

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

**“CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA”**

*Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, realizado durante los meses de
Septiembre y Octubre del 2012*

*Nancy Isabel Hernández Muñoz de Herrarte
Carné: 201095324*

*ASESOR: Licda. Rutilia Herrera Acajabón MSc.
REVISOR: Mg. Enma Judith Porras*

Tesis

*Presentada ante las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas
– USAC - Escuela Nacional de Enfermeras/os de Guatemala*

Previo a optar el grado de Licenciada en Enfermería

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2,012



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
 6 Avenida 3-55 zona 11, Teléfonos 2472-1392, 2472-2753, 2472-2754
 E-mail escuela@eneg.edu.gt Guatemala, C.A.



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
 GUATEMALA A TRAVÉS DE
 LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
 TITULADO

**“CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS
 PROFESIONALES DE ENFERMERÍA”**

Presentado por la estudiante: Nancy Isabel Hernández Muñoz de Herrarte

Carné: 201095324

Trabajo Asesorado por: Licda. Rutilia Herrera Acajábón MSc.

Y Revisado por: Mg. Enma Judith Porras

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
 LICENCIATURA DE ENFERMERÍA. PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los veintidós días del mes de noviembre del año 2012.



Rutilia Herrera Acajábón MSc.
 DIRECTORA



Vo.Bo.

Dr. Jesús Arnulfo Oliva Leal
 DECANO



Dr. Jesús Arnulfo Oliva Leal
 DECANO
 2011 - 2015



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Unidad de Tesis



Guatemala 22 de noviembre de 2,012

Enfermera Profesional
Nancy Isabel Hernández Muñoz de Herrarte
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

**“CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA”**

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen general público.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Enma Judith Porras Marroquín
Coordinadora
Unidad de Tesis



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala



Guatemala 22 de noviembre 2,012

Profesores
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente.

Se les informa que la Enfermera:

Nancy Isabel Hernández Muñoz de Herrarte

Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

“CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA”

Del cual el autor se hace responsable del contenido, y el asesor y revisor damos la aprobación de la metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.



AUTOR



Licda. Rutiliza Herrera Acejábón MSc.
ASESOR



Mg. Enma Porras Marroquín
REVISOR



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala



ARTICULO 8°. DE RESPONSABILIDAD

Solamente el Autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Quien con su infinito amor, poder y misericordia me ha permitido existir y alcanzar mis metas.

A MIS PADRES:

Jorge Apolonio Hernández
Epimelia Antonia Muñoz

Por enseñarme las bases de una vida con principios y valores de un ser humano digno de ser llamado hijo de Dios.

A MI ESPOSO:

Hugo Leonel Herrarte Oliva

Por el apoyo y comprensión que he necesitado en todos los momentos de nuestras vidas juntas, no lo hubiera logrado sin tu presencia. Gracias, TE AMO.

A MIS HIJOS:

Katherine Nahomy Herrarte Hernández
Josseline Jasmin Herrarte Hernández.

Que son la razón de mi existencia, son el motor que me impulsa a alcanzar mis sueños.

Que mi triunfo sirva de ejemplo; lo que el ser humano se propone, solo con perseguirlo se alcanza.

A MI ASESORA Y REVISORA:

Magíster Rutilia Herrera
Magíster Enma Judith Porras Marroquín

Infinitamente agradecida por guiarme y orientarme en el logro de mi meta, por su paciencia y comprensión.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS, ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS/OS DE GUATEMALA:

Por el HONOR de pertenecer y asistir a tan prestigiosa Casa de Estudios.

INDICE

| | |
|---|--------|
| Resumen | |
| I. INTRODUCCIÓN | PAG. 1 |
| II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA | 2 |
| 1 Antecedentes del problema | 2 |
| 2 Definición del problema | 6 |
| 3 Delimitación del problema | 6 |
| 4 Planteamiento del problema | 7 |
| III. JUSTIFICACIÓN | 8 |
| IV. OBJETIVO | 10 |
| V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA | 11 |
| 1 Estrés | 11 |
| 1.1. Causas | 11 |
| 1.1.1 Sobre carga de trabajo | 11 |
| 1.1.2 Funciones y tareas | 12 |
| 1.1.3 Proceso de trabajo | 12 |
| 1.2 Ambiente laboral | 12 |
| 1.2.1 Factores | 13 |
| 1.2.2 Factores físicos | 13 |
| 1.2.3 Ruidos | 13 |
| 1.2.4 Temperatura | 13 |
| 1.2.5 Iluminación | 13 |
| 1.2.6 Factores o agentes químicos | 13 |
| 1.2.7 Factores o agentes biológicos | 13 |
| 1.2.8 Factores psico-Sociales | 14 |
| 1.2.9 Responsabilidades | 14 |
| 1.2.10 Relaciones interpersonales | 15 |
| 1.2.11 Conflicto de roles | 15 |
| 1.2.12 Intra-demante | 16 |
| 1.2.13 Inter-demandante | 16 |
| 1.2.14 Conflicto persona-rol | 16 |
| 1.2.15 Conflicto inter-rol | 17 |
| 1.2.16 Ambigüedad de rol | 17 |
| 2 Efectos de estrés laboral | 18 |
| 2.1 Fases o etapas del estrés | 18 |
| 2.1.1 Primera etapa reacción de alarma | 18 |
| 2.1.2 Segunda etapa de resistencia | 18 |
| 2.1.3 Tercera etapa agotamiento | 18 |
| 2.2 Alteración de los ritmos biológicos | 19 |

| | | |
|---------------|--|----|
| 2.3 | Ritmo biológico | 19 |
| 2.4 | Signos físicos del estrés | 20 |
| 2.5 | Agotamiento emocional | 20 |
| 2.6 | Despersonalización o deshumanización | 20 |
| 2.7 | Manifestaciones físicas | 21 |
| 2.8 | Manifestaciones mentales | 21 |
| 2.9 | Manifestaciones conductuales | 21 |
| 2.10 | Frustración | 22 |
| 2.11 | Conflictos | 22 |
| 2.12 | Ansiedad | 23 |
| 3 | Manejo del estrés | 23 |
| 4 | Enfermería | 24 |
| 5 | Enfermera(0) | 24 |
| 6 | Licenciada(o) en enfermería | 24 |
| 7 | Maestría en enfermería | 24 |
| VI. | MATERIAL Y MÉTODOS | 26 |
| 1. | Tipo de estudio | 26 |
| 2. | Unidad de análisis | 26 |
| 3. | Población y muestra | 26 |
| 4. | Definición y Operacionalización de la variable | 26 |
| 5. | Descripción detallada de técnica, procedimientos e instrumentos a utilizar | 32 |
| 6. | Criterios de inclusión y de exclusión | 32 |
| 6.1 | Criterios de Inclusión | 32 |
| 6.2 | Criterios de exclusión | 32 |
| 7. | Aspectos éticos de la Investigación | 32 |
| 7.1. | Autodeterminación | 32 |
| 7.2. | Justicia | 33 |
| 7.3. | Beneficencia | 33 |
| 7.4. | Consentimiento Informado | 33 |
| 7.5. | Permiso Institucional | 33 |
| VII. | PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 34 |
| VIII. | CONCLUSIONES | 57 |
| IX. | RECOMENDACIONES | 58 |
| ANEXOS | | |

RESUMEN

La presente investigación titulada: "Causas y efectos del estrés Laboral en los profesionales de enfermería del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan de Dios".

Este estudio es de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. Para recolectar la información se utilizó como instrumento; un cuestionario estructurado de veintitrés preguntas y se aplicó la técnica de encuesta.

El procesamiento de la información se efectuó utilizando procedimientos estadísticos cuyos resultados se presentan en cuadros descriptivos. El instrumento fue aplicado a 34 sujetos de estudio que corresponde a jefes, subjefes Supervisores y Jefe del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del de del Hospital General San Juan De Dios, a quienes se les explicó claramente el objetivo y finalidad del estudio.

El estudio piloto se efectuó en el Departamento de Cirugía y Medicina del Hospital Roosevelt con la autorización correspondiente.

El estudio de campo se realizó en el Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan de Dios.

En el estudio se observó que el mayor porcentaje 71%, se concluyó que el profesional de enfermería presenta sobrecarga de trabajo físico; lo que resulta preocupante pues esto va en detrimento de la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes y 61% presento sobre carga emocional, lo que significa que el profesional tiene diversas actividades excesivas que crea una sobre estimulación emocional, que tiene como respuesta el estrés, baja auto estima, insatisfacción, lo que mantienen un desequilibrio mental que afecta al cuerpo y con ello el rendimiento que el profesional presenta en el servicio.

El profesional de enfermería que manifiesta estrés revela que el 35% realiza actividades físicas, el 18% Terapia de relajación, el 9% asiste con un profesional de la salud y el último 38% no busca alternativas a esta situación.

A pesar del estrés que presenta el profesional se puede decir que el 100% mantiene un acercamiento bueno con el paciente cuando le brinda atención

El análisis del trabajo de los profesionales de enfermería en los servicios se puede observar que la demanda de atención hoy en día es alta y existe un déficit de personal por diversas situaciones (suspensiones, etc.) para brindar el cuidado que el paciente necesita, así mismo el profesional no debe de descuidar las cuatro áreas del ejercicio profesional que debe mantener en práctica en la labor que realiza.

I. INTRODUCCION

La práctica de la profesión de enfermería exige una alta concentración y responsabilidad en las tareas y funciones que se realizan, es una disciplina que está sometida a situaciones estresantes que traen como consecuencia a lo largo del tiempo en un desgaste físico y mental.

Con la presente investigación se identifican las causas del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan de Dios, así mismo se describen los efectos que el estrés provoca en dichos profesionales.

Se fundamenta el estudio abordando temas sobre causas y efectos del estrés laboral.

Para este estudio primero se realizó un estudio piloto en el Hospital Roosevelt. Los resultados obtenidos se realizaron los arreglos pertinentes en el instrumento a utilizar para obtener mejores resultados al ser aplicado en el trabajo de campo.

El instrumento a utilizar se aplica a cada enfermero(a), Se cumplió con los aspectos éticos de autodeterminación, justicia, beneficencia, permiso institucional y consentimiento informado.

Se realizan análisis de resultados, interpretación y presentación de los datos, se utilizó estadísticas y cuadros descriptivos y por último se elaboraron conclusiones y recomendaciones.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

"El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". En el ambiente de los individuos es ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo".¹

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una: "Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores".²

En el ámbito hospitalario, el personal de enfermería en su jornada laboral se enfrenta a diversos factores estresantes que provocan una respuesta de estrés que pueden desarrollarse más adelante en enfermedades.

El Hospital General San Juan De Dios es una institución pública, el cual cuenta con un amplio espectro de servicios especializados tales como: Departamento Clínico Médico quirúrgico, Departamento de Intensivo de adultos, Departamento de Consulta externa de adultos, Departamento de emergencia de adultos, Departamento de Pediatría y Departamento de Maternidad, estos últimos con su emergencia y consulta externa.

Dentro del Departamento Clínico Médico Quirúrgico, están los servicios de Cirugías (integrado por cinco unidades), Medicinas (integrado por seis unidades), Especialidades (integrada por tres unidades; que comprende urología, neurocirugía y otorrinolaringología), y traumatología (integrada por dos unidades) dando un total de 16 unidades, cuentan con una capacidad instalada de 32 camas por servicio.

Estos servicios se encuentran ubicados en las dos torres que tiene Hospital, ubicando en la torre de lado sur los servicios de traumatología (Unidad VII, VIII), Operados de Emergencia (Unidad V), cirugías de Mujeres (Unidad I y II), Medicinas de Mujeres (Unidad XIII, XIV), Cardiología (Unidad XVII) y Medicina (Unidad XVIII), en la torre de lado norte se encuentran ubicados los servicios de

¹ Psicología virtual.tripod.com/estreslaboral.htm. Consultado 13 de febrero del año 2012 a las 18:45

² <http://www.comexan.com.mx/boletin/abr-may-jun-07/6.pdf> consultado el 13 de febrero del 2012 a las 18:50

Neurocirugía (Unidad IX), Otorrinolaringología (Unidad X), Cirugía de Hombres (Unidad III, IV), Medicinas de Hombres (Unidad XV, XVI) y Urología (Unidad XI).

Cada servicio cuenta con una sala general que alberga 24 pacientes y tres cubículos, uno de cuatro camas destinado a pacientes con problemas Hematológicos en el caso de los servicios de Medicinas y los otros dos para aislamiento a pacientes con enfermedades infectocontagiosas (Tuberculosis). En los otros servicios los cubículos se utilizan como aislamiento para pacientes con infecciones de heridas operatorias.

El recurso humano de enfermería en los servicios, con que cuenta cada unidad es: en jornada matutina una enfermera jefe de unidad 2 o tres auxiliares de enfermería, se priorizan en áreas críticas del Departamento como las medicinas, neurocirugía y operados de emergencia, se cuenta en algunas ocasiones en jornada vespertina con una enfermera general, 2 auxiliares de enfermería, y en jornada nocturna únicamente 2 auxiliares de enfermería. Cada servicio cuenta con un total de 12 o 13 personas distribuidas en las diferentes jornadas laborales. De estas personas cabe mencionar que existen renunciadas, vacaciones, suspensiones por lo que se cubren de otras áreas (unidades) para mantener la cantidad de personas en los diferentes turnos donde se necesite.

Las Enfermeras(os) jefes de servicio trabajan de lunes a sábado de 7:00 a 13:00hrs. Tienen bajo su cargo una unidad y con ello la responsabilidad de gestionar el mismo, coordina con los demás miembros del grupo interdisciplinario (Médicos, lavandería, trabajo social, psicología etc.), situaciones especiales que acontecen en su unidad así también como personal ausente, vacaciones, suspensiones etc. conjuntamente con la supervisora de área.

Quienes se desempeñan como supervisores realizan turnos rotativos, en jornada matutina 1 Jefe de Departamento, 2 Supervisores de área. En jornada vespertina 1 o dos supervisores, en jornada nocturna 1 o 2 supervisores para cubrir todo el Departamento Clínico Médico Quirúrgico.

El trabajo que realiza la enfermera(o) en el Departamento clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios, la(o) somete a estresores constantes por la responsabilidad del cargo que poseen, manteniéndolos en algunos momentos cansados, malhumorados, etc.

El profesional de enfermería en su trabajo pone en práctica las áreas del ejercicio profesional, ya que administra un servicio para abastecerlo tanto en material Médico Quirúrgico como de recurso humano disponible para brindar el cuidado de la mejor calidad al paciente durante 24 horas, dirige y se involucra en el cuidado del paciente de forma integral para darle comodidad y confort durante su estancia hospitalaria, le da docencia a su personal para que se mantenga a la vanguardia proveyendo y reforzando de conocimientos indispensables para mejorar la calidad de atención que presta; así también le brinda educación al paciente y familia que se encuentran en los servicios para fortalecer el auto estima y auto cuidado de los mismos, realiza investigaciones y apoya investigaciones que surjan aportando elementos básicos para llevarlos a cabo.

Las(os) enfermeras(os) supervisoras del Departamento Clínico a diferencia de las(os) enfermera(os) jefes de unidad la responsabilidad es aun mayor ya que supervisan un área de ocho unidades si cubren 2 profesionales en turnos rotativos, en algunas ocasiones en los turnos solo un profesional cubre todo el Departamento, teniendo a su cargo tanto al personal de las diferentes unidades como los pacientes distribuidos en los mismos, todo ello hace que manejan estrés ocasionados por las diferentes situaciones que acontecen como la rotación de turnos, entre otros.

El profesional de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que realiza, están sometidos a situaciones estresantes como la responsabilidad del trabajo, la presencia de ruidos, la iluminación defectuosa, espacios inadecuados o insuficientes para las labores a realizar, exceso de calor, ausencia de personal en algunas situaciones, ambigüedad en la significación en las funciones de enfermería para atender adecuadamente la unidad y sobrecarga de trabajo entre otros.

Hernández Ovando, Luz María, (2007)³ realizo un estudio titulado: manejo del estrés por las enfermeras que laboran en el centro de salud del área de salud Guatemala y sus conclusiones fueron:

1. Con respecto a los signos y síntomas por estrés el 54% de las enfermeras padecen de depresión menor y un 48% no lo padecen, lo cual es un signo positivo, porque ninguno sobrepasa el nivel dos

³ HERNANDEZ OVANDO, Luz María Manejo de estrés por las enfermeras que laboran en el Centro Médico Militar. Trabajo de tesis Universidad Mariano Gálvez Guatemala, Guatemala: 2007 76p.

2. Los signos y síntomas del estrés que manifestó el grupo estudiado en la última semana fue insomnio, falta o aumento de apetito, cefalea, tristeza y falta de concentración.

Arcia, L., Marrero, G., y Salazar, D. (2005) realizó un estudio titulado: "Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital "Dr. Jesús Ángulo Rivas" Anaco. Estado Anzoátegui. El propósito de la investigación se orienta a determinar el estrés laboral en las enfermeras de atención directa (E.A.D.) cuya población estuvo conformada por 21 profesionales de enfermería, que para el segundo semestre laboraban en dicho hospital, Los resultados obtenidos del instrumento revelan que el estrés laboral en el Departamento de Enfermería aparenta no ser satisfactorio para los elementos muestrales. En comparación con nuestra investigación podemos decir que es muy similar puesto que el indicador estrés esta siempre vinculado a la insatisfacción del personal y otros factores desencadenantes⁴

Fermín Yonelis (2005), realizó un estudio titulado: Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería. El objetivo primordial de la presente investigación fue evaluar el estrés laboral y relación entre el Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería. La población estuvo conformada por 25 Enfermeras. La muestra fue el 100%. El análisis de los resultados obtenidos permite inferir que la mayoría de las enfermeras presentan síntomas físicos durante la jornada laboral, así también presentan síntomas conductuales y se determinó los síntomas afectivos; a continuación se presenta una correlación de los resultados del instrumento (cuestionario) aplicado a las enfermeras: el 96% presenta fatiga, de este porcentaje señalo que el aspecto más resaltante es la contractura muscular con 61%; por otro lado el 57% padecen de trastorno gástricos, el 48% informo que padecen de insomnio, en este sentido, el 52% de las encuestadas reconocieron el bajo rendimiento laboral, en cuanto a la irritabilidad el 87% de las enfermeras señalaron que la frustración incide en el 83%, sin embargo la desmotivación arrojó el 78%, el aspecto pesimismo manifestó 69%, es importante resaltar que el sólo el 30% de las encuestadas señaló indecisión.⁵

⁴ Arcia, L., Marrero, G., y Salazar, D. : "Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital "Dr. Jesús Ángulo Rivas" Anaco. Estado.

⁵ Fermín Yonelis : Estrés Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería.

MOLINA MENDOZA, Ligia (2005)⁶ realizó un estudio sobre "Eficacia de las terapias de relajación en el manejo de estrés, para mujeres que trabajan en el departamento de Enfermería del hospital San Juan De Dios Amatitlán" y su conclusión fue: Por la simple observancia de los investigadores durante el proceso de investigación se pudo establecer que las distintas técnicas de relajación son Aplicables a cualquier persona ya que muchas de ellas no implican desembolso económico ni tienen una connotación complicada, lo que facilita su aplicación.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El estrés es la presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes, aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas⁷.

Entre los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste. La demanda hospitalaria hoy en día va aumento es por ello que la exigencia en el trabajo, también aumenta y por ende el estrés ante las circunstancias que se presentan.

3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente estudio abarcó a los profesionales de enfermería del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios de Guatemala.

⁶ MOLINA MENDOZA, Ligia Eficacia de las terapias de relajación en el manejo de estrés para mujeres que trabajan en el Departamento de enfermería del Hospital San Juan De Dios Amatitlán. Amatitlán, Guatemala: s.n. 2005 54 p.

⁷ <http://stresslabora.blogspot.com/2008/04/el-estrs-definicin-causas-y-conceptos.html> consultado el 15 de abril del año 2012 a las 14:00

- **Ámbito Geográfico:** Guatemala.
- **Ámbito Institucional:** Hospital General San Juan De Dios de Guatemala
- **Ámbito Personal:** Enfermera Jefes, Subjefes, Supervisores y Jefe de Departamento del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios
- **Ámbito Temporal:** Septiembre a Octubre de 2012.

4. **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El trabajo de investigación se orientó a estudiar a las Enfermeras(os) Jefes y Sub-Jefes de Unidad de los diferentes servicios y supervisores y Jefe del Departamento Clínico Médico quirúrgico, ya que se les ha observado que están sometidos a situaciones que pueden causar estrés tales como la sobrecarga laboral, responsabilidad en el trabajo, poco personal para cubrir la demanda de atención de pacientes, ausentismo de personal. Todo ello se ve reflejado en el trato continuo y cercano que se le da a los pacientes, rendimiento en el trabajo, el cuidado que se le realiza y los conflictos internos que se manejan (relaciones interpersonales).

Es por ello que se planteó el siguiente problema:

¿Cuáles son las causas y efectos del estrés Laboral en los Profesionales de Enfermería del Departamento Clínico Médico quirúrgico del Hospital General san Juan de Dios?

III. JUSTIFICACIÓN

La salud de los Profesionales de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería.

La práctica de la profesión requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente, familia y la necesidad de brindar un buen cuidado, con ello se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor.

Con la realización del presente estudio se identifico las causas que produce el estrés laboral y los efectos que se producen en los Profesionales de Enfermería del Departamento Clínico Médico Quirúrgico, del Hospital General San Juan De Dios.

La demanda actual de pacientes hace que la exigencia en brindar un buen cuidado de atención sea mayor, por lo que el personal debe de brindar un cuidado en forma satisfactoria.

En el Profesional de enfermería porque tiene su cargo y la complejidad de las funciones que ejercen influyen para padecer de estrés en algún momento.

La investigación fue de suma importancia ya que los resultados facilitan el desarrollo programas ocupacionales y por ende mejorar el desempeño de los mismos para brindar una mejor atención al paciente.

La factibilidad de este estudio, se dio en cuanto al apoyo de las autoridades al permitir el acceso a la fuente primaria como lo fue el profesional de enfermería.

Este estudio fue beneficioso porque fortalece la investigación de enfermería en la institución, además aumenta la teoría que fundamenta la práctica de enfermería, y los resultados del presente estudio se beneficio en primer lugar al paciente a través de la atención brindada por el Profesional de enfermería, en segundo lugar

el profesional de enfermería, ya que se determinan las causas del estrés que presentan en los servicios y los efectos provocados.

La trascendencia del estudio está en los resultados los cuales podrán servir de referencia a otras instituciones que tengan los mismos problemas y características similares a este.

Es necesario que el Profesional de enfermería se encuentre en condiciones favorables física y mentalmente con la labor que realiza. Por consiguiente se justifica la realización del estudio para que sea un aporte y mejorar la calidad de atención que se les brinda a los pacientes sin dejar por un lado el bienestar del profesional de Enfermería en las actividades que realizan.

Para sustentar este estudio se hace mención del modelo de enfermería de Calixta Roy.

El modelo de Roy es determinado como una teoría de sistemas con un análisis significativo de las interacciones. El modelo contiene cinco elementos esenciales: paciente, meta de la enfermería, salud, entorno y dirección de las actividades de la enfermera(o)s. Los sistemas, los mecanismos de afrontamiento y los modos de adaptación son utilizados para tratar estos elementos.

La capacidad para la adaptación depende de los estímulos a que está expuesto y su nivel de adaptación y este a la vez depende de tres clases de estímulos: 1) Focales, los que enfrenta de manera inmediata. 2) contextuales, que son todos los demás estímulos presentes. 3) Residuales, los que la persona ha experimentado en el pasado. Considera que las personas tienen cuatro modos o métodos de adaptación: Fisiológica, auto concepto, desempeño de funciones, y relaciones de interdependencia. El resultado final más conveniente es un estado en el cual las condiciones facilitan la consecución de las metas personales, incluyendo supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio⁸

⁸ teorías-modelos.blogspot.com/2010/06/sor-callista-roy.html el 31 de julio del año 2012 a las 7:46pm.

IV. OBJETIVO

- Identificar las causas que producen estrés laboral en el Profesional de enfermería del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.
- Describir los efectos que producen estrés laboral en el Profesional de enfermería del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

V. REVISIÓN BIBLIOGRAFICA

Para fundamentar el presente estudio, se abordaron los siguientes temas y sub temas:

1. Estrés:

Es cualquier exigencia ambiental que origina un estado de tensión o amenaza y que requiere de un cambio o adaptación.⁹ Hay eventos o experiencias emocionales importantes como la presión, frustración, conflictos y ansiedad que provocan estrés, si estas se intensifican provocan una sensación global de estrés.

1.1. Causas:

1.1.1. Sobre carga de trabajo

Es el conjunto de exigencias físicas (carga física de trabajo), exigencias psicológicas (carga psíquica de trabajo), que inciden sobre una persona en el desarrollo de su puesto de trabajo.¹⁰

También representa asignaciones excesivas de actividades a un trabajador. La

Sobrecarga o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea.

La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia.

⁹G. MORRIS, Charles, MAISTO,

Albert A. Psicología: Estrés y Psicología de la Salud. 10ma. Ed. México. Editor Enrique Quintana Duarte, 2001. 744p.

¹⁰ ITACA (Interactive Training Advanced Computer Applications, SL). Prevención de riesgos Derivados de la organización y la carga de trabajo. Barcelona, España, 2006. 119p.

1.1.3. Funciones y tarea:

Es el conjunto de actividades cuyo objetivo operativo es la realización de un producto final resultante en todo sistema de trabajo y que condiciona a la persona que la realiza.

1.1.4. Proceso de trabajo:

Es la sucesión espacio-temporal de las acciones, procedimientos y técnicas conjuntas que realiza el trabajador mediante el uso de medios específicos.

Son diversas las tareas que la enfermera(o) jefe de unidad realiza en su quehacer diario, sin descuidar ninguna de las asignaciones que le corresponden ya que caerían en una mala atención al paciente, actualmente en el área hospitalaria la demanda de atención ha incrementado por lo que el profesional de enfermería juega un papel muy importante dentro de las unidades donde se desempeña, uno de los factores que inciden en esta calidad del cuidado que se brinda es la escasez del recurso humano de enfermería, por lo que se incrementa la carga de trabajo del personal presente, cumpliendo estos con las tareas que le corresponden y con ello deben de realizar un proceso de trabajo satisfactorio.

A nivel de supervisión en ocasiones un enfermero(a) supervisa en turno de tarde o noche todo el departamento que comprende 16 unidades, monitoreando el personal asignado para cada turno, en cada unidad así mismo los pacientes en estado crítico reportados bajo una vigilancia específica sin descuidar el resto de pacientes que se encuentren estables, etc. por lo que el nivel de estrés que manejan en algunos momentos es mayor terminando agotados física y mentalmente, al finalizar su turno.

1.2. Ambiente laboral:

Ambiente o entorno que influye sobre las personas en el lugar de trabajo en el desarrollo de las actividades propias del mismo.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral

1.2.1 Factores:

Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.

1.2.2 Factores físicos:

Es el medio en el que se desarrolla el trabajo y que está determinado por las condiciones de termo higrométricas, ruido, iluminación, vibraciones, radiaciones, contaminantes químicos y biológico.

1.2.3. Ruidos:

En algunas unidades se trabaja con alarma de monitores, bombas, que puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajo, satisfacción laboral y productividad del personal.

1.2.4 Temperaturas:

Trabajar en un ambiente caluroso genera tremendo discomfort, máximo cuando no se cuenta con sistema de ventilación que provea un aporte de aire para un trabajo satisfactorio.

1.2.5 Iluminación:

En áreas con cambio de iluminación puede afectar la satisfacción del trabajo que se desempeñe.

1.2.6 Factores o agentes químicos:

Se debe de tener cuidado en lugares donde se tenga un contacto con Gases, vapores, humo, ya que se exponen a los mismos, las medidas deben ser estrictas para evitar riesgo.

1.2.7 Factores o agentes biológicos:

El trabajo con manipulación y/o contacto con Bacterias, hongos, debe de manejarse bajo un control estricto para que no ocurra algún incidente.

1.2.8 Factores psicosociales:

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo.¹¹

Existen profesiones más estresantes que otras obviamente, si la naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

En enfermería el trabajo que se realiza hace que la exigencia que se maneje sea en cuanto a esfuerzo físico, mental, inmediato, con exactitud, etc. y con un grado de responsabilidad por mejorar la calidad de atención que se brinda, es por ello que el estrés se mantiene causando efectos sobre el personal que conforme el tiempo se convertirá en un problema de salud para el mismo.

1.2.3 Responsabilidades:

Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad, se debe a: Responsabilidades numerosas y variables; Trabajo intelectual excesivo; Tensión psicológica continua; Inseguridad laboral; competencia; Búsqueda de la eficacia; Marcha contra reloj; Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.¹²

El profesional de enfermería por la naturaleza de su cargo tiene un grado de responsabilidad que varía por la complejidad por la jerarquía que tenga, es la persona encargada de un trabajo arduo ya que su objetivo primordial es la calidad de atención que brinda al paciente coordinando con un equipo multidisciplinario que participan para el mejoramiento de la salud.

1.2.4 Relaciones interpersonales:

¹¹ www.ucm.es/info/scas/estres_lab/fact_psicosoc.htm tomado el 16 de junio del 2012 a la 18:00hrs.

¹² www.acosomoral.org/emp5.htm. tomado el 13 de febrero del año 2012.

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad.¹³

Según Hildegarde Peplau, los cuidados en Enfermería psicodinámica exigen ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas y aplicar principios de relaciones humanas a los problemas que surgen a todos los niveles de experiencia. La enfermería es un importante proceso interpersonal y terapéutico. Funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos que hacen de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades.¹⁴

Si el personal de salud mantiene buenas relaciones interpersonales entre sí y con las personas del equipo multidisciplinario, se proveerá al paciente el cuidado de calidad que este requiere para mejora su salud, de esta manera la atención será más humanizada y se obtendrá una satisfacción personal que enriquecerá la vocación de la enfermería.

1.2.5 Conflicto de roles:

Son los conflictos que surgen entre dos personas y representan un serio problema porque afectan profundamente a sus emociones. Surgen de diversas fuentes, como pueden ser: El cambio organizacional, los choques de personalidad, las escalas opuestas de valores, las amenazas del status, por percepciones y puntos de vista contrarios.¹⁵

En estos conflictos se requiere proteger la autoimagen y autoestima contra el daño que le puedan causar los demás, por lo que si el concepto de sí mismo se ve amenazado, ocurre un serio malestar y la relación se deteriora dando lugar al conflicto.

Algunas veces las personalidades o los caracteres incompatibles de las dos personas provocan el choque, o bien el conflicto surge por deficiencias en la comunicación o por diferencias de percepción.

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.

¹³ www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20interpersonales. Tomado el 13 de febrero del año 2012.

¹⁴ TOMEY, Ann Mariner. Modelos de Enfermería. Tercera Edición. Traducción: Diorki. Servicios integrales de impresión General Morcardó. Madrid – España. Editorial Mosby. 1995

¹⁵ www.caribeinsider.com/es/no-4-conflictos-roles, tomado el 31 de julio del año 2012 a las 20:45.

Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias.

Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

1.2.6 Intra-demandante:

Es cuando una persona que dirige, comunica expectativas incompatibles e incongruentes entre sí. Algunas personas no saben desempeñar bien el papel que juegan dentro de una organización esto crea un tipo de conflicto interno dando como resultado una deficiencia en el trabajo que realizan, por lo que no crea un ambiente de trabajo para sí mismo y para los demás. La enfermera(o) debe tener bien claro sus tareas y funciones es decir sus expectativas de trabajo bien claras para tener una buena gestión en los servicios en las que se encuentren.¹⁶

1.2.7 Inter-demandante:

Ocurre cuando dos o más personas comunican expectativas de rol incompatibles. La enfermería es una profesión en la que hay actores importantes que influyen en la salud de las personas, por lo que las personas involucradas en el mejoramiento de dicha salud, tienen la responsabilidad de crear un ambiente favorable y no hostil al paciente, cada uno debe tener claro su rol y ser compatibles para que este no afecte al paciente de forma directa o indirectamente.

1.2.8 Conflicto persona-rol:

Cuando una incompatibilidad entre los valores de un individuo o sus creencias y las expectativas. Esta forma de conflicto pone al individuo en directa oposición a las conductas que otros esperan.

El profesional de enfermería debe de tener en primer plano en la atención que brinda los valores que forman parte de la práctica que realiza, no importa las creencias y las expectativas que cada individuo tenga, la profesión está ligada a ellos para brindar al paciente un cuidado satisfactorio.

¹⁶ psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm tomado el 11 de julio del año 2012 a las 20:50

1.2.9 Conflicto inter-rol:

Sucede cuando los requerimientos de un rol son incompatibles por la misma persona.

La enfermera(o) debe tener con claridad el papel que juega en el contacto con los pacientes, conocer bien la esencia del quehacer de enfermería para cumplir con las tareas y funciones asignadas para la realización de su trabajo, el paciente es una persona que busca ayuda con profesionales para su proceso de enfermedad y recibir esa ayuda de la mejor manera a través de un rol definido que esta tenga.

1.2.10 Ambigüedad de rol:

Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

El profesional de enfermería debe mantenerse a la vanguardia de la tecnología y los conocimientos constantes que se requieren, está claro que la enfermera(o) tiene que saber el rol que desempeña en el cargo que maneja ya que es uno de los personajes principales en la recuperación de la salud de los pacientes, es ella la que maneja y dirige la atención que se le brinda al paciente por lo que el papel que tiene debe de ser bien claro y definido para poder dirigir y liderar dicha atención.¹⁷

¹⁷ www.wikilearning.com/articulo/el_estres...rol tomado el 11 de julio del año 2012 a las 21:00

2. Efectos de estrés laboral

2.1. Fases o etapas del estrés

2.1.1. Primera etapa: reacción de alarma:

Es la respuesta inicial al estrés, comienza cuando el cuerpo se da cuenta de que puede rechazar el peligro físico o psicológico. Las emociones alcanzan gran intensidad, aumenta la actividad del sistema nervioso simpático y las glándulas suprarrenales segregan hormonas.

Nos volvemos más sensibles y alertas, se acelera la respiración y el latido cardiaco, los músculos se ponen tensos.

2.1.2. Segunda etapa: resistencia.

En esta aparecen síntomas físicos, la presión arterial, el pulso y la respiración continúan elevados, se produce una explosión de hormonas si es persistente el estrés puede agotar la reserva corporales.¹⁸ Mientras luchamos contra la creciente desorganización psicológica. Utilizamos en forma más decisiva técnica directa y defensiva de afrontamiento. Si el estrés disminuye regresamos al estado normal, pero si es extremo o prolongado, la desesperación puede hacer que recurramos a técnicas inadecuadas y las apliquemos con rigidez, cuando esto ocurre, agotamos aún más nuestros recursos físicos y psicológicos; las señales de deterioro en ambas áreas se vuelven aún más palpables.

2.1.3. Tercera etapa: agotamiento.

En esta se observan los mecanismos cada vez más ineficaces en un intento desesperado por controlar el estrés. Algunos pierden contacto con la realidad y dan señales de trastorno emotivo o de enfermedad mental, otros dan señales de "agotamiento" como incapacidad para concentrarse, irritabilidad, aplazamiento y la idea de que nada vale la pena.

El agotamiento es uno de los efectos que causa el estrés que se maneja en los servicios de salud, el profesional de enfermería cae en este efecto ya que la carga laboral en las funciones y tareas que le corresponden sobre pasa el límite normal dando como resultado síntomas de enfermedades en ellos como promotores de salud.

¹⁸ MYERS. David G. Psicología. 7ª Ed. Buenos Aires. Madrid : Medica Panamericana, 2005. 980p.

Se han reportado casos en lo que las(os) enfermeras(os) padecen o adquieren enfermedades y terminan con la muerte secundario a factores como es estrés laboral, accidentes laborales, etc.

2.2 Alteración de ritmos biológicos:

Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.

Se denomina ritmo a una secuencia de eventos que se repiten de manera regular a lo largo del tiempo, es decir, con el mismo orden y con el mismo intervalo.¹⁹

2.3 Ritmo biológico:

Es toda oscilación regular en el tiempo, de una variable biológica, cualquiera que sea el nivel de la organización considerado. Los ritmos biológicos se caracterizan por una alta gama de frecuencias, que van desde un ciclo por milisegundo, hasta un ciclo varios años. Los ciclos que más atención han recibido, debido a su creciente importancia biomédica son aquellos cuyo periodo fluctúa alrededor de 24 horas y se llaman **CIRCADIANOS**.

Los ritmos de periodicidades más rápidas se llaman **ULTRADIANOS**.

Los de menor frecuencia se llaman **INFRADIANOS**.

Se puede decir que los trabajos a horarios prolongados se asocian a rendimiento disminuido, cada periodo de disminución en el rendimiento, se correlaciona con el aumento de la fatiga.

La disminución del rendimiento laboral en turnos de noche es mayor para tareas que implican actividad cognitiva, vigilancia, memoria de largo plazo, toma de decisiones o pruebas perceptivo-motoras, las tareas que implican mayoritariamente actividad física o fuerza muscular se detectan mucho menos.

Por lo tanto en el trabajo en turnos prolongados, hay una disminución en el rendimiento, a la que contribuyen varios factores: la alteración del sistema circadiano, la privación del sueño y la fatiga.

Los enfermeros(as) que cubren turnos rotativos alteran sus ritmos biológicos ya que alteran su patrón de sueño, no compensan las horas que no duermen con que

¹⁹ CARDINALI, Daniel P.

JORDÁ CATALÁ, Juan J.

SANCHEZ BARCELÓ, Emilio. Introducción a la Cronobiología: fisiología de los ritmos biológicos. 1994

pueden crear un desajuste emocional y físico en el trabajo que desempeñan, la alimentación es otro factor que afecta la estabilidad normal del cuerpo ya que los suministros requeridos son insuficientes o inadecuados para que compensen la energía que utilizan.

2.4 Signos físicos del estrés:

Pueden manifestarse síntomas físicos como problemas cutáneos y digestivos, otros recurren al alcohol o las drogas para superar el agotamiento provocado por el estrés, si está duro mucho tiempo el sujeto puede sufrir daños físicos o psicológicos irreparables e incluso la muerte.

En enfermería los signos físicos representan en algunas ocasiones suspensiones por deterioro de la salud que es uno de los problemas de falta de recurso en los servicios, en algunas ocasiones el auto-cuidado no se da, por lo que el problema se complica.

2.5 Agotamiento emocional:

El agotamiento emocional laboral es el desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad.²⁰

Cuando una Enfermera(o) entra en un estado de estrés alto, entonces el estado físico entra en una etapa llamada síndrome de Burnout en el que la persona experimenta deterioro de la salud tanto física como emocional, la persona no realiza su trabajo ya que sufre un desgaste total que impide que realice sus actividades en forma satisfactoria.

El rendimiento disminuye ya que se encuentra, cansado, deprimido y se siente incapaz de ofrecer más de sí mismo.

2.6 Despersonalización o deshumanización:

Personalización y Despersonalización se relaciona con el número relativo de aquellos que prestan asistencia sanitaria, mientras que la humanización o deshumanización se refiere al grado de humanismo practicado por los que se relacionan con el enfermo.

El efecto del estrés es uno de los problemas que afecta a la enfermera(o) así como el resto del equipo de enfermería dando este una repercusión en el trato deshumanizado que se le da al paciente, se ha visto que el paciente se ve

²⁰ PRECIADO, María Lourdes, Agotamiento emocional en profesionistas y operadores de máquinas En: Revista Cubana de Salud y Trabajo 2008, Guadalajara México. p16 a 23 tomado el 23 de febrero del año 2012.

afectado de forma directa e indirecta aplazando en algunos momentos su recuperación, hay profesionales que trabajan en otros lados creando una carga mayor, aunado a ello las tareas y obligaciones en su hogar, todo esto crea un ambiente hostil al paciente que se encuentra ingresado en los servicios.

Ello quiere decir que comienzan a abarcar mayor número de demandas de las que pueden manejar eficazmente. Ello conduce a un desempeño inadecuado en uno o más roles.

2.7 Manifestaciones físicas:

Las manifestaciones físicas del estrés son: dolor y opresión en el pecho, palpitations, arritmias; distensión abdominal, indigestión, vómitos; sensación de hormigueo en brazos y piernas; tensión muscular en el cuello y en la espalda; cefalea persistente; erupciones en la piel; impotencia sexual y alteraciones del ritmo menstrual.

Dolor de cabeza, insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardia entre otros. Estas manifestaciones, han hecho que el personal se suspenda en pequeños o largos lapsos de tiempo.

2.8 Manifestaciones mentales:

Entre los trastornos psicológicos que con más frecuencia se asocian al estrés, se encuentran: trastornos del sueño; ansiedad, miedos y fobias; Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración.

También pueden manifestarse enfermedades psicósomáticas relacionados con estrés, como el asma y migraña, tienen dos causas principales, ambas originadas en el propio organismo: por una parte, una excesiva secreción de hormonas que se vierten en el torrente sanguíneo (lo que produce alteraciones en varias partes del cuerpo): por la otra, una hiperactividad del sistema nervioso que incrementa también el nivel sanguíneo de adrenalina. Las manifestaciones afectivas más frecuentes son cambios de humor; sensación de cansancio y falta de concentración.

2.9 Manifestaciones conductuales:

Las manifestaciones en el comportamiento son: aumento del ausentismo en el trabajo; dificultad para dormir; tendencia a sufrir accidentes de trabajo; aumento del tabaquismo, excesos con la comida. Predominio de conductas adictivas y

evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

2.10 Frustración:

La frustración es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual. Cuanto mayor es la obstrucción y la voluntad, mayor también será probablemente la frustración. La causa de la frustración puede ser interna o externa. En las personas, la frustración interna puede surgir de problema en el cumplimiento de las metas personales y deseos, las pulsiones y necesidades, a tratar con las deficiencias observadas, tales como la falta de confianza o temor a situaciones sociales. El conflicto también puede ser una fuente interna de la frustración, cuando uno tiene objetivos contrapuestos que interfieran unos con otros, puede crear una disonancia cognitiva. Las causas externas de la frustración implican condiciones fuera de un individuo, como un camino bloqueado o una tarea difícil. Mientras que hacer frente a la frustración, algunas personas pueden participar en el comportamiento pasivo-agresivo, lo que hace difícil identificar las causas originales de su frustración, ya que las respuestas son indirectas. Una respuesta más directa, y común, es una propensión a la agresión.²¹

2.11 Conflictos:

Es la que se refiere a una situación en la que dos personas no están de acuerdo con la forma de actuar de una de ellas, o con que una de ellas tome las decisiones.²² Se ha de hacer una importante distinción entre los conflictos que pueden denominarse "personales" y los que pertenecen a la categoría de "estructurales". Estos dos tipos de conflictos son muy diferentes por naturaleza. Una disputa personal implica individuos y sentimientos específicos con respecto a los mismos. Una disputa estructural es más bien un conflicto "genérico" que es endémico en unas circunstancias concretas o en un grupo de personas. Está claro que cualquier disputa estructural será también personal; de lo contrario no podría generar la energía necesaria para crear un proble

2.12 Ansiedad:

²¹ es.wikipedia.org/wiki/Frustración, tomado el 15 de junio del 2012 a las 19:00hrs.

²² www.mentat.com.ar/conflicto.htm, Escuela de educación mental y aprendizaje multisectorial tomado el 15 de junio del 2012 a las 17:30hrs.

El miedo es una respuesta automática de nuestro cuerpo para prepararnos para la lucha o para la huida ante una amenaza o un peligro.²³ Cuando se huye de algo que amenaza o luchar contra algo que ataca, se necesitan respuestas potentes e inmediatas. Es entonces cuando el miedo es de ayuda y surge como respuesta automática para la acción y ayuda a realizar una huida rápida y efectiva. Mientras la ira prepara para el ataque demoledor.

La diferencia entre miedo y ansiedad es que el miedo surge como una reacción automática ante una amenaza o peligro y la ansiedad aparece inmediatamente después cuando entra en funcionamiento el pensamiento. El miedo responde al condicionamiento clásico y es inmediato. En la ansiedad interviene el pensamiento que prepara para lo que va a ocurrir en el futuro.

Cuando la ansiedad ayuda a enfrentar y resolver problemas reales y concretos, la ansiedad es una emoción sana. Se produce un trastorno de ansiedad cuando la reacción no tiene una función eficaz, es decir, no ayuda a evitar o huir del estímulo agresivo que la ha provocado o realmente no interesaría huir de él. Se consideran procesos cognitivos fundamentales en los trastornos de ansiedad la preocupación patológica y la aprensión ansiosa.

3. Manejo de estrés:

El manejo del estrés implica controlar y reducir la tensión que ocurre en situaciones estresantes, haciendo cambios emocionales y físicos. El grado de estrés y el deseo de hacer modificaciones determinarán qué tanto cambio tiene lugar.²⁴ El estrés emocional generalmente ocurre en situaciones que las personas consideran difíciles o desafiantes y las personas se pueden sentir estresadas en diversas situaciones.

El estrés físico es una reacción física del cuerpo a diversos desencadenantes, como por ejemplo el dolor que se siente después de una cirugía. El estrés físico a menudo lleva al estrés emocional y este último con frecuencia se presenta en la forma de estrés físico (por ejemplo, cólicos estomacales).

La actitud de un individuo puede influir para que una situación o una emoción sea estresante o no. Una persona con una actitud negativa a menudo reportará más estrés de lo que haría una persona con una actitud positiva.

Una dieta deficiente pone al cuerpo en un estado de estrés físico y debilita el sistema inmunitario. Como resultado, una persona puede ser más propensa a contraer infecciones. Una dieta deficiente puede significar la elección de alimentos

²³ www.psicoterapeutas.com/pacientes/ansiedad.htm tomado el 15 de junio del 2012 a las 18:00hrs.

²⁴ www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001942.htm. tomado el 16 de febrero del año 2012.

poco saludables, no comer lo suficiente o no comer en un horario normal. Esta forma de estrés físico también disminuye la capacidad para hacerle frente al estrés emocional, dado que el hecho de no obtener la nutrición adecuada puede afectar la forma como el cerebro procesa la información. La mayoría de los expertos recomiendan hacer 20 minutos de actividad aeróbica 3 veces por semana.

Decir por un tipo específico, cantidad y nivel de actividad física. Incluir esto dentro del horario, de manera que pueda ser parte de una rutina. Aprender y tratar de utilizar técnicas de relajación, como escuchar música, practicar yoga o meditación. Con algo de práctica, estas técnicas funcionan. Dormir lo suficiente. Los buenos hábitos de sueño son una de las mejores maneras de manejar el estrés.

4. Enfermería:

Virginia Henderson, define enfermería en términos funcionales. “la única función de una enfermera es ayudar al individuo, enfermo o sano en la realización de aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o a una muerte tranquila), y que el realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, voluntad o conocimientos necesarios. Y hacer esto de tal forma que le ayude a ser independiente lo antes posible.”²⁵

Betty Neuman. “La enfermería debe aplicarse a la persona en su totalidad. Ve la enfermería como la única profesión en la cual se manejan todas las variables que afectan a la respuesta del individuo al estrés.”²⁶

5. Enfermera(o):

“Es una persona que cuida de la salud y el bienestar de la población que tiene a su cargo. Pero esta definición a pesar de ser cierta no explica con suficiente claridad la amplia labor que las enfermeras y enfermeros desempeñan cada día en todo el mundo.”²⁷

6. El licenciado en enfermería:

Es un profesional de la salud que a través del proceso de enfermería, promueve la salud e interviene en la solución de problemas del individuo, familia y comunidad, a fin de maximizar sus potencialidades para lograr el bienestar. Durante su ejercicio aplica el razonamiento crítico en el desempeño de sus funciones como promotor de la salud, proveedor de cuidados, educador y administrador de la

²⁵ TOMEY, Ann Mariner. Modelos de Enfermería. Tercera Edición. Traducción: Diorki. Servicios integrales de impresión General Morcardó. Madrid – España. Editorial Mosby. 1995. Página 104.

²⁶ DURAN DE VILLALOBOS, María Mercedes. Indagación Filosófica de la práctica de la enfermería. Colombia 1997. Página 26.

²⁷ <http://www.nuriaholt.eresmas.com> Consultado el 06 de Abril 2012. A las 23.00 horas.

atención de enfermería, conduciéndose conforme a las bases éticas y sentido humanístico.²⁸

7. Maestría en Enfermería:

Programa dirigido a licenciadas en enfermería con el objetivo de formar profesionales de enfermería competentes con conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes sin faltar los valores éticos y morales, que contribuyan a la construcción teórica y práctica del conocimiento en enfermería. Orientado al bienestar del usuario familia y comunidad que se evidencia en la correcta gerencia del cuidado y de los servicios.²⁹

²⁸ www.ucol.mx/docencia/planes-estudio/documentos tomado el 8 de abril a las 18:00

²⁹ www.iscad.es tomado el 8 de abril a las 19:00

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

1. Tipo de Estudio:

El presente estudio es de enfoque cuantitativo porque se hace uso de estadísticas con datos numéricos obtenidos. Es de tipo descriptivo porque describe los factores que determinan las causas y efectos del estrés Laboral del Profesional de Enfermería. Su corte es transversal porque se desarrolla en un tiempo determinado de los meses de Septiembre a octubre de 2012.

2. Unidad de Análisis:

Está constituida por 1 Enfermera Jefe de Departamento, Supervisores, Jefes de Unidad y sub Jefes, del Departamento de Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

3. Población y Muestra:

Se trabajó con la totalidad de la población siendo 34 profesionales de enfermería (1 Jefe de Departamento, 11 Supervisores 17 Jefes de Unidad y 6 Subjefes de Unidad), del Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

| OBJETIVO | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | INSTRUMENTO |
|--|--|--|--|-------------------------------|---|
| <p>Identificar las causas que producen estrés laboral en las enfermeras y enfermeros del Departament o Clínic o Médico Quirúrgico del Hospital San Juan De Dios.</p> | <p>INDEPENDIENTE</p> <p>Causas que provocan el estrés laboral en lo profesionales de enfermería del Hospital General San Juan De Dios.</p> | <p>Es una respuesta natural que se da en exceso llevando una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal funcionamiento</p> | <p>Elementos que intervienen para que el profesional de enfermería desarrolle estrés laboral</p> | <p>Sobrecarga de Trabajo.</p> | <p>Cuestionario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La carga de trabajo físico que usted tiene le parece que es? <ol style="list-style-type: none"> a) Aceptable b) Sobre carga c) Normal d) Mínima 2. ¿La carga emocional que usted tiene le parece? <ol style="list-style-type: none"> a) Aceptable b) Sobre carga c) Normal d) Mínima 3. ¿Considera que las funciones y tareas que desempeña son? <ol style="list-style-type: none"> a) Acorde a su rol b) Están fuera de lugar c) Son Normales 4. ¿Cómo considera el proceso de trabajo que brinda? <ol style="list-style-type: none"> a) Cumple con lo requerido b) No cumple con lo requerido |

| | | | | | |
|--|--|--|--|----------------------------|---|
| | | | | | <p>5. ¿considera que las responsabilidades que posee en su área de trabajo son?</p> <p>a) Muchas b) Pocas c) Normales</p> |
| | | | | Ámbito Laboral. | <p>6. considera que la iluminación en las instalaciones de su área de trabajo son?</p> <p>a) Adecuadas b) Inadecuadas</p> |
| | | | | | <p>7. ¿Cree usted que los ruidos en su área de trabajo son?</p> <p>a) Mínimos b) Altos c) normales d) No existen</p> |
| | | | | | <p>8. ¿La ventilación que existe en su área de trabajo es?</p> <p>a) Adecuada b) Inadecuada</p> |
| | | | | Relaciones interpersonales | <p>9. ¿La relación con sus jefes inmediatos en el área de trabajo es?</p> <p>a) Buena</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>b) Regular c) Mala d) No existe</p> <p>10. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son?: a) Buenas b) Malas c) Regulares d) No existe</p> <p>11. ¿Considera que existen caracteres incompatibles entre sus compañeros y/o jefes que puedan crear un tipo de conflicto? a) siempre b) algunas veces c) nunca</p> <p>12. Considera que existe un tipo de conflicto con el rol que desempeña? a) Si b) No c) Algunas veces</p> <p>13. ¿ha tenido algún tipo de conflicto en su clima laboral? a) Algunas veces b) Siempre c) Nunca</p> |
|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>su trabajo le ha producido frustración?</p> <p>a) Si b) Algunas veces c) Nunca</p> <p>22 ¿cree haber experimentado en su trabajo una situación que le haya producido ansiedad?</p> <p>a) Si b) No c) Algunas veces</p> <p>Manejo de estrés</p> <p>23 ¿Cómo maneja el estrés cuando se manifiesta con mayor frecuencia?</p> <p>a) Asiste con algún profesional de la salud b) Realiza actividades físicas c) Practica terapias de relajación d) Ninguno.</p> | |
|--|--|--|--|--|--|

5. Descripción detallada de Técnicas Procedimientos e Instrumentos a utilizar:

El presente estudio inició con la conformación del tema y la respectiva solicitud a la Unidad de tesis. Luego de aprobado el tema, se procedió a la realización del Protocolo de Investigación, el cual se presentó a la Unidad de tesis para ser aprobado. Al ser aceptado el Protocolo se procedió con la ejecución del Estudio Piloto, mismo que se desarrolló en el Departamento de Cirugía y Medicina del Hospital Roosevelt. El Trabajo de Campo se llevó a cabo en el Departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios, se solicitó la respectiva autorización.

Para recabar la información se uso un instrumento; un cuestionario estructurado con 23 preguntas. A los encuestados se les explico el objetivo de la investigación, solicitándoles firmar el consentimiento informado como constancia de su deseo de participar en el estudio, el cual incluye los objetivos del mismo.

6. Criterios de Inclusión y de Exclusión

6.1 Criterios de Inclusión

Enfermera(os) jefes, subjefes, Supervisores y Jefe del Departamento Clínico Médico Quirúrgico, del Hospital General San Juan De Dios que aceptaron participar.

6.2 Criterios de Exclusión

6.2.1. No se detalla, ya que la toda la población participó.

7. Aspectos éticos de la Investigación

Este estudio cumplió con siguientes principios éticos en los cuales se fundamentan sus bases:

7.1. Autodeterminación

Es la capacidad del individuo de tomar decisiones sin intervención ajena.

En la actual investigación el Profesional de enfermería recibió información del objetivo del estudio y se les informo que tenía derecho a decidir participar o no, a la vez de que podía retirarse cuando lo considerara conveniente.

7.2. Justicia

Este principio indica que se debe tratar a los otros como seres humanos, de forma igual; a cada uno de forma similar en circunstancias similares, de forma apropiada; lo cual se practicó íntegramente durante el desarrollo de la actual investigación.

7.3. Beneficencia

Este principio exige del profesional hacer lo posible por producir el bien a través del ejercicio profesional.

En este caso se indico a los participantes que los beneficios de este estudio serán para el Profesional de enfermería y los pacientes.

7.4. Consentimiento Informado

“Es el procedimiento formal que tiene como objetivo aplicar el principio de autonomía que conlleva la obligación de respetar a las personas como individuos, puede ser tácito (sobrentendido) o por escrito y firmado”³⁰.

7.5. Permiso Institucional

En el presente estudio se obtuvo permiso escrito de los Profesionales de las Instituciones participantes.

También se obtuvo la autorización de las autoridades de la Sub Dirección de Enfermería, tanto Hospital Roosevelt para el estudio piloto, como del Hospital General San Juan de Dios, así mismo de la Unidad de Docencia e Investigación, para el Trabajo Campo.

³⁰http://es.wikipedia.org/wiki/Consentimiento_informado. 2 de noviembre 2011.

VII. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cuadro No. 1

¿La carga de trabajo físico que usted tiene le parece que es aceptable, sobrecarga, normal o mínima?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-------------|----|------|
| 1 | Sobre carga | 24 | 71 |
| 2 | Aceptable | 7 | 21 |
| 3 | Normal | 3 | 9 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Carga laboral es el conjunto de exigencias físicas (carga física de trabajo), exigencias psicológicas (carga psíquica de trabajo), que inciden sobre una persona en el desarrollo de su puesto de trabajo.³¹ Cuando la carga laboral es excesiva el rendimiento del trabajador disminuye obteniéndose consecuencias negativas para los pacientes, al no recibir la atención adecuada para sus necesidades.

De acuerdo a las respuestas obtenidas el mayor porcentaje (71%) de la muestra indica que tiene sobrecarga de trabajo físico; lo que resulta preocupante pues esto va en detrimento de la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes. El otro 29% responde que es aceptable, normal; lo que podría significar que no para todo el personal existe la misma distribución de trabajo, por lo que es indispensable distribuir el trabajo equitativamente para garantizar la calidad de atención a los pacientes.

³¹ ITACA (Interactive Training Advanced Computer Applications, SL). Prevención de riesgos Derivados de la organización y la carga de trabajo. Barcelona, España, 2006. 119p.

Cuadro No. 2

¿La carga emocional que usted tiene le parece?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-------------|----|------|
| 1 | Sobre carga | 21 | 61 |
| 2 | Aceptable | 8 | 24 |
| 3 | Normal | 4 | 12 |
| | Mínima | 1 | 3 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

La carga emocional es la energía vital que está fluyendo constantemente e influenciando en forma saludable el estado de nuestra mente y de nuestro cuerpo.³² Cuando hay una alteración emocional la atención que se le brinda al paciente no es satisfactoria ya que el profesional de Enfermería no tiene una estabilidad emocional.

En los resultados obtenidos se tiene que el 61% del profesional de enfermería presenta sobre carga emocional, lo que representa que el profesional tiene diversas actividades excesivas que crea una sobre estimulación emocional, que tiene como respuesta el estrés, baja auto estima, insatisfacción, lo que mantienen un desequilibrio mental que afecta al cuerpo y con ello el rendimiento que el profesional presenta en el servicio. El 24% presenta una carga emocional aceptable, por otro lado el 12% refiere una carga normal y el 3% una mínima, lo que nos permite saber que estos profesionales mantienen una estabilidad emocional que no les afecta significativamente en su trabajo y mantiene un equilibrio normal.

³² www.exitosuperacionpersonal.com/aligera tomado el 22 agosto 2012

Cuadro No. 3

¿Considera que las funciones y tareas que desempeña son?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|----------------------|-----------|-------------|
| 1 | Acorde a su rol | 24 | 70 |
| 2 | Están fuera de lugar | 6 | 18 |
| 3 | Son normales | 3 | 9 |
| 4 | No contesto | 1 | 3 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Es el conjunto de actividades cuyo objetivo operativo es la realización de un producto final resultante en todo sistema de trabajo y que condiciona a la persona que la realiza³³. Si las tareas y funciones son más de las asignadas el profesional no cumple a cabalidad y como resultado final una mala atención que les presta a los pacientes.

En los resultados obtenidos se tiene que el 70% respondió que las funciones y tareas están acordes al rol que desempeñan, creando un desenvolvimiento eficiente en todas las tareas que el profesional realiza en su quehacer diario. Así mismo un 18% respondió que las tareas y funciones están fuera de lugar, lo que significa que algunas o la mayoría de las tareas que son propias de enfermería no se realizan a cabalidad creando al paciente una mala atención durante su estancia hospitalaria, el otro 3% respondió que dichas tareas son normales por lo que no existe mala atención al paciente ya que las tareas se cumplen a cabalidad y por último un 3% no respondió por lo que no se sabe con certeza como es esa atención que le brinda al paciente.

³³ www.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm tomado el 24 de agosto del 2012 a la 18:00hrs.

Cuadro No. 4

¿Cómo considera el proceso de trabajo que brinda?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-------|----------------------------|----|------|
| 1 | Cumple con lo requerido | 28 | 82 |
| 2 | No cumple con lo requerido | 4 | 12 |
| 3 | No contesto | 2 | 6 |
| TOTAL | | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Conjunto de uno o más procedimientos o actividades vinculados, que colectivamente realizan un objetivo de trabajo o meta táctica, en el contexto de una estructura organizada definiendo reglas funcionales y relaciones.³⁴

El profesional de enfermería en el quehacer diario dentro de los servicios realiza una diversidad de acciones que se planifican en la atención que brinda, todo ello debe de realizarse de forma correcta y fundamentada para que cumpla con un proceso de trabajo satisfactorio.

Según los datos obtenidos se tiene que el 82% de los profesionales de enfermería cumple con el proceso de trabajo requerido para la atención que le brinda al paciente en los servicios, implementando acciones en beneficio al paciente. El 12% respondió que el proceso de trabajo no cumple con lo requerido lo que quiere decir que la atención que el paciente recibe no es de calidad, por lo tanto las acciones planificadas no cubren las necesidades reales del paciente. Por último el 10% no contesto por lo que se asume que el proceso de trabajo que le prestan al paciente no cubre las necesidades de éste y no planifican acciones encaminadas al bienestar del paciente.

³⁴ www.giro.infor.uva.es/oldsite/docproy/wfs/proceso.htm tomado el 30 de Agosto 2012 a las 17:00

Cuadro No. 9

¿La relación con sus jefes inmediatos en el área de trabajo es?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-----------|----|------|
| 1 | Buena | 30 | 88 |
| 2 | Regular | 4 | 12 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

La enfermería es un importante proceso interpersonal y terapéutico. Funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos que hacen de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades.³⁹

La relación con los jefes inmediatos debe de ser equilibrada para mantener no solo un ambiente de trabajo si no una confianza para la resolución de conflictos que se presenten en los servicios, coordinando así acciones encaminadas a mejorar los ambientes hostiles que se puedan presentar.

El 88% de los profesionales de enfermería consideran tener una buena relación con sus jefes inmediatos teniendo un clima de trabajo satisfactorio para la resolución de problemas que se puedan presentar en algún momento. En cambio el otro 12% de los profesionales según los datos obtenidos revelan que tienen una relación regular con sus jefes inmediatos, lo que pueda dar lugar en un determinado momento a un ambiente hostil que pueda generar algunas situaciones desfavorables, con ello no crear una confianza completa que ayude y fortalezca el trabajo en equipo.

³⁹ TOMEY, Ann Mariner. Modelos de Enfermería. Tercera Edición. Traducción: Diorki. Servicios integrales de impresión General Morcardó. Madrid - España. Editorial Mosby. 1995

Cuadro No. 10

¿Cree usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-----------|----|------|
| 1 | Buenas | 30 | 88 |
| 2 | Regulares | 4 | 12 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad⁴⁰

La finalidad de intentar mejorar las relaciones entre los profesionales en el medio laboral es facilitar las metas de nuestro trabajo. Las complicaciones surgen porque existen distintos criterios para concretar cuál es la conducta más adecuada a cada situación, momento y persona. Debemos establecer estrategias que puedan ayudarnos a mejorar las relaciones del equipo de trabajo.

Con los resultados obtenidos se tiene que el 88% de los profesionales de enfermería consideran que las relaciones interpersonales con sus compañeros, son buenas creando un ambiente agradable en el trabajo y una resolución de conflictos internos que no lleguen afectar de manera directa o indirecta al paciente. El otro 12% consideran que las relaciones interpersonales entre sus compañeros son regulares, lo que representa que en algún determinado momento puedan surgir algunos conflictos internos que pueden llegar a afectar el trabajo en equipo.

⁴⁰ www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20interpersonales. Tomado el 24 de agosto del año 2012. A las 20hrs.

Cuadro No. 11

¿Considera que existen caracteres incompatibles entre sus compañeros y/o jefes que puedan crear un tipo de conflicto?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | Algunas Veces | 27 | 79 |
| 2 | Siempre | 5 | 15 |
| 3 | nunca | 2 | 6 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

El conflicto se refiere a una situación en la que dos personas no están de acuerdo con la forma de actuar de una de ellas, o con que una de ellas tome las decisiones⁴¹

El 79% considera que algunas veces existen caracteres incompatibles en el grupo de profesionales lo cual repercute en el trabajo que realizan ya que la comunicación entre ellos no es favorable y puede dar lugar a conflictos Internos. Se observa también que el 15% del profesional considera que siempre existen caracteres incompatibles con sus compañeros y / o jefes lo que da lugar a que las relaciones entre compañeros no sea buena, así mismo no hay una buena comunicación entre el equipo de trabajo y por lo tanto no hay confianza entre el grupo creando un conflicto en el ambiente en el que se trabaja. El último 6% considera que no existen caracteres incompatibles en el área de trabajo en el que se encuentra lo que representa que el ambiente es bueno y se crea un clima de confianza y armonía

⁴¹ www.mentat.com.ar/conflicto.htm, Escuela de educación mental y aprendizaje multisectorial tomado el 12 de septiembre del 2012 a las 17:30hrs.

Cuadro No. 12

¿Considera que existe un tipo de conflicto con el rol que desempeña?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | No | 15 | 44 |
| 2 | Algunas veces | 12 | 35 |
| 3 | Si | 7 | 21 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Si las características y los deseos de una persona no coinciden con las demandas de su rol, se produce tensión, insatisfacción y un desempeño laboral deficiente. Pero, muchos individuos consiguen dominar o reprimir sus deseos, y se comportan externamente de manera adecuada; lo que, inevitablemente, produce en ellos conflictos, insatisfacción, y sentimientos de amenaza y/o ansiedad⁴²

El 44% de los profesionales respondieron que no existe conflicto con el rol que desempeñan trabajando de forma satisfactoria y cumpliendo a cabalidad con todas las tareas y funciones establecidas. El otro 35% de los profesionales considera que algunas veces si existe conflicto en el rol que desempeñan, lo que da lugar que algunos momentos de trabajo no hay satisfacción y presentan signos y síntomas de estrés. se observa que el 21% de los profesionales restantes consideran que si tienen conflictos con el rol que desempeña, esto quiere decir que no tienen bien definido el rol que desempeña, hay una insatisfacción en el trabajo que realiza dando como resultado insatisfacción laboral, desmotivación, bajo rendimiento, ansiedad, los turnos del trabajo en fines de semana, la remuneración inadecuada, los horarios de trabajo, el conflicto, la discriminación, el peligro en el entorno laboral.

⁴² www.rr-hh.com/biblioteca/fondo/udm19A.htm tomado el 30 de agosto 2012 a las 20:30hrs.

Cuadro No. 13

¿Ha tenido algún tipo de conflicto en su clima laboral?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | Algunas veces | 29 | 85 |
| 2 | Siempre | 3 | 9 |
| 3 | Nunca | 2 | 6 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Cuando existe un conflicto entre su trabajo y sus creencias personales que pueden ser Intra-emisor (un mismo emisor presenta demandas incompatibles), inter-emisores (demandas incompatibles con las de otros), inter-roles (demandas incompatibles de emisores distintos de roles que desempeña una misma persona), persona-rol (demandas de los emisores incompatibles con los propios valores personales).⁴³

Las enfermeras se encuentran con múltiples presiones tanto externas como internas, que les causan un nivel de estrés en su vida profesional, con la consiguiente repercusión a nivel personal.

En los datos obtenidos de los profesionales, el 85% considera que algunas veces han tenido algún tipo de conflicto laboral en algún momento, influyendo este en el trabajo que desempeña ya que se encuentra en un ambiente hostil el cual crea una amenaza ante esta situación dando como resultado inseguridad, ansiedad, empatía, etc. El 9% considera que siempre existen conflictos en el área de trabajo donde se desenvuelve, creando insatisfacción laboral. El otro 6% cree que no existe ningún tipo de conflicto laboral lo que da como resultado un ambiente de trabajo agradable que cumple con el proceso de trabajo de forma satisfactoria.

⁴³ www.mental.com.ar/conflicto.htm, Escuela de educación mental y aprendizaje multisectorial tomado el 10 de septiembre del 2012 a las 17:30hrs

Cuadro No. 14

¿Del tiempo que tiene de laborar considera que ha padecido de agotamiento emocional?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | Si | 22 | 65 |
| 2 | Algunas veces | 10 | 29 |
| 3 | No | 2 | 6 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

El agotamiento emocional laboral es el desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad.⁴⁴

El 65% de los profesionales consideran que algunas veces si han padecido de agotamiento emocional, afectando su rendimiento laboral en algunos momentos, por aumento en las exigencias emocionales demandadas por el enfermo y familia, en el proceso de atención, situaciones que se generan por la falta de recurso humano en el que se tiene que cumplir con el trabajo a cabalidad, etc. El 29% considera que algunas veces han padecido en algún momento de su tiempo de trabajo de agotamiento emocional lo que representa que el rendimiento en el trabajo es bajo, no favorece un clima armonioso ya que se encuentran cansados, agotados emocionalmente por lo que no pueden brindar una calidad en el trabajo que se requiere,

El último 6% considera que no ha padecido de agotamiento emocional lo que no tienen problema en su salud y por lo tanto no afecta su rendimiento laboral.

⁴⁴ Revista Cubana de Salud y Trabajo 2008, PRECIADO, María Lourdes: Agotamiento emocional en profesionistas y operadores de máquinas: Guadalajara México. p16 a 23 tomado el 11 de septiembre del año 2012.

Cuadro No. 15

¿Percibe que su rutina laboral le produce alteración de su ritmo biológico?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | Si | 16 | 47 |
| 2 | Algunas veces | 12 | 35 |
| 3 | No | 6 | 18 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.⁴⁵

El 47% de los profesionales consideran que la rutina laboral si altera su ritmo biológico, ya que se mantienen expuestos a cambios en su ritmo de sueño por actividades de trabajo que no se compensan después.

El 35% consideran que han tenido en algunas ocasiones alteraciones de sus ritmos biológicos, ya que realizan turnos de noche y realizan otras actividades posteriormente fuera del trabajo lo que no permite que el descanso sea en algunas situaciones aprovechado.

Y el ultimo 18% consideran que no hay alteración de su ritmo biológico, el descanso es aprovechado, lo que representa que su rendimiento laboral sea bueno y satisfactorio y por lo tanto no hay un desgaste tanto física como emocionalmente.

⁴⁵ SANCHEZ BARCELÓ, Emilio. Introducción a la Cronobiología: fisiología de los ritmos biológicos. 1994

Cuadro No. 16

¿Considera que la atención que brinda al paciente es humanizado?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | Si | 29 | 85 |
| 2 | Algunas veces | 4 | 13 |
| 3 | No | 1 | 3 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Consiste en una postura ética y estética frente al mundo. Es un compromiso con el estar en el mundo y contribuir con el bienestar general, en la preservación de la naturaleza, en la promoción de las potencialidades, de la dignidad humana y de nuestra espiritualidad; es contribuir en la construcción de la historia, del conocimiento y de la vida.⁴⁶

En los datos obtenidos de los profesionales de enfermería, se tiene que el 85% del cuidado es humanizado, esto representa que el profesional trabaja en forma satisfactoria y los pacientes son beneficiados con dicha atención. El otro 13% considera que el cuidado de atención que le brinda al paciente es humanizado algunas veces, esto es preocupante ya que la actitud del profesional tiene que ser positiva, así mismo debe cumplir con los principios básico de enfermería que son vitales y apoyar de forma emocional y espiritual al paciente y por último el 3% restante respondió que no es humanizado el cuidado que brinda, esto es aun más preocupante ya que el profesional no se interesa por esforzarse en brindar de forma satisfactoria y humanizado el cuidado que brinda.

⁴⁶ Wwwcuidadohumanizado.com tomado el 6 de septiembre 2012 a las 19:00

Cuadro No. 17

¿El acercamiento que tiene con el paciente cuando le brinda atención es?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-----------|----|------|
| 1 | Buena | 34 | 100 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Los cuidados de enfermería, abarcan diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente.⁴⁷

En las respuestas dadas por los profesionales se tiene que el 100% considera que el acercamiento del paciente cuando le brinda atención es buena, lo que representa que el profesional mantiene una comunicación constante, un cuidado humanizado, una coordinación con el resto del equipo multidisciplinario para que la rehabilitación del paciente sea rápida para que el paciente se pueda integrar a la sociedad. Es satisfactorio para el profesional de enfermería que el paciente sea quien evalué la calidad de atención que se le brinda, esto quiere decir que el proceso de enfermería que se aplica es bueno y se ve reflejado en la opinión que el paciente tiene de este. En el sistema de la práctica de enfermería, en el sentido de que proporciona el mecanismo por el que el trabajador de enfermería utiliza sus opiniones, conocimientos y habilidades para diagnosticar y tratar la respuesta del paciente a los problemas reales o potenciales de la salud.

⁴⁷ www.definicion.de/cuidados-de-enfermeria/ tomado el 9 de septiembre 2012 a las 20:00

Cuadro No. 18

¿Considera que el trabajo que desempeña crea en algún momento estrés?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-----------|----|------|
| 1 | A veces | 26 | 76 |
| 2 | Siempre | 8 | 24 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.⁴⁸

En los datos obtenidos el 76% de los profesionales respondieron que el trabajo que desempeñan crea en algún momento estrés. Es por ello que personal de enfermería debe de brindar un óptimo servicio de salud a los pacientes a su cargo, además de los conocimientos teóricos y prácticos que debe poseer para su labor, también de tener una elevada autoestima y para ello tiene que contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes y realizar su trabajo en forma satisfactoria.

El 24% opina que siempre tienen momentos de estrés en el trayecto de su trabajo, existen factores que influyen en el profesional de enfermería como el de trabajar en otro lado, los turnos en donde hay alteración de los ritmos biológicos, etc. Esto les crea estrés y por lo tanto repercute como producto final en la atención que le brinda al paciente ya que las tareas propias de enfermería no se cumple a cabalidad.

⁴⁸ Wwwestreslaboral.com tomado el 11 de septiembre 2012 a las 20:00

Cuadro No. 19

¿Qué signos físicos de estrés se han manifestado en usted?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-------------|----|------|
| 1 | Digestivo | 17 | 50 |
| 2 | Ninguno | 5 | 15 |
| 3 | cardíacos | 4 | 12 |
| 4 | cutáneos | 3 | 9 |
| 5 | Otros | 3 | 9 |
| 6 | No contesto | 2 | 6 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

El estrés es cualquier exigencia ambiental que origina un estado de tensión o amenaza y que requiere de un cambio o adaptación⁴⁹

En los resultados obtenidos de los profesionales de enfermería han manifestado signos físicos de estrés laboral como digestivos el cual representa 50%, el 15% no presenta ningún tipo de problema, mientras el 12% manifiesta problemas cardíacos, el 9% manifiesta problemas cutáneos, el otro 9% refiere otros problemas y por último el 6% prefirió no contestar, todo ello es encaminado al trabajo estresante que manifiesta el profesional de enfermería producto de la carga laboral que poseen en situaciones, horarios inadecuados en la alimentación, descargas emocionales, etc.

⁴⁹G. MORRIS, Charles, MAISTO,

Albert A. Psicología: Estrés y Psicología de la Salud. 10ma. Ed. México. Editor Enrique Quintana Duarte, 2001. 744p.

Cuadro No. 20

¿Qué manifestación conductuales de estrés ha padecido?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|-------------|----|------|
| 1 | Ansiedad | 15 | 44 |
| 2 | Insomnio | 8 | 24 |
| 3 | frustración | 5 | 15 |
| 4 | Ninguna | 5 | 15 |
| 5 | Alcohol | 1 | 3 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

La incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental son los efectos cognoscitivos más comunes del estrés.⁵⁰ Entre los efectos conductuales más comunes encontramos la propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.

En los datos obtenidos el 44% de los profesionales manifiestan ansiedad, el 24% refiere que padece en situaciones de insomnio, el 15% manifiesta frustración, el otro 15 no refiere padecer de alguna manifestación conductual y por último el 3% respondió que se manifiesta en alcohol.

Todo esto crea en algún momento un tipo de conflicto ya sea interno o externo que pueda en algunas situaciones manifestar agresión en el comportamiento que presenta por lo que debe de ser tratado ya que el profesional mantiene un contacto directo con el paciente y este se ve afectado si el profesional no recibe ayuda.

⁵⁰ www.ub.edu.ar/investigaciones/tomado el 8 de septiembre a las 21:00hrs.

Cuadro No. 21

¿Alguna situación en su trabajo le ha producido frustración?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | Algunas veces | 14 | 41 |
| 2 | Si | 12 | 35 |
| 3 | Nunca | 8 | 24 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

La frustración es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual⁵¹

Según los datos obtenidos el 41% de los profesionales opinan que en algunas situaciones en su trabajo les ha producido frustración lo que no les permite cumplir con las tareas de las funciones asignadas ya que como persona se ven afectadas psicológicamente lo que se refleja en un rendimiento bajo en el que su labor no se cumple a cabalidad en ocasiones optan actitudes agresivas que afectan de forma directa al paciente. 35% respondió que sí han manifestado situaciones que les ha producido frustración y experimentan cambios de conducta, esto crea un ambiente desagradable para el paciente ya que este al final se ve afectado por los cambios de ánimo que presenta el profesional de enfermería. El otro 35% respondió que no han cursado alguna situación que les haya provocado frustración por lo que su labor está encaminada en brindar un cuidado de calidad al paciente, con ello el personal se mantiene bien psicológicamente creando un equilibrio que lo mantiene estable.

⁵¹ es.wikipedia.org/wiki/Frustración, tomado el 10 de septiembre del 2012 a las 22:00hrs.

Cuadro No. 22

¿Cree haber experimentado en su trabajo una situación que le haya producido ansiedad?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|---------------|----|------|
| 1 | Si | 27 | 79 |
| 2 | Algunas veces | 6 | 18 |
| 3 | No | 1 | 3 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

Es una respuesta automática de nuestro cuerpo para prepararnos para la lucha o para la huida ante una amenaza o un peligro⁵²

El 79% de los profesionales manifiesta que si le produce ansiedad algunas situaciones como la carga de trabajo que vienen siendo este el factor que influye en el desequilibrio emocional que presenta el profesional en su labor que desempeña.

El otro 18% respondió que algunas veces en situaciones si ha experimentado ansiedad en su trabajo afectando este de tal manera que le produce ansiedad, con ello el profesional no cumple con las tareas y funciones que le corresponden de forma satisfactoria esto es para el paciente una mala atención en el cuidado que recibe durante su rehabilitación.

Por último el 3% de los profesionales no cree haber experimentado en su trabajo una situación que le haya producido ansiedad por lo que mantiene un equilibrio entre su mente y cuerpo ante el trabajo que realiza coordinando y dirigiendo de forma satisfactoria su labor.

⁵² www.psicoterapeutas.com/pacientes/ansiedad.htm tomado el 1 septiembre del 2012 a las 18:00hrs.

Cuadro No. 23

¿Cómo maneja el estrés cuando se manifiesta con mayor frecuencia?

| No. | RESPUESTA | F | % |
|-----|--------------------------------|----|------|
| 1 | Realiza actividades físicas | 12 | 35 |
| 2 | Ninguno | 12 | 35 |
| 3 | Práctica Terapia de relajación | 6 | 18 |
| 4 | Asiste con profesional | 3 | 9 |
| 5 | No contesto | 1 | 3 |
| | TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario realizado al personal profesional de enfermería del departamento Clínico Médico Quirúrgico del Hospital General San Juan De Dios.

El manejo del estrés implica controlar y reducir la tensión que ocurre en situaciones estresantes, haciendo cambios emocionales y físicos. El grado de estrés y el deseo de hacer modificaciones determinarán qué tanto cambio tiene lugar.⁵³

En los datos obtenidos se tiene que el 35% de los profesionales respondió que realizan actividades físicas para manejar el estrés que manifiestan con mayor frecuencia, siendo esta actividad de mucha ayuda ya que disminuye el estrés y se mantienen saludables física y mentalmente, con ello presentan una eficiencia en el trabajo que desempeñan ya que su labor se realiza de forma satisfactoria brindando una atención de calidad al paciente bajo su cargo.

El otro 35% opina que no realiza ninguna actividad cuando presenta en alguna ocasión estrés, corriendo el riesgo de enfermarse a lo largo del tiempo si no busca ayuda. El 18% opina que practica terapias de relajación cuando se manifiesta con frecuencia estrés, con ello se ayuda para ir disminuyendo el nivel de estrés que presenta, el 9% asiste con un profesional para tratarse y por último el 3% prefirió no contestar

⁵³ www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001942.htm. tomado el 11 de septiembre del año 2012.

VIII. CONCLUSIONES

1. El 71% de los profesionales respondieron que manifiestan sobre carga laboral, en el trabajo que desempeñan.
2. El rendimiento laboral del profesional de enfermería depende en parte del ambiente agradable que encuentre en los servicios, debe de contar con buena ventilación, iluminación y los ruidos deben de ser mínimos.
3. Las relaciones interpersonales que el profesional de enfermería tiene que mantener dependerán de la buena comunicación que tenga con sus compañeros y superiores para no crear conflictos y mantener un ambiente agradable de trabajo, para no afectar al paciente de forma directa o indirectamente en la atención que se le brinde.
4. El cuidado de atención que el profesional de enfermería brinda al paciente es humanizado a pesar de las múltiples tareas y funciones que este posee.
5. El estrés que el profesional de enfermería experimenta ha provocado que el 44% manifieste un estado de ansiedad en el trabajo donde se desarrolla, este a su vez por la constante carga de trabajo hace que el 15% tenga manifestaciones conductuales como la frustración, así mismo el 24% padece de insomnio y el 3% se refugia en el alcohol, todo ello hace que el profesional no sea capaz de mantener la responsabilidad que tiene a su cargo, cumpliendo con sus tareas y funciones a cabalidad.
6. El 35% del profesional de enfermería opta por su cuenta en manejar el estrés laboral que manifiesta a través de actividades físicas, el 18% utiliza terapias de relajación para mantenerse en un estado equilibrado y tener un buen rendimiento laboral y el 9% busca ayuda profesional.

RECOMENDACIONES

1. Socializar los resultados del presente estudio.
2. Que se de seguimiento al estudio de carga laboral elaborado por el comité de calidad, para determinar las estrategias y minimizar los efectos físicos y psicológicos que causan el estrés en los profesionales de enfermería.
3. Realizar actividades educativas, recreativas y otras que permitan mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes superiores para fortalecer la amistad y la colaboración, para disponer de un ambiente de trabajo cordial y positivo y no entrar en situaciones conflictivas que puedan provocar estrés.
4. Realizar talleres educativos dirigidos por expertos para controlar el cuerpo y mente, mediante una actitud asertiva y por medio de ejercicios de relajación y respiración que sean aplicados en situaciones estresantes,
5. Establecer un servicio de ayuda psicológico o una entidad a donde se pueda referir a las personas que necesiten ayuda profesional.
6. Realizar durante sus tiempos libres actividades de recreación y descanso.
7. Brindar por parte de la institución programas de promoción de la salud mental y manejo del estrés laboral.
8. Fomentar en los profesionales de enfermería el auto cuidado y la práctica de estilos de vida saludables.

BIBLIOGRAFIA

1. CARDINALI, Daniel P. JORDÁ CATALÁ, Juan J. SANCHEZ BARCELÓ, Emilio. Introducción a la Cronobiología: fisiología de los ritmos biológicos. 1994 P.35
2. DURAN DE VILLALOBOS, María Mercedes. Indagación Filosófica de la práctica de la enfermería. Colombia 1997. P. 26.
3. HERNANDEZ OVANDO, Luz María, (tesis de Licenciatura) Manejo del estrés por las enfermeras que laboran en los centros de salud del Área de salud Guatemala. 2007 p. 76
4. ITACA (Interactive Training Advanced Computer Applications, SL). Prevención de riesgos Derivados de la organización y la carga de trabajo. Barcelona, España, 2006. 119p.
5. MENDOZA, MOLINA, Rocael ANCKERMANN, Ligia "Eficacia de las terapias de relajación, en el manejo de estrés". Para mujeres que trabajan en el Departamento de enfermería Del Hospital General San Juan De Dios Amatitlán" 2005 p. 54
6. MORRIS, Charles, MAISTO, Albert A. Psicología: Estrés y Psicología de la Salud. 10ma. Ed. México. Editor Enrique Quintana Duarte, 2001. 744p.
7. MYERS. David G. Psicología. 7ª Ed. Buenos Aires. Madrid, Medica Panamericana, 2005. 980p
8. PRECIADO, María Lourdes, Agotamiento emocional en profesionistas y operadores de máquinas En: Revista Cubana de Salud y Trabajo 2008, Guadalajara México. p16 a 23.
9. TOMEY, Ann Mariner. Modelos de Enfermería. Tercera Edición. Traducción: Diorki. Servicios integrales de impresión General Morcardó. Madrid – España. Editorial Mosby. 1995. P. 104.
10. Teorias-modelos.blogspot.com/2010/06/sor-callista-roy.html el 31 de julio del año 2012 a las 7:46pm.

11. <http://www.nuriaholt.eresmas.com> Consultado el 06 de Abril 2012. A las 23:00 horas
12. <http://www.comexan.com.mx/boletin/abr-may-jun-07/6.pdf> consultado el 13 de febrero del 2012 a las 18:50
13. <http://stresslabora.blogspot.com/2008/html> consultado el 15 de abril a las 14:00
14. es.wikipedia.org/wiki/Frustraci3n, tomado el 15 de junio del 2012 a las 19:00hrs
15. es.wikipedia.org/wiki/Frustraci3n, tomado el 15 de junio del 2012 a las 19:00hrs.
16. Psicolog3a_virtual.tripod.com/estreslaboral.htm. Consultado 13 de febrero del a3o 2012 a las 18:45
17. www.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm tomado el 16 de junio del 2012 a la 18:00hrs.
18. www.acosomoral.org/emp5.htm. tomado el 13 de febrero del a3o 2012.
19. psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm tomado el 11 de julio del a3o 2012 a las 20:50
20. www.psicopedagogia.com/definicion/relacionesinterpersonales. Tomado el 13 de febrero del a3o 2012.
21. www.mentat.com.ar/conflicto.htm, Escuela de educaci3n mental y aprendizaje multisectorial tomado el 15 de junio del 2012 a las 17:30hrs.
22. www.psicoterapeutas.com/pacientes/ansiedad.htm tomado el 15 de junio del 2012 a las 18:00hrs.
23. www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001942.htm. tomado el 16 de febrero del a3o 2012.
- 23 www.caribeinsider.com/es/no-4-conflictos-roles, tomado el 31 de julio del a3o 2012 a las 20:45.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
LICENCIATURA EN ENFERMERIA

CÓDIGO: _____
FECHA: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Nancy Isabel Hernández Muñoz, soy enfermera y estudiante de la licenciatura en enfermería, de la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala, actualmente me encuentro realizando un estudio sobre **“CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO CLINICO MEDICO QUIRURGICO”**, en el Hospital General San Juan De Dios, Para efectuar este estudio es necesario determinar cuáles son las causas y los efectos del estrés en el profesional de Enfermería en los servicios. Por lo expuesto anteriormente, solicito su apoyo y colaboración de manera que pueda participar en este estudio, respondiendo un cuestionario relacionado con estrés Laboral. La información recolectada es totalmente confidencial por lo que su identidad no será revelada y los resultados serán utilizados con fines académicos. Por lo que le solicito atentamente se sirva firmar.

Agradezco mucho su colaboración.

Participante

Investigadora

Guatemala _____ de _____ del año 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
INVESTIGADORA: Nancy Isabel Hernández de Herrarte.

CUESTIONARIO

“CAUSA Y EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO CLINICO MEDICO QUIRURGICO”

Objetivo: Recolectar información que permita describir las causas y efectos del estrés laboral, en el profesional de Enfermería.

Responsable de la Investigación: Nancy Isabel Hernández Muñoz, estudiante de la Licenciatura en Enfermería de la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala.

Introducción: A continuación encontrara unos enunciados, los cuales le solicito muy atentamente que pueda responder, encerrando en círculo la respuesta que considere. Este cuestionario será utilizado solo para aspectos académicos de mi tesis. Por lo que le agradezco su colaboración.

1. ¿La carga de trabajo físico que usted tiene le parece que es?:
 - a) Aceptable
 - b) Sobre carga
 - c) Normal
 - d) Mínima

2. ¿La carga emocional que usted tiene le parece?:
 - a) Aceptable
 - b) Sobre carga
 - c) Normal
 - d) Mínima

3. ¿Considera que las funciones y tareas que desempeña son?:
 - a) Acorde a su rol
 - b) Están fuera de lugar
 - c) Son Normales

4. ¿Cómo considera el proceso de trabajo que brinda?
- a) Cumple con lo requerido
 - b) No cumple con lo requerido
5. ¿considera que las responsabilidades que posee en su área de trabajo son?
- a) Muchas
 - b) Pocas
 - c) Normales
6. ¿considera que la iluminación en las instalaciones de su área de trabajo son?
- a) Adecuadas
 - b) Inadecuadas
7. ¿Cree usted que los ruidos en su área de trabajo son?
- a) Mínimos
 - b) Altos
 - c) normales
 - d) No existen
8. ¿La ventilación que existe en su área de trabajo es?
- a) Adecuada
 - b) Inadecuada
9. ¿La relación con sus jefes inmediatos en el área de trabajo es?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Mala
 - d) No existe
10. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son?:
- a) Buenas
 - b) Malas
 - c) Regulares
 - d) No existe
11. Considera que existen caracteres incompatibles entre sus compañeros y/o jefes que puedan crear un tipo de conflicto?
- a) Siempre
 - b) algunas veces
 - c) nunca

12. ¿Considera que existe un tipo de conflicto con el rol que desempeña?
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunas veces
13. ¿Ha tenido algún tipo de conflicto en su clima laboral?
- a) Algunas veces
 - b) Siempre
 - c) nunca
14. ¿Del tiempo que tiene de laborar considera que ha padecido de agotamiento emocional?
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunas veces
15. ¿Percibe que su rutina laboral le produce alteración de su ritmo biológico?:
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunas veces
16. ¿considera que la atención que brinda al paciente es humanizado?
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunas veces
17. ¿El acercamiento que tiene con el paciente cuando le brinda atención es?
- a) Buena
 - b) Mala
 - c) Distante
 - d) No existe
18. ¿Considera que el trabajo que desempeña crea en algún momento estrés?
- a) A veces
 - b) Siempre
 - c) Nunca
19. ¿Qué signos físicos de estrés han manifestado en usted?
- a) Digestivos
 - b) Cutáneos
 - c) Cardiacos
 - d) Ninguno
 - e) otros.

20. ¿Qué manifestación conductuales de estrés ha padecido?

- a) insomnio
- b) drogas
- c) Alcohol
- d) Conflictos
- e) Ansiedad
- f) Frustración
- g) ninguna

21. ¿Alguna situación en su trabajo le ha producido frustración?

- a) Si
- b) Algunas veces
- c) Nunca

22. ¿cree haber experimentado en su trabajo una situación que le haya producido ansiedad?

- a) Si
- b) No
- c) Algunas veces

23. ¿Cómo maneja el estrés cuando se manifiesta con mayor frecuencia?

- a) Asiste con algún profesional de la salud
- b) Realiza actividades físicas
- c) Practica terapias de relajación
- d) Ninguno.



Gobierno de Guatemala

Ministerio de Salud Pública y
Asistencia Social

Ministerio de Salud Pública y A.S.
Dirección General de Recursos Humanos
Departamento de Formación
**ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS
DE GUATEMALA**



Guatemala, 20 de Noviembre de 2012
INFORME FINAL
620 - 2012

Enfermer@:

Nancy Isabel Hernández Muñoz
Estudiante de Licenciatura
Escuela Nacional de Enfermeras
Guatemala.

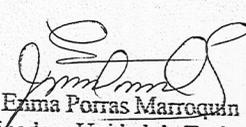
Estimad@ Enfermer@:

Atentamente le informo que esta Unidad aprueba su Informe Final del trabajo de Tesis titulado **“CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO CLÍNICO MÉDICO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS”** por lo que se pasará a Dirección para que le programen Privado de Tesis.

Debe presentar a esta coordinación 2 copias más de este Informe.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,


Licda. Emma Portas Marroquin
Coordinadora Unidad de Tesis



Hospital General "San Juan de Dios"
Subdirección de Enfermería
Guatemala, C.A.
Tel. 2321-9191, Ext. 6032 y 6033

SDdE-490/2012

22 de octubre de 2012

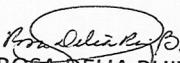
Enfermera Profesional
NANCY HERNÁNDEZ DE HERRARTE
Estudiante de la Licenciatura en Enfermería
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente

Señora de Herrarte:

Tomando en cuenta conceptos vertidos en su nota de fecha 17 de octubre del año en curso, en la cual solicita autorización para aplicar un cuestionario a los profesionales de enfermería del Departamento Clínico de Médico Quirúrgico, con el objetivo de recolectar información que permita describir las "CAUSAS Y EFECTOS QUE PRODUCEN EL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA", el cual es parte de su trabajo de tesis.

Al respecto me permito informarle que esta Subdirección no tiene inconveniente en que realice lo solicitado.

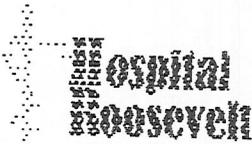
Atentamente,


LICDA. ROSA DELIA RUIZ BUCARO
Subdirectora de Enfermería



c.c. Licda. Melani Sandoval, Jefa Depto. Clínico de Médico Quirúrgico
Archivo

RDRB/sulofi



Sub Dirección de Enfermería

Of. No. 989/2012

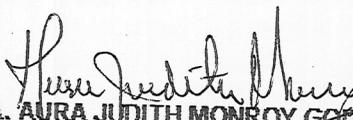
2 de Agosto de 2012

Enfermera:
NANCY HERNANDEZ DE HERRARTE
Estudiante de Licenciatura en Enfermería
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Respetable Enfermera Hernández de Herrarte:

Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se **AUTORIZA** que realice su Trabajo de Estudio Piloto titulado "CAUSAS Y EFECTOS QUE PRODUCEN EL ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA"; en los Servicio de Medicina y Cirugía de ésta Institución a partir del 2 de Agosto 2012.

Sin otro particular, me suscribo deferentemente.


LICDA. AURA JUDITH MONROY GOTOY
Subdirectora de Enfermería
Hospital Roosevelt



LAJMG/hnm
c.c. Archivo
Jefa del Depto. Clínico de Medicina
Jefe del Depto. Clínico de Cirugía