



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**TESINA DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION
DEL TITULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA.**

TEMA:

**ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU
INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL
SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL
PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA
PERIODO ABRIL - OCTUBRE 2011**

AUTORAS:

SANDRA PAREDES

NATALY CENTENO

TUTORA :

MsC. Luz Lalón

Riobamba – Ecuador

2011

DERECHO DE AUTORIA

Nosotras:

Sandra Paredes y Nataly Centeno, somos responsables de todo el contenido de este trabajo de investigación los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios fuente de fortaleza, por darnos la oportunidad de vivir y de esta manera hacer realidad nuestros sueños y anhelos.

Un especial agradecimiento a nuestros padres quienes de una u otra forma nos apoyaron en los momentos de alegría y tristezas.

Son merecedores de nuestro agradecimiento a todos los docentes de la Escuela de Enfermería de la UNACH, quienes impartieron sus conocimientos para cimentar un espíritu de superación diaria.

Un reconocimiento especial a las MSC Luz Lalón y Angélica Herrera quienes con sus sabios consejos y oportunas correcciones nos han brindado su amistad, respeto y cariño en la realización de esta investigación.

A todas aquellas personas que de manera desinteresada nos han brindado aliento, esperanza y nos han ayudado alcanzar nuestras metas.

LAS AUTORAS

DEDICATORIA

Luego de un largo camino es justo reconocer a las personas que me han brindado su amor, respeto y cariño.

A DIOS, que es mi fortaleza quien guía mi camino.

A mis padres un reconocimiento sincero por que han sido un pilar fundamental en los momentos de dificultad.

A mi hijo que es mi inspiración y fuerza para continuar, y conseguir mis metas.

SANDRA

Este trabajo lo dedico de todo corazón a mis padres quienes depositaron su confianza en mí.

Y me apoyaron en el trayecto de mi profesión, por su inmensa comprensión, quienes supieron tolerar mis errores, compartieron mi dolor y mis alegrías.

Somos lo que creemos y valemos por lo que llevamos en la mente y el corazón.

NATALY

RESUMEN

El objetivo de este trabajo investigativo se centra en determinar la influencia del estrés de las enfermeras en el ámbito laboral del servicio de cirugía del Hospital General Docente de Riobamba, en el año 2011.

El universo para la investigación estuvo conformado por 14 enfermeras que trabajan en el servicio de cirugía. No se extrajo muestra representativa por que se consideró pequeño el número de enfermeras en este servicio y por la facilidad de acceder a la información, la misma que se obtuvo por medio de encuesta.

Los resultados de la investigación indican que: El estrés es parte del quehacer diario del personal de enfermería, en especial en el ámbito laboral. Son varias las causas generadoras de estrés en el personal de enfermería. asociadas con el número excesivo de pacientes, la impaciencia de los familiares de los pacientes o la falta de medicamentos para atender las necesidades de los pacientes. También son estresares el trabajo acumulado, la desorganización de los médicos y la falta de personal. Los síntomas de estrés se reflejan en los factores que debilitan su propia satisfacción en el trabajo y en su autoestima, así como en la atención que entrega. En general se aprecia dependencia entre problemas en el ámbito laboral frente a la incidencia de estrés en el personal de enfermería.

La elaboración del afiche con recomendaciones para el control de estrés, es un instrumento para minimizar los efectos negativos del estrés, principalmente sobre los factores que propician el mismo.

SUMMARY

The objective of this research work focuses on determining the influence of stress for nurses in the workplace of the Surgery Service General Hospital Professor of Riobamba, in the year 2011.

The research universe consisted of 14 nurses working in the surgery department. Representative sample was not removed that was considered small number of nurses in this service and by ease of access to information, the same as that obtained through survey questionnaires guide.

The research results indicate that: Stress is part of the day to do nursing staff, especially in the workplace. There are several root causes of stress in nurses, associated with excessive number of patients, the impatience of the relatives of patients or lack of medicine to meet the needs of patients. Stressors are also the backlog, the disruption of rotary internal medicine and lack of staff. Symptoms of stress are reflected in the factors that undermine their own job satisfaction and self-esteem, and in the care delivery. It is generally observed dependence problems in the workplace, and the impact of stress on nursing staff.

The development of the poster with recommendations for the control of stress, is a tool to minimize the negative effects of stress, particularly on the factors that encourage it.

ÍNDICE GENERAL

PÁG

Lista de cuadros

IV

Resumen V

Introducción.....1

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

3

1.1 Planteamiento del Problema.....3

1.2 Formulación del Problema.....7

1.3 Objetivos.....7

1.3.1 Objetivo General.....7

1.3.2 Objetivo Específico.....7

1.4 Justificación.....8

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....10

2.2 Fundamentación Teórica10

2.2.1.1 Historia de estrés.....11

2.2.1.2 Definición de Estrés Laboral.....12

2.2.1.3 Respuestas del organismo ante situaciones de estrés.....	13
2.2.1.4 Causas y factores.....	13
2.2.1.4.1 Causas.....	13
2.2.1.4.2 Factores.....	14
2.2.1.5 Síntomas del estrés laboral.....	18
2.2.2 ambiente laboral.....	20
2.2.2.1 Medio ambiente de trabajo.....	20
2.2.2.2 Definiciones de estresores.....	21
2.2.3 Clasificación de estresores.....	21
2.2.4 Estresores de la organización.....	21
2.2.2.5 Jornada laboral.....	22
2.2.2.6 Estresores de la tarea.....	23
2.2.2.7 Principales efectos del estrés laboral.....	23
2.2.2.8 Efectos del estrés laboral sobre la salud.....	23
2.2.2.9 Efectos del estrés laboral sobre la organización.....	24
2.2.3 El síndrome de burnout.....	25

2.2.3.1	Concepto del síndrome de burnout.....	25
2.2.3.2	Etiología.....	27
2.2.3.3	Medición del síndrome de burnout.....	28
2.2.3.4	Escala de Maslach.....	28
2.2.3.5	Agotamiento emocional.....	29
2.2.3.6	Despersonalización.....	30
2.2.3.7	Baja realización personal.....	30
2.2.3.8	Bajo Logro Personal.....	30
2.2.3.9	Prevención.....	30
2.2.4	Signos y síntomas.....	31
2.2.5	Prevención Del Estrés Laboral.....	32
2.3	Definición de Términos Básicos	36
2.4	Hipótesis.....	38
2.4.2	Variables.....	38
2.4.2.1	Variable dependiente.....	38
2.4.2.2	Variable independiente.....	38

2.5 Operacionalización de variables.....	39
--	----

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudio	44
3.2 Población.....	44
3.3 Técnica para el análisis e interpretación de resultados.....	45
3.3.1 Técnica.....	45
3.3.2 Instrumento.....	45
3.4 Procedimiento para análisis de datos	45
3.5 Tabulación de datos.....	46
3.6 Comprobación de hipótesis.....	61

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusión.....	62
4.2 Recomendaciones.....	63

CAPITULO V

5.1 Bibliografía.....	64
5.2 Anexos.....	66

INTRODUCCIÓN

La literatura describe diversos estudios que demuestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de enfermería. Las condiciones laborales son factores de riesgo que generan muchos efectos negativos sobre las enfermeras principalmente el estrés al que se ven sometidos diariamente.

En el Ecuador el estrés y su influencia en el ámbito laboral , constituye una problemática relacionadas con las demandas de carácter social y las amenazas del entorno de la enfermera que están sometidas a cambios y actividades que requieren demanda física y psicológica y la toma de decisiones importantes durante su jornada de trabajo; hacen de ello una problemática. a la cual nosotras nos hemos enfocado para realizar esta investigación en el servicio de cirugía del Hospital General Docente de Riobamba.

Ante tal situación y conociendo de cerca estos inconvenientes se ha planteado la presente investigación con el cual se aspira llegar a conocer la situación real de lo que está sucediendo y en parte dar un aporte que no solo ira en beneficio del personal de enfermería sino de los usuarios que acuden a este servicio, para que así puedan recibir una atención integral.

La investigación se ha estructurado en capítulos, en el primero se enfoca el problema, se plantean los objetivos que guían la investigación y se justifica el trabajo investigativo, tomando en cuenta su importancia y la relevancia que implica su solución. El segundo capítulo corresponde al desarrollo de la parte teórica, para fundamentar científicamente los conceptos relacionados al tema que se trata, además se identifican las variables de estudio. En el tercer capítulo se establece la metodología, señalando el tipo y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información y se discuten y analizan los resultados obtenidos.

En el cuartocapítulo se detallan las conclusiones del estudio y se plantean ciertas recomendaciones para minimizar el estrés, desde el punto de vista de los directivos de la Institución y del mismo personal de enfermería.

CAPITULO I

1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Según datos publicados por la Comisión Europea en la Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, más de la mitad de los 141 millones de trabajadores de la salud afirman que trabajan bajo presión.

Aproximadamente el 24% de las personas que contactan con los servicios sanitarios en el nivel de atención primaria, según la OMS, presentan problemas mentales. En España, la quinta Encuesta Nacional de condiciones de trabajo, realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INHST), refleja que del total de consultas médicas solicitadas por los trabajadores el año pasado, el 20 % se debieron a lesiones relacionadas con el trabajo y, de ese porcentaje, el 4,6 % estaban relacionadas con el estrés. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería. La profesión de enfermería es considerada habitualmente como una ocupación muy estresante, con prevalencias altas de trastornos psicológicos relacionados con el estrés, insatisfacción laboral y frecuentes cambios de puesto de trabajo. Existe un gran número de factores de riesgo relacionados con el trabajo que causan estrés laboral. Entre ellos cabe citar, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad del rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga laboral, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una calificación profesional, los horarios rotativos, la violencia hacia el profesional sanitario, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo.

Esta situación es preocupante por el absentismo laboral que conlleva, las alteraciones que se originan en las relaciones con los miembros del equipo de salud y sobre todo por la incapacidad de dar cuidados de calidad a los pacientes.

Estudios realizados recientemente en EEUU, demuestran que la frecuencia de errores disminuyó un 50% después de que se implementaron las actividades de prevención en un hospital de 700 camas. En un segundo estudio se redujo en un 70% el número de demandas por mala práctica en 22 hospitales que pusieron en práctica actividades para la prevención del estrés. No hubo ninguna disminución en el número de demandas en un grupo de 22 hospitales que no implementaron actividades para la prevención estrés.

Los informes de la Comisión Europea sobre el estrés indican que se puede y se debe intervenir sobre todos los factores de estrés laboral, aconsejando de forma priorizada la prevención a todos los niveles. ¹

En la actualidad el problema de estrés laboral con la atención que brinda el personal de enfermería al paciente están vinculadas con una serie de problemas que perjudican a la satisfacción de personas que reciben atención directa.

El estrés surge de la relación de la persona con el medio laboral aparece de manera progresiva como consecuencia de la, cantidad de trabajo.

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan.

Un profesional de salud estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales.²

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

¹http://www.anesm.net/anesm/contents/html.php?archivo=_congresos_premiomalaga1

²http://html.rincondelvago.com/estres-laboral_1.html

Uno de los riesgos del ejercicio de la enfermería es la presencia de estrés laboral; es así que Karasek y Theorell caracterizaron el trabajo de enfermería como de alta demanda y bajo control; esta combinación convierte a ese puesto, en un trabajo de alta tensión; lo que se traduce en mayor nivel de estrés e insatisfacción laboral.³

La baja satisfacción en el trabajo y de los receptores de la actividad es otra de las repercusiones del estrés. Desde el punto de vista los integrantes del personal de salud estresados muchas veces llevan sus problemas y preocupaciones al resto del equipo bajando el nivel de rendimiento, provocando baja satisfacción de los integrantes durante y después de ver los resultados del trabajo en equipo.

Por otro lado el estrés lleva a mal humor y la adopción de roles de agresores. El mal humor muchas veces conduce a contestaciones fuera de lugar, mayor sensibilidad y a inclinarse por el rol de agresores u opositores que perjudican mucho al equipo de salud por mostrar el interés de satisfacer sus necesidades personales dejando de lado la alineación con el equipo. Se producen en general muchas veces rivalidades y discusiones que derivan en la búsqueda de los culpables de errores más que en la búsqueda de soluciones de lo que ya está hecho. Destacamos que estas conductas agresivas son muy poco adaptativas y pueden generar conflictos interpersonales que a su vez pueden convertirse en otros estresores.

En el Ecuador aunque la situación se muestra alarmante, porque no se han realizado estudios que verifiquen con datos científicos la problemática que encierra el estrés y su influencia que tiene en el ámbito laboral. En efecto las demandas de carácter social y las amenazas del entorno de la enfermera que están sometidas a cambios y actividades que requieren demanda física y psicológica y la toma de decisiones importantes durante su jornada de trabajo; hacen de ello una problemática.

³http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0798-04692004000100006&script=sci_arttext

En el servicio de cirugía del HPGDR se evidencia que las enfermeras están sometidas a situaciones estresantes, aparte de las actividades propias del cuidado que brinda, tiene que asumir otras responsabilidades del trabajo, y muchas veces se ven afectadas por la presencia de ruidos, espacio inadecuado o insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, gran demanda de pacientes, falta de comunicación con el equipo de salud, en relación a los pacientes; la profesión de enfermería, además de concentración y responsabilidad, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional es decir, un equilibrio psicoemocional, para enfrentar tales eventos o condiciones estresantes propios de la labor de enfermería, esto puede traer consigo serias consecuencias, como desgaste físico y mental que van a causar un deterioro de su salud.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo influye el estrés del personal de enfermería en el ámbito laboral en el servicio de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba Periodo Abril - Octubre 2011?

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 OBJETIVO GENERAL.

- Determinar la influencia del estrés en el personal de enfermería en el ámbito laboral del área de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba, Periodo Abril – Octubre 2011.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar los factores que causan estrés en el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba.
- Determinar cuántas enfermeras están afectadas por estrés.
- Identificar las relaciones laborales del personal de enfermería con el equipo de salud
- Diseñar material impreso para mejorar el ámbito laboral y reducir el estrés en el personal de Enfermería que laboran en el Servicio de Cirugía del HPGDR.

1.4 JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación permitirá conocer cómo influye el estrés de enfermería en el ámbito laboral, los factores relacionados a la aparición de estrés y exigencias de su vida laboral, para adoptar correctivos que minimicen el problema, por medio de una guía de mejoramiento de las condiciones del ámbito laboral.

La identificación de los factores que desencadenan estrés y su influencia en el ámbito laboral de servicio de cirugía del HPGDR, permitirá delinear alternativas de solución, para que el personal de enfermería pueda realizar su desempeño profesional con calidad humanística hacia cada uno de los pacientes que acuden a este servicio.

Esta investigación es factible por tener al grupo humano a estudiarse al alcance, y de esta forma realizar , o aplicar las diferentes técnicas de investigación para llevar a cabo el trabajo de la mejor manera posible, además se puede aportar con opiniones de experiencia propia .

Esto redundará naturalmente en la satisfacción del personal de enfermería de este servicio, porque se generará un ambiente agradable para el desempeño de su labor.

Una vez realizada esta investigación, las beneficiarias serán el personal de enfermería que labora en el servicio de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

En el ámbito social y cultural, la presente investigación también permite reflexionar a las instituciones que brindan servicios de salud, respecto de si son de calidad o no, considerando aspectos como la necesidad favorecer a los ambientes laborales para reducir el estrés en el personal de enfermería, de esta forma se garantiza una mejor atención a los pacientes, como obligación del Estado, la sociedad y la familia, de promover con máxima prioridad su desarrollo y cumplimiento.

Además, el país requiere de una sociedad democrática, equitativa y respetuosa como uno de los objetivos de desarrollo del milenio y que a través de los

profesionales de la salud, capaces de vincularse con la comunidad como agentes del cambio y de la sociedad, pueden prestar servicios de calidad.

La factibilidad de la realización de este trabajo radica en la facilidad y la apertura que han brindado las Autoridades del área de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba, durante el lapso de tiempo del desarrollo de la investigación, para permitirnos obtener la información necesaria que nos permitió cumplir con los objetivos planteados.

El trabajo de investigación, se constituye en un aporte teórico-práctico, porque se detectaron las causas que generan el estrés laboral en el personal de este servicio de cirugía.

Es original en cuanto a los objetivos y al aplicar a un universo muy particular por sus características, de tal manera que las soluciones y recomendaciones que se presentan se dirigen específicamente a este personal y a este servicio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES ANTERIORES CON RESPECTO DEL PROBLEMA QUE SE INVESTIGA

Se ha realizado la revisión de antecedentes a nivel nacional e internacional, encontrándose algunos relacionados al tema.

Así tenemos:

Juana Duran Barreto, Tula Espinoza, en Lima, en el 2002 realizaron un estudio sobre “Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana”. Los objetivos fueron determinar el nivel de stress en enfermeras en Hospitales Nacionales, identificar los factores generadores de stress, los mecanismos de afronte utilizados y establecer la repercusión del stress de las enfermeras en el cuidado de Enfermería. La población estuvo conformada por todas las enfermeras que laboran en los servicios de emergencia, unidad de cuidados intensivos, medicina y cirugía de los hospitales nacionales.

Margarita Isabel Chang, Carmen Elizabeth Rodríguez Roa, Cecilia Venegas Arroyo, en Perú, en el 2001 realizaron un estudio sobre “Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval”. Con el objetivo de identificar el nivel de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en dichas unidades, así como los factores institucionales relacionados al estrés e identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés.

Mirtha Lujan, y colb, en Perú, en 1999 realizaron un estudio sobre “Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati”. Con el objetivo de identificar el nivel de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en dichas unidades, así como los factores institucionales relacionados al estrés e identificar las reacciones emocionales en situaciones de estrés.

Gladis Esther Navarro Anyosa y Nelsi Elena Velásquez, en Perú, en 1996 realizaron un estudio sobre “Conocimientos y Manejo del estrés en Enfermería de los servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo”. Con el objetivo de identificar el nivel de conocimiento y las técnicas de manejo que tiene la enfermera asistencial acerca del estrés.

Ayala Charfuelan Carmen Patricia y Zabala Villarreal Ruth Elizabeth en Ecuador, en el año 2010 realizaron un estudio sobre influencia del estrés laboral en el personal de enfermería que brinda atención al paciente que acude al Servicio de Medicina Interna. Del Hospital Luis Dávila de la ciudad de Tulcán.

En la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo de la Facultad de Ciencias de La Salud, se ha encontrado un trabajo de investigación relacionado al Tema. Estrés de las internas de enfermería de la Universidad Nacional De Chimborazo en el desarrollo de las prácticas laborales.

Después de analizar y revisar estas investigaciones servirá como referencia teórica para el desarrollo del presente trabajo.

2.2 FUNDAMENTACION TEORICA

2.2.1.1 HISTORIA DE ESTRÉS

Estrés es una palabra que deriva del latín, la cual fue utilizada Con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización Evolucionó de “fuerza”, “peso”, “presión" o "esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implica efectos a nivel de su cuerpo y su mente. En la época contemporánea el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por el fisiólogo Hans Seyle de Montreal, quien lo definió, como: “la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”, es decir, viene a ser la "respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le

haga hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta que consiste en la suma de cambios inespecíficos que desarrolla el organismo como respuesta a éste. En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un vocablo genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado. En la actualidad la biología y la medicina han incorporado el término stress como el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla. En 1992 Oscar Eduardo Slipak, manifestó que el estrés involucra “la interacción del organismo con el medio lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo:

- a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.

2.2.1.2 DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al estresado es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobreesfuerzo constante, una tensión emocional e intelectual fuerte, sin tiempo para nada.

La frase “acostumbrado a trabajar bajo presión” se ha convertido en un requisito obligatorio en el ámbito laboral, en perjuicio del bienestar humano. El estrés es la respuesta que engloba aspectos cognitivos y fisiológicos caracterizado por un alto grado de activación del Sistema Nervioso Autónomo y aspectos motores, que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

En 1997, la O.I.T. desde una perspectiva integradora, define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas por lo tanto “el

estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

2.2.1.3 RESPUESTAS DEL ORGANISMO ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS

- **Respuestas del Sistema Cognitivo.**

Pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, es decir, una serie de pensamientos recurrentes que llevan al individuo a un estado de alerta, tensión, falta de concentración.

- **Respuestas del Sistema Fisiológico.**

Taquicardia, sequedad de boca, dificultad para deglutir, escalofríos, sudoración, tensión muscular, taquipnea molestias gastrointestinales, mareos.

- **Respuestas del Sistema Motor.**

Dificultad de expresión verbal, respuestas de huida o de evitación, aumento de la conducta de fumar, comer y beber, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos y conductas poco ajustadas observables por otros.

2.2.1.4 CAUSAS Y FACTORES

2.2.1.4.1 CAUSAS

- ❖ **Ritmo de vida acelerado**

La presión ante un exceso de tareas afecta tanto a hombres como a mujeres, esto predice un aumento drástico de trastornos debido estilo de vida actual que exige un exceso de tareas, todas bien hechas y en todos ámbitos (familiar, laboral o social), nadie quiere quedarse atrás o hacerlo peor que los demás.

Dedicar la mayor parte del tiempo al trabajo y dejar a un lado las actividades recreativas.

Cada persona al no tener el descanso que necesita, no va a poder rendir bien en su trabajo.

❖ **Exposición a fuentes de ruido.**

El ruido excesivo o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y al dirigir nuestros actos. La prolongada exposición al ruido, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño.

❖ **Problemas en el trabajo y hogar.**

Para la mayoría de los trabajadores, no pueden diferenciar el ámbito laboral con el familiar y desde el punto de vista, cuando el personal se encuentra estresado lleva sus problemas y preocupaciones del trabajo al hogar y viceversa.

❖ **Descanso insuficiente**

Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo. Una jornada nocturna por ser más larga que la mañana o tarde al final de la jornada, el profesional de enfermería se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

2.2.1.4.2 FACTORES

Factores Psicosociales en el Trabajo.

- **Desempeño Profesional**
- **Trabajo de alto grado de dificultad**

La dificultad de la realización del trabajo está en relación con el nivel de habilidad del personal de enfermería, conforme se progresa la misma tarea se vuelve más fácil

- **Las responsabilidades y decisiones muy importantes**

Es el estrés que se puede dar en personas que desarrollan tareas jerárquicas muy importantes con un alto grado de responsabilidad como podrían ser aquellos que tengan responsabilidades numerosas y variables, los que desarrollen un trabajo intelectual excesivo, los que se encuentren sometidos a tensión psicológica continúa, los que trabajen en áreas donde exista una alta inseguridad en el trabajo, los que trabajen en sectores donde se imponga una alta competitividad, los que trabajen bajo una constante presión para lograr alta eficacia; los que trabajen siempre contra el reloj; los que se deban adaptar permanentemente a situaciones nuevas con datos inestables, etc.

Aquellos que deban trabajar en las situaciones antes indicadas pueden padecer estrés acumulando factores de riesgo para su salud y se pueden sentir agotados físicamente, con diversas manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones, etc.

Creatividad e iniciativa restringidas.

Limitación de la capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma innovadora o de apartarse de los esquemas de pensamiento y conducta habituales. Disminuyendo la originalidad, flexibilidad, sensibilidad, fluidez e inconformismo, importantes en el desempeño profesional.

Tecnología obsoleta

Si el hospital posee una tecnología obsoleta y con alto nivel de riesgo esto ayuda a elevar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería que laboran en la misma. Otro aspecto podría ser en un extremo opuesto tener tecnología de última generación y no capacitar correctamente en el manejo de la misma con lo que también puede elevar el nivel de estrés de las personas.

DIRECCIÓN

- **Liderazgo inadecuado**

La estructura de la organización, el tipo de liderazgo y supervisión y la forma de promulgar las tareas y responsabilidades de los trabajadores son factores también influyentes. En efecto, son elementos tan poderosos que pueden eliminar la incompetencia individual dentro del sistema, o bien, pueden volver incompetentes a sus integrantes más capaces.

- **Las condiciones laborales inadecuadas**

Este caso se puede dar cuando hay malas condiciones de trabajo; salarios bajos; una alimentación inadecuada e insuficiente, la ausencia de perspectivas de progreso, las pocas posibilidades de recreación, la presencia de una inestabilidad laboral por renovación de equipamientos o cambios en los procesos de producción y nueva disposición etc.

- **Relaciones laborales ambivalentes**

Es la Disposición psíquica que se experimenta o manifiesta simultáneamente dos sentimientos, dos actitudes opuestas hacia un mismo objeto, hacia una misma situación. Por ejemplo: amor y odio, deseo y temor, afirmación y negación; que en una organización puede llevar a varios problemas.

- **Manipulación o coacción del trabajador**

Se refiere a la violencia o imposición de condiciones empleadas para obligar a un sujeto a realizar u omitir una determinada conducta.

- **Motivación deficiente**

Establecen un nivel que se refiere a la falta de satisfacción en las necesidades elementales y necesidades sociales.

- **Falta de capacitación y desarrollo del personal**

La falta de capacitación está llevando a aumentar las tasas de desempleo en todo el mundo, llevando a aquellas personas que ya ocupan un cargo a tener temor y preocupaciones por el desempleo. Por lo tanto las personas que tienen conocimientos, habilidades y aptitudes puede emplear un individuo para cumplir con las responsabilidades, hacen que posean dentro de la organización a la que pertenece y en su vida social una mejor participación.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN

- **La ambigüedad de roles**

La ambigüedad del rol se produce cuando existe información imprecisa en lo referente a las tareas que deben cumplirse, y/o a las metas a lograr, y a los métodos y recursos a usar, es decir: cómo debe llevarse a cabo esa tarea.

Y a estas indefiniciones también se le puede agregar la indefinición en la finalidad, que consiste en no tener adecuadamente en claro para qué se realiza un evaluación institucional, ya que esto funcionará como un factor estresante cuando se comience la evaluación.⁴

- **Atribuciones ambiguas**

Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional de enfermería y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo: Recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma important

⁴<http://www.drbonomi.com/art/stress/los%20estresores%20en%20la%20evaluacion.php>

- **Rumores**

Los rumores son objetos que sólo cobran su existencia en el momento de ser comunicados, de transmitirse. Son orales, transitorios e incontrolables.

Cargas de trabajo excesivas

Es cuando se trabaja de forma excesiva, compulsiva y se descuidan otras actividades de la vida como la familia, el cuidado personal, el ocio. Se vive por y para el trabajo, y los excesos no son buenos. La sobrecarga de trabajo 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.

- **Trabajo monótono o rutinario**

Trabajo con falta de variedad en cualquier cosa, hábito adquirido de hacer las cosas por mera práctica y sin razonar.

2.2.1.5 SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

PSICOSOMÁTICOS

- **Fatiga crónica.**

Agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo. La fatiga se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con la fuerza habitual, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria. Un esfuerzo mental continuo produce lo que se denomina fatiga mental; esto ocurre. Por ejemplo: Cuando se trabaja sobre un problema determinado durante mucho tiempo.

- **Alteraciones del sueño**

Incapacidad de un individuo para conseguir suficiente calidad o cantidad de Sueño. Tras situaciones de gran ansiedad o tristeza, como: La muerte de un ser

querido o la pérdida del trabajo, se pueden experimentar dificultades para dormir durante un tiempo; la mayoría de las personas recuperan el ritmo normal de sueño de modo espontáneo, pero algunas se deprimen y desarrollan un insomnio crónico.

- **Úlcera gástrica y otras Alteraciones Gastrointestinales**

Otras alteraciones relacionadas con el estrés y de orden más común son los problemas gastrointestinales. Los más serios son las úlceras pépticas y la anorexia nerviosa. Las úlceras están producidas por un exceso de jugos gástricos o por una sensibilidad excesiva en una zona de la pared digestiva, lo que causa náuseas y dolor.

- **Taquicardia**

Es el ritmo cardiaco acelerado. El corazón se contrae cada minuto entre 60 y 100 veces en condiciones normales. Esta frecuencia aumenta en un individuo sano con el ejercicio, las emociones o el estrés.

- **Cefaleas frecuentes**

La cefalea tensional suele estar producida por un exceso de tensión en los músculos de la cara, del cuero cabelludo o del cuello.

EMOCIONALES

- **Incapacidad para concentrarse**

La memoria es nuestra capacidad de recordar una información determinada (datos, olores, emociones, lugares, etc.). La capacidad de concentración, el nivel de estrés, la dieta, la edad, la tendencia genética, la calidad del sueño, los hábitos tóxicos y la actividad intelectual son factores importantes a la hora de contar con una buena o mala memoria.

- **Irritabilidad**

La irritabilidad es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo en el medio ambiente y poder reaccionar.

- **Baja autoestima**

Cuando hablamos de autoestima nos referimos a la valoración afectiva que hacemos de nosotros mismos. Podemos considerar que somos personas valiosas, inteligentes y con muchas cosas que aportar o por el contrario, puede que consideremos que no valemos para nada, que no nos merecemos nada e incluso podemos pensar que nadie nos querría si realmente nos conociera.

- **Autocrítica**

Sentimientos de culpa y auto sacrificio, Trabajar más para ponerse al día.

2.2.2 AMBITO LABORAL

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con el servicio.

Un "buen clima" laboral se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

2.2.2.1 MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Aquí aparecen los denominados "estresores ambientales" como podrían ser: iluminación deficiente, alto nivel de ruido o ruidos intermitentes, excesivo nivel de vibraciones, presencia de contaminantes químicos, altas o bajas temperaturas, trabajos en altura de alto riesgo, atmósferas mal ventiladas.

2.2.2.2 DEFINICIONES DE ESTRESORES

Se puede llamar estresor a cualquier acontecimiento, situación, persona o cosa que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada.

El Doctor Hans Selye los define como: "*Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano.*"

2.2.3 CLASIFICACION DE ESTRESORES:

- **LOS ESTRESORES INTERNOS**

Son aquellos estresores que dependen de las características personales del individuo. Por ejemplo no responderá de la misma forma una persona estructurada, que un introvertido, que un extrovertido, etc.

- **LOS ESTRESORES EXTERNOS**

Estos estresores son independientes de las características personales de los individuos, y como ejemplos podemos mencionar: un despido, un divorcio, las preocupaciones económicas, la sobrecarga en el trabajo Etc.

- **ESTRESORES DEL AMBIENTE**

- La iluminación
- El ruido: trabajar
- Ambientes contaminados: la percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura: a veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

2.2.4 ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes

- **Conflicto y ambigüedad del Rol.-** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización.
- **La jornada de trabajo excesiva.-** Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- **Las relaciones interpersonales.-** Pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- **Promoción y desarrollo profesional.-** Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

2.2.2.5 JORNADA LABORAL

- **Jornadas de trabajo excesivas**

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional de enfermería hacer frente a las situaciones estresantes

- **Salario insuficiente**

Los salarios insuficientes son todos aquellos pagos que no compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a su trabajo.

- **Inseguridad en el trabajo**

Se la define como la probabilidad y la gravedad percibida de perder el propio trabajo en donde la gravedad es función de las características laborales y personales, que podría ser perjudicada por la pérdida del trabajo.

2.2.2.6 ESTRESORES DE LA TAREA

La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación.

La carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

El control sobre la tarea: ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

2.2.2.8 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías.

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra. Al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus, siendo esto más propenso en las personas que están expuestas a un medio ambiente vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

ENFERMEDADES POR ESTRÉS AGUDO.

- ✓ Úlcera por Estrés
- ✓ Estados de Shock

PATOLOGÍAS POR ESTRÉS CRÓNICO.

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Frustración

2.2.2.9 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja

Trayendo como consecuencia:

Absentismo.

- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto

permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar, las condiciones de la organización, por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

2.2.3 EL SÍNDROME DE BURNOUT

Se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudember psiquiatra, que trabajaba en una clínica en Nueva York.

Observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.⁵

En las mismas fechas, la psicóloga social *Cristina Maslach*, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de “*Sobrecarga emocional*” o *síndrome del Burnout* (quemado). Esta autora lo describió como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.

2.2.3.1 CONCEPTO DEL SINDROME DE BURNOUT.

El síndrome de “burnout”, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional.⁶

⁵Horacio Cairo (08/04/02). "Burnout: un síndrome cada vez. Más expandido." España. Editorial: Copyrights 2000 - 2005.

⁶Lorenzo Mediano Ortega (2001) "El Burnout en los médicos causas, prevención y tratamiento"/Impreso en España-Printed in Spain/ primera edición junio 2001

Este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida y fue descrito por *Maslach y Jackson* en 1986, como un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas.

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales.

Psicosomáticos.- Fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desordenes gástricos, tensión muscular.

De conducta.- Ausentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas).

Emocionales.- Irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.

Laborales.- Menor capacidad en el trabajo, acciones hostiles, conflictos existe un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, estos son los profesionales con contacto con personas, como el personal sanitario, asistentes sociales, etc. y que según *Maslach* son los profesionales de ayuda.

Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- 1.- Exceso de trabajo
- 2.- Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga
- 3.- Desmoralización y pérdida de ilusión
- 4.- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores

Para su medición el método más utilizado es el Inventario Burnout de Maslach, que está formado por 21 ítems, en los que se valoran, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

2.2.3.2 ETIOLOGIA.

La atención al paciente es la primera causa de estrés, así como la satisfacción laboral. El sufrimiento o estrés interpersonal del profesional se origina por la identificación con la angustia del enfermo y de sus familiares, por la reactivación de sus conflictos propios y la frustración de sus perspectivas diagnósticos-terapéuticas con respecto al padecimiento del enfermo.

La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada.⁷

Según el sexo sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los sanitarios por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.

El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

⁷http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/relaciones020403.shtml.
Fecha de acceso: 05/12/2003

La carga y el horario laboral de estos profesionales pueden conllevar para algunos autores la presencia del síndrome aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermera donde esta influencia es mayor.

Es conocida la relación entre Burnout y sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente. Sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de Burnout, si bien si es referida por otros autores.

2.2.3.3 MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Se mide por medio de cuestionario Maslach, mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome, El cuestionario más utilizado en la escala de Maslach de 1986 Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.⁸

2.2.3.4 ESCALA DE MASLACH

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas

⁸<http://www.maslash.htm>

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas

Preguntas correspondientes a cada escala:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Existen tres subescalas bien definidas, que se describen a continuación.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Se consideran que las puntuaciones son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

2.2.3.5 AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física y psíquicamente. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

2.2.3.6 DESPERSONALIZACIÓN

La despersonalización es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.¹ carente de significado. Puede ser a veces una experiencia bastante perturbadora, en tanto que muchos sienten que efectivamente "viven en un sueño".

2.2.3.7 BAJA REALIZACIÓN PERSONAL

Es una sensación de inadecuación personal profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso.

2.2.3.8 BAJO LOGRO PERSONAL

Surge cuando se verifica que las demandas que se hacen, exceden las capacidades para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo. Se caracteriza por una desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, experimentando sentimientos de fracaso, insatisfacción, etc.

2.2.3.9 PREVENCIÓN

EL TRABAJO PERSONAL

No podemos plantearnos el manejo del burnout sin abordar nuestro propio esquema de ver las cosas, sin una modificación propia de actitudes y aptitudes.⁹ Tendremos que tener un proceso adaptativo entre nuestras expectativas iniciales con la realidad que se nos impone, marcándonos objetivos más realistas, que nos

⁹www.prevencionburnout.html

permitan a pesar de todo mantener una ilusión por mejorar sin caer en el escepticismo.

Se impone un doloroso proceso madurativo en el que vamos aceptando nuestros errores y limitaciones con frecuencia a costa de secuelas y cicatrices en el alma.

Sin duda en nuestra profesión de enfermería, el aspecto emocional, queramos o no, es fundamental. Tendríamos que aprender a manejar las emociones, tanto por nuestros pacientes como por nosotros mismos. En cualquier profesión y más en medicina y enfermería, es trascendental equilibrar nuestra áreas vitales: familia, amigos, descanso, trabajo. La familia, los amigos, las aficiones, el descanso, son grandes protectores del burnout.

EL EQUIPO

Los compañeros de trabajo tienen un papel vital en el burnout. Son una importante fuente de apoyo, quien mejor nos comprende, ya que pasan por lo mismo.

Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución del burnout.

Por todo esto es de vital importancia fomentar una buena atmósfera de trabajo facilitando espacios comunes no informales dentro de la jornada laboral es importante fomentar la colaboración y no la competitividad, así como las relaciones sanitario- pacientes, como los aspectos emocionales de las relaciones interpersonales (en el aspecto laboral) dentro del equipo.

2.2.4 SIGNOS Y SINTOMAS:

Lo principal es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. Lo que

anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado.

Visto por otras personas, aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas, y la persona no se da tiempo a diario de realizar actividades diferentes al trabajo.¹⁰

La vida de la persona es una rutina a “marchas forzadas”, incluso para descansar:

El descanso no es una satisfacción sino una obligación; al igual que lo es haberse despertado, llegado a tiempo al trabajo y haber desahogado los cientos de pendientes diarios. En resumen, el descanso para esta persona es una responsabilidad más, sólo que relacionada con su cuerpo.

2.2.5 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Dieta adecuada

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

Apoyo social

Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

¹⁰Lorenzo Mediano Ortega (2001) "El Burnout en los médicos causas, prevención y tratamiento"/Impreso en España-Printed in Spain/ primera edición junio 2001

La distracción y el buen humor

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

Otras medidas preventivas tenemos

- Dormir lo suficiente (en torno a 8 horas)
- Diferenciar el ámbito laboral y el familiar
- No llevarse trabajo o preocupaciones a casa
- Afrontar los problemas cuanto antes. No dejarlos para más adelante.
- Mejorar la autoestima: Hacerse pequeños regalos ante la consecución de metas.
- Comunicación asertiva con los compañeros de trabajo
- La relajación ayuda a bloquear el estrés.
- Realizar ejercicios físicos y de respiración alivia el nerviosismo.
- Organizar cada una de las actividades diarias.

2.2.6 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

Las técnicas de relajación están especialmente indicadas en los trastornos de tipo psicósomático y en todas aquellas alteraciones en que la ansiedad o angustia es la que provoca los desórdenes funcionales. Como hábito psicoprofiláctico podrían estar indicadas las técnicas de relajación para la mayoría de la población en todas aquellas situaciones estresantes de la vida diaria como los exámenes, el estrés laboral, las relaciones conflictivas, etc. El objetivo fundamental de los métodos de relajación (técnicas de relajación) consiste en la producción, bajo control del propio sujeto, de estados de baja activación del sistema nervioso autónomo. Estos estados de baja activación se logran como una consecuencia del establecimiento de determinadas actitudes y actividades cognitivas. Su logro repercutirá en un mayor autocontrol de sus conductas emocionales, e intelectuales.

Se debe confiar en que la relajación se producirá como un efecto colateral a la realización de la tarea. Las técnicas de relajación es mejor hacerlos en una

habitación con poco ruido y poca luz, preferiblemente en una postura de decúbito supino (boca arriba) sobre una cama. Sin embargo, algunos de los ejercicios pueden hacerse sentado y en condiciones de ruido y luminosidad variables.

Pasos para realizar una buena relajación

Paso 1: Aprenda a respirar. - Es fundamental para iniciar una relajación con resultados rápidos y efectivos. Hemos dedicado un amplio espacio a enseñar a respirar, es indispensable antes de seguir los ejercicios de relajación.

Paso 2: Un sitio y una respiración relajante.- Prepare un sitio cómodo y tranquilo: sin interrupciones ni ruidos. Puede tenderse en una cama boca arriba, o en una manta en el suelo. Concéntrese unos minutos en su respiración. Déjese llevar por ella. No fuerce nada. Lenta, profunda y silenciosa. Piense solo en su respiración en cinco minutos. Primero concéntrese en hacer una espiración lenta y profunda. Deje entrar el aire en sus pulmones lentamente mientras inspira... Ensaye una respiración completa. Céntrese primero en la respiración abdominal, sienta como el diafragma desciende suavemente cuando inspira... Concéntrese en hacer una respiración relajada, silenciosa; respirar y relajar... Sienta que respire con su cuerpo, siente que sus ojos respiran, su cara, su frente, respira con sus órganos internos, su garganta, sus pulmones, su vientre, sus músculos... Tome conciencia de que todas las células de su cuerpo están respirando... (Haga esto unos diez minutos...).

Paso 3: Déjese llevar por la gravedad.- Vaya tomando conciencia de su cuerpo mientras respira lenta, profunda y silenciosamente. Sea consciente de las fuerzas de la gravedad, la tierra nos atrae. Deje que cada músculo de los pies, las piernas, los muslos, la espalda, los hombros, el cuello, la cabeza... sea atraído por la gravedad. Sienta cada músculo muy pesado, aleje de su mente cualquier necesidad de contracción muscular... concentre su pensamiento en la relajación. Deje que sus pies, piernas y muslos, los atraiga el suelo... sus brazos extendidos hacia arriba, su cuello sin tensión, relajando... (3 minutos).

Paso 4: Relaje los pies, las piernas y los muslos.- Vaya dejando su respiración relajada y su cuerpo y centre su mente en partes muy concretas. Primero los pies, sus dedos, uno a uno... Relájelos, abandone cualquier tensión que exista, relaje dedo a dedo, sienta calor conforme note su relajación, su respiración, lentamente, vaya relajando la planta del pie. No siga hasta que haya desaparecido cualquier tensión o signo de contracción muscular de las extremidades inferiores, observe mental y pasivamente como respiran... (6 minutos).

Paso 5: La relajación de la espalda, el cuello, el vientre, la caja torácica, el pecho, los hombros.- Siga concentrándose en la relajación de cada músculo, relajándolo, sintiendo su descanso, su respiración... En realidad es su estado natural, aleje de cada músculo la tensión, no hay necesidad de tensión. Su cerebro ayuda a cada músculo a recuperar su estado natural en posición de descanso, cuando llegue a la espalda, concéntrese vértebra a vértebra sienta que se ensancha y se extiende; deje que el diafragma de un masaje suave al abdomen al respirar relajándolo del todo, retire del cuello alguna rigidez que todavía quede... (8 minutos).

Pasó 6: Relaje las manos, los brazos... Concéntrese en sus manos. Primero la relajación de sus dedos, uno a uno de cada mano. Pase a la las palmas de sus manos, sus muñecas, sus antebrazos y brazos (8 minutos).

Paso 7: Relajar la cabeza, la cara.- Tómese un tiempo muy especial para su cabeza de forma muy minuciosa. Empiece por relajar las mandíbulas, la lengua, los labios, relaje los músculos de sus ojos, sus cejas, sus pestañas, sienta su frente amplia, relajada; relaje hasta los cabellos, el cuero cabelludo... (6 minutos).

Paso 8: Incluso los órganos internos.- Sienta su respiración y relajación. Vaya sintiendo la unidad de su cuerpo. Viaje por su cuerpo y observe que está perfectamente relajado, casi separado de usted. Vaya abandonando a su cuerpo ya perfectamente relajado, deje que su mente se recree con imágenes plácidas, el agua, el cielo, la naturaleza (2 minutos)

Paso 9: Relajación total.- Abandone mentalmente su cuerpo, deje su mente flotar, viajar por el espacio, por un bosque la luz, su aire limpio, puro, la paz. Sienta que cambia de tamaño conforme camina siente que todo que le rodea tiene un tamaño enorme (los árboles, los troncos, las hojas siéntase una abeja que vuela, disfrute de la placidez de animales pacíficos una ardilla, los pájaros. Perciba dimensiones de gran tamaño, disfrute de los detalles, las formas de las hojas, los colores de las flores, el tamaño inmenso de las flores, las gotas de agua de un a escarcha, el olor de humedad de la tierra, recorra los tallos de las platas, mire hacia arriba los inmensos arboles camine y hágase un gigante de aire, vea una dimensión diferente, vea pequeños los árboles, las casas, respire mucho aire, flote navegue por las estrellas, por el espacio infinito... (Todo el tiempo que quiera, que disfrute).

Comprobará que es uno de los mejores remedios para el nerviosismo, la tensión, el estrés...¹¹

GLOSARIO

Agotamiento emocional.- Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.

Despersonalización o deshumanización.- Consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los receptores de servicio prestado.

Ambiente Laboral inadecuado.- Son ambiente donde fluyen los denominados "estresores ambientales" como podrían ser: iluminación deficiente, alto nivel de ruido o ruidos intermitentes, excesivo nivel de vibraciones, presencia de contaminantes químicos en la atmósfera, altas o bajas temperaturas, trabajos en altura de alto riesgo, trabajos en instalaciones eléctricas, atmósferas mal ventiladas, trabajos en máquinas de alto riesgo (balancines, cizallas, prensas, etc.)..

¹¹<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/676/7/06%20ENF%20409%20TESIS.pdf>

Alteración del ritmo biológico.- En este caso se alteraría el ritmo del ciclo cotidiano y traería como consecuencia alteración de las constantes biológicas que provocarían la aparición del estrés.

Estrés: Tensión fisiológica o psicológica que amenaza la homeostasis o el equilibrio psicológico del sujeto.

Sobrecarga de trabajo: En esta situación el estrés se produce por una sobre estimulación. Aparecen exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables.

Estrés laboral.- El término estrés, literalmente significa "tensión", "sobrecarga" o "esfuerzo".

Estresores.- Podemos definir a los estresores a cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada.

2.4.- HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 HIPOTESIS

El estrés en el personal de enfermería influye en el ámbito laboral del área de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba, durante el periodo Abril – Octubre 2011.

2.4.2 VARIABLES

2.4.2.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Ambiente laboral

2.4.2.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Estrés del personal de enfermería

2.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ÍNDICE	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Estrés del personal de enfermería.	Respuesta emocional del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante , se se manifiesta por síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, causadas	Respuesta Emocional	Agotamiento emocional	-Si -No	Encuesta
			Despersonalización	-Si -No	
			Baja realización personal.	-Si -No	
		Factores desencadenantes	-Estrés -Incompatibilidad	-Si -No	

	por factores desencadenantes		en el trabajo -sobrecarga de trabajo		
--	------------------------------	--	--------------------------------------	--	--

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ÍNDICE	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Ámbito laboral	Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que se ven afectados por factores estresantes que conllevan a conflictos laborales	- Ambiente Humano	Estabilidad laboral Relación con el equipo de salud Oportunidades de desarrollo	-si - No - excelente -muy buena -buena -regular -mala - si - No	Encuesta al personal de enfermería del Servicio de Cirugía del HPGDR.

		- Factores Estresantes	Capacitación permanente	-si -No	
			Exceso de trabajo	- si - No	
			Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga	- si - No	
			Discusión con colegas	- Siempre - Ocasionalmente - Nunca	

			Quejas continuas	- Siempre - Ocasionalmente - Nunca	
			Insatisfacción laboral	- Siempre -Ocasionalmente -Nunca	
		- Ambiente Físico	Iluminación	-Si	
			Ruido	-No	
			Espacio insuficiente		

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación sigue el método científico que consiste en determinar un problema, analizarlo en un contexto basado en la teoría científica relacionada al tema que se investiga, plantear un supuesto o hipótesis, someterla a contrastación y luego establecer las conclusiones correspondientes.

El estudio es de tipo descriptivo y explicativo. Es descriptivo porque nos interesa conocer como son o como se presentan las diferentes situaciones referentes al estrés laboral y al ámbito laboral.

La investigación es de tipo explicativa porque se remitirá a establecer la causalidad entre el estrés y el ambiente laboral y se centrará en explicar por qué ocurre este fenómeno y en qué condiciones.

El diseño de la investigación es no experimental porque no se produce una manipulación o exposición de la influencia del estrés laboral del personal de enfermería y las condiciones de ambiente laboral se la determina tal cual se presentan en las condiciones actuales.

3.2 POBLACION Y MUESTRA

La población está constituida por 14 enfermeras que trabajan en turnos rotativos de dos enfermeras por turno en el servicio de Cirugía del Hospital General Docente Riobamba , por tratarse de una población pequeña se prefiere trabajar tomando en cuenta a toda la población , es decir no se extrae una muestra representativa.

3.3 TECNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TECNICA

Encuesta

3.3.2 INSTRUMENTO

Guía de encuesta con cuestionario

3.4 PROCEDIMIENTO PARA ANALISIS DE DATOS

Se tabularon las encuestas y se graficaron los resultados aplicando estadística descriptiva para representar las frecuencias absolutas y relativas.

Se analizó los resultados comparándolos con la teoría para determinar la influencia de estrés de enfermería en el ámbito laboral.

3.5 TABULACION DE DATOS

SINTOMAS QUE HA EXPERIMENTADO EN EL TRABAJO

	FRECUENCIA	%
Ansiedad	2	14%
Desmotivación	3	21%
Cansancio	5	36%
Todas las anteriores	4	29%
Ninguna	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por N.Centeno y S. Paredes, 2011

Grafico 1



Interpretación de datos.

El estrés suele manifestarse con algunos síntomas, por lo que es importante identificarlos para evitar complicaciones, los datos reflejan que el 36% de enfermeras se han sentido cansadas, y el 29% han sentido todos estos síntomas en el desarrollo de su trabajo, el 21% han experimentado desmotivación, y el 14% de Enfermeras han sentido ansiedad en el trabajo.

Esto nos indica que la mayoría de las enfermeras han experimentado síntomas de estrés durante su jornada laboral, lo cual constituye un serio problema ya que prácticamente todo el personal se ve afectado por estresores que se manifiestan en los efectos de alteraciones directas en la salud.

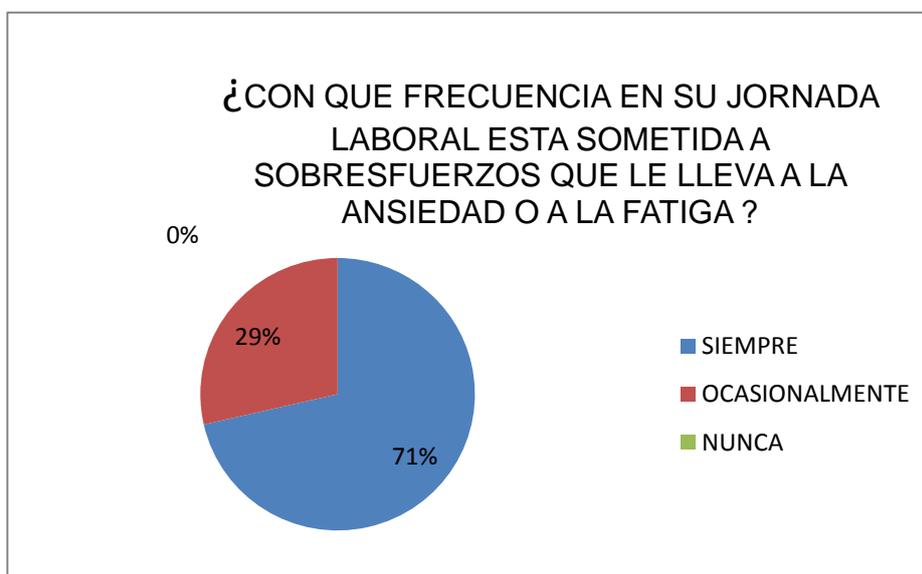
EN SU JORNADA LABORAL ESTA SOMETIDA A SOBRESFUERZOS QUE LE LLEVA AL A ANSIEDAD O A LA FATIGA.

	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	10	71%
OCASIONALMENTE	4	29%
NUNCA	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N.Centeno y S.Paredes, 2011

Gráfico 2.



Interpretación de datos.

La jornada laboral puede llevar a la ansiedad o la fatiga así lo demuestran los datos obtenidos, el 71% de Enfermeras están sometidas a sobreesfuerzos en su jornada laboral que les ha causado ansiedad y fatiga, mientras que el 29% de ellas ocasionalmente han sentido sobre esfuerzos en su jornada laboral, la ansiedad y la fatiga son síntomas de estrés, lo que puede ocasionar problemas en la salud. Es necesario pues mejorar este aspecto para obtener mejores resultados en la atención al paciente, porque en la medida en que las enfermeras trabajen sin sobreesfuerzos, mejor será su desempeño.

LOS PACIENTES SE ENCUENTRAN SATISFECHOS CON LA ATENCION BRINDADA POR USTED.

	FRECUENCIA	%
Muy satisfecho	5	36%
Poco satisfecho	8	57%
Insatisfecho	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N.Centeno y S.Paredes, 2011

Gráfico 3.



Interpretación de datos.

Los resultados reflejan que el 57% de enfermeras consideran que los pacientes se sienten poco satisfechos con la atención brindada, el 36% de enfermeras consideran que los pacientes se sienten muy satisfechos con la atención brindada y él, 7% enfermeras considera que los pacientes se sienten insatisfechos con la atención brindada. Los datos nos indican que la mayoría de enfermeras considera que los pacientes, no se encuentran satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, lo cual resulta evidente ya que como se ha indicado el personal se encuentra constantemente sometida a estrés y bajo esas condiciones resulta muy difícil desempeñarse con calidad y calidez.

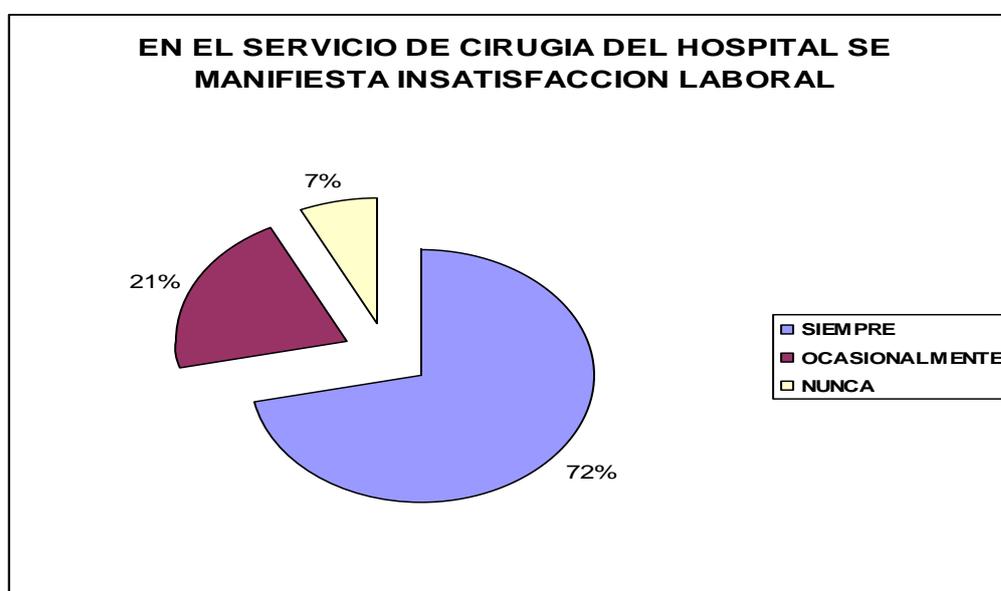
SE MANIFIESTA INSATISFACCION LABORAL.

	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	10	72%
OCASIONALMENTE	3	21%
NUNCA	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N.Centeno y S.Paredes, 2011

Gráfico 4.



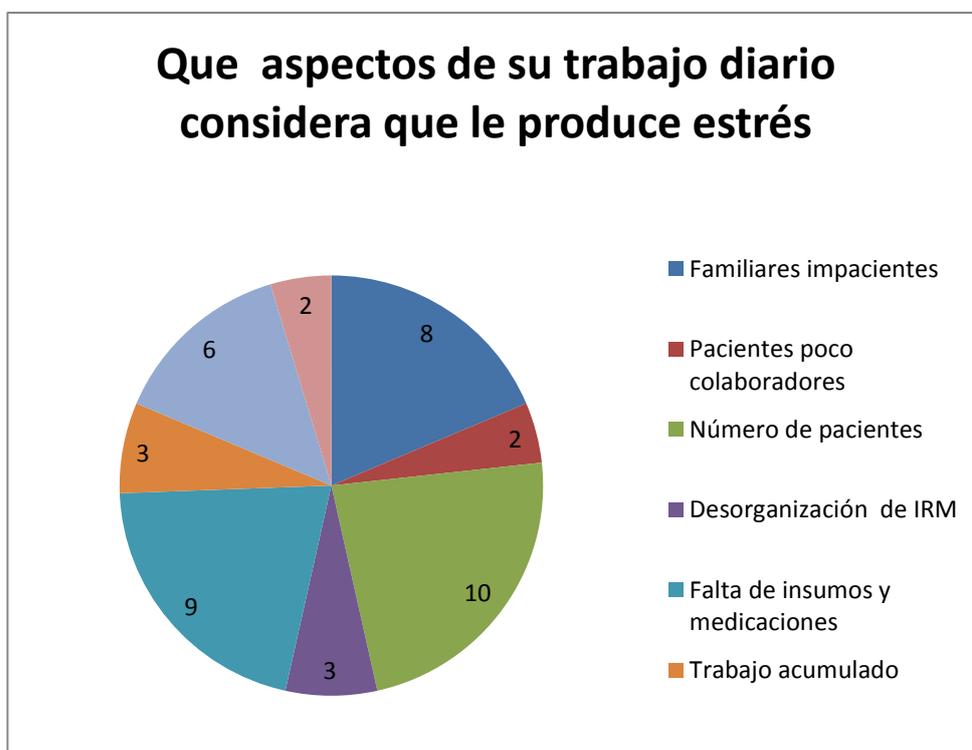
Interpretación de datos.

En la tabla de frecuencias absolutas y relativas y en el gráfico se aprecia que el 72% de enfermeras manifiestan insatisfacción laboral siempre, mientras el 21% de enfermeras, manifiestan satisfacción laboral de manera ocasional y tan solo el 7% de ellas manifiestan que nunca han experimentado insatisfacción laboral. Si las condiciones se mantienen como en la actualidad, es decir con un personal insatisfecho, entonces lo único que se logra es que ellas estén estresadas en el trabajo, en desmedro de los pacientes que son los que sufren las consecuencias negativas de esta situación.

ASPECTOS DE SU TRABAJO DIARIO CONSIDERA QUE LE PRODUCE ESTRÉS

	Fa	%	TOTAL
Familiares impacientes	8	57.14	14
Pacientes poco colaboradores	2	14.28	14
Número de pacientes	10	71.42	14
Desorganización de IRM	3	21.42	14
Falta de insumos y medicaciones	9	64.28	14
Trabajo acumulado	3	21.42	14
Visita médica	6	42.85	14
Falta de personal	2	14.28	14

Gráfico 5



Interpretación de datos. Cada una de las enfermeras del servicio de cirugía del HPGDR ha identificado varios factores causales de estrés, el 71.42% considera el número de pacientes como factor estresante, el 64.28% se estresa por la falta de medicamentos y al 57.14% le estresa la impaciencia de los familiares. En menor proporción identifican otros factores causales de estrés como: la visita médica, el trabajo acumulado, la desorganización de los IRM y la falta de personal.

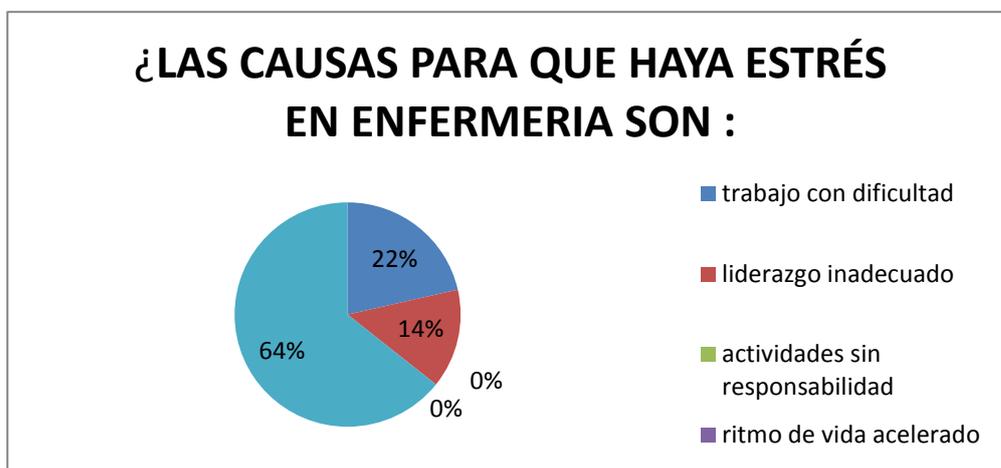
CAUSAS PARA QUE HAYA ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA.

	FRECUENCIA	%
Trabajo con dificultad	3	22%
Liderazgo inadecuado	2	14%
Actividad sin responsabilidad	0	0%
Ritmo de vida acelerado	0	0%
Todas las anteriores	9	64%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: Centeno y S. Paredes, 2011

Gráfico 6.



Interpretación de datos.

El estrés en el personal de enfermería con frecuencia se relaciona con diferentes causas, los resultados reflejan que el 64% de enfermeras consideran que las causas que producen estrés se relacionan con: trabajo con dificultad, liderazgo inadecuado, actividad sin responsabilidad, ritmo de vida acelerado, el 22% enfermeras trabajan con dificultad, mientras que el 14% de enfermeras dicen que una de las causas para que haya estrés se relaciona con el liderazgo inadecuado, las demás enfermeras consideran que las causas de estrés están asociadas a todos los aspectos considerados.

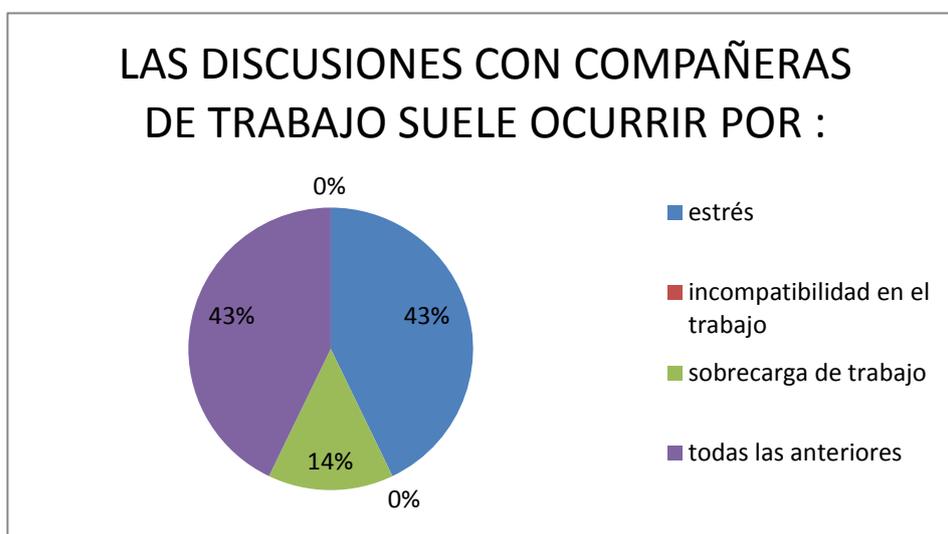
LAS DISCUSIONES CON COMPAÑERAS DE TRABAJO SUELE OCURRIR POR:

	FRECUENCIA	%
estrés	6	43%
incompatibilidad en el trabajo	0	0%
Sobrecarga de trabajo	2	14%
Todas las anteriores	6	43%
Ninguna	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N.Centeno y S.Paredes, 2011

Gráfico 7.



Interpretación de datos.

Los resultados reflejan que el 43% de enfermeras discuten con sus compañeras de trabajo a consecuencia de estrés, mientras que el 43% de enfermeras discuten con sus compañeras por las siguientes causas estrés, incompatibilidad en el trabajo, sobrecarga de trabajo, y el 14% manifiestan que las discusiones suelen presentarse por sobrecarga de trabajo. El análisis de esta respuesta confirma lo que se busca en esta investigación, pues se aprecia que existe las condiciones laborales inciden directamente en el estrés del personal de enfermería.

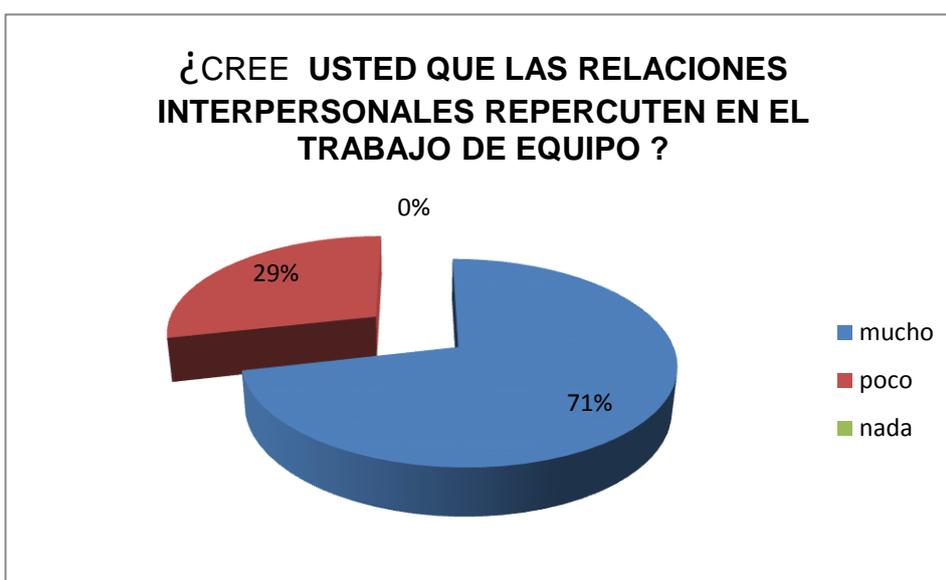
RELACIONES INTERPERSONALES REPERCUTEN EN EL TRABAJO DE EQUIPO?

	FRECUENCIA	%
Mucho	10	71%
Poco	4	29%
Nada	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N. Centeno y S. Paredes, 2011

Gráfico 8.



Interpretación de datos.

Con respecto a que si las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo, los resultados reflejan lo siguiente: el 71% de enfermeras manifiestan que las relaciones interpersonales repercuten mucho con el trabajo en equipo, mientras que el 29% de enfermeras piensan que las relaciones interpersonales afectan poco al trabajo en equipo. Por lo tanto las relaciones interpersonales si repercuten en el ámbito laboral, llevando al desarrollo de estrés en el personal de enfermería del servicio de cirugía.

SE DESEMPEÑA CON EXCESO DE TRABAJO.

	FRECUENCIA	%
SI	13	93%
NO	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N.Centeno y S.Paredes, 2011

Gráfico 9.



Interpretación de datos.

Los datos reflejan que el 93% de Enfermeras consideran que en el servicio de cirugía el personal se desempeña con exceso de trabajo, mientras que el 7% considera que no hay exceso de trabajo.

Esto contribuye a desarrollar estrés en el personal de enfermería, dado que afecta directamente en el desempeño labora y se presenta el conflicto de que aunque su deseo es el de atender de la mejor manera, no le es posible porque en número excesivo de pacientes no le permite, lo cual, repercute en la respuesta de enfermera, generándose inmediatamente el estrés, que afecta a su salud y no le permite un desempeño profesional óptimo.

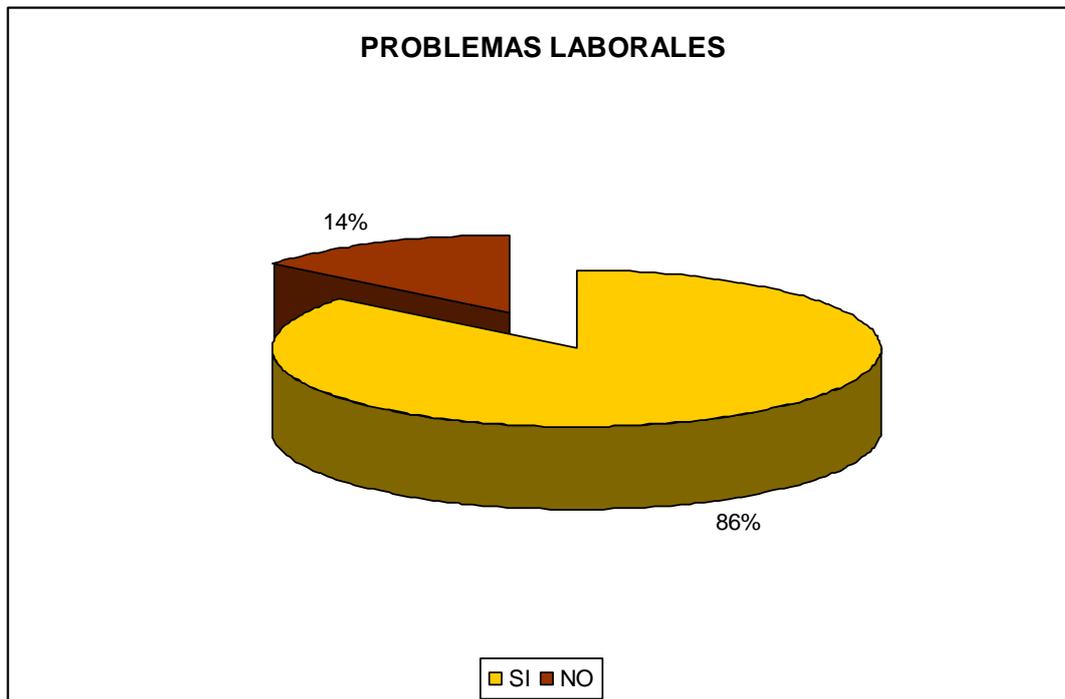
PROBLEMAS LABORALES.

	FRECUENCIA	%
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N.Centeno y S.Paredes, 2011

Gráfico 10.



Interpretación de datos.

Los resultados reflejan en esta pregunta que el 86% de Enfermeras manifiestan que en el servicio de cirugía si se presentan problemas laborales, mientras que el 14% de enfermeras consideran que no se presentan problemas laborales en el servicio. Los problemas laborales se consideran como fuente de estrés lo cual influye en la atención al paciente. Se confirma entonces la existencia de un mal ambiente labora que debe ser modificado para que estrese al personal de enfermería y se alcance mejor atención a los pacientes.

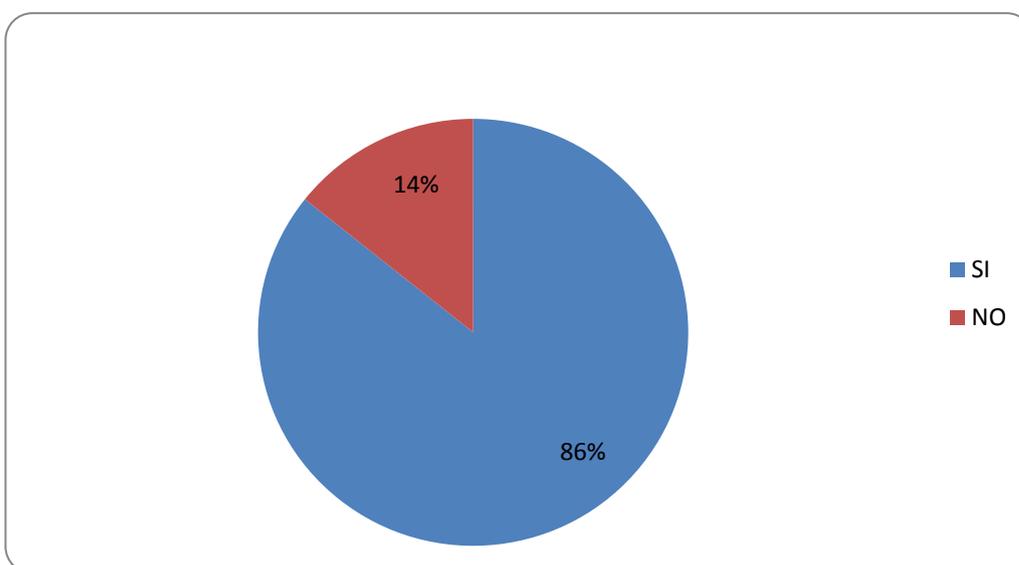
ESTABILIDAD LABORAL COMO UN FACTOR IMPORTANTE PARA SENTIRSE BIEN EN SU AMBIENTE DE TRABAJO.

	FRECUENCIA	%
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: Centeno y S. Paredes, 2011.

Gráfico 11



Interpretación de datos.

La estabilidad laboral es un factor importante para sentirse bien en su ambiente de trabajo, los datos reflejan que el 86% de Enfermeras piensan que la estabilidad laboral es importante para sentirse bien en su trabajo, el 14% de ellas piensan que la estabilidad laboral no es un factor importante para sentirse bien en su ambiente laboral.

Esto nos indica que la estabilidad laboral es un factor importante para sentirse bien en su ambiente de trabajo, evitando desarrollar estrés en el personal de enfermería.

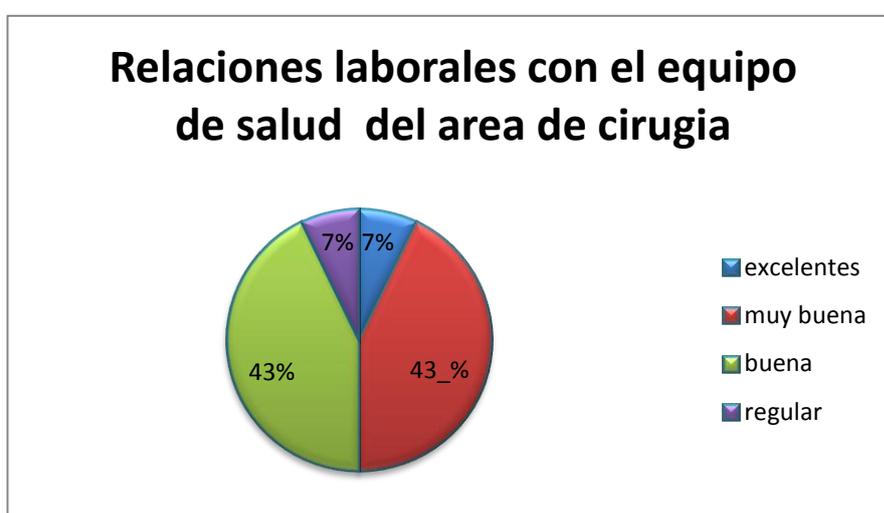
RELACIONES LABORALES CON EL EQUIPO DE SALUD.

	Frecuencia absoluta	%
Excelente	1	7%
Muy buena	6	43%
Buena	6	43%
Regular	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N. Centeno y S. Paredes, 2011

Grafico 12



Interpretación de datos.

El 43% de enfermeras tiene muy buenas y buenas relaciones laborales con el equipo de salud, mientras que el 7% tiene excelentes relaciones laborales con el equipo de salud y el 7% de las enfermeras tiene regulares relaciones laborales con el equipo de salud. De manera general se deduce que las relaciones laborales se equilibran entre la condición más favorable y la menos favorable, lo que equivale a decir que hay mucho que mejorar en este aspecto, más si se toma en cuenta que pueden convertirse en elementos generadores de estrés laboral.

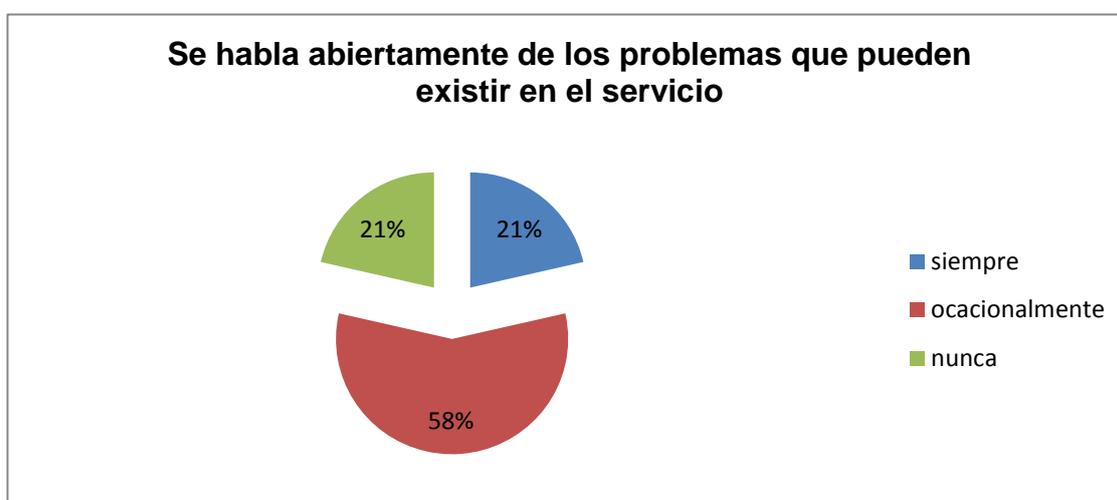
¿SE HABLA ABIERTAMENTE DE LOS PROBLEMAS QUE PUEDEN EXISTIR EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA?

	FRECUENCIA	%
Siempre	3	21%
Ocasionalmente	8	58%
Nunca	3	21%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N. Centeno y S. Paredes, 2011

Grafico 13



Interpretación de datos.

Los resultados reflejan en esta pregunta que el 58% de Enfermeras ocasionalmente hablan abiertamente de los problemas que pueden existir en el servicio de cirugía, el 21% siempre y el 21% nunca hablan abiertamente de los problemas que puede existir en el servicio de cirugía.

Esto nos indica que en el servicio de cirugía, no se habla abiertamente de los problemas que existen en el servicio, lo que se convierte en una fuente para el desarrollo de estrés, en el personal de enfermería. Si no se enfrenta de manera clara mediante el diálogo permanente los problemas, entonces son pocas las opciones de solucionarlos.

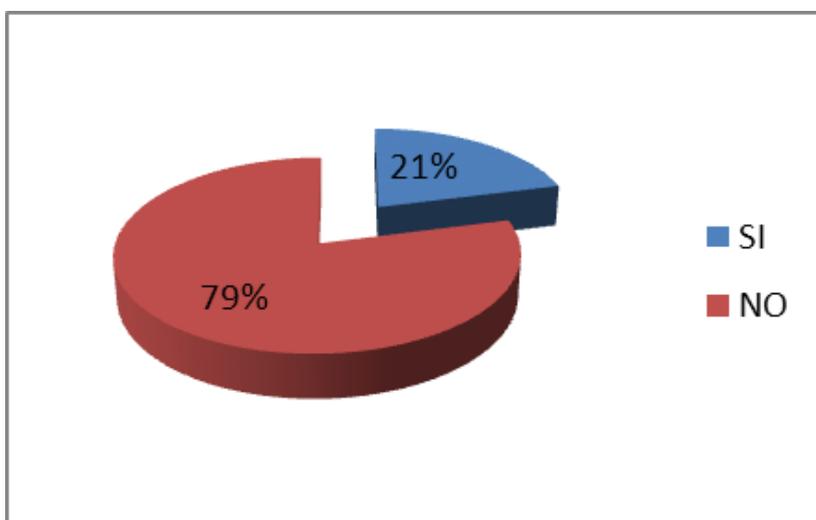
RECIBE CURSOS DE CAPACITACION EN EL SERVICIO DE CIRUGIA Y ESTA RELACIONADO CON EL TRABAJO QUE REALIZA

	FRECUENCIA	%
SI	3	21%
NO	11	79%
TOTAL	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N.Centeno y S. Paredes, 2011

Gráfico 14.



Interpretación de datos.

Los datos reflejan que el 79% de enfermeras asegura que no recibe cursos de capacitación con respecto al trabajo que realizan, en tanto que el 21% asegura si recibir cursos de capacitación. Esto contribuye al desarrollo de estrés e inestabilidad laboral, el profesional de enfermería debe recibir capacitación permanente para estar actualizados con los avances científicos y tecnológicos. El hecho de formar parte de programas de capacitación aporta a que el personal se sienta parte del equipo de trabajo y que genere expectativas a futuro lo que obliga a proyectarse a futuro para mejorar los estándares de calidad y calidez en la atención a pacientes.

TECNICAS PARA PREVENIR EL ESTRÉS

	FRECUENCIA	%
Dieta sana y dormir lo suficiente	3	22%
No diferenciar el ámbito laboral y familiar	0	0%
Realizar ejercicio físico	2	14%
Todas las anteriores	9	64%
Ninguna	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta al personal de enfermería del área de cirugía del HPGDR

Elaborador por: N. Centeno y S. Paredes, 2011

Gráfico 15.



Interpretación de datos.

Los resultados reflejan lo siguiente: el 64% manifiestan que para prevenir el estrés, se requiere de una dieta sana, dormir lo suficiente y realizar ejercicio físico, el 22% de enfermeras consideran que una dieta sana y dormir lo suficiente, son medidas para prevenir el estrés, mientras que el 14% de enfermeras consideran que realizar ejercicios físico, es importante para prevenir estrés. Los datos indican que el personal de enfermería tiene conocimientos sobre medidas para prevenir el estrés, pero no lo aplican, o a lo mejor es el continuo exponerse a situaciones laborales difíciles las que originan el estrés laboral.

3.6 COMPROBACION DE HIPOTESIS

Para la comprobación de la hipótesis de investigación se toman en cuenta el valor promedio del porcentaje de situaciones desfavorables con referencia a las condiciones de ambiente laboral y por otro lado el valor promedio del porcentaje de enfermeras sometidas a estrés.

Los resultados reflejan que el 80.37% de enfermeras identifica condiciones desfavorables en referencia al ambiente laboral y se determina también que el 85.5% de enfermeras manifiestan síntomas graves de estrés.

La hipótesis planteada al inicio de la investigación declara que **“El estrés en el personal de enfermería si influye en el ámbito laboral del área de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba”** y los resultados obtenidos confirman esta hipótesis, ya que la relación entre los resultados obtenidos es directamente proporcional, esto es a medida que se incrementa el estrés en el personal de enfermería, también se incrementa las condiciones desfavorables en el ambiente laboral del servicio de cirugía.

CAPÍTULO IV

4.1 CONCLUSIONES

Al término del siguiente trabajo de investigación donde se han tratado temas muy importantes acerca del estrés del personal de enfermería y su influencia en el ámbito laboral podemos concluir:

- El estrés en el personal de enfermería influye en el ámbito laboral de manera negativa por que a medida que se incrementa el estrés en el personal de enfermería, también se incrementa las condiciones desfavorables en el ámbito laboral, lo cual repercute en la relación laboral con el equipo de salud y la atención brindada a los pacientes, y la insatisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de cirugía del HPGDR.
- Los factores que causan estrés en el personal de enfermería en el servicio de cirugía del HPGDR se relacionan con, número excesivo de pacientes, falta de medicamentos e insumos, sobrecarga de trabajo, familiares impacientes, falta de personal. Otras causas importantes que generan estrés en el personal de enfermería están asociadas con médicos a la hora de pasar visitas, así también la desorganización de los Médicos y pacientes poco colaboradores.
- De acuerdo a la encuesta aplicada podemos determinar que la mayoría de las profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cirugía se ven afectadas por estrés, ya que han experimentado por lo menos uno de los síntomas de estrés.
- De manera general se deduce que las relaciones laborales se equilibran entre la condición más favorable y la menos favorable, lo que equivale a decir que hay mucho que mejorar en este aspecto, más si se toma en cuenta que pueden convertirse en elementos generadores de estrés laboral.

- La elaboración y diseño de material impreso servirá para mejorar el ámbito laboral y reducir el estrés en el personal de Enfermería que laboran en el Servicio de Cirugía del HPGDR.

4.2 RECOMENDACIONES

Después realizado este trabajo de investigación nos permitimos recomendar

- * Organizar el tiempo de trabajo, para que puedan realizar todas las actividades sin apresurarse.
- * Revisar sus responsabilidades profesionales de manera que cada quien tenga claro las responsabilidades y límites de cada uno y de los otros compañeros.
- * Mejorar las relaciones interpersonales, cultivando el respeto y la colaboración, para disponer de un ambiente de trabajo cordial y positivo.
- * Reducir los factores estresantes asociados al ámbito laboral, mediante la creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre los distintos individuos (sobre todo, si existen buenas relaciones interjerárquicas), lo que puede propiciar una sensibilización que facilite la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.
- * El contacto personal como expresión de afecto y comprensión puede resultar un factor que facilite la descarga emocional y que frene pensamientos negativos repetitivos que desencadenan un proceso acumulativo de tensión. En ese sentido, el apoyo social tendría un efecto terapéutico.
- * El HPGDR debería aplicar un control periódico de la evaluación de estrés y cerciorarse de que las cargas de trabajo corresponden a las capacidades y recursos de los trabajadores.
- * Recomendamos al servicio de Cirugía del HPGDR, la capacitación permanente y continua de las profesionales de enfermería, lo que permitirá actualizar sus conocimientos, ya que la actualización y la autoeducación mejora sus conocimientos.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA

ENCUESTA

DIRIGIDO A: Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía del HPGDR

Objetivo:

El objetivo de esta encuesta es determinar cómo influye el estrés en el personal de enfermería en el ámbito laboral del área de cirugía del Hospital Provincial General Docente Riobamba, la información obtenida será muy útil para la investigación y se guardara con discreción. Esperamos respondan con sinceridad.

1 ¿Qué aspectos de su trabajo diario considera que le producen estrés?

2 ¿Cómo son las relaciones laborales con el equipo de salud , del área cirugía

Excelentes	
Muy buena	
Buena	

Regular	
Mala	

¿Por qué -----

3 ¿Se habla abiertamente de los problemas que pueden existir en el servicio?

Siempre	
Ocasionalmente	
Nunca	

4 ¿Cuál de estos síntomas ha sentido en el trabajo?

Ansiedad	
Desmotivación	
Cansancio	
Todas las anteriores	
Ninguna	
Otras	

5 Considera a la estabilidad laboral como un factor importante para sentirse bien en su ambiente de trabajo?

SI	
NO	

Por qué?-----

6.-Recibe cursos de capacitación, en el servicio de cirugía, a la vez está relacionada con el trabajo que realiza?

SI	
NO	

¿Por qué? -----

7 ¿Considera usted que en el servicio de cirugía el personal se desempeña con exceso de trabajo?

SI	
NO	

Por qué?-----

8 ¿Con que frecuencia en su jornada laboral está sometida a sobreesfuerzos que le lleven a la ansiedad o a la fatiga?

Siempre	
Ocasionalmente	
Nunca	

9.- Las causas para que haya estrés laboral son:

- a. Trabajo con dificultad
- b. Liderazgo inadecuado
- c. Actividades sin responsabilidad
- d. Ritmo de vida acelerado
- e. Todas las anteriores

10 Cree Ud. que los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención brindada por usted.

- a) Muy satisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) insatisfecho

11.-Las discusiones con compañeras de trabajo suelen ocurrir por:

Estrés	
Incompatibilidad en el trabajo	
Sobrecarga de trabajo	
Todas las anteriores	
Ninguna	

12.- En el servicio de cirugía se presentan problemas laborales, Mencione cuáles?

SI	
NO	

13.- En el servicio de cirugía del hospital, se manifiesta insatisfacción laboral?

SI	
NO	

14.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

¿Por qué -----

15.- Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral

- a) Dieta Sana y dormir lo suficiente.
- b) No diferenciar el ámbito laboral y el familiar
- c) Realizar ejercicios físicos
- d) No enfrentar los problemas.
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna

BIBLIOGRAFIA

1. **SANTIAGO VALERO** .Congreso Nacional sobre manejo de Estrés , Lima, Peru,2002
2. **OIT/OMS**. Identificación y Control de los Factores Psicosociales Nocivos en el Trabajo – Informe del Comité de Medicina del Trabajo.
3. **AVEDAÑO, C**,Graup, P; Yus, P. (1995).Riesgos para la Salud de las Enfermeras del Sector Publico en Chile revista Enfermería.
4. **HORACIO CAIRO** (08/04/02). "Burnout: un síndrome cada vez. Más expandido." España. Editorial: Copyrights 2000 - 2005.
5. **LORENZO MEDIANO ORTIGA** (2001) "El Burnout en los médicos causas, prevención y tratamiento"/Impreso en España-Printedimspain/pnmeraedicion junio 2001.
6. **LORENZO MEDIANO ORTEGA** (2001) "El Burnout en los médicos causas, prevención y tratamiento"/Impreso en España-Printedimspain/primera edición junio 2001
7. **AYALA CHARFUELAN Carmen Patricia y ZABALA VILLARREAL Ruth Elizabeth** EN ECUADOR, en el año 2010 realizaron un estudio sobre INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE BRINDA ATENCIÓN AL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA. DEL HOSPITAL LUIS DÁVILA DE LA CIUDAD DE TULCÁN.
8. **MIRTHA LUJAN, Y COLB**, en Perú, en 1999 realizaron un estudio sobre “FACTORES INSTITUCIONALES Y NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LAS UNIDADES DE CUIDADOS CRÍTICOS DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA Y EDGARDO REBAGLIATI.

LINCOGRAFIA

- <http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral.shtml#qes>
- <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- <http://www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral>
- http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
- <http://www.enplenitud.com/nota.asp?notaid=2349>
- <http://www.saludymedicinas.com.mx/nota.asp?id=1358>
- www.econ.unicen.edu.ar/academicas/catedras/optativa_rrhh1/Desencadenantes%20del%20Estres%20Laboral.doc
- <http://psiconet.com/foros/trabajo/estres.htm>
- http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-77132007000100007
- http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532003000200006&script=sci_arttext
- <http://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf>
- http://www.cyro.com.ar/la_teoría_del_estres.htm
- <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-sindrome.htm>
- <http://www.comexan.com.mx/boletin/abr-may-jun-07/6.pdf>
- http://www.communicare.net.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=78:estreslaboral&catid=38:articulos
- <http://www.serviprevencia.org/IMG/pdf/Estreslaboralsscimbabura1.pdf>
- <http://salud.kioskea.net/faq/120-efectos-del-estres-manifestaciones>
- http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm

- http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm
- <http://www.monografias.com/trabajos58/estres-personal-enfermeria/estres-personal-enfermeria2.shtml>
- <http://www.elsevier.es/es/revistas/enfermeria-clinica-35/factores-relacionados-estres-profesional-personal-enfermeria-area-13029871-originales-2002>
- <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v78n4/original3.pdf>
- <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v78n4/original3.pdf>