraciones desde el primer trimestre del año en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

- 100% de implementación de recursos materiales y equipos adecuados para el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, durante el segundo semestre del año.
- 50% de adecuado manejo de habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, durante el primer semestre del año. Y el 100% en el segundo semestre del año.
- 100% del personal de enfermería requerido en el servicio de emergencia es contratado durante el primer mes del año.
- 100% del personal de enfermería del servicio de emergencia es capacitado semestralmente sobre normas técnicas, protocolos y guías clínicas actualizadas.
- 100% del plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado es implementado desde el primer mes del año.
- 50% de sensibilización a los miembros directivos y jefaturas del hospital sobre los efectos de la remuneración en los empleados, durante el primer semestre del año. Y el 100% en el II semestre del año.
- 100% del plan presupuestal para la compra de los materiales y equipos de acuerdo a la normatividad del hospital es aprobado, durante el segundo semestre del año.
- 100% del personal de enfermería del servicio de emergencia es capacitado y actualizado sobre habilidades comunicativas semestralmente.
- 100% del personal de enfermería del servicio de emergencia es capacitado sobre el manejo y control del estrés laboral semestralmente.

VI. METODOLOGÍA

6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención

GESTIÓN

Es el proceso por el cual se adquiere un presupuesto asignado por el MINS A para cubrir las necesidades que curse el hospital, tales como para recurso humano, mantenimiento, ampliación o mejoramientos de infraestructuras, talleres de capacitación, entre otros; y así, brindar una adecuada calidad de atención que corresponda a su nivel de complejidad de la institución prestadora de salud (19).

Partiendo de esto, se busca modificar esta situación problemática, implementado un presupuesto para que el personal de enfermería se sienta motivado al trabajar al recibir su remuneración oportunamente y sintiéndose respaldados por sus jefes.

ACCIONES:

1a. Implementar un plan de presupuesto para contrato de nuevo personal de enfermería.

- Elaboración de plan de presupuesto para contrato de nuevo personal de enfermería.
- Gestión y aprobación del plan de presupuesto por el área de finanzas.

2a. Implementar un plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado.

- Elaboración de plan de presupuesto para el pago puntual de haberes.
- Gestión de procesos y aprobación del plan de presupuesto por el área de finanzas

3a. Gestionar un plan presupuestal para la compra de los materiales y equipos de acuerdo a la normatividad del hospital.

- Elaboración de plan de presupuesto para la compra de materiales y equipos necesarios.
- Exposición y aprobación del plan de presupuesto

SENSIBILIZACIÓN

Es el proceso de concienciación por medio de técnicas metodológicas con el fin de generar influencia sobre una o más personas, para que recapacite y perciba el valor o la importancia de un tema o realidad específica (20).

Dado que, durante los últimos meses de este año en curso, el personal contratado por terceros se ha visto afectado por el retraso de sus remuneraciones mensuales, es necesario poder sensibilizar a los directos y jefaturas pertinentes del caso para poder generar un cambio en pro del bienestar del personal de enfermería.

ACCIONES:

2b. Realizar un taller de sensibilización sobre los efectos de la remuneración en los empleados dirigido a los miembros directivos y jefaturas del hospital.

- Elaboración del plan del taller de sensibilización.
- Gestión de procesos y coordinación con el Departamento de Enfermería y Dirección del hospital para el desarrollo del taller.
- Sensibilización sobre los efectos de la remuneración en los empleados.
- Evaluación luego de ser sensibilizados.

CAPACITACIÓN

Es una acción formativa orientada a adquirir y ampliar conocimientos, habilidades, conductas y hábitos en los trabajadores, en función de la labor que desempeñan. Siendo importante porque mejora los resultados de los procesos, y los empleados sienten que la institución se preocupa por ellos, con lo que hay más posibilidades que no abandonen su puesto de trabajo (21).

Sabemos que el estrés afecta negativamente el bienestar no solo de los empleados sino también de la entidad para la que trabaja. Dado que el servicio de emergencia constituye uno de los más estresantes por la gran responsabilidad que entraña, es necesario que el personal de enfermería se capacite al respecto, para poder afrontar situaciones estresantes generadas por su mismo quehacer y presión laboral, pudiendo así sentirse más seguros y realizados como profesionales.

4a. Implementar talleres de capacitación y actualización al personal de enfermería sobre habilidades comunicativas.

- Elaboración del plan de capacitación.
- Coordinación con el Departamento de Enfermería para el desarrollo de la capacitación.
- Evaluar al personal de enfermería luego de ser capacitados.

4b. Implementar talleres de capacitación sobre manejo y control del estrés laboral

- Elaboración del plan de capacitación.
- Coordinación con el Departamento de Enfermería para el desarrollo de la capacitación.
- Evaluar al personal de enfermería luego de ser capacitados.

6.2. Sostenibilidad del proyecto

El Hospital de Apoyo La Caleta es una institución con capacidad y experiencia en gestión sanitaria, contando para esto con las áreas de planificación estratégica y de gestión de calidad para la aprobación e implementación del presente proyecto.

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del Departamento de Enfermería y la jefa de enfermería del servicio de emergencia, quienes velarán por el cumplimiento de las líneas de acción planteadas, en responsabilidad compartida, con la Dirección del hospital. A su vez, el equipo de salud del servicio de emergencia se encargará de impulsar y mantener este proyecto en forma sostenible y factible hasta su culminación.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

7.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FIN (Objetivo de desarrollo)</p> <p>Disminución de la morbimortalidad del usuario en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>				
<p>PROPÓSITO (Objetivo General)</p> <p>Adecuado manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería con un adecuado manejo del estrés laboral en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal de enfermería con un adecuado manejo del estrés laboral} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios atendidos}}$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<p>Personal de enfermería con un adecuado manejo del estrés laboral en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>

Resultados (Objetivos específicos)				
1. Adecuada asignación de personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta	<ul style="list-style-type: none"> • 100% dotación de personal de enfermería nuevo durante el primer mes del año en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de nuevo personal de enfermería contratado en el servicio}}{\text{N}^\circ \text{ total de antiguo personal de enfermería en el servicio}} \times 100$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de contratación de personal de enfermería nuevo. • Registro de asistencia de personal de enfermería nuevo. • Rol de turnos del personal de enfermería nuevo. 	Existen personal de enfermería competentes y capacitados recién contratados en el servicio.
2. Cumplimiento de pago puntual de las remuneraciones al personal contratado en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería contratado recibe pago puntual de sus remuneraciones desde el primer trimestre del año en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de personal de enfermería contratado remunerado puntualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico del personal contratado remunerado. • Recibos de pago de haberes del personal contratado. 	Personal de enfermería contratado reciben su remuneración puntualmente.
3. Adecuada implementación de materiales y equipos en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de implementación de recursos materiales y equipos adecuados para el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, durante el segundo semestre del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiales suficientes de acuerdo a la normatividad para el servicio. • Equipos biomédicos suficientes de acuerdo a la normatividad para el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de materiales asignados al servicio. • Registro de compra de materiales equipos: pecosas y facturas. 	Los profesionales de enfermería cuentan con los materiales y/o equipos necesarios para brindar las atenciones en forma satisfactoria en el servicio.

<p>4. Adecuada capacidad en el manejo de habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 50% de adecuado manejo de habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, durante el primer semestre del año. Y el 100%, en el segundo semestre del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • N° de personal de enfermería con un adecuado manejo de habilidades de comunicación con los familiares del paciente en el servicio x 100 <hr/> <p>N° total de enfermeras en todo el hospital</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación 	<p>Existen adecuadas habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio.</p>
<p>Acciones (Actividades principales)</p> <p>1a. Implementar un plan de presupuesto para contrato de nuevo personal de enfermería de clínicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado es implementado desde el primer mes del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de contratos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de convocatoria de concurso. • Contratos vigentes según normatividad del hospital. 	<p>Personal de enfermería contratado laborando en el servicio.</p>

<p>2a. Implementar un plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado.</p> <p>2b. Realizar un taller de sensibilización sobre los efectos de la remuneración en los empleados dirigido a los miembros directivos y jefaturas del hospital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado es implementado desde el primer mes del año. • 50% de sensibilización a los miembros directivos y jefaturas del hospital sobre los efectos de la remuneración en los empleados, durante el primer semestre del año. Y el 100% en el II semestre del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del plan presupuesto implementado • N° de miembros directivos y jefes $\frac{\text{sensibilizados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de directivos y jefes}}$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan aprobado • Informe del plan • Actas del taller realizado. • Registro de asistencia al taller realizado. 	<p>Personal de enfermería percibe un pago puntual de su remuneración.</p> <p>Personal directivo y de jefatura es sensibilizado sobre los efectos de la remuneración en los empleados</p>
<p>3a. Gestionar un plan presupuestal para la compra de los materiales y equipos de acuerdo a la normatividad del hospital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del plan presupuestal para la compra de los materiales y equipos de acuerdo a la normatividad del hospital es aprobado, durante el segundo semestre del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del plan presupuestal aprobado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de equipos y materiales dirigida al área pertinente. • Acta de aprobación. 	<p>Se logra aprobar el plan presupuestal para la compra de materiales y equipos requeridos para el servicio.</p>

<p>4a. Implementar talleres de capacitación y actualización al personal de enfermería sobre habilidades comunicativas.</p> <p>4b. Implementar talleres de capacitación sobre manejo y control del estrés laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería del servicio de emergencia es capacitado y actualizado sobre habilidades comunicativas semestralmente. • 100% del personal de enfermería del servicio de emergencia es capacitado sobre el manejo y control del estrés laboral semestralmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal de enfermería capacitado}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal de enfermería del servicio}} \times 100$ • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal de enfermería capacitado}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal de enfermería del servicio}} \times 100$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de los talleres realizados. • Registro de asistencia a los talleres realizados. • Actas de los talleres realizados. • Registro de asistencia a los talleres realizados. 	<p>Personal de enfermería capacitado y actualizado sobre habilidades comunicativas.</p> <p>Personal de enfermería es capacitado sobre el manejo y control del estrés laboral.</p>
--	---	--	--	---

7.2. MATRIZ DE MONITOREO

CÓDIGO	ACTIVIDADES Y TAREAS	METAS	RECURSOS ASIGNADOS	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FECHA
1a.	Elaboración de plan de presupuesto.	100% elaboración del plan de presupuesto	S/. 72, 000. 00	<ul style="list-style-type: none"> N° de contratos firmados del personal nuevo x 100 <hr/> N° total de contratos disponibles	Contratos firmados	Reportes financieros	Anual	Lic. Milagros Vega Arteaga	Diciembre 2019
	Gestión de plan de presupuesto.	100% del plan de presupuesto gestionado							Enero 2020
	Aprobación del plan de presupuesto por el área de finanzas	100% del plan de presupuesto aprobado							

2a.	Elaboración de plan de presupuesto.	100% elaboración del plan de presupuesto		• Porcentaje del plan presupuesto implementado	Documento del presupuesto aceptado y firmado	Reportes del área de finanzas y área recurso humanos.	Anual	Lic. Milagros Vega Arteaga	Diciembre 2019	
	Gestión de plan de presupuesto.	100% del plan de presupuesto gestionado	S/. 72, 000. 00							Enero 2020
	Aprobación del plan de presupuesto por el área de finanzas.	100% del plan de presupuesto aprobado								
2b.	Elaboración de talleres de sensibilización semestrales	100% de miembros directivos y jefaturas del hospital sensibilizados semestralmente	S/. 4,000.00	• N° de miembros directivos y jefes sensibilizados semestralmente $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de directivos y jefes}}{\text{x 100}}$	Materiales elaborados y facturas de compra	Reportes internos sobre capacitaciones	Semestral	Lic. Milagros Vega Arteaga	Enero y julio del 2020	
	a. Planificación		S/. 1, 320. 00							
	b. Elaboración de materiales									
	c. Organización e invitación de ponentes y asistentes									
d. Evaluación informe.			Total: S/. 5,320. 00		Actas de talleres de sensibilización desarrollados					
					Lista de asistentes sensibilizados.					

<p>3a.</p>	<p>Elaboración de plan de presupuesto.</p> <p>Exposición del plan de presupuesto</p> <p>Aprobación del plan de presupuesto.</p>	<p>100% del plan de presupuesto es aprobado</p>	<p>S/. 42, 300. 00</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del plan presupuestal aprobado • N° de materiales y equipos suficientes de acuerdo a la normatividad del servicio 	<p>Documento del presupuesto aceptado y firmado</p> <p>Recibos y facturas de compra</p>	<p>Reportes del área de logística.</p> <p>Reportes del área de finanzas</p> <p>Registro de materiales y equipos inventariados asignados al servicio</p>	<p>Anual</p>	<p>Lic. Milagros Vega Arteaga</p>	<p>Julio del 2020</p>
<p>4a.</p>	<p>Elaboración de talleres de capacitación y actualización trimestrales sobre habilidades comunicativas.</p> <p>a. Planificación</p> <p>b. Preparación de materiales</p> <p>c. Organización y convocatoria</p> <p>d. Evaluación e informe</p>	<p>100% del personal de enfermería del servicio capacitados</p>	<p>S/. 4,000.00</p> <p>S/. 1, 320. 00</p> <p>Total: S/. 5,320. 00</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de personal de enfermería capacitado x 100 <p>N° total de personal de enfermería del servicio</p>	<p>Materiales elaborados y facturas de compra.</p> <p>Actas de capacitaciones</p> <p>Lista de asistentes capacitados.</p>	<p>Reportes internos sobre capacitaciones</p>	<p>Semestral</p>	<p>Lic. Milagros Vega Arteaga</p>	<p>Marzo y octubre del 2020</p>

4b.	<p>Elaboración de talleres de capacitación semestrales sobre manejo y control de estrés</p> <p>e. Planificación</p> <p>f. Preparación de materiales</p> <p>g. Organización y convocatoria</p> <p>h. Evaluación e informe</p>	100% del personal de enfermería del servicio capacitados	S/. 2000	<p>• N° de personal de enfermería capacitado x 100</p> <hr/> <p>N° total de personal de enfermería del servicio</p>	<p>Materiales elaborados y facturas de compra. Actas de capacitaciones</p> <p>Lista de asistentes capacitados.</p>	Reportes internos sobre capacitaciones	Semestral	Lic. Milagros Vega Arteaga	Marzo y octubre del 2020
-----	--	--	----------	---	--	--	-----------	----------------------------	--------------------------

7.3. BENEFICIOS

7.3.1. Beneficios con proyecto

- Disminución de la tasa de morbilidad en los usuarios atendidos.
- Disminución del estrés laboral en el profesional de enfermería.
- Satisfacción en los usuarios que acuden a atenderse.
- Incremento de la calidad de atención que se brinda a los usuarios.
- Personal y directivos sensibilizados y capacitados.

7.3.2. Beneficios sin proyecto

- Aumento de la tasa de morbilidad en los usuarios atendidos.
- Aumento del estrés laboral en el profesional de enfermería.
- Insatisfacción en los usuarios que acuden a atenderse.
- Deficiente calidad de atención que se brinda a los usuarios.
- Personal y directivos no sensibilizados ni capacitados.

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

8.1. Humanos

N°	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
01	Servicio CAS profesional de enfermería por 12 meses	04	S/. 2, 200. 00	S/. 105,600. 00
02	Servicio de profesional de enfermería por 2 talleres semestrales	02	S/ 1,000. 00	S/. 4,000. 00
03	Servicio de profesional de psicología por 2 talleres semestrales	02	S/1,000. 00	S/. 4,000. 00
COSTO TOTAL				S/. 113,600. 00

8.2. Materiales

N°	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
01	Bienes y muebles:			
	- Escritorio	2	S/. 500. 00	S/. 1,000. 00
	- Sillón ergonómico	1	S/. 1,500. 00	S/. 1,500. 00
	- Silla fija de metal	3	S/. 150.00	S/. 450.00
	- Armario	1	S/. 2, 000. 00	S/. 2, 000. 00
	- Velador metálico	10	S/. 300	S/. 3000. 00
02	Materiales y equipos biomédicos			
	- Electrocardiógrafo	1	S/. 6,000.00	S/. 6,000.00
	- Ecógrafo	1	S/. 15, 000. 00	S/. 15, 000. 00
	- Bomba de infusión	2	S/. 4, 000. 00	S/. 8, 000. 00
	- Camillas	3	S/. 1, 000. 00	S/. 3, 000. 00
	- Coches de curación	5	S/ 200. 00	S/ 1,000. 00
	- Collarín cervical rígido	5	S/. 150. 00	S/. 750. 00

03	Gastos de envío	2	S/. 250. 00	S/. 500. 00
04	Movilidad local	2	S/. 50.00	S/. 100. 00
COSTO TOTAL				S/. 42, 300.00

8.3. Materiales para capacitación y taller de sensibilización

N°	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
01	Auditorio del hospital	0	0	0
02	Equipo multimedia	0	0	0
03	Refrigerio	100	S/. 3.00	S/. 300. 00
04	Movilidad local	10	S/. 6.00	S/. 60. 00
05	Papel bond A4	500	S/. 0.10	S/. 50. 00
06	Papelógrafo	100	S/0.30	S/. 30. 00
07	Plumones gruesos	50	S/. 2.50	S/. 130. 00
08	Plumones para pizarra blanca	10	S/. 3. 00	S/. 30. 00
09	Lapiceros	50	S/. 0.50	S/. 25. 00
10	Lápices	50	S/. 0.50	S/. 25. 00
11	Corrector	5	S/. 3. 00	S/. 15. 00
12	Folder manila	100	S/. 1.00	S/. 100. 00
13	USB	3	S/. 50. 00	S/. 150. 00
14	CD	5	S/. 1. 00	S/. 5. 00
15	Impresiones	1000	S/. 0.30	S/. 300. 00
16	Fotocopias	1000	S/. 0.10	S/. 100. 00
COSTO TOTAL				S/. 1320.00

8.4. Presupuesto total

DENOMINACIÓN	APORTE REQUERIDO	APORTE PROPIO	COSTO TOTAL
Recursos humanos	S/. 113,600. 00	S/. 0. 00	S/. 113,600. 00
Recursos materiales	S/. 42, 300. 00	S/. 0. 00	S/. 42, 300. 00
Presupuesto para capacitaciones y talleres	S/. 1, 320. 00	S/. 0. 00	S/. 1, 320. 00
COSTO TOTAL			S/. 157, 220. 00

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES

PLAN OPERATIVO

- **OBJETIVO GENERAL:** Adecuado manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	2019		2020		
					I	II	I	II	
1	Elaboración del proyecto de intervención “Mejorando la satisfacción del usuario por una buena atención de salud del personal de enfermería sin estrés laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta – Chimbote, 2019”	1	Informe	S/. 200. 00	X				Proyecto elaborado
2	Presentación y exposición del proyecto a la Dirección del Hospital de Apoyo La Caleta.	1	Informe	S/. 50. 00		X			Proyecto presentado
3	Reunión de coordinación con la Jefatura del Departamento de Enfermería y personal de enfermería para conformar el comité de mejora continua para el apoyo de la ejecución del proyecto.	1	Informe	S/. 20. 00		X			Reuniones y coordinaciones realizadas
4	Ejecución del proyecto	1	Informe	S/. 157, 220. 00			X		Proyecto ejecutado
5	Evaluación del trabajo académico	1	Informe	S/. 20. 00				X	Proyecto evaluado
6	Presentación del informe final	1	Informe	S/. 120. 00				X	Informe presentado

- **OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Adecuada asignación de personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

N°	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	2020				
					I	II	III	IV	
1	1a. Implementar un plan de presupuesto para contrato de nuevo personal de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de plan de presupuesto. • Gestión de plan de presupuesto. • Aprobación del plan de presupuesto por el área de finanzas. 	Documento Informe Contratación	S/. 105,600. 00	x				1

- **OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Cumplimiento de pago puntual de las remuneraciones al personal contratado en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

N°	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	2020				
					I	II	III	IV	
2	2a. Implementar un plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de plan de presupuesto. • Gestión de plan de presupuesto. • Aprobación del plan de presupuesto por el área de finanzas. 	Documento Informe	S/. 105,600. 00	x				1
	2b. Realizar un taller de sensibilización sobre los efectos de la remuneración en los empleados dirigido a los miembros directivos y jefaturas del hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de talleres de sensibilización semestrales <ol style="list-style-type: none"> a. Planificación b. Elaboración de materiales c. Organización e invitación de ponentes y asistentes d. Evaluación e informe. 	Coordinación Taller de sensibilización	S/. 4,000.00 S/. 1, 320. 00 Total: S/. 5,320. 00	x		x		1

- **OBJETIVO ESPECÍFICO 3:** Adecuada implementación de materiales y equipos en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

N°	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	2020				
					I	II	III	IV	
3	3a. Gestionar un plan presupuestal para la compra de los materiales y equipos de acuerdo a la normatividad del hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de plan de presupuesto. • Exposición del plan de presupuesto • Aprobación del plan de presupuesto. 	Documento Informe	S/. 42, 300. 00		x			1

- **OBJETIVO ESPECÍFICO 4:** Adecuada capacidad en el manejo de habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.

N°	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDADES	RECURSOS		CRONOGRAMA				INDICADOR
			DESCRIPCIÓN	COSTOS	2020				
					I	II	III	IV	
4	4a. Implementar talleres de capacitación y actualización al personal de enfermería sobre habilidades comunicativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de talleres de capacitación y actualización semestrales sobre habilidades comunicativas. a. Planificación b. Preparación de materiales c. Organización y convocatoria d. Evaluación e informe 	Coordinación Talleres de capacitación Informe	S/. 4,000.00 S/. 1, 320. 00 Total: S/. 5,320. 00		x		x	1
	4b. Implementar talleres de capacitación sobre manejo y control del estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de talleres de capacitación semestrales sobre manejo y control de estrés. e. Planificación f. Preparación de materiales g. Organización y convocatoria h. Evaluación e informe 	Coordinación Talleres de capacitación Informe	S/. 4,000.00 S/. 1, 320. 00 Total: S/. 5,320. 00		x		x	1

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

El proyecto de intervención titulado “Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, Chimbote, 2019”, estará a cargo de la autora en conjunta asociación y coordinación con el equipo de salud conformado por la jefatura del hospital, servicio de emergencia y departamento de enfermería; aptos para contribuir, dirigir, articular, realizar y participar positivamente de las actividades propias que conlleva el mencionado proyecto.

XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

Se realizarán las coordinaciones pertinentes con la jefatura de la Dirección del hospital, asimismo, con los directivos responsables del Departamento de Enfermería y el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, Chimbote.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

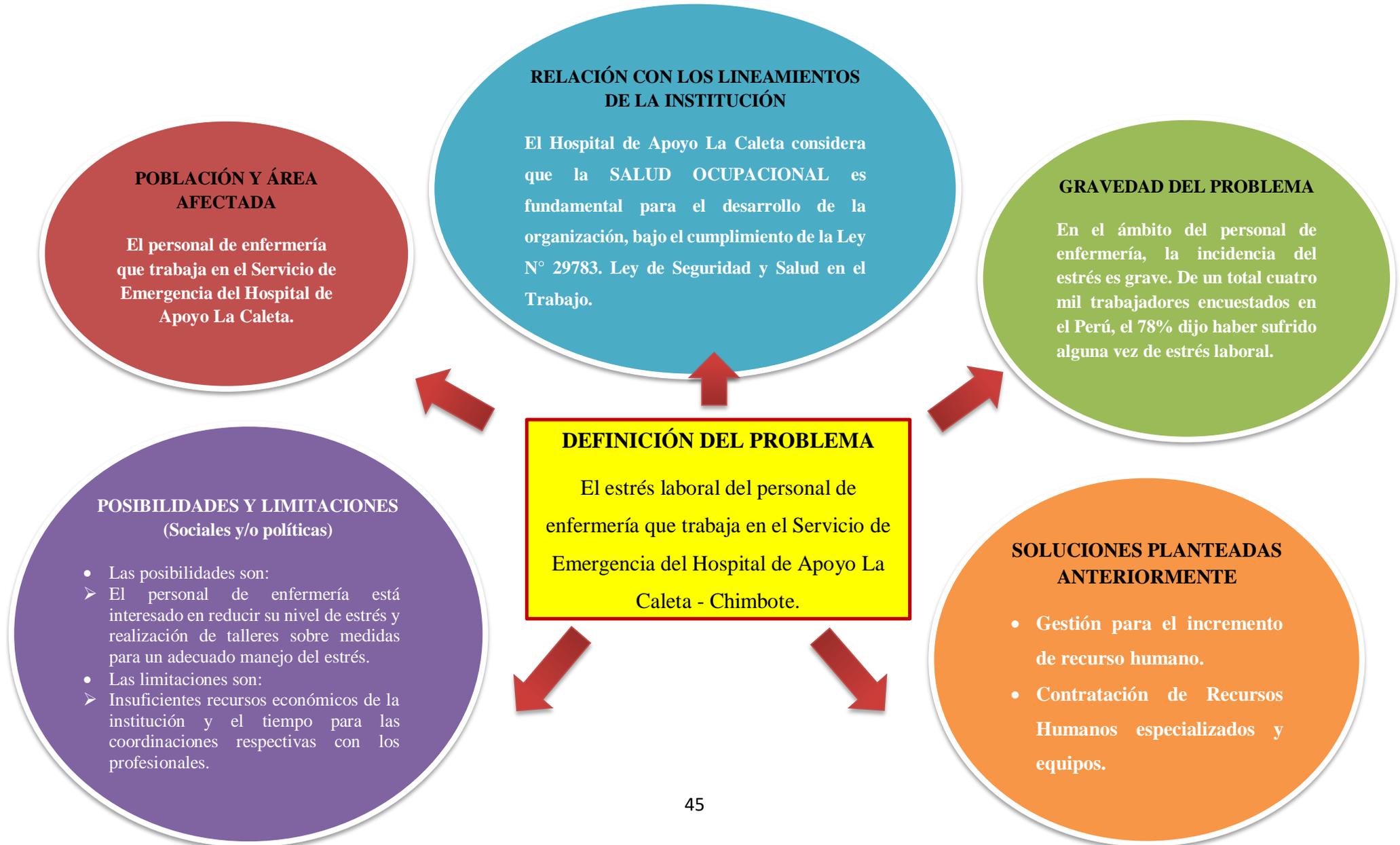
1. Hernández H. Estrategias de Afrontamiento ante el estrés laboral en Enfermería. Revista de enfermería; 15(3):161-166.México 2007.
2. HEALTH EDUCATION AUTHORITY. United Kingdom. 2007.
3. Mac Donald A. El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. Argentina. 2015. Disponible en URL: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069>
4. Diario Perú 21. El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento. Lima, Perú. 2009.
5. Diario Correo. Medición de los niveles de contaminación sonora en Chimbote. Chimbote, Perú. 2018
6. Ballon Y. Relación enfermera-paciente según la teoría de Hildegard Peplau en el servicio de centro quirúrgico de un Hospital Nacional. Lima, Perú. 2016
7. Pérez J. ¿Qué es el estrés? España. 2016. Disponible en URL: <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
8. Organización Mundial de la Salud (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. Disponible en URL: www.who.int/occupationalhealth/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
9. Lazarus R. El hombre sin argumentos. Una introducción a la clínica psicoanalítica. Editorial Síntesis. España. 2002.
10. Peiró J. Control del Estrés Laboral. España: Ed. Eudema S.A. 1993.Pg. 24
11. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. México: Ed. Prentice Hall. 1994. Pg. 23
12. Minsa. Norma técnica de planificación modificada. Lima, Perú. 2016. Disponible en URL:http://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM_652-2016-MINSA.pdf

13. Arévalo R. El estrés laboral en el personal de enfermería del hospital IESS Loja. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. 2012. Disponible en URL: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6778/1/Ar%C3%A9valo%20%20Gonz%C3%A1lez%20Rosa%20%20Mar%C3%ADa%20.pdf>
14. Medina A. Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. 2017. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. 2017. Disponible en URL: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>
15. Cazal J. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2016. Universidad Privada San Juan Bautista. Lima, Perú. 2016. Disponible en URL: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1397>
16. Córdova N. Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería Servicio de Medicina 3I, 3II Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Diciembre 2016. Universidad Privada San Juan Bautista. Lima, Perú. 2016. Disponible en URL: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1366/T-TPLE-Nancy%20Cordova%20Acaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Arroyo L. Estrés relacionado con el desempeño laboral en enfermeras de un Hospital de Nuevo Chimbote, 2015. Universidad Privada San Pedro. Chimbote, Perú. 2015. Disponible en URL: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/3303>
18. Gamez de los Santos J. Nivel de estrés y autocuidado en enfermeras adultas maduras. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote – 2015. Universidad Nacional del Santa. Nuevo Chimbote, Perú. 2015. Disponible en URL: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2781/30764.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Minsa. Gestión en recursos humanos. Lima, Perú, 1999.
20. Quispe A. El taller de sensibilización como estrategia para informar sobre las consecuencias del ausentismo escolar generado por la explotación infantil. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú, 2018. Disponible en URL: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3152/1/2018_Quispe-Saavedra.pdf
21. Gestión. Org. Formación empresarial. ¿Qué es la capacitación y por qué es importante que inviertas en formar a tus trabajadores? Chile. 2018. Disponible en URL: <https://www.gestion.org/que-es-capacitacion/>

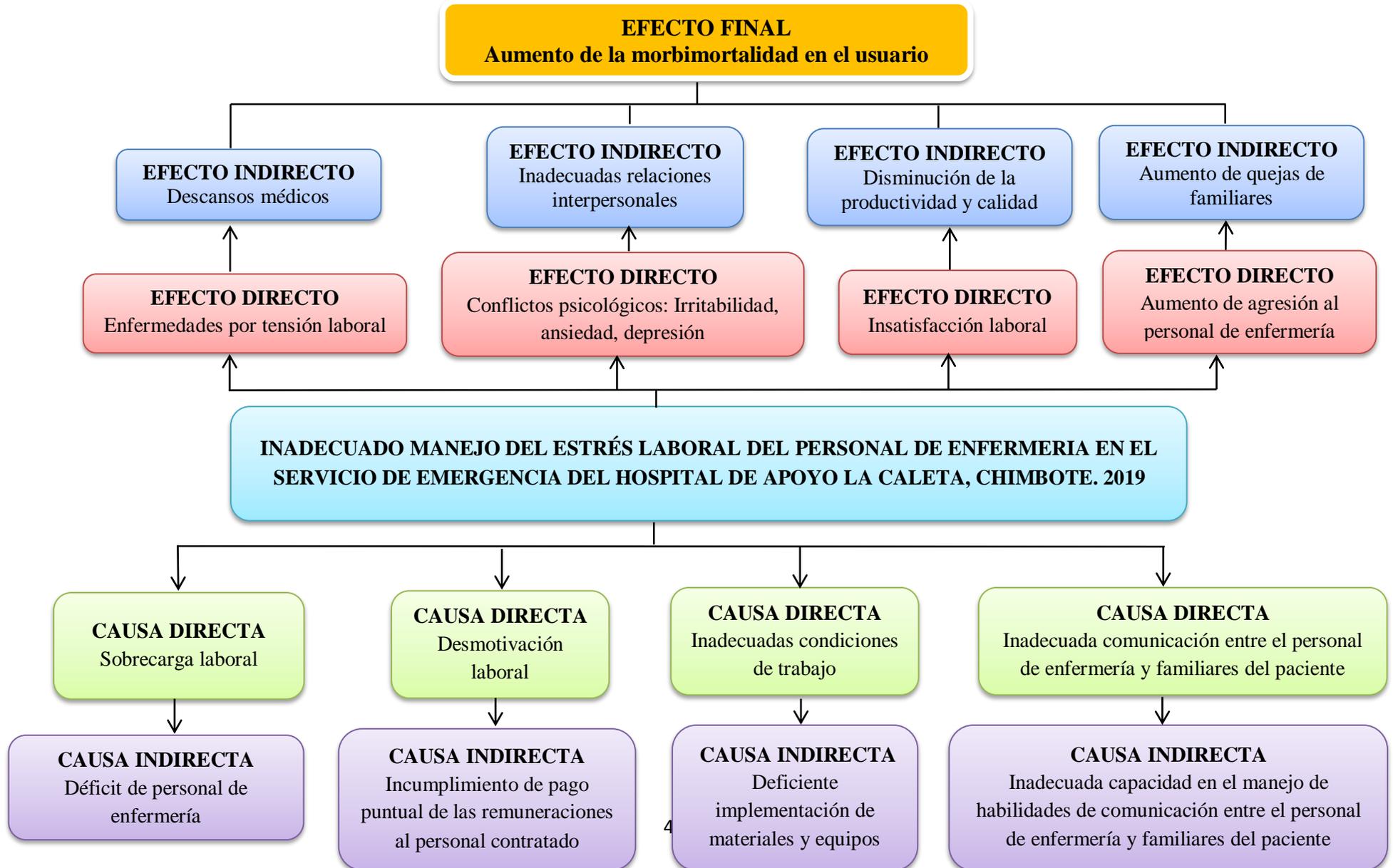
ANEXOS

ANEXO 01

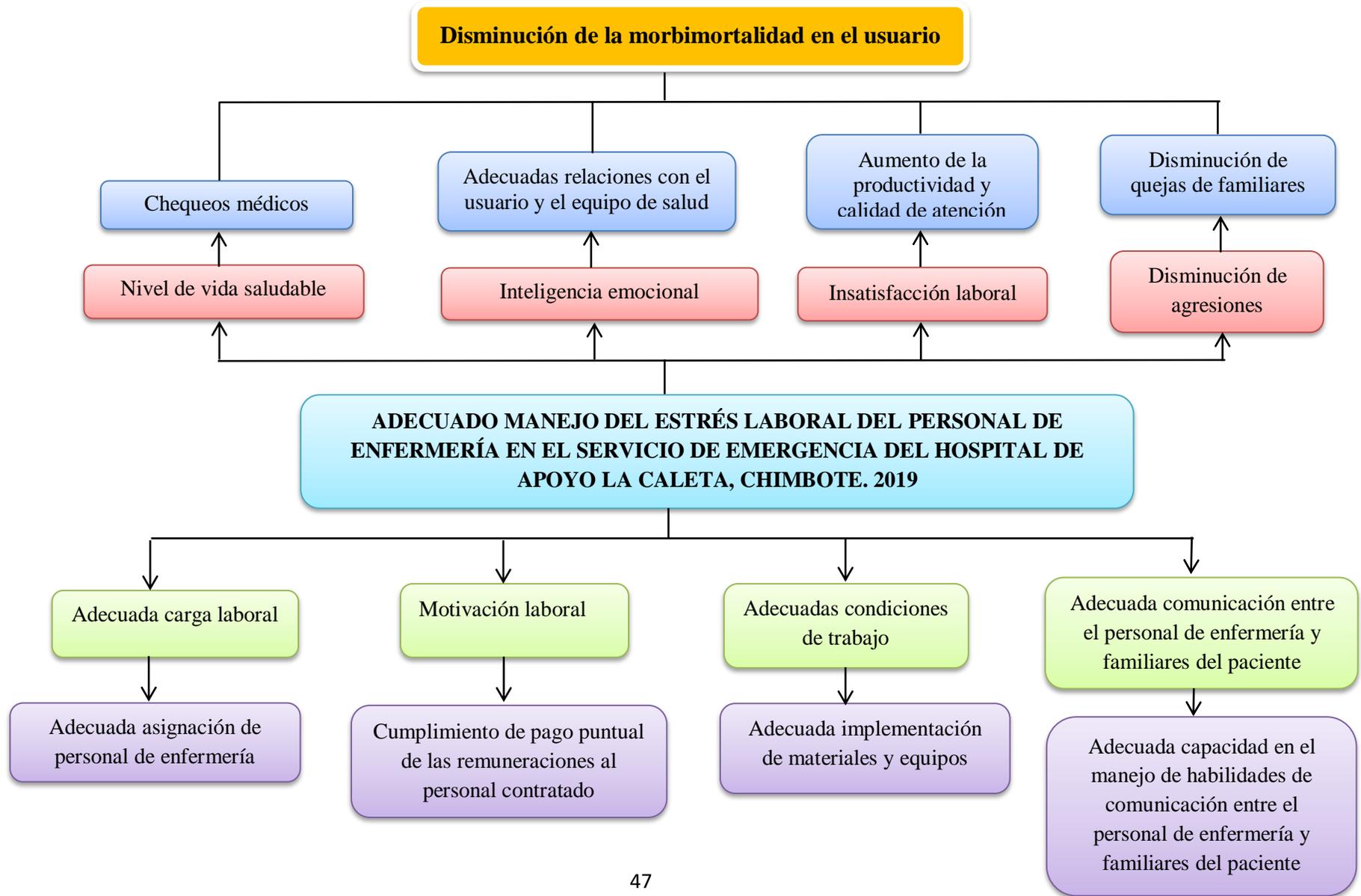


ANEXO 02

MATRIZ DE CAUSA – EFECTOS

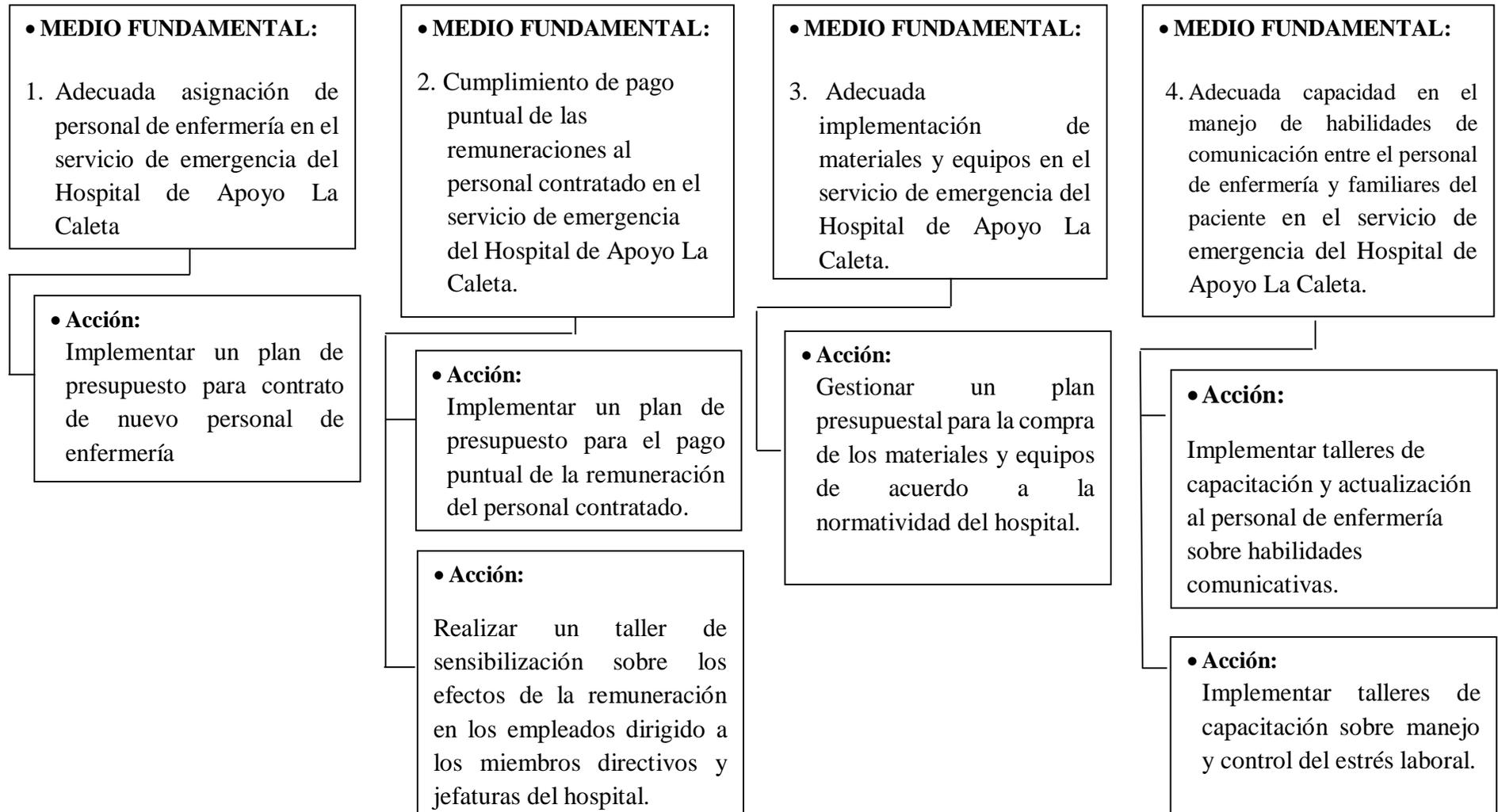


ANEXO 03
MATRIZ DE MEDIOS Y FINES



ANEXO 04

ÁRBOL DE MEDIOS FUNDAMENTALES Y ACCIONES PROPUESTAS



ANEXO 05
MARCO LÓGICO

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p style="text-align: center;">FIN (Objetivo de desarrollo)</p> <p>Disminución de la morbimortalidad del usuario en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>				
<p style="text-align: center;">PROPÓSITO (Objetivo General)</p> <p>Adecuado manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería con un adecuado manejo del estrés laboral en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal de enfermería con un adecuado manejo del estrés laboral}}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios atendidos}} \times 100$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<p>Personal de enfermería con un adecuado manejo del estrés laboral en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>

Resultados (Objetivos específicos)				
1. Adecuada asignación de personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta	<ul style="list-style-type: none"> • 100% dotación de personal de enfermería nuevo durante el primer mes del año en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de nuevo personal de enfermería contratado en el servicio} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de antiguo personal de enfermería en el servicio}}$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de contratación de personal de enfermería nuevo. • Registro de asistencia de personal de enfermería nuevo. • Rol de turnos del personal de enfermería nuevo. 	Existen personal de enfermería competentes y capacitados recién contratados en el servicio.
2. Cumplimiento de pago puntual de las remuneraciones al personal contratado en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería contratado recibe pago puntual de sus remuneraciones desde el primer trimestre del año en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de personal de enfermería contratado remunerado puntualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico del personal contratado remunerado. • Recibos de pago de haberes del personal contratado. 	Personal de enfermería contratado reciben su remuneración puntualmente.
3. Adecuada implementación de materiales y equipos en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de implementación de recursos materiales y equipos adecuados para el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, durante el segundo semestre del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiales suficientes de acuerdo a la normatividad para el servicio. • Equipos biomédicos suficientes de acuerdo a la normatividad para el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de materiales asignados al servicio. • Registro de compra de materiales equipos: pecosas y facturas. 	Los profesionales de enfermería cuentan con los materiales y/o equipos necesarios para brindar las atenciones en forma satisfactoria en el servicio.

<p>4. Adecuada capacidad en el manejo de habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta.</p>	<p>50% de adecuado manejo de habilidades de comunicación entre el personal de enfermería y familiares del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, durante el primer semestre del año. Y el 100% en el segundo semestre del año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de personal de enfermería con un adecuado manejo de habilidades de comunicación con los familiares del paciente en el servicio x 100 <hr/> <p>N° total de enfermeras en todo el hospital</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta. 	<p>Personal de enfermería con un adecuado manejo de habilidades de comunicación con los familiares del paciente.</p>
<p>Acciones (Actividades principales)</p> <p>1a. Implementar un plan de presupuesto para contrato de nuevo personal de enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería requerido en el servicio de emergencia es contratado durante el primer mes del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de contratos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de convocatoria de concurso. • Contratos vigentes según normatividad del hospital. 	<p>Personal de enfermería contratado laborando en el servicio.</p>
<p>2a. Implementar un plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del plan de presupuesto para el pago puntual de la remuneración del personal contratado es implementado desde el primer mes del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del plan presupuesto implementado 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan aprobado • Informe del plan 	<p>Personal de enfermería percibe un pago puntual de su remuneración.</p>

<p>2b. Realizar un taller de sensibilización sobre los efectos de la remuneración en los empleados dirigido a los miembros directivos y jefaturas del hospital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 50% de sensibilización a los miembros directivos y jefaturas del hospital sobre los efectos de la remuneración en los empleados, durante el primer semestre del año. Y el 100% en el II semestre del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de miembros directivos y jefes sensibilizados} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de directivos y jefes}}$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas del taller realizado. • Registro de asistencia al taller realizado. 	<p>Personal directivo y de jefatura es sensibilizado sobre los efectos de la remuneración en los empleados.</p>
<p>3a. Gestionar un plan presupuestal para la compra de los materiales y equipos de acuerdo a la normatividad del hospital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del plan presupuestal para la compra de los materiales y equipos de acuerdo a la normatividad del hospital es aprobado, durante el segundo semestre del año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del plan presupuestal aprobado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de equipos y materiales dirigida al área pertinente. • Acta de aprobación. 	<p>Se logra aprobar el plan presupuestal para la compra de materiales y equipos requeridos para el servicio.</p>
<p>4a. Implementar talleres de capacitación y actualización al personal de enfermería sobre habilidades comunicativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería del servicio de emergencia es capacitado y actualizado sobre habilidades comunicativas semestralmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal de enfermería capacitado} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ total de personal de enfermería del servicio}}$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de los talleres realizados. • Registro de asistencia a los talleres realizados. 	<p>Personal de enfermería es capacitado y actualizado sobre habilidades comunicativas.</p>

<p>4b. Implementar talleres de capacitación sobre manejo y control del estrés laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de enfermería del servicio de emergencia es capacitado sobre el manejo y control del estrés laboral semestralmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personal de enfermería capacitado}}{\text{N}^\circ \text{ total de personal de enfermería del servicio}} \times 100$ 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de los talleres realizados. • Registro de asistencia a los talleres realizados. 	<p>Personal de enfermería es capacitado sobre el manejo y control del estrés laboral.</p>
--	---	---	--	---