

Introducción.

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas, y laborales, debido a los riesgos psicológicos que enfrentamos cotidianamente. Por ello es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés laboral y sus desencadenantes que están ligados a específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante, implica estar continuamente en contacto con el dolor a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo, y las tensiones a la que se somete el profesional de enfermería, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto a su vez desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en una causa de enfermedades psicosomáticas y por ende repercuten en la salud mental de las profesionales.

Lo que observe en el personal de enfermería al unificar varias actividades al cuidado diario del paciente tanto en el área hospitalaria unidad critica los factores sicosociales repercuten sobre la calidad de atención ya que cada uno de los pacientes necesita una atención integral diferente de acuerdo a su patología.

Para la obtención de información se realizó la aplicación de instrumentos de investigación al personal de enfermería de la unidad de terapia intensiva del hospital municipal la merced, las cuales revelaron respuestas contundentes significativas que fueron de gran ayuda para poder identificar los factores que influyen el estrés laboral en el personal de enfermería.

Es indudable que se hace necesario detener la proliferación del estrés laboral y sus consecuencias desarrollando investigaciones que atiendan no solamente a los síntomas manifestados que atiendan no solamente a los

síntomas manifestados en las enfermeras por sus consecuencias laborales, sino también dirigido a eliminar las causas y prevenir su aparición.

1. Antecedentes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) En (1994) Define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas, una alteración que afecta cada vez a más personas, llega a representar un problema de salud. (1) a nivel mundial en España, ponen de manifiesto que el estrés que sufren los enfermeros y está relacionado con la presión laboral, la muerte y el sufrimiento, carga de trabajo, falta de personal, la antigüedad, agotamiento y síndrome de estar quemado. En Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) (2)

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio. (3) En 1994 en Colombia Cúcuta por Cáceres y Gamboa reportó que el 88% estrés agudo en las enfermeras del Hospital Universitario Erasmo Meoz (HUEM) y el 12% crónico, en cuidados intensivos. (4) Uno de los factores estresante para el individuo es el ámbito laboral en la unidad de cuidados intensivos, definido en 1956 por Selye en Veracruz México. (5)

A nivel nacional y más específicamente del departamento de La Paz: se encuentra estudios es el de Alberto Susy (2002) en conclusión que el estrés en personal de enfermería llega a un promedio alto de 65 a 87% exceso de tiempo de trabajo (5), Alcons y Blanco el 2006, entre sus resultados más relevantes se encuentra: las que trabajan por más de 12 horas se encuentran susceptibles a niveles de estrés en un 49 % (2). Y Nélica Yujra (2012), llega a la conclusión el tipo de riesgos ambientales físicos, ruido y por falta de material e insumos son los que generan más estrés. (6)

Por lo tanto el trabajo del personal de salud, han sido considerado como una fuente estresante, porque el personal de salud está continuamente en

contacto con el paciente y su alrededor donde involucra el dolor, y la muerte, las cargas de trabajo y las tensiones a que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad y agotamiento en su capacidad llevando a causar estrés. Donde va relacionado con el síndrome de Burnout.

En este contexto se decide realizar el estudio de estrés laboral con el objetivo Identificar factores que influyen el estrés laboral en el personal de enfermería de la unidad de terapia intensiva del hospital municipal la merced gestión 2019 donde se aplicó una encuesta validado por profesional con experiencia en terapia intensiva, se tomó como universo y muestra total de licenciadas (os) y enfermería auxiliar, de la unidad lo cual se obtuvo que el profesional de enfermería sufre estrés laboral esto nos ayudara a implementar estrategias sobre el manejo del estrés, relaciones humanas y el trabajo en equipo juntamente con jefatura de enfermería para el bienestar de nuestra salud y trabajar de manera productiva y fructífera.

En el ámbito de las profesiones sanitarias, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidados. En cuanto a su incidencia en este gremio, presenta notables diferencias en función del género, ocupación y cargo desempeñado. La prevención es la vía ideal de solución de este problema. Se basa fundamentalmente en una organización del trabajo más racional, el establecimiento de turnos más equilibrados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el desarrollo de un ambiente agradable en el puesto de trabajo, la intervención con los propios trabajadores y el desarrollo de políticas socio laborales promotoras de la salud. El estrés se ha convertido en uno de los síndromes más frecuentes en el mundo laboral. Amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores en el mundo (Freire Garabal, 2011). En casi todas las profesiones, la prevalencia es alta y el número de casos continúa aumentando. Las enfermedades mentales y el estrés se suman a los

problemas laborales anteriores: falta de seguridad, ambientes tóxicos, etc. De hecho, la mitad de las personas en edad activa (unos ocho millones) está descontenta con su trabajo, y de ellos unos tres millones están padeciendo las consecuencias del estrés. En países nórdicos y Estados Unidos, esta tendencia se agrava más (Freire-Garabal, 2011). El exceso de demanda al que están sometidas algunas profesiones como camareros, telefonistas y, en definitiva, la mayoría de los trabajadores del sector servicios, junto con la competitividad laboral actual, genera elevados niveles de ansiedad. Factores como el miedo a perder el empleo, la monotonía de algunas tareas, la falta de expectativas y la insatisfacción laboral colaboran en el incremento de su incidencia. Además, determinados grupos son más vulnerables a los efectos del estrés, en especial aquellos que cuidan a personas con cierto grado de dependencia (Matey, 1996)

El estrés en las profesiones sanitarias Las consecuencias del estrés en las profesiones sanitarias son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario. Además, el profesional tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin, por ello, perder empatía y compromiso. Fuentes añadidas de estrés son la necesidad de actualización constante de conocimientos, la utilización de nuevas tecnologías y los actuales recortes presupuestarios del sistema sanitario público. El estrés en este sector laboral se suele iniciar durante el periodo formativo. De hecho, la etapa de transición de la universidad al mundo laboral es una fuente importante de tensión entre los futuros profesionales sanitarios. El estrés en las enfermeras y las auxiliares de enfermería La investigación realizada por Yegler, Diez, Gómez, Carrasco, Miralles y Gómez (2003) desde el Departamento de Enfermería de la Universidad de Alcalá María de Carmen García-Moran, Marta Gil-Lacruz de Ribera, Cartagena, Reig, Romái, Sans y Caruana (1993) han mostrado que

para los profesionales de enfermería la adquisición de técnicas específicas de afrontamiento (como la distancia emocional necesaria para poder apoyar al paciente) puede resultar de gran utilidad. Cuanto mejor delimitadas están las competencias del rol de cada profesional sanitario, mayor es su independencia, realizan su trabajo con más seguridad, y esto repercute en la El estrés ocupacional crónico es considerado un factor determinante de los trastornos depresivos los cuales constituyen la cuarta causa de los costos de la enfermedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que en 2020 los trastornos depresivos serán la segunda mayor causa de morbilidad, detrás solamente de la enfermedad isquémica del corazón. El adolecimiento físico y/o mental aumenta la frecuencia de licencias por enfermedad pudiendo llegar a la jubilación anticipada, aumento de los costos con tratamientos médicos, mayor incidencia de enfermedades coronarias y endocrinas.

Un estudio sobre el encargo financiero relacionado al estrés laboral realizado en los Estados Unidos en 1998, apuntó que el costo de atención a la salud de los trabajadores, que relataron niveles elevados de estrés, fue 50% mayor al ser comparado con los trabajadores sin riesgo para el estrés ocupacional. El costo económico con la atención a la salud aumentó para US\$1.700,000 por trabajador/año para aquellos que relataron niveles elevados de estrés y depresión En el Reino Unido la situación no es muy diferente. La última evaluación del informe de enfermedades relacionadas al trabajo de la Health and Safety Executive (HSE), del Reino Unido, de 2006/07 estimó que 205.000 trabajadores activos en servicios de salud sufrirán de alguna enfermedad causada o exacerbada por el trabajo

La tasa de prevalencia asociada, 5.800/100.000 trabajadores (5,8%) de la salud, en el último año, fue estadísticamente significativo y mayor que aquel para la industria (3.900/100.000 trabajadores = 3,9%) además de ser

superior a las tasas de los años anteriores. Aunque los datos de prevalencia sobre los tipos de enfermedades que afectaron a estos trabajadores no estén disponibles, los informes preliminares indican el estrés como una de las mayores causas de licencias en el trabajo en esta población calidad de los cuidados que recibe el paciente.

Investigaciones sobre el estrés y Burnout entre enfermeros se remontan a más de cuatro décadas. En este periodo se ha buscado investigar su ocurrencia, medir los niveles y relacionarlos a variables personales, demográficas, ocupacionales y sociales a fin de comprender su génesis.

En las dos últimas décadas, el interés y los estudios con este análisis se han intensificado debido a los cambios sociales y económicos que afectan diariamente al proceso de trabajo del enfermero y consecuentemente a su satisfacción profesional. Las tasas de turno ver y la escasez de enfermeros capacitados en el mercado han contribuido a la movilización de asociaciones de profesionales en el sentido de sensibilizar a los órganos públicos y a los gestores de las instituciones privadas para una reevaluación de la actuación del enfermero en los varios niveles de atención a la salud. (7)

Estudios realizados en Estados Unidos revelan que el 30% de 11 millones de empleados de servicios de salud de Alto Riesgo están expuestos al estrés mental debido a su lugar de trabajo. La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en salud en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout (se sienten “quemados” en sus trabajos). En un estudio de estrés ocupacional en profesionales de salud de la República de Chile de un total de 341 personas, el 58% refiere síntomas de estrés. Por tal motivo se considera trascendente realizar el siguiente trabajo de Investigación porque es un tema que incumbe al ejercicio diario de la profesión de enfermería y

repercute en la salud física y mental del profesional como así también en la calidad de atención.

Cuando se habla de estresores son una serie de elementos que van desde los ruidos, iluminación, espacios, relaciones interpersonales, sobrecarga laboral, manifestaciones físicas (signos y síntomas de estrés) y otros.

La relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en los enfermeros mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS insista cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Nuestro deseo sería aportar a la institución (hospital) a través de esta investigación, algunas herramientas necesarias para que estas ayuden a prevenir las consecuencias

La OMS señala la prevalencia de 30% de trastornos mentales comunes y de 5 a 10% de graves trastornos entre la población trabajadora ocupada. El agravamiento de la situación de estrés causado por el agotamiento continuo puede llevar a consecuencias de mayor impacto para la salud de los trabajadores, como el síndrome de agotamiento profesional o síndrome de Burnout.

En el escenario actual, son percibidos cortes de costo, menos trabajadores, empleo precario y notable desgaste general del trabajador, lo que hace que el estrés deba ser estudiado bajo diversas ópticas, entre ellas la investigación epidemiológica. Las enfermedades mentales solamente pierden ante las enfermedades cardíacas, traen pérdidas a la salud del trabajador y la incapacidad, especialmente en las regiones metropolitanas.

De esta manera, el estrés y factores psicosociales reciben papel destacado de las autoridades de salud e investigadores, lo que se refiere a la idea de la visión de este fenómeno como problema de salud pública que debe ser estudiado bajo el enfoque multidisciplinar. (8)

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas.

Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. Estudios realizados en la Unión Europea sugieren que entre el 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés. Muchos de estos trabajos coinciden además en que el estrés se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.), la tarea (escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.)

Entre los síntomas más frecuentes que se perciben en un afectado por estrés laboral se encuentran reacciones emocionales (de irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, alienación, desgaste, problemas familiares); reacciones cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender cosas nuevas, tomar decisiones); reacciones conductuales (abuso de drogas, alcohol, tabaco, conducta destructiva) y

reacciones fisiológicas (problemas de espalda, bajas defensas, úlceras pépticas, problemas cardiológicos, hipertensión).

Igualmente, para la organización tiene consecuencias como incremento del absentismo laboral, elevada rotación del personal, problemas disciplinarios, menor productividad, violencia y acoso psicológico, errores y accidentes o mayores costes de indemnización o atención sanitaria.

Existen, en el ámbito de una empresa, una serie de medidas preventivas en relación con la tarea y la organización del trabajo que pueden ayudar a prevenir el estrés de los trabajadores (teniendo siempre presente que el éxito de su implantación depende, en gran medida, de la iniciativa, la participación y el compromiso de todos los integrantes de la empresa). Así, nos ayudará a prevenir:

- * Contar con descripciones claras y definidas de las tareas a realizar, de los medios materiales disponibles y de las responsabilidades, eliminando sensaciones de confusión e incertidumbre. Facilitar información sobre el papel y función del trabajo individual en relación al conjunto de la organización.
- * Asegurarse de que existe compatibilidad entre las capacidades de los trabajadores y las tareas asignadas.
- * Controlar la carga de trabajo (tanto el exceso como la falta de actividad pueden convertirse en fuentes de estrés).
- * Establecer rotación de tareas y funciones en actividades tanto de alta exigencia como monótonas.
- * Proporcionar el tiempo necesario para la finalización satisfactoria de una tarea, evitando prisas y plazos de entrega ajustados. Prever pausas y descansos.

- * Establecer horarios laborales que, en la medida de lo posible, no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo (vida social). Los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles y cualquier cambio comunicado con suficiente antelación.
- * Facilitar la intervención personal sobre la tarea: favorecer la toma de decisión e iniciativa de los individuos en relación al control y forma de desempeñarse en su puesto de trabajo.
- * Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo, promoción profesional... y potenciar las posibilidades de formación continua y estabilidad en el empleo.
- * Fomentar la participación y la comunicación en la empresa.

Este tipo de medidas ayudarán a garantizar la mejora del ambiente laboral y la prevención del estrés en el trabajo tanto al empleado como al empleador: en muchos casos, la falta de límites claros entre la actividad personal y profesional de un emprendedor es el primer paso para vivir situaciones de estrés que afecten a la salud. Diseñar horarios de trabajo razonables, establecer pausas, prioridades y límites ayudarán al nuevo empresario a garantizar su bienestar (9).

1.2 Problema de la investigación

1.3 planteamiento del problema

En las últimas dos décadas, ha habido una creciente preocupación por los efectos del estrés sobre los profesionales de enfermería, que representan el colectivo sanitario más numeroso proporcionando cuidados a los pacientes las 24 horas al día. Según la Encuesta de Salud y Seguridad en el Trabajo elaborada por la American Nurses Association (ANA), la principal preocupación para el personal de enfermería en relación a la salud y

seguridad en el entorno laboral es el efecto agudo o crónico del estrés. Las condiciones de trabajo en enfermería implican la exposición al dolor y la muerte, conflictos interpersonales, falta de autonomía y autoridad en la toma de decisiones e indefinición del papel profesional que generan un estado de estrés crónico. (7)

Las causas generadoras de estrés suelen relacionarse, por un lado, con la implicación psicológica y emocional que conlleva este trabajo y, por otro, con aspectos relacionados con la organización del mismo (sobrecarga de actividades, relación con el equipo de enfermería, los turnos, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo falta de equipamiento materiales, falta de insumos y personal nuevo que no se adecua a las actividades del servicio. Las unidades de los cuidados intensivos son zonas de gran actividad asistencial En las unidades de terapia intensiva del hospital municipal de la merced el problema identificado involucra:

La importancia de este estudio está en diagnosticar los efectos de una enfermedad que está causando mucho daño en el talento humano del hospital que repercute en la atención a los pacientes, en los compañeros de trabajo y a la institución como tal, al ver que se tiene despersonalización, falta de realización personal y pérdida de autoestima, y aplicar medidas para evitar que llegue a ser una gran problema.

El estrés es algo que resulta difícil de evitar, incluso las personas incrementan la frecuencia su propio estrés de modo innecesario, por lo que el tema de investigación se basa en estos problemas, debido a las múltiples exigencias que demanda esta profesión y a la sobrecarga horaria presentada en los diferentes turnos de los distintos servicios del hospital. Con esta investigación se busca beneficiar al personal de enfermería con la difusión de medidas preventivas mediante la socialización de un manual de prevención y la aplicación de técnicas de relajación y respiración, y así lograr estilos de

vida más saludables y sin riesgos laborales que perjudiquen el estado de salud de la persona.

El estrés está relacionado con la clase de trabajo que desarrollamos las enfermeras laboralmente activas. Estrés una respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales. Los parámetros analizados anteriormente plantearme la siguiente pregunta debido a que la unidad de terapia intensiva del hospital cuenta con 12 personas de enfermería como licenciadas y auxiliar de enfermería estos trabajan en turno mañana, tarde, noche A, noche B y fines de semana cuentan con una carga horario de 186 hrs. Son de contrato de tres meses, 6 meses, y anuales y dos médicos especialistas de terapia intensiva que trabajan semi presenciales, la unidad cuenta con 2 camas y una cama para aislado crítico y un baño para para paciente y generalmente esta unidad siempre está lleno de paciente un 90% donde la permanencia de los pacientes es de acuerdo al diagnóstico que presentan, también involucra la situación económica y los seguros de salud o programas que ayudan o influyen en la estancia de su internación de 1 a 2 meses, de semanas, días por ultimo solo horas.

Las actividades que se realizan con frecuencia en cada admisión del paciente es la intubación orotraqueal, cateterismo central, cateterismo vesical, instalación de sonda nasogástrica, admisión de vaso activos, sedo analgesia dependiendo al diagnóstico del paciente se realiza otros procedimientos.

Las internaciones de los pacientes es bastante a la unidad de terapia intensiva más en el horario nocturno, realiza la atención de seguros como SOAT, SUS e institucionales.

Durante el desempeño de las actividades laborales de enfermería se observó en la unidad de terapia intensiva del hospital la merced la problemática en

relación a el problema que se identificó este implica ,la falta de instrumentos que nos acceda a reducir la sobre carga de trabajo según las necesidades del paciente, también la falta de insumos, falta de medicamentos, falta de personal en especialmente nocturno, personal nuevo que no se adapta a las funciones de enfermería del servicio, las malas relaciones interpersonales, los contratos eventuales, funciones extraordinarios que cumple el personal de enfermería. Esta problemática son factores que influyen al estrés laboral del personal de enfermería siendo que el personal de enfermería prioriza el bienestar del paciente, mediante el cumplimiento de funciones de actividades y procedimientos que se realiza a diario, donde el personal de enfermería siempre está en contacto al paciente, familiares y situaciones que le rodean intrínsecamente y extrínsecamente que este crea emociones de todo tipo y solucionarlo mediante estrategias para mantener un equilibrio y cumplir el compromiso que brinda la profesión de enfermería hacia el paciente.

1.4 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que influyen estrés laboral al personal de enfermería que trabaja en el servicio de terapia intensiva del hospital municipal la merced gestión 2019?

1.5 Justificación

La Organización mundial de salud OMS considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan en salud La OMS señala la prevalencia de 30% de trastornos mentales comunes y de 5 a 10% de graves trastornos entre la población trabajadora ocupada . El agravamiento de la situación de estrés causado por el agotamiento continuo puede llevar a consecuencias de mayor impacto para la salud de los trabajadores, como el síndrome de agotamiento profesional o síndrome de Burnout. (10)

.El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa pero Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. (11)

La Organización internacional del Trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la institución.(Peiró, 2001). Así, para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social: 2007). Estos planteamientos son relevantes para establecer consideraciones sobre la vivencia y las consecuencias de éste en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. (12)

A nivel nacional departamento de La Paz, de Alberto(2002) Estrés Laboral y factores Asociados al Personal del Hospital de la mujer; muestra que el personal que trabaja mucho tiempo tiene mayor tendencia al Estrés con un promedio de 65 a 87% Los últimos avances de la ciencia y la tecnología ha producido serias repercusiones y modificaciones en el estilo de vida del individuo, causando con mucha frecuencia el estrés que influye no sólo en la calidad de vida, sino también en el ámbito laboral que desarrolla con frecuencia ante las diversas situaciones estresantes las cuales pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos y ambientes contaminados, constituyendo una carga mental de trabajo, falta de control sobre las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y con el paciente, dificultades personales que suele

presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances actuales, entre otros, el cual puede conllevarle al “Síndrome de Burnout” que en un 60% afecta a los profesionales de la salud (13).

Esto es el contexto la unidad de terapia intensiva de características exclusivas en cuanto estructuración, diagnósticos terapéuticos de mayor complejidad el área de alto riesgo es de dependencia. La actividad es continua, el conocimiento actualizado el personal con conocimiento de post grado sin duda se requiere competencia de conocimiento práctico y teórico de la tecnología utilizada y actualizada es un área de gran esfuerzo físico y mental afrontando al contacto del paciente y familiares todo estas características hacen su aparición del estrés laboral en el personal profesional este es una problemática hace que el personal de enfermería cambien su actitud emocional sufriendo alteraciones mentales y el ritmo laboral de enfermería que afecta al mismo paciente y familia y al personal profesional.

Donde este impacto de factores que causan estrés laboral al profesional de enfermería, impulsa realizar el presente estudio, este me ayudara a diagnosticar el estado situacional del estrés del personal de enfermería al paciente crítico y a mejorar la calidad de atención al mismo paciente y a su alrededor de profesional de enfermería.

1.6 Objetivos

1.7 Objetivo general

Identificar los factores que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería que trabajan en el servicio de terapia intensiva del Hospital la Merced gestión 2019.

1.8 Objetivo específico

1. Conocer los factores intrínsecos que influyen estrés laboral en el personal de enfermería
2. Nombrar los factores extrínsecos que generan estrés en los profesionales de enfermería.
3. Indicar el turno laboral más frecuente que genera estrés en los profesionales de enfermería.
4. Indicar el mayor porcentaje estresor a nivel intrínseco y extrínseco.

2. MARCO TEORICO

2.1 Marco teórico conceptual:

2.1.1 CONCEPTO DE ESTRÉS:

El estrés laboral, la organización mundial de salud OMS menciona que es un proceso de perturbación que puede afectar al individuo cuando existe un desequilibrio de adaptación para afrontar circunstancias del medio profesional que sobrepasen sus capacidades físicas y/o psíquicas debido a jornadas laborales extenuantes, mala organización o ambiente social inadecuado también lo define como “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan la organización para la acción. (5)

El concepto de estrés se remonta al siglo XIV utilizándose para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción. Aquí el concepto se toma de la Física.

En 1936, Hans Selye, considerado por algunos autores como el padre de los trabajos sobre el estrés moderno, consideró el estrés cómo "una reacción del organismo frente a las demandas del entorno." (14)

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. Es respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. El personal de enfermería deben prestar un óptimo servicio a la comunidad, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, de tener una elevada autoestima, deben contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes. Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte. (15)

Según la OMS el estrés se define como: "la adaptación del organismo a unos estímulos ansiosos, a través de una reacción de defensa o una reacción patológica."

De los diferentes conceptos existentes de estrés, nos quedamos con la definición de Lazarus y Folkman (1986) que lo muestran como: "una relación transaccional entre la persona y el entorno que es evaluado por ésta como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su homeostasia y bienestar".

Una persona interacciona con el medio (situación, persona, objeto, acontecimiento) dándose una evaluación de dicha interacción (evalúa si el hecho le produce o no malestar), desencadenándose una emoción que puede ser positiva (no conlleva complicación) o negativa (amenaza su bienestar). En consecuencia, se produce una actuación del individuo, donde éste evalúa los recursos que tiene para afrontar el estrés (pone en marcha

los mecanismos de afrontamiento). Si la actuación es correcta se vence el estrés, generando placer; si la actuación es incorrecta, contraproducente, no se logra vencer al estrés, dando lugar a malestar, ansiedad, angustia... con lo que ello conlleva.

Según la real académica española, la palabra estrés deriva del latín *estringere*, que significa “provocar tensión y lo define como tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos. (34)

2.1.2 TIPOS DE ESTRÉS

- **Estrés Positivo (Eustres):** Un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo. El eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida.
- **Estrés Negativo (Distres):** Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de distrés o mal estrés

2.1.3 FASES DE ESTRÉS

Se entiende al estrés laboral como aquel que se produce como consecuencia del desempeño del trabajo de la persona.

Hans Selye dividió al estrés en tres fases:

- Alarma: Que es producida por una situación de angustia, en la que ocurre la gran mayoría de los cambios fisiológicos como taquicardia, taquipnea, sudoración hipertensión y liberación de hormonas.
- Resistencia: Las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, adaptándose al estímulo estresante.
- Agotamiento: Los recursos del organismo reducen, lo que puede provocar consecuencias adversas como enfermedad severa e incluso la muerte, en caso de que el estrés no reduzca. Se desarrolla cuando la reacción de alarma ha sido extremadamente grave o cuando se prolonga demasiado.

Otras fases por las que pasa el trabajador (enfermero/enfermera) son las siguientes:

- Entusiasmo: Fase más activa. Es el momento de máxima ilusión y animación. Al pasar el tiempo éste va cambiando.
- Estancamiento: El profesional empieza a ver expectativas incumplidas. Sus ilusiones disminuyen, pese a ello sigue invirtiendo su tiempo y energía en el trabajo.
- Frustración: El profesional se cuestiona el valor y utilidad de su trabajo. Se estresa, pierde la ilusión, aparece el mal humor, la ironía,...Lo que antes toleraba ahora no.
- Apatía: Se plantea cambiar de unidad e incluso dejar el trabajo.

Empiezan los problemas biopsicosociales llegando a padecer las consecuencias del estrés laboral (Síndrome de Burnout o de estar quemado por el trabajo).

2.1.4 FACTORES LABORALES

Se considera que los factores que originan Estrés Laboral se los conoce también como ESTRESORES, se define como todo evento, situación que puede evocar emociones negativas en el individuo en el entorno laboral existiendo: Estresores intralaborales y Estresores extra laborales según Peiro

2.1.5 FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS INTRÍNSECOS

Los desencadenantes son factores que juegan un papel relevante en el desarrollo de las experiencias del estrés y sus consecuencias. Es posible identificar estímulos en el trabajo, que con frecuencia producen tensión y resultados negativos en las personas.

La combinación de estresores originados en el entorno social, en el laboral y en la propia persona es un conjunto de experiencias que pueden influir indiscutiblemente en el padecimiento del problema. Variables de carácter demográfico, tipo de profesión, utilización de medios tecnológicos, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, han sido estudiadas como antecedentes o facilitadores del Síndrome.

La percepción que el sujeto tenga de los estresores ambientales y de sus capacidades, junto a las estrategias de afrontamiento que emplee para afrontar al estrés, determinará el grado subsecuente de sentirse quemado por el trabajo.

A continuación se identifican los desencadenantes más comunes del Síndrome de quemarse por el trabajo.

1. Ambiente físico

- ✓ Ruido: Puede medirse en términos físicos y conviene diferenciar diversos aspectos de éste, la intensidad, variabilidad, frecuencia,

predictibilidad y control, que pueden incidir significativamente en el tipo de reacción que suscita.

Este estresor influye en el grado de satisfacción, productividad y en la tasa de errores. Además, puede ser relacionado con la fatiga, cefaleas, irritabilidad y dificultad para concentrarse. Las enfermeras se ven sometidas continuamente a muchos ruidos, sobre todo en el hospital (como el producido por las bombas de medicación, los timbres de las habitaciones, las alarmas, los distintos aparatos tecnológicos, mucha gente hablando a la vez.

- ✓ Iluminación y la temperatura: La luminosidad, brillo y contraste son relevantes para el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada en el trabajo puede dar consecuencias negativas como alteraciones visuales, cefaleas, tensión y frustración, por resultar el trabajo más molesto. En el caso de las enfermeras, se ven sometidas todo el turno a luz artificial. Las condiciones afectan al bienestar físico, a la satisfacción y a la motivación. En el puesto de trabajo (hospital) es frecuente encontrarse con variaciones de temperatura bruscas, que a veces son inadecuadas (como cuando se trabaja en UCI o en Quirófano y, se lleva bata, mascarilla, gorro y guantes para realizar las técnicas y maniobras precisas, y está la calefacción puesta y el climatizador indispuerto.
- ✓ Higiene: Las condiciones higiénicas en los puestos de trabajo no siempre son satisfactorias y adecuadas, y pueden producir insatisfacción, irritación y frustración, además de contribuir al contagio de infecciones o a la adquisición de enfermedades. Por este motivo, en los protocolos hospitalarios se dan pautas a seguir para garantizar la máxima higiene posible.
- ✓ Toxicidad: El manejo de productos tóxicos puede tener consecuencias negativas para la salud a corto o largo plazo, sobre todo si son manejados en condiciones inadecuadas o si no se llevan a cabo sin

medidas de protección. El profesional identifica como estresor el hecho de manipular estos productos, la incertidumbre por las posibles consecuencias de su uso y la falta de material de protección y controles.

- ✓ Disponibilidad del espacio físico: La falta de espacio o inadecuación del mismo puede ser un estresor importante en el trabajo. Por los inconvenientes que introducen en el desempeño del trabajo, la dificultad de movimiento, esfuerzo y pérdida de tiempo que representa.

2. Contenidos del puesto

- ✓ Turnos rodados: Se ha constatado de manera experimental que los que llevan a cabo este tipo de turno se quejan con mayor frecuencia de fatiga, problemas gastrointestinales, etc., comparándolos con los que trabajan en horarios diurnos. Las influencias son tanto biológicas como emocionales, debido a las alteraciones de la temperatura corporal y ritmo de excreción de adrenalina, ritmo circadiano, así como los problemas sociales, sobre todo de tipo familiar.
- ✓ Sobrecarga del trabajo: Puede ser cualitativo (referente a excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador) o cuantitativo (exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo).

Este estresor se relaciona con insatisfacción, tensión laboral, baja autoestima, niveles altos de colesterol, conducta de fumar más frecuente.

- ✓ Variedad de tareas: Pueden ser intrínsecas (en que el trabajo requiere diferentes actividades para llevarlo a cabo implicando el uso de diferentes habilidades y destrezas por parte del trabajador, e extrínseca (aspecto del trabajo no relacionado con el puesto, sino con otros aspectos).

3. Desempeño de roles

El rol es un conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.

El estrés del rol está integrado por las siguientes disfunciones:

- ✓ **Ambigüedad:** grado de incertidumbre del sujeto respecto a sí mismo. Es decir, entre mis expectativas y las demandas laborales. Es predictora de baja realización personal en el trabajo. Respuesta cognitivo-actitudinal.
- ✓ **Conflicto de rol:** expectativas contradictorias que no pueden satisfacerse a la vez. Es predictor de agotamiento emocional y despersonalización. Genera una respuesta afectiva negativa.
- ✓ **Sobrecarga de rol:** Un exceso de actividades a desempeñar en diferentes ámbitos de la vida (profesional, personal y social).

En enfermería, los estresores producen incertidumbre sobre la eficacia profesional. Los deseos intrínsecos del profesional de enfermería son: ayudar, aceptar y ser aceptado (Tizón, 1988). El profesional espera una actitud de ayuda y aceptación incondicional de los enfermos. Así mismo, detrás de la motivación a ayudar se puede encontrar el deseo de reconocimiento (de ser aceptado). Por ese motivo, no es extraño oír a profesionales de enfermería diciendo que una de las principales satisfacciones es el agradecimiento de los enfermos.

4. Relaciones interpersonales

La calidad de las relaciones es un factor importante. Unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y predominantemente destructivas, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre miembros del grupo.

- ✓ Los estresores grupales son:
- ✓ Falta de cohesión.
- ✓ Presiones de grupo.
- ✓ Clima del equipo.
- ✓ Conflicto grupal.

Enfermería se relaciona constantemente con profesionales de igual y distinto rango (otras enfermeras, auxiliares, celadores, supervisoras/es, médicos,...) clientes y familiares de éstos. Estar sometida/o a tantas relaciones distintas puede generar conflictos con frecuencia. Sobre todo si los profesionales no cuentan con recursos personales (habilidades comunicativas y sociales) para hacer frente a las mismas.

5. Desarrollo de la carrera

Se han obtenido relaciones significativas de signo positivo para los sentimientos de agotamiento emocional con la falta de seguridad en el puesto de trabajo en los profesionales. Según "La Teoría de Equidad" (Hobfall 1989), cuando como consecuencia de falta de recursos se produce estrés laboral, debido a que las inversiones que hace el sujeto para conseguir recursos son superiores a lo que él percibe que recibe a cambio, experimenta una pérdida, y ésta le generará "la experiencia de quemarse". Los profesionales de enfermería que perciben sus relaciones con los pacientes-familias y compañeros de trabajo, como desequilibradas, parece ser que experimentan menos realización personal en el trabajo, más agotamiento emocional y más sentimientos de despersonalización.

6. Nuevas Tecnologías

Pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conllevan un cambio en las habilidades que el profesional de enfermería debe poner en práctica para desempeñar su trabajo.

La tecnificación de las relaciones interpersonales cliente-profesional favorece en gran medida actitudes de despersonalización en la atención, propiciando un trato de frialdad e indiferencia hacia los usuarios de la organización.

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

7. Variables de clima organizacional

Cabe destacar el grado de participación o implicación de los sujetos en la toma de decisiones. La autonomía permitida en la realización de las tareas, el tipo de supervisión ejercida y el apoyo social recibido de ésta, son factores que influyen indiscutiblemente en el padecimiento de estrés laboral. A mayor participación, autonomía y apoyo social, menor incidencia de Burnout.

Tanto el apoyo técnico como emocional ofrecido por compañeros y supervisores disminuye los sentimientos de Burnout. La ausencia de apoyo social puede ser considerada como un estresor laboral, con importantes efectos sobre la salud física y psíquica. Para la búsqueda y mantenimiento de este apoyo se precisan habilidades de tipo social y comunicacional.

Para finalizar, podemos decir que la experiencia de estrés es inevitable y nos afecta a diferentes niveles. "El arte está en saber adaptarnos a ella y convivir de manera inteligente con el menor daño posible".

Esperamos haber contribuido al análisis y a la reflexión de esta experiencia tan común en nosotras. (16)

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud. (17)

- **Estresores extra laborales o extrínsecos**

Los estresores extra organizacionales son los que se plantean fuera del ámbito laboral pues comprende los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Hay mayor incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal. La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

- **Manifestaciones del estrés laboral**
- Manifestaciones cognitivas: Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- Manifestaciones motoras: Se puede evidenciar el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc. □ Manifestaciones fisiológicas: Se manifiesta mediante la presencia de taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema

inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.(18)

OTRAS MANIFESTACIONES:

Fase de alarma o huida

- El cuerpo se prepara para producir el máximo de energía, con los consecuentes cambios químicos.
- El cerebro, entonces, envía señales que activan la secreción de hormonas, que mediante una reacción en cadena provocan diferentes reacciones en el organismo, como tensión muscular, agudización de los sentidos, aumento en la frecuencia e intensidad de los latidos del corazón, elevación del flujo sanguíneo, incremento del nivel de insulina para que el cuerpo metabolice más energía...

Fase de adaptación

- También llamada de resistencia, que es cuando se mantiene la situación de alerta, sin que exista relajación.
- El organismo intenta retornar a su estado normal, y se vuelve a producir una nueva respuesta fisiológica, manteniendo las hormonas en situación de alerta permanente.

Fase de agotamiento

- Sucede cuando el estrés se convierte en crónico, y se mantiene durante un período de tiempo que varía en función de cada individuo.
- Esta fase provoca debilidad, se descansa mal, aparece sensación de angustia y deseo de huida.

En condiciones apropiadas, y a corto plazo, los cambios provocados resultan beneficiosos, como por ejemplo durante un incendio, o el ataque de un

animal. Algunas personas llegan a desarrollar, en situaciones de peligro, habilidades que no podrían haber imaginado. Los síntomas del estrés desaparecen cuando el episodio concluye. (19).

Estrés laboral:

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros. (20)

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (21)

Las circunstancias que precipitan esta respuesta desadaptativa frente al trabajo suelen estar en relación con la sobrecarga de trabajo y la ambigüedad de rol, así como insuficiencia de recursos, el clima laboral, el grado de intervención en la toma de decisiones entre otros. (22)

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo empeora cuando el trabajador siente que no recibe suficiente apoyo de sus superiores y compañeros y cuando tienen una vigilancia limitada sobre su trabajo o la forma que puede hacer frente a exigencias y presiones laborales.

En los últimos años se han realizado numerosas investigaciones acerca del estrés laboral, considerado como una enfermedad profesional más y derivando su importancia de las consecuencias personales, económicas y

asistenciales que supone la presencia de altos niveles de estrés en el ámbito laboral. (18)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) comenta que son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, internaciones, etcétera, son en realidad invaluableles, por cuanto la calidad de vida.(7)

Tipos de estrés laboral

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de un empleo.
- El crónico: Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones : o Ambiente laboral inadecuado o Sobrecarga de trabajo o Alteración de ritmo biológico o Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de este estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá

Clasificación de estrés laboral:

Clasificación de las definiciones de estrés`

- ✓ Condiciones de seguridad
Condiciones o materiales que influyen o actúan en la accidentabilidad caídas del personal
- ✓ Medio físico en el trabajo
Capaz de afectar la salud. Ruido vibración iluminación, estrés térmico
- ✓ Contaminantes Capaz de afectar la salud, biológico, químico. Etc.,

Otros

- ✓ Estímulo: fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes` percepción: procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas:
- ✓ `Interacción: persona-ambiente: desajustes (reales o percibidos) entre demandas de la situación y capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas`
- ✓ Respuesta: del individuo (fisiológicas o psicológicas) ante determinados estímulos "estresores". (21)

Factores riesgo laboral: es un conjunto de elementos físicos que se ven sometidos a la persona a lo largo de su jornada laboral. La manipulación de peso puede producir dolores de espalda. También un gran esfuerzo físico produce agotamiento muscular y una postura de trabajo inadecuada contribuirá a consecuencias físicas graves.

Estos cuatro factores son los que configuran el espacio laboral e influyen directamente en el bienestar o malestar de los empleados:

- Ambiente físico.
- Ambiente psicosocial.

- Recursos personales de salud en el trabajo.
- Participación de la empresa en la comunidad. (22)

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 (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 1).

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.

Santos (2005) hace referencia que 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 y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es 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.

Según (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 2), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- Úlcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática
- Enfermedades por Estrés Agudo.
- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

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 (Villalobos 1999, Efectos del estrés sobre la organización,

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.

- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los 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.

2.1.6 PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. (Villalobos 1999, Efectos, manejo del estrés laboral, 1).

Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

5.1 Atención Individual del Problema

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. (Villalobos 1999, Atención individual del problema, 1).

Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas. (Villalobos 1999, Atención individual del problema.

Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al

principio cuesta pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

Medidas Organizacionales para solucionar el problema

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. (Villalobos 1999, Atención individual del problema.

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993, p. 71)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al

mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

Claves para Afrontar el Estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. (Doval et. al. 2004, Afrontamiento del estrés laboral.

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala (2004, como enfrentarse al estrés laboral, 11) presenta las siguientes claves para afrontar el stress:

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

2.1.7 SÍNDROME BURNOUT:

El Burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico.

Los síntomas más comunes son depresión y ansiedad, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales.

El síndrome de Burnout suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado.

Causas de síndrome de burnout

El principal detonante del síndrome de burnout es el entorno laboral y las condiciones de trabajo.

El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc., puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el Burnout. Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el Burnout es muy fuerte.

Las causas suelen ser exigencias excesivas que originan tensiones. Sin embargo, existen una serie de factores de riesgo:

La organización

Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales pueden elevar los niveles de estrés y, a la larga, propiciar el Burnout.

Expectativas interpersonales

Todos los trabajadores tienen unas expectativas respecto a su actividad laboral que muchas veces no se ajustan a la realidad cotidiana y provocan que la adaptación a esa realidad se produzca de forma más lenta.

Si esas expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza, entre otros.

Cualidades personales

Aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales que si los tiene una persona indica que ese trabajador es más propenso a tener el síndrome.

Así, las personas conformistas, inseguras y dependientes tienen más posibilidades de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes.

Síntomas

Las principales manifestaciones de este síndrome son:

- Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia.
- Baja autoestima.
- Poca realización personal.
- Estado permanente de nerviosismo.

- Dificultad para concentrarse.
- Comportamientos agresivos.
- Dolor de cabeza.
- Taquicardia.
- Insomnio.
- Bajo rendimiento.
- Absentismo laboral.
- Aburrimiento.
- Impaciencia e irritabilidad.
- Comunicación deficiente.

Prevención

La prevención del síndrome del trabajador quemado debe comenzar en la empresa del empleado. La primera medida que deben tomar es evaluar las situaciones que generan el estrés y la ansiedad en el trabajador y tomar las decisiones y las medidas adecuadas para intentar reducirlo.

Para ello deben mejorar la organización y proveer de herramientas necesarias para que el trabajador pueda realizar sus tareas de forma adecuada y no tenga tanta sobrecarga laboral.

Además, el trabajador puede adquirir una actitud asertiva, estableciendo una relación comunicacional, sin discutir, ni someterse a la voluntad del resto de compañeros y defendiendo sus convicciones.

Por otro lado, es recomendable que los trabajadores modifiquen las expectativas que tienen en el trabajo. No se trata de que el empleado renuncie a sus ambiciones y aspiraciones. Simplemente debe buscar un punto intermedio que se ajuste más a la realidad y ver la situación como una oportunidad para aprender y crecer en otros ámbitos diferentes a los que se había propuesto inicialmente.

2.1.8 Tipos del síndrome de Burnout: El síndrome del trabajador quemado puede dividirse en dos tipos:

- **Burnout activo:** El empleado mantiene una conducta asertiva. Se relaciona con elementos externos a la profesión.
- **Burnout pasivo:** Suele tener sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos psicosociales.

Diagnóstico

Para poder diagnosticar el síndrome, los especialistas tienen que conocer los síntomas de la patología y realizar una entrevista clínica con el empleado que les permita averiguar si existe la sospecha de padecer la enfermedad. Además, conviene que el profesional conozca cómo es su situación dentro de la empresa y cómo está organizado el trabajo.

Tratamientos

Las estrategias para tratar el Burnout van encaminadas a reducir los niveles de estrés, ansiedad y depresión (en los casos en los que hubiere).

Otros datos

Consecuencias

El síndrome de Burnout se caracteriza porque es un proceso que va creciendo de manera progresiva si no se toman medidas para impedirlo.

Esto puede provocar que el desgaste laboral evolucione y alcance otros aspectos como los ideales y la percepción de los logros. A medida que avanza, el trabajador puede tener dificultades para resolver problemas y ejecutar tareas que antes le resultaban sencillas.

La frustración comenzará a estar presente de manera constante, permanecerá en un estado continuo de agotamiento y los síntomas podrán

evolucionar a estados más graves. En algunos casos, los trabajadores pueden llegar a abusar de los psicofármacos, del alcohol y las drogas.

Por último, algunos pueden llegar a tener síntomas depresivos, de psicosis e incluso tener ideas de suicidio. (23)

2.1.9 Estresores intrínsecos: son lo que causa dentro del ámbito laboral como todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Los factores de estrés presentes en situación trabajo clasificar en:

Estresores del ambiente físico.

- ✓ Temperatura ambiental.
- ✓ Espacio físico insuficiente o mal distribuido.
- ✓ Ruido
- ✓ Iluminación
- ✓ Peso
- ✓ Contaminación

Demandas del propio trabajo.

- Sobrecarga de trabajo.
- Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.
- Turno imprevisto.
- Trabajar en domingos y festivos.
- No poder resolver problemas.
- Tomarme demasiado en serio mi trabajo.
- Múltiples ordenes
- Trabajar en horario nocturno.
- Tener un plazo corto para cumplir órdenes.
- Ejecutar procedimientos rápidos.

Los contenidos del trabajo

- Contacto con el sufrimiento y la muerte.
- Atender a pacientes agresivos
- Atender a pacientes poco o nada colaboradores.
- Sentirse impotente en las tareas a realizar.
- Que amenacen con denunciarme.
- Excesivo papeleo.
- Tener que aparentar seguridad cuando no la tengo.
- Que sólo me digan lo que hago mal.
- Consolar a la familia cuando muere el paciente.

El desempeño de roles

- Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.
- Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.
- Desconoce metas y funciones
- Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.
- Excesiva responsabilidad.
- Asumir trabajos que no me correspondan.

Las relaciones interpersonales y grupales

- El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.
- No poder localizar al médico cuando se necesita.
- Trabajo individual.
- Falta de apoyo en conflictos.
- Falta de confianza, cooperación e interacción
- Trabajar con personas no preparadas

- Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros
- Errores de otros enfermeros que afecten a mis pacientes.
- Malas relaciones personales con los superiores y compañeros

El desarrollo laboral

- Rotación de personal
- Afrontar situaciones nuevas.
- Recibir sueldo no acorde.
- Falta de formación continua.
- Administrar o supervisar el trabajo de otras personas.

Nuevas tecnologías

- No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado
- Falta de recursos materiales adecuados para el trabajo.
- Nuevos procedimientos y tecnologías.
- Uso de tecnologías.

Componentes de la estructura o del clima organizacional.

- Elevado número de personal eventual.
- Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.
- Falta de apoyo de los superiores.
- Que decisiones y cambios que me afectan se tomen sin contar conmigo.
- La supervisión que recibe de sus superiores.
- Tener un superior incompetente.
- Falta de rotación de turnos

Las situaciones de estrés están muy relacionadas con el mecanismo y la emoción del miedo. Cualquier situación que nos provoque sensación de

miedo, nos va a generar estrés. Nuestro cerebro detecta una amenaza, y se prepara para responder de algún modo a ella.

Factores que nos generan estrés: absolutos y relativos

Existen 2 tipos los factores que generan estrés al ser humano

Factores estresantes absolutos. Suponen una situación de amenaza real para la supervivencia. Por ejemplo, cuando nos encontramos un león en la Sabana Africana, o nos encontramos al borde de un acantilado y pensamos que podemos caernos.

Factores estresantes relativos. Son otro tipo de factores que no suponen una amenaza real para la supervivencia, pero hace que nuestro cuerpo se “ponga en situación de alerta”. Por ejemplo, un ruido elevado que nos molesta o asusta, una tarea que tenemos que entregar en poco tiempo, una llamada telefónica de nuestro jefe, etc.

Los mecanismos de defensa que se ponen en funcionamiento cuando los factores que nos generan son relativos o absolutos son completamente diferentes. Los absolutos generan una reacción física de preparación para hacer frente a una huida o lucha. Los relativos, por el contrario, nos ayudan a activar ciertas partes del cuerpo (sobre todo del cerebro), para solucionar o afrontar la situación de estrés.

El problema es cuando nuestro cerebro «nos confunde» y reaccionamos frente a un factor de estrés relativo, como si fuese una amenaza para nuestra supervivencia.

Características de una situación que generan estrés:

Existen varias teorías sobre los factores que nos generan estrés, pero estudios científicos del Centre for Studies on Humman Stress de Cánada (CSHS), indican que hay 4 características de una situación que generan estrés (no es necesario que se cumplan las 4, pero cuanto mayor sea el número de ellas presente, mayor será el estrés).

Novedad: Lo que nos pasa debe ser algo nuevo, algo que no nos haya ocurrido nunca.

Impredicibilidad: Lo que ocurre debe ser impredecible, es una situación inesperada para nosotros.

Sensación de Descontrol. No podemos controlar la situación, porque no tenemos herramientas para hacerlo, o bien porque no sabemos cómo.

Amenaza (para nuestra personalidad). Puede ser física (por ejemplo si vamos a recibir un golpe). O puede ser ficticia (por ejemplo si atacan nuestra autoestima, o cuestionan nuestra capacidad para realizar una tarea).

2.1.10 Estresores extrínsecos:

Los estresores extra organizacionales son los que se plantean fuera del ámbito laboral pues comprende los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Hay mayor incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal. La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar. No solo provocan tensión las situaciones estresantes externas por sí solas, tienen mucho más poder las actitudes y los pensamientos negativos...

No solo provocan tensión las situaciones estresantes externas por sí solas, tienen mucho más poder las actitudes y los pensamientos negativos, las proyecciones catastróficas hacia el futuro. En ocasiones no depende de nosotros que las cosas se arreglen. Los estresores externos son las presiones a las que nos someten los demás, las prisas, demasiadas actividades que hacer, muchas responsabilidades... Cuanto mejor sepamos afrontarlos, mejor pasaremos el «trago».

Lo malo es que somos víctimas de nuestros propios «estresores internos», es decir, del modo de afrontar las dificultades o cómo las interpretamos.

Funcionan de diversas maneras, por ejemplo, la crítica hacia fuera; hay personas que afrontan su existencia con todo tipo de pensamientos negativos, ven todo negro, no existen situaciones buenas, siempre ven algún defecto, la consecuencia es el mal humor continuo.

Otro modo de estresarse es criticarse a sí mismo. Ante los cambios o actividades de más o menos dificultad, las frases que martillean en la mente son: «No puedo...», «No valgo para esto», «Todo me va a salir mal», etc., con la consiguiente sensación de malestar y ansiedad.

Otra actitud generadora de estrés es el tipo de reacción que tenemos para afrontar el quehacer diario. Por ejemplo, nos podemos empeñar en que las cosas tienen que «ser perfectas» o «hacerse rápidamente». También hay que «complacer a todo el mundo». Hay quien hace «muchas cosas a la vez», además de forma muy complicada; parece que les gusta «el más difícil todavía».

Por último, no podemos olvidar el efecto que ejercen los sentimientos sobre el cuerpo y el pensamiento. La rabia y el miedo provocan mucha tensión. Ambos sentimientos son naturales, y no podemos evitarlos, aunque sí podemos modular su intensidad. Las respuestas físicas de tensión, angustia

o ansiedad son frecuentemente provocadas por ellos. La relajación produce sensación de autocontrol, logrando un refuerzo de pautas de conducta más sanas y equilibradas.

Los problemas externos no los podemos evitar, de algún modo hay que «torearlos», pero sí podemos cambiar el modo de afrontarlos.

Partiendo de la respiración consciente y del dominio de las tensiones en el esquema corporal, podemos restar influencia estresara. De este modo, se puede «parar y reflexionar», lo que facilita una mejor utilización de la capacidad objetiva para la observación del «aquí y ahora». Además, se ejercita la mente para buscar posibles soluciones a los problemas. Así, paramos el pensamiento negativo y creamos una conducta más eficaz.

La meditación o la relajación, pues, son excelentes aliados para poder resistir las presiones, ahorrar energía y sentirnos más tranquilos y sosegados. Mejora nuestra actitud ante las dificultades de la vida, depende de nosotros mismos, no es caro y se puede practicar en todo momento y lugar.

El científico español Santiago Ramón y Cajal dijo: «Todo hombre puede ser, si se lo propone, escultor de su propio cerebro». Hagámosle caso, lograremos desarrollar unas funciones mentales positivas, que nos ayudarán a allanar el camino. (24)

Manifestaciones del estrés laboral:

Las manifestaciones que dan indicio de que el nivel de tensión ha superado la capacidad del individuo son de diversa índole.

Algunas señales más frecuentes de estrés son, por ejemplo, las dificultades para dormir, malhumor, irritabilidad, olvidos y distintas somatizaciones (opresión precordial, palpitaciones, acidez, diarrea, mareos).

Se debe tener en cuenta que, en muchos casos, tanto los infartos en gente joven, como los accidentes o los episodios hipertensivos, se dan en un contexto de situaciones de estrés crónico.

A su vez, cualquier patología orgánica o psicológica se incrementa ante estas situaciones.

Desde esta perspectiva se puede considerar al estrés como uno de los principales factores de riesgo para la salud. Entre las manifestaciones clínicas más frecuentes de tipo psicossomático se hallan: fatiga crónica, dolor de cabeza, alteración del sueño, baja de peso, gastritis y dolor muscular.

Se señalan entre las manifestaciones conductuales: ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo.

Entre las alteraciones emocionales: aburrimiento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, dificultad para la concentración, depresión y/o ansiedad y conflictos con el grupo familiar (25)

2.1.11 Factores que provocan el estrés laboral en el personal de enfermería:

La profesión de enfermería se considera estresante, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos relacionados con el estrés, insatisfacción laboral, absentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo o abandono de la profesión. Las causas generadoras de estrés suelen relacionarse, por un lado, con la implicación psicológica y emocional que conlleva este trabajo y, por otro, con aspectos relacionados con la organización del mismo (sobrecarga de tareas, relación con el equipo de enfermería, los turnos, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo, El papel del

personal en este servicio implica acercarse al enfermo mental en todos los aspectos: social, familiar y laboral; centrando sus actuaciones en cada una de las necesidades del paciente así como de su familia; manteniendo un control de la respuesta emocional y un cierto distanciamiento que le permita tomar decisiones objetivas. Todo ello junto con el tener que enfrentarse a diario con patologías psiquiátricas con grandes diferencias sintomatológicas y conductuales ante las que se precisa una adecuada experiencia clínica y madurez profesional que permita la toma de decisiones con importantes implicaciones éticas y morales y en ocasiones de difícil manejo para el personal de enfermería, hacen que sea necesario estudiar el estrés en este colectivo; así como los mecanismos de afrontamiento de que disponen en su práctica laboral. Se podrían mencionar algunas causas del estrés laboral:

Las expectativas económicas, salario insuficiente

La presión por parte del empresario, acoso laboral

Las actividades de gran responsabilidad

Las funciones contradictorias del trabajador

Motivaciones deficientes

La ausencia de incentivos

Los conflictos entre empleados o empresarios

Cargas excesivas de trabajo

La exposición a riesgos físicos constantes

Jornadas de trabajo excesivas

Ritmo de trabajo acelerado

La preocupación por el despido

La falta de posibilidades para conciliar la vida laboral con la personal

El factor tiempo: En también muchas ocasiones se da el caso de que las tareas necesitan ser ejecutadas en tiempo récord. A veces porque no nos organizamos bien y se nos echa el tiempo encima y otras veces porque son tareas urgentes e inmediatas que hay que tener para nuestros jefes lo antes posible. Lo que hay que hacer es tener en cuenta de si la tarea requerida va a poder ejecutarse en el tiempo que nos lo piden. Si no es así, pedir ayuda es algo que no sólo no es malo sino que además aligera nuestra carga mental.

El auto exigencia: Tratar de tener todo ya es algo que en ocasiones más que nuestros responsables o jefes nos lo exigimos nosotros mismos. No nos damos cuenta que nuestro nivel de auto exigencia, si es elevado, puede suponer una carga mayor a las que ya exigen las tareas del día a día.

Las relaciones laborales con el equipo de trabajo: Cuando se producen tensiones o fricciones y trabajamos junto a personas que consideramos no están siendo éticas en su manera de actuar, se produce una sensación de desamparo, agobio y desaliento. También ocurre cuando percibimos cierto acoso laboral. El estrés laboral, en este caso, se presenta como un factor añadido. (26)

Síndrome de Burnout:

Síndrome del Burnout es reconocido oficialmente por la OMS. El síndrome de Burnout -del que deriva la expresión “estar quemado”- es considerado un trastorno que afecta a nivel emocional y psicológico a una parte importante de trabajadores que viven en un estado de estrés y ansiedad. (27)

Estrés laboral en enfermería: Específicamente, los enfermeros constituyen el mayor grupo de trabajo dentro de un hospital. Deben emplear un tiempo considerable de intensa relación con personas que se encuentran en

situaciones problemáticas y de necesaria intervención en crisis; ya sea por sus condiciones médicas o por sus demandas psicológicas.

Este tipo de relaciones en muchas ocasiones derivan en eventos de intensa carga emocional para el enfermero, ya que es necesario controlarlas cuidadosamente para que la situación pueda ser resuelta de forma eficiente. En muchos de los casos estas situaciones tienen un desenlace negativo o fatal que es acompañado por sentimientos de frustración, temor, rabia o desesperación por parte del profesional. La profesión “enfermera” es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de quemarse por el trabajo.

Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería.

La enfermería histórica y mundialmente es una profesión en la que predominan las mujeres, sin embargo cada vez más hombres se han volcado a esta actividad, lo que ha significado otro tipo de adaptación laboral para el sexo femenino. De acuerdo a las investigaciones realizadas, la percepción y el afrontamiento del estrés difiere según el sexo (mujeres y varones no lo experimentan de la misma manera).

El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente

que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarse de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras.

(El personal de enfermería que trabaja en los servicios de alto riesgo, está expuesto a un alto grado de estrés por la gran responsabilidad del trabajo que desempeña, interrupción frecuente en la realización de la tarea, recibir de manera constante críticas de otras personas, como médicos, supervisores, familiares de los pacientes y el paciente mismo. Se observa además falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas de servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia del personal médico en situaciones

de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente. Las enfermeras que trabajan en unidades de alto riesgo deben ser inteligentes, independientes y asertivas, ya que deben tomar decisiones certeras en poco tiempo. También es necesario que hagan reporte de los cuidados que se brindan al paciente a partir de una completa recolección de datos técnicos (signos vitales, exámenes de laboratorio, etc.). La enfermera de cuidados intensivos debe ser el miembro del equipo más informado del estado general del paciente, de los cambios, su evolución, adquiriendo por ello responsabilidades importantes. Al asumir estas responsabilidades, no deben olvidar que su labor se inserta dentro de un marco legal y una institución, dónde hay normas internas de funcionamiento y competencias que limitan y regulan su autonomía e iniciativa laboral. Pero en muchas oportunidades se las presiona por diferentes situaciones a tomar determinaciones sobre el paciente fuera de sus competencias profesionales y legales. En estos ambientes de alta exigencia, donde no hay espacio para el error, se tiende a realizar un amplio análisis de las equivocaciones cometidas por el personal de enfermería, recibiendo refuerzos positivos ocasionalmente.

El estrés relacionado con el trabajo aparece como resultado del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Una deficiente adecuación entre la persona y su trabajo, los conflictos de rol en el trabajo y fuera de él, y el no tener un nivel razonable de control sobre el propio trabajo y la propia vida, puede llevar a un estado de estrés caracterizado por altos niveles de excitación y angustia, y la sensación de no poder afrontar la situación.

Los estresores en los servicios de alto riesgo se califican en:

Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- Iluminación: no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- Ruido: trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño de trabajo.
- Estresores de la tarea: el estrés generado varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va 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. Entre estos estresores se encuentran:
 - Carga mental o de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar su tarea. Ejemplo: preparar 25 sueros en un horario reducido.
 - Control sobre la tarea: ocurre cuando no se controla la tarea, es decir cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.
 - Contacto constante con el dolor, la agonía y muerte del paciente

Estresores de la organización: los más importantes son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol: ocurre cuando hay diferencia entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Por ejemplo: tiempo de descanso, relaciones interpersonales, sentirse observado, recibir órdenes contradictorias etc.
- Jornada de trabajo excesiva: produce desgaste físico y mental e impide al profesional a hacer frente a las situaciones estresantes.
- Relaciones interpersonales: como por ejemplo un profesional desequilibrado emocionalmente dificulta la relación entre todos sus compañeros.

- 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 (28)

Unidades de cuidados intensivos:

Una unidad de cuidados intensivos (UCI), unidad de vigilancia intensiva (UVI), unidad de cuidados críticos (UCC), centro de tratamiento intensivo (CTI), unidad de medicina intensiva (UMI) o unidad de terapia intensiva (UTI) es una instalación especial dentro del área hospitalaria que proporciona medicina intensiva. Los pacientes candidatos a entrar en cuidados intensivos son aquellos que tienen alguna condición grave de salud que pone en riesgo su vida y que por tal requieren de una monitorización constante de sus signos vitales y otros parámetros, como el control de líquidos.¹ Muchos hospitales han habilitado áreas de cuidados intensivos para algunas especialidades médicas. Sabemos que la medicina intensiva es una parte de la medicina que se ocupa de los pacientes que sufren alteraciones fisiopatológicas con un nivel de gravedad que presentan una amenaza para la vida por ello que se les llama Pacientes críticos.

Se trata de una especialidad multidisciplinaria que representa el último escalón asistencial. Su ámbito principal de actuación es el Hospital en el marco del Servicio de Medicina Intensiva. Generalmente son Servicios Centrales, de carácter polivalente, dependientes directamente de la Dirección Médica del Hospital, y que funcionan en íntima conexión con los demás servicios hospitalarios y del Área de Salud.

Por lo tanto los pacientes críticos para poder sobrevivir se les debe prestar atención mucho más especializada, la que no se podrá entregar en cualquier lugar, por ello que fueron creadas las Unidades de Cuidados intensivos donde aquí se realiza una labor asistencial de la especialidad, donde se proporciona cuidado médico y de enfermería de manera permanente a

pacientes críticos inestables. Se caracteriza porque cuenta con tecnología de alta complejidad, las que solo están disponibles en estas unidades. La atención que se le entrega al paciente crítico debe ser desde una perspectiva integral.

Por lo tanto la calidad de todos los recursos debe ser de excelencia, para poder entregar una atención de calidad, es decir, hay que velar que haya una correcta implementación con todo el equipamiento necesario para los pacientes críticos además de las condiciones de la infraestructura. Si cumplimos con los requisitos mínimos podremos tener el correcto funcionamiento de las unidades, gracias a la labor del equipo de salud.

La organización de las Unidades de paciente crítico permite que las actualizaciones científico- tecnológico requerido para un grupo de pacientes altamente complejos se traduzcan en menos complicaciones, menos secuelas, mejor calidad de vida y menos mortalidad.

En la actualidad sabemos que las UPC en los establecimientos radican en las UCI, y no poseen intermedio, y si existen se encuentran separados de la UCI. El nuevo modelo que se planteó busca que donde exista una UCI también exista una UTI, de tal manera de ir satisfaciendo las necesidades del paciente las cuales cambian constantemente.

El objetivo es lograr la óptima utilización de los recursos humanos y tecnología asociada a ellas. (29)

Enfermería intensivista:

En la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), la enfermera desempeña funciones de atención holística. La vida del individuo en esta área crítica se encuentra en manos del profesional de salud, resaltando la participación de la enfermera intensivista en el escenario del paciente críticamente enfermo. Esta carrera profesional ha tenido un amplio desarrollo en medida que ha

aumentado el requerimiento de un cuidado más extenso y especializado. El enfermero intensivista provee los cuidados indicados y necesitados por pacientes con enfermedades graves, o en un estado vital completamente deficiente, esto requiere de un intenso trabajo y atención para con el paciente.

El especialista en enfermería intensivista debe contar con conocimientos arraigados a la medicina en general, conocimiento puntos clave de cuidado. El profesional en enfermería intensivista debe brindar el 100% de sus habilidades y cuidados, ya que la mayoría de pacientes a su cargo, cuenta con varias patologías y un desequilibrio corporal agravado y severo. ENFERMERAS: La enfermera debe poseer un conocimiento y experiencia marcada para el manejo de los pacientes críticos, además deben permanecer en constante capacitación para utilizar equipos diagnósticos y terapéuticos. La formación de la enfermera en cuidado intensivo deberá estar sujeta a algún tipo de acreditación.

El equipo de enfermería de UCI está compuesto por una Enfermera Coordinadora y las enfermeras clínicas o tratantes.

Enfermera coordinadora uci

Descripción del cargo: Se encargara de organizar, programar, dirigir y evaluar las actividades de enfermería de la UCI, asegurando una atención oportuna y eficaz. Debe tener capacitación formal en el área de administración y formación en el área de intensivo o de atención en paciente crítico.

Dependencia: Depende directamente del Médico jefe de la UCI

Responsabilidad del cargo: Se encarga y es responsable de la programación, coordinación, supervisión y evaluación del equipo de enfermería y de la atención integral de los pacientes de UCI. La enfermera tendrá funciones de carácter asistencial, administrativo, docente y de investigación, sin perjuicio de aquello que le encomiende el jefe de la UCI o que le asignen otras autoridades.

Definición de funciones:

- Coordinar las acciones de enfermería con otros servicios clínicos, unidades de apoyo, secciones y servicios generales del establecimiento
- Determinar junto al médico las necesidades, funciones y actividades del recursos humano, así como necesidades de materiales, equipos e insumos que faciliten las actividades de enfermería para lograr una atención eficaz de los pacientes.
- Evaluar constantemente los registros de la atención, para supervisar el cumplimiento de las normas establecidas, sobre todo de la calidad de atención que se está entregando.
- Organizar, dirigir, programar, controlar y evaluar la atención de enfermería en la UCI conforme con los programas y normas establecidas en conjunto con el jefe de la Unidad.
- Coordinar, planificar y evaluar programas de capacitación en servicio del personal de su Unidad.
- Participar en trabajos de perfeccionamiento e investigación de enfermería que se programen en la UCI. (30)

Medidas preventivas: los expertos en el campo ofrecen siempre una serie de consejos sencillos para prevenir el estrés, como son:

- Hacer ejercicio y mantener un buen estado físico.
- Llevar una dieta equilibrada.
- No trabajar más de 10 horas al día.
- Dormir un mínimo de 6 horas.
- Reservar uno o dos días a la semana para desconectar totalmente de las tareas rutinarias.
- Planificar unas vacaciones al año.
- Discutir sobre tus problemas con gente de confianza.

Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser múltiples; y por tanto, se intervendrá sobre el trabajador y sobre la organización.

Intervención sobre el trabajador

A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Intervención sobre la organización

Esta intervención debería realizarse siempre en primer lugar. Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención de la organización.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones y tareas en el trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a la competencia.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

Horario de trabajo: procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.

Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

Roles: definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.

Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional. (31)

2.2 Marco teórico referencial

En vera cruz (Mexico) 2009 Al analizar los factores generadores de estrés por ambiente, como lo marca la Nursin Stress Scale (NSS), se encontró que en el ambiente psicológico los dos estresores percibidos como los que generan más estrés, en el 29,3% de los enfermeros participantes, son la muerte y el sufrimiento e incertidumbre en el tratamiento conflicto con los médicos es percibido en nivel bajo (83%) por la mayoría de los participantes. En este mismo ambiente, la preparación insuficiente (17%) y la falta de apoyo (17%) (32)

La población objeto de estudio estuvo constituida por los profesionales de Enfermería pertenecientes al equipo volante de un Hospital General Universitario de la Región de Murcia (España). Se empleó una muestra de conveniencia que estuvo formada por 38 profesionales, lo que supuso un 90.47% de participación. En el centro hospitalario analizado, el equipo volante estaba formado por dos grupos de enfermeros:

- 1) profesionales de enfermería que podían ser asignados por la dirección para cubrir incidencias en cualquier unidad asistencial del hospital;
- 2) profesionales de enfermería que estaban asignados a una unidad concreta con el fin de cubrir incidencias en dicha unidad. (33)

El tema central de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el título de un nuevo informe de la OIT es "Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Asimismo, una encuesta de 2009 realizada en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas. La preocupación de los profesionales de la salud con su propia salud es reciente, debido a las características propias del grupo en que se encuentran, prestando atención a pacientes y no a asuntos relacionados con su actividad la cual genera cierto grado de estrés.

El ejercicio de la profesión de enfermería transcurre en varios niveles de atención, como la enfermería comunitaria y la labor de esta en la esfera

hospitalaria, es en este nivel asistencial donde la atención a pacientes hospitalizados exige por parte del personal un elevado nivel de desempeño y respuesta a los problemas que se enfrentan, todo esto en ocasiones y bajo diversas circunstancias genera estrés.

La Enfermería, se caracteriza por el hecho de que no es algo externo al individuo, sino que abarca la totalidad de la persona. La actividad que desarrolla esta profesión, requiere un compromiso personal y una interacción directa con las personas a las que atiende y, por tanto, suele trabajar con los aspectos más intensos del cuidado del paciente (sufrimiento, ira, frustración, miedo, muerte.). Todo ello, sumado a pequeñas, medianas o grandes dosis diarias de estrés, puede hacer que el colectivo tenga predisposición a experimentar cierto grado de desgaste profesional, que puede conducir a la manifestación de actitudes y sentimientos desfavorables, tanto para el profesional como para la persona a la que ofrece su servicio.

En general, las perspectivas del estudio del estrés como factor de riesgo psicológico para las enfermedades, dependerán del avance en el desarrollo de modelos conceptuales, donde este fenómeno puede ser mejor comprendido. No obstante, los datos actuales permiten extraer muchas sugerencias para el trabajo práctico, en especial mediante identificación de ambientes tensionantes y de personas más expuestas a estos, para brindarles ayuda priorizada en diferentes niveles de atención.

Debido al desgaste que puede sufrir el enfermero proveniente de su profesión y el antecedente de la aparición de personal de enfermería con estrés severo que suele traer como consecuencia su desvinculación con la profesión, además de los daños a la propia salud y el elevado número de enfermeros expuestos a factores de riesgos psicosociales (estrés) se puede establecer que el personal de Enfermería de nuestra institución no está exento de padecer síntomas de estrés laboral asistencial, por lo que se

propone realizar este estudio en el que se plantean las siguientes preguntas científicas: ¿Se está realmente en presencia de estrés?, ¿Qué connotación tiene este fenómeno en el grupo de estudio

Esta investigación se realizara El hospital municipales la merced de la ciudad de la paz se fundó el 17 de septiembre del 2014 ubicado en la zona de villa Fátima de la ciudad de la paz este es el segundo hospital municipal hospital materno infantil con el Dr. Edgar pardo director del hospital a este se implementó con el servicio de pediatría y ginecología con un personal de 90 médicos, licenciadas en enfermeras y Auxiliares de enfermería portería, limpieza y otros.

En la actualidad queda establecida el nosocomio en la zona merced villa Fátima en la calle villa Aspiazu S/N villa Fátima la paz cuenta con el servicio de consulta externa, ginecología, pediatría, cirugía, traumatología, medicina interna, terapia intensiva, urología, y otros como sala de internación y este es un nosocomio de referencia como segundo nivel cubre seguros seguro universal de salud.

Cuenta con personal de médicos especialistas, licenciados de enfermería, aux de enfermería, manuales de limpieza, porteros, administrativos, sicología, nutricionista, trabajo social, imagen logia, ecografía, fisioterapeuta, laboratorio, etc.

El trabajo de la jornada se realiza 6 horas, en el día 12hrs, en la noche y 24 horas en fin de semana.

El estrés está relacionado con la clase de trabajo que desarrollamos las enfermeras laboralmente activas. Estrés una respuesta sicológica a estos diversos estímulos ambientales. Los parámetros analizados anteriormente plantearme la siguiente pregunta debido a que la unidad de terapia intensiva del hospital cuenta con 12 personas de enfermería como licenciadas y

auxiliar de enfermería estos trabajan en turno mañana, tarde, noche A, noche B y fines de semana cuentan con una carga horario de 186 horas. Son de contrato de tres meses, 6 meses, y anuales y dos médicos especialistas de terapia intensiva que trabajan semi presenciales, la unidad cuenta con 2 camas y una cama para aislado crítico y un baño para para paciente y generalmente esta unidad siempre está lleno de paciente un 90% donde la permanencia de los pacientes es de acuerdo al diagnóstico que presentan, también involucra la situación económica y los seguros de salud o programas que ayudan o influyen en la estancia de su internación de 1 a 2 meses, de semanas, días por ultimo solo horas.

Las actividades que se realizan con frecuencia en cada admisión del paciente es la intubación orotraqueal, cateterismo central, cateterismo vesical, instalación de sonda nasogástrica, admisión de vaso activos, sedo analgesia dependiendo al diagnóstico del paciente se realiza otros procedimientos.

Las internaciones de los pacientes es bastante a la unidad de terapia intensiva más en el horario nocturno, realiza la atención de seguros como SOAT, SUS e institucionales.

Durante el desempeño de las actividades laborales de enfermería se observó en la unidad de terapia intensiva del hospital la merced la problemática en relación a el problema que se identificó este implica ,la falta de instrumentos que nos acceda a reducir la sobre carga de trabajo según las necesidades del paciente, también la falta de insumos, falta de medicamentos, falta de personal en especialmente nocturno, personal nuevo que no se adapta a las funciones de enfermería del servicio, las malas relaciones interpersonales, los contratos eventuales, funciones extraordinarios que cumple el personal de enfermería. Esta problemática son factores que influyen al estrés laboral del personal de enfermería siendo que el personal de enfermería prioriza el

bienestar del paciente, mediante el cumplimiento de funciones de actividades y procedimientos que se realiza a diario, donde el personal de enfermería siempre está en contacto al paciente, familiares y situaciones que le rodean intrínsecamente y extrínsecamente que este crea emociones de todo tipo y solucionarlo mediante estrategias para mantener un equilibrio y cumplir el compromiso que brinda la profesión de enfermería hacia el paciente.

2.3 Alcance de estudio

La salud es el fundamento sobre el cual se construye el adelanto social, una nación de personas pueda llevar a cabo aquellas cosas que hacen la vida sea valedera.

Los problemas de la vida diaria, influyen en el comportamiento de las personas que luego repercute en su condición física emocional. Las exigencias propias de la época, como la crisis económica el adquirir una casa, los problemas sociales, cumplimiento con la actividad en el trabajo los problemas conyugales todo esto provoca al profesional que conduzca estrés laboral, el cual se refleja en diversas acciones como ciertas conductas adoptadas y sobre accidentes laborales.

Sobre estas bases intentaremos ayudarles a solucionar el estrés por medio de una propuesta de intervención para des estresarse y poder combatir de esta manera el problema del estrés con la colaboración de la jefatura de enfermería y recursos humanos.

2.4 Hipótesis

Si Existen factores que contribuyen el estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de terapia del hospital la merced gestión 2019.

3 DISEÑO METODOLÓGICO

Durante el proceso de estudio de la propuesta de intervención se realizara los siguientes pasos:

3.1 Tipo de estudio

Se trata de un estudio de descriptivo, de corte transversal y no experimental.

Descriptivo: Por qué se dedica a describir la situación de las variables en cuestión y se tomara el estudio de un solo momento la obtención de datos y en el cual se establecen los principales factores de riesgo para el desarrollo de estrés en el personal de enfermería.

Corte Transversal. Porque se aplicara una encuesta como instrumento de investigación, es un estudio de un solo momento donde se obtendrá los datos de estudio. De la investigación durante la gestión 2019.

Según el control que tiene el investigador de las variables

No experimental.- Por que no se manipulara las variables de estudio.

Área de estudio:

El área de estudio es de licenciadas (os) de enfermería y auxiliares de enfermería que trabajan en la unidad de terapia intensiva del hospital municipal la merced ubicado en la zona Merced de Villa Fátima en la calle villa Aspiazu S/N de la ciudad de la paz.

3.2 Unidad de análisis, universo y muestra

Universo.- El universo de la investigación está constituida por licenciadas de enfermería de la unidad de terapia intensiva equivalente al 100% total de enfermería que prestan su servicio en turno mañana, turno tarde, turno

noche A, turno noche B, turno fines de semana, feriados, bajas médicas, durante las 24 horas del día y 365 días.

3.3 Muestra.- Se considera como muestra a 12 individuos entre licenciadas de enfermería y auxiliares de enfermería hombre y mujeres que llegan a constituirse como unidades de análisis para la muestra tomando en cuenta solo la unidad de terapia intensiva.

3.3.1 Criterios de selección

3.3.2 Criterios de inclusión

- Profesionales del área de enfermería de nivel licenciatura y auxiliares de enfermería (hombre y mujeres) de la unidad de terapia del hospital de municipal la merced.
- Profesionales que se encuentren trabajando por más de tres meses en la unidad.
- Personal de enfermería que acepte voluntariamente a participar de la encuesta. Con o sin especialidad.
- Personal de enfermería que trabaje en la unidad de terapia intensiva.

3.3.3 Criterios de exclusión

- Profesionales que no pertenecen o no se encuentren trabajando en el área de enfermería en la UTI. Del hospital la merced.
- Profesionales que se encuentren trabajando por menos de tres meses en al U.T.I.
- personal de enfermería que no acepte voluntariamente participar de la encuesta.
- Personal que se encuentre con baja médica.

Metodos y técnicas:

3.4 Tipo de muestreo

3.4.1 No probabilístico.- La muestra es no probabilística por conveniencia porque solo se tomara en cuenta al personal que trabaja en el servicio de la unidad de terapia intensiva del hospital la merced.

3.4.2 Técnica de recolección de datos.-

3.4.3 Observación directa.- Se realizara con la finalidad de obtener datos objetivos del personal de enfermería.

3.4.4 Instrumento de recolección de datos:

3.4.5 Cuestionario.- es un método que se utilizara como instrumento de recolección de datos en un solo momento se tomara a todo el personal de enfermería de la unidad de terapia intensiva del hospital la merced.

Mediante una serie de preguntas cerradas claras y sencillas se seguirá de modo de un almacenamiento de datos que nos ayudara en la intervención.

Para su aplicación se realizara un consentimiento informado a cada una de las investigadas.

3.4.6 Consideraciones éticas

Para la ejecución del presente estudio se tuvo en consideración la carta de aceptación de la Institución y asimismo el consentimiento informado de los profesionales de Enfermería de dicha Institución, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial, siendo utilizado el informe solo para los fines del estudio.

3.4.6 Lista de variables

- Estrés laboral
- factores que contribuyen el estrés laboral intrínsecas y extrínsecos

Variable dependiente o de efecto:

Estrés laboral.- el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.

Variable independiente o de causa:

Edad Se considera la edad años cumplidos hasta el momento de la recolección de la información

Grado de formación: son todos aquellos estudios y Aprendizajes encaminados a la inserción, re-inserción y actualización laboral

Estado civil Es la situación de las personas físicas determinada por las relaciones de familia, provenientes del matrimonio o parentesco que establece derechos o deberes.

Factor intrínseco.-La motivación intrínseca: es la tendencia natural de procurar los intereses personales y ejercer las capacidades, y de esa forma lograr metas propuestas por sí mismos. Para este tipo de motivación no es necesario fomentarla con algún incentivo externo ya que por sí solo se obtienen resultados satisfactorios, es decir, recompensas.

Factor extrínseca- En cambio la motivación: extrínseca es aquella que necesita recompensas para realizar una actividad determinada, además es una actividad que se lleva a cabo por obtener una calificación, quedar bien

con alguien, además, el aprendizaje no se realiza por qué se va a obtener un conocimiento, ya que no es importante en este tipo de motivación.

3.5 Operacionalización de variable

Variable	Tipo variable	dimensión	escala	Percepción	indicador
Edad	Cuantitativa continua	Datos generales Año	<ul style="list-style-type: none"> • Hombre • Mujer 	Se considera la edad en años cumplidos desde el nacimiento hasta el momento de la recolección de la Información de todo el personal del servicio de terapia intensiva del hospital la merced.	24 – 28 29 – 33 34 – 38 39 - mas
Sexo	Cualitativa nominal	Datos generales	Hombre mujer	Condición orgánica que distingue a lo masculino de lo femenino según que corresponda para la recolección de datos	Femenino masculino
Estado civil	Cualitativa	Datos	Soltera	Es la situación	Soltera

	nominal	generales	Casada divorcio concubinato	de las personas físicas determinada por las relaciones de familia, provenientes del matrimonio o parentesco que establece Derechos o deberes.	Casada Divorcio concubina to
Grado de estudio	Cualitativo ordinal	Grado de estudio	Licenciatura enfermería Auxiliar de enfermería Post grados	Grado de formación son todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, re-inserción y actualización laboral	Otros estudios
variable	Tipo variable	Dimensión	Escala	Percepción	Indicador
Factores intrínsecos	Cualitativa nominal	Riesgos psicosociales individuales en el trabajo como mecanismo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • diagnóstico de ingreso paciente • falta de insumos en servicio • falta de material 	Características o condiciones que cada trabajador siente Como estresor.	Fatiga por sobrecarga Laboral. Presión laboral por resolución de múltiples

			es inadecuados en servicio.		Órdenes. Desconocimiento de Metas y funciones. Contacto con pacientes Críticos o muerte. Insatisfacción con los Ingresos económicos.
Factores extrínsecos laborales	Cualitativa nominal	Los que plantean actividades fuera del servicio son mecanismo estresante	Trabajador de contrato anual Contrato Eventual. Antigüedad menor de un 1 año. 1 a 2años 3 a 5 años Mas años Trabaja más de un empleo.	Los que se plantean fuera del ámbito del servicio, comprenden los factores estresante	La contratación de la empresa hacia su finalización del contrato es un factor estresante La antigüedad del personal también es un

			El Horario nocturno		<p>factor estresante para el personal enfermería</p> <p>Las actividades fuera del servicio o del hospital con lleva a tener un estrés extra laboral.</p> <p>.</p> <p>El horario del trabajo también es estresante.</p>
--	--	--	---------------------	--	--

3.6 Métodos y técnicas de recolección de datos

- Para esta técnica se utilizó cuestionario de estrés laboral, es un método que se utiliza como un instrumento o formulario de recolección de datos. Es para la evaluación de los factores que

provocan estrés laboral en el personal de enfermería dicho cuestionario fue elaborado por referencias bibliográficas y este esta validado por licenciadas de enfermería que trabajan en el área

3.6.1 Describir los métodos de la obtención de la información

Se obtendrá mediante una encuesta de tipo cuestionario para la recolección de datos.

3.6.2 Describir los métodos del procesamiento y análisis

La técnica a utilizar de datos que son las técnicas de consultas escritas (cuestionario) este instrumento para la recolección de información fue adaptada el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo diseñada para la evaluación de empresa grande y pequeñas con menos de 25 individuos aplicando aspectos intra laboral.

Este se procesara los resultados mediante Excel. Para una confiabilidad de resultados de una tabulación.

3.6.3 Describir métodos de discusión y síntesis

En este se responderá de acuerdo a los resultados de cada objetivo propuesto y el tipo de variable sobre los factores que contribuyen con el estrés laboral del personal de enfermería una vez concluida.

4. Resultados.

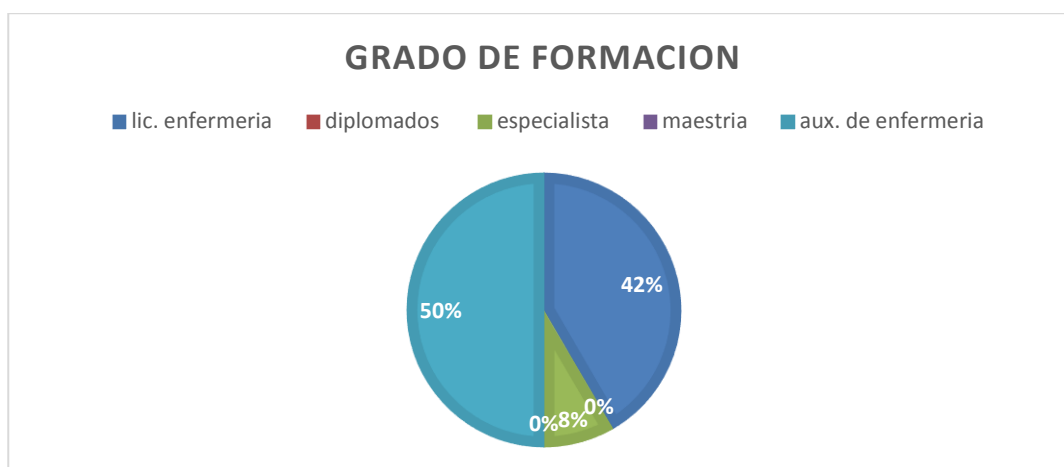
4.1 Presentación de resultados

Tabla nº 1 Profesionales de enfermería según grado de formación en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

Profesión	Nº	%
Lic. enfermería (os)	5	42%
Maestría en terapia intensiva	0	0%
Especialidad en terapia	1	8%
Diplomados	0	0%
Auxiliares de enfermería	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019.

GRAFICO Nº 1



Fuente: Elaboración propia 2019.

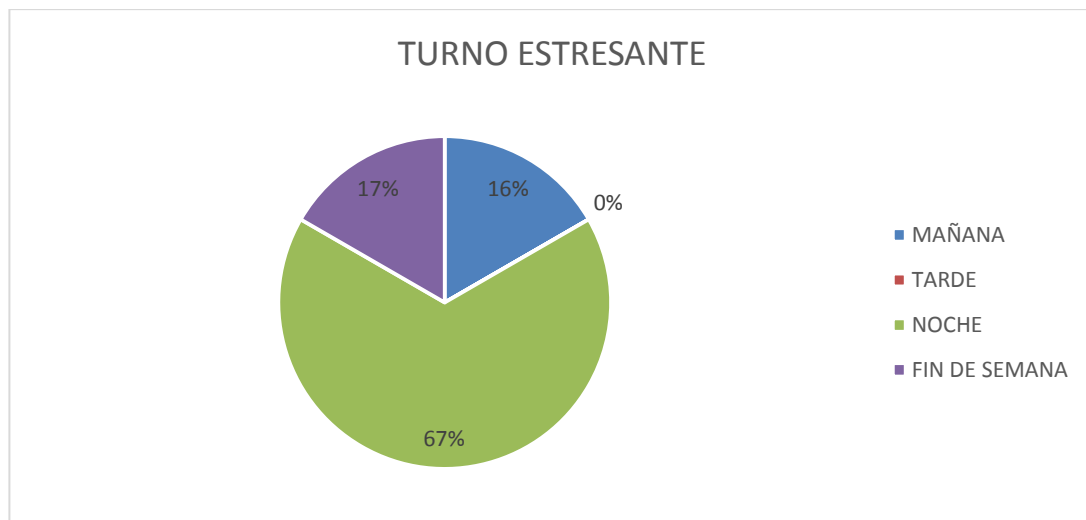
Análisis: El mayor porcentaje observado en las profesionales de la Unidad de Terapia Intensiva el grado de estudio la mayoría son a nivel licenciatura Un 42% y con un menor porcentaje de 8% con especialidad esto quiere decir que no todos cuentan con post grados y sin embargo cumplen el grado básico de licenciatura y un 50% como auxiliares de enfermería que trabajan con las licenciadas.

Tabla N° 2

Como factor intrínseco. Turno que causa estrés laboral en profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019.

TORNOS	Nº	%
Mañana	2	16%
Tarde	0	0%
Noche	8	67%
Fin de semana	2	17%
Total	12	100%

GRAFICO N° 2



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Análisis: esto nos indica que el turno noche es estresante con un 67% y un 17 % es el turno mañana y fin de semana para el personal de enfermería.

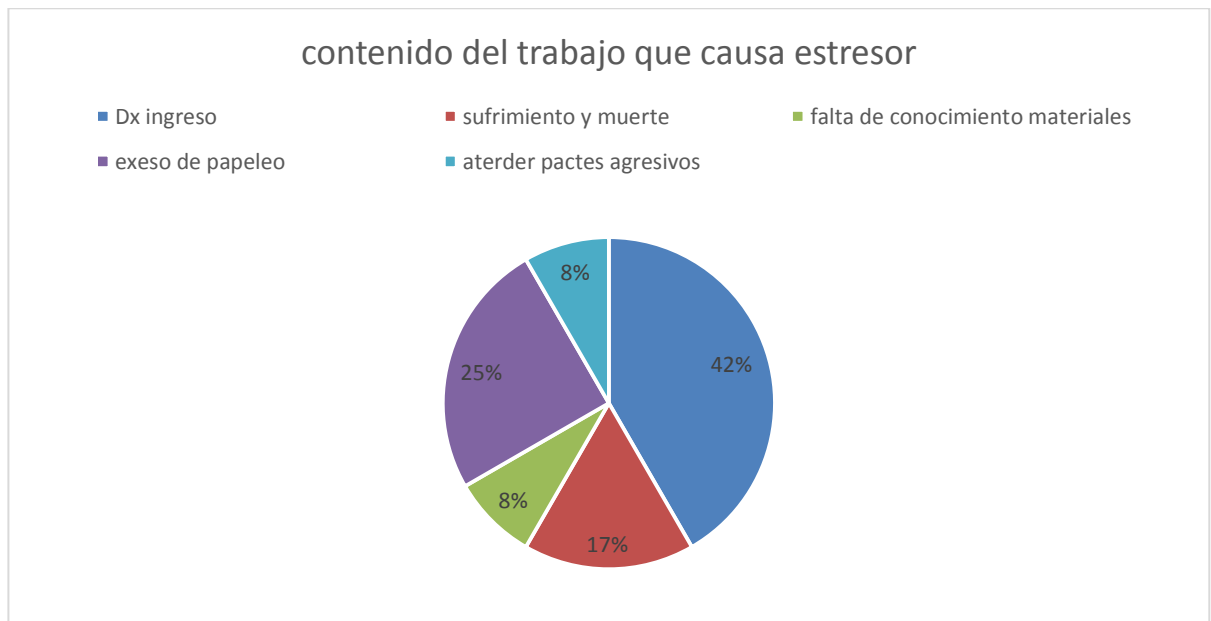
Tabla Nº 3

Factor intrínseco, Contenido del trabajo causa estrés laboral en profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

CONTENIDO DEL TRABAJO	Nº	%
Diagnóstico de ingreso	5	42%
contacto sufrimiento y muerte	2	17
falta de conocimiento uso de materiales	1	8
exceso papeleo	3	25
atender pactes agresivos	1	8
TOTAL	12	100

Fuente: elaboración propia, 2019

GRAFICO Nº 3



Fuente: Elaboración propia 2019.

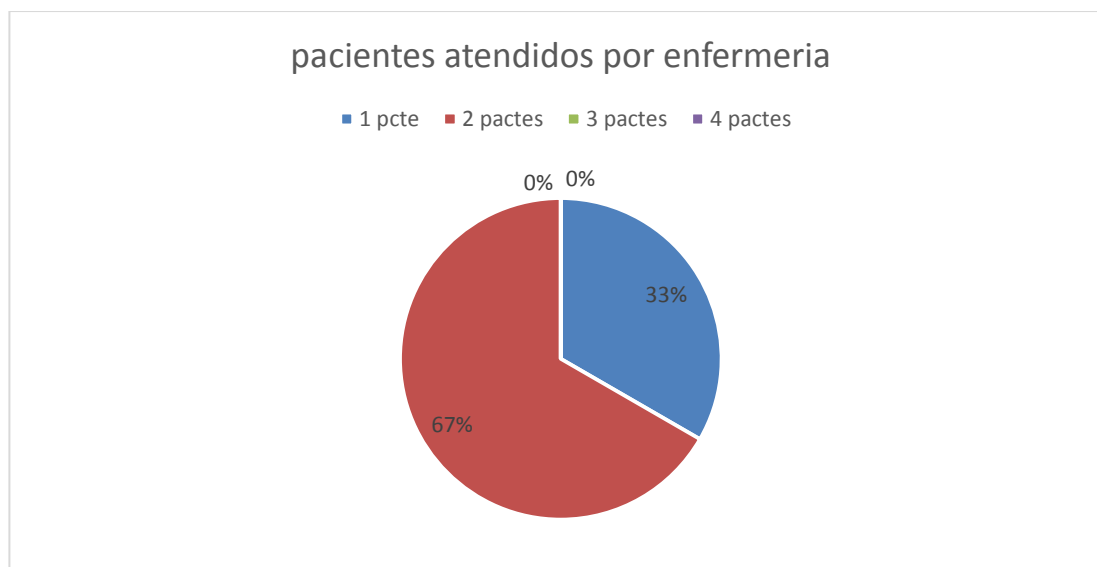
Análisis: este cuadro nos indica que el estresor es 42% el diagnostico ingreso y un 25% es exceso de papeleo, y un 17 % contacto con el sufrimiento y muerte.

Tabla N° 4

Factor intrínseco, Atención de número de pacientes en la jornada laboral en profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

relación paciente enfermera	nº	%
1 pacte. por enfermera	4	33%
2 pactes por enfermera	8	67%
3 pactes por enfermera	0	0%
4 pactes por enfermera	0	0%
total	12	100%

GRAFICO N°4



Fuente: Elaboración propia 2019.

Análisis: este nos indica que el mayor porcentaje es que atienden 2 pacientes por enfermera con un 67% y 33% atienden 1 pacientes por enfermera.

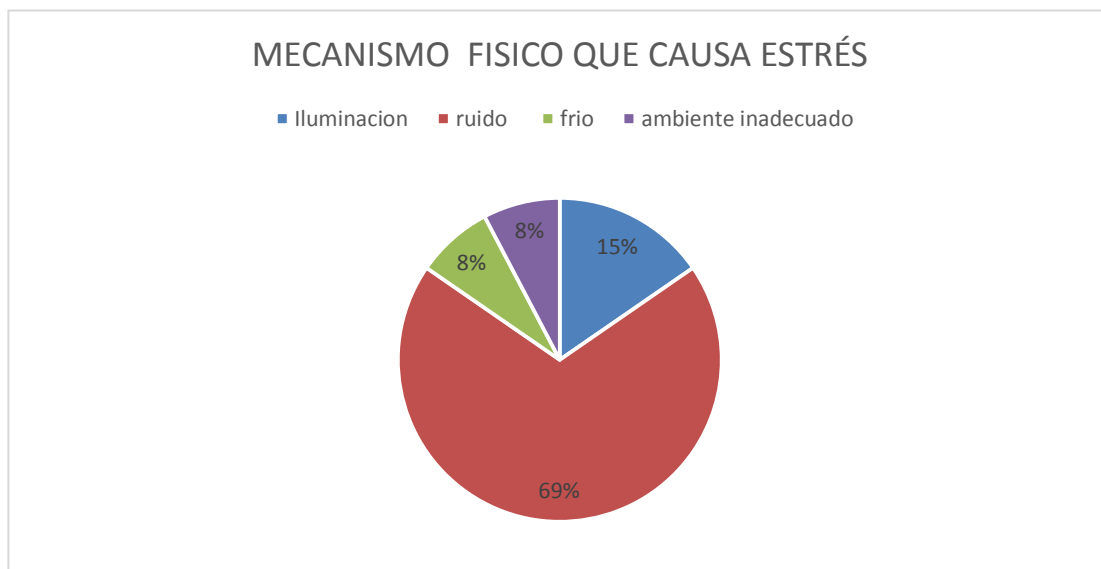
Tabla Nº 5

Factor intrínseco Mecanismos físicos que causan estrés laboral a los profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

Mecanismos físicos	Nº	%
Iluminación	2	15%
Ruido	9	69%
Frio	1	8%
Ambiente inadecuado	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: elaboración propia 2019

Gráfico Nº 5



Fuente: elaboración propia 2019

Análisis: este grafico nos indica que el mayor 69% ruido que se presenta por las máquinas y un 15% es la iluminación y por ultimo de un 8% es frio y ambiente inadecuado.

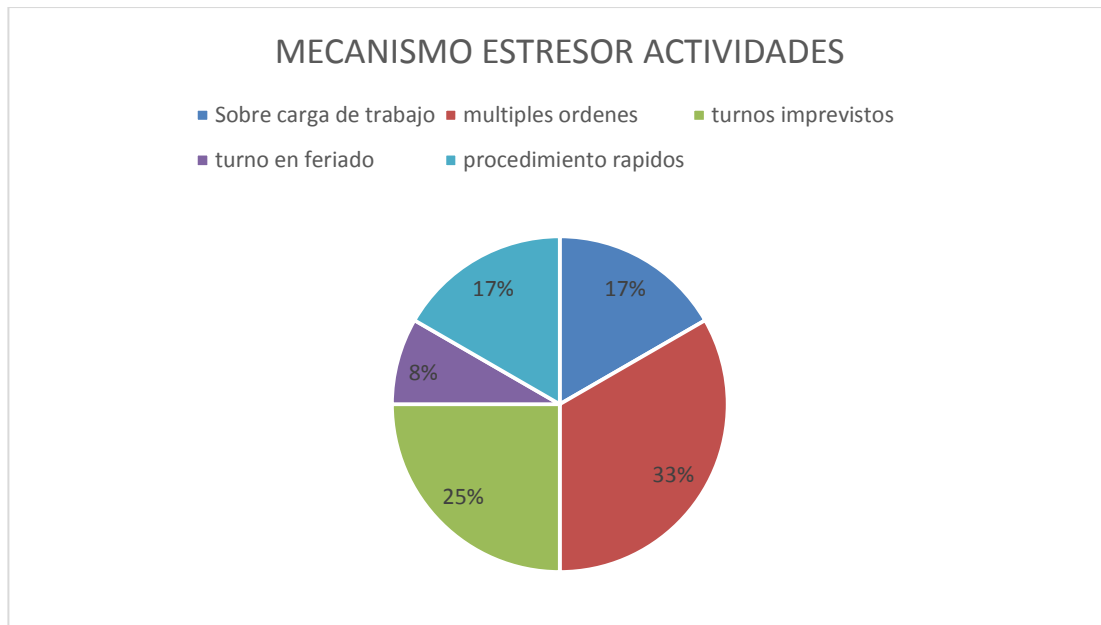
Tabla Nº 6

Factor intrínseco, Mecanismo estresor sobre el propio trabajo que causan estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	Nº	%
Sobre carga de trabajo	2	17%
Múltiples ordenes	4	33%
Turnos imprevistos	3	25%
Trabajo en feriado	1	8%
Procedimientos rápidos	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: elaboración propia 2019.

GRAFICO Nº 6



Fuente: elaboración propia 2019

Análisis: este grafico nos señala que existes estrés laboral cuando hay múltiples ordenes con un 33% y 25% turnos imprevistos y un 17 % sobre carga de trabajo y procedimiento rápidos y un 8 % realizar tueno feriado.

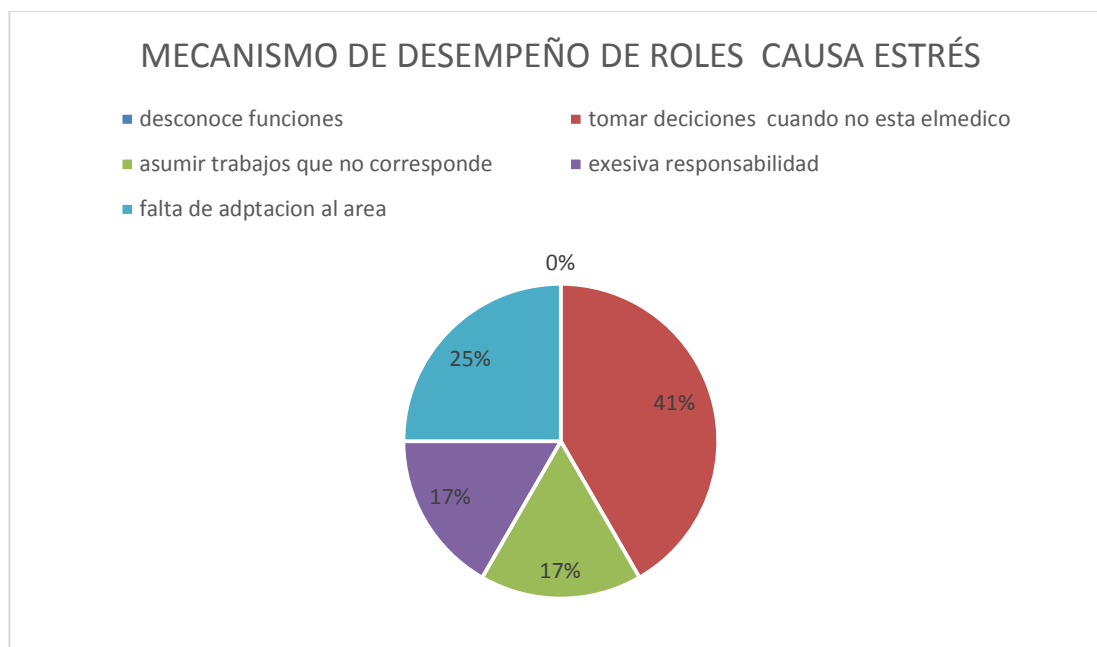
Tabla N° 7

Factor intrínseco, Mecanismo estresor de desempeño de roles que causan estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

DESEMPEÑOS DE ROLES EN ENFERMERIA	Nº	%
Desconoce funciones y metas que debe realizar	0	0%
Tomar decisiones cuando no está el medico	5	42%
Asumir trabajos que no corresponda	2	17%
Excesiva responsabilidad	2	17%
Falta de adaptación al servicio	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: elaboración propia 2019

GRAFICA N° 7



Fuente: elaboración propia 2019. Análisis: este grafico nos señala que el mayor es de 41% tomar decisiones cuando no está el médico, y 25% no está adaptada al servicio y 17 % asumir trabajos que no corresponde, y excesiva responsabilidad.

Tabla N° 8

Factor intrínseco, Mecanismo estresor interpersonal y grupal que causan estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

ESTRESOR INTERPERSONAL Y GRUPAL	Nº	%
Trabajo individual	1	8
Falta de cohesión con una persona no preparada	5	42
Malas relaciones interpersonales	3	25
Conflicto grupal	2	17
Presión del grupo	1	8
TOTAL	12	100

Fuente: elaboración propia 2019

GRAFICO N ° 8



Fuente: elaboración propia 2019.

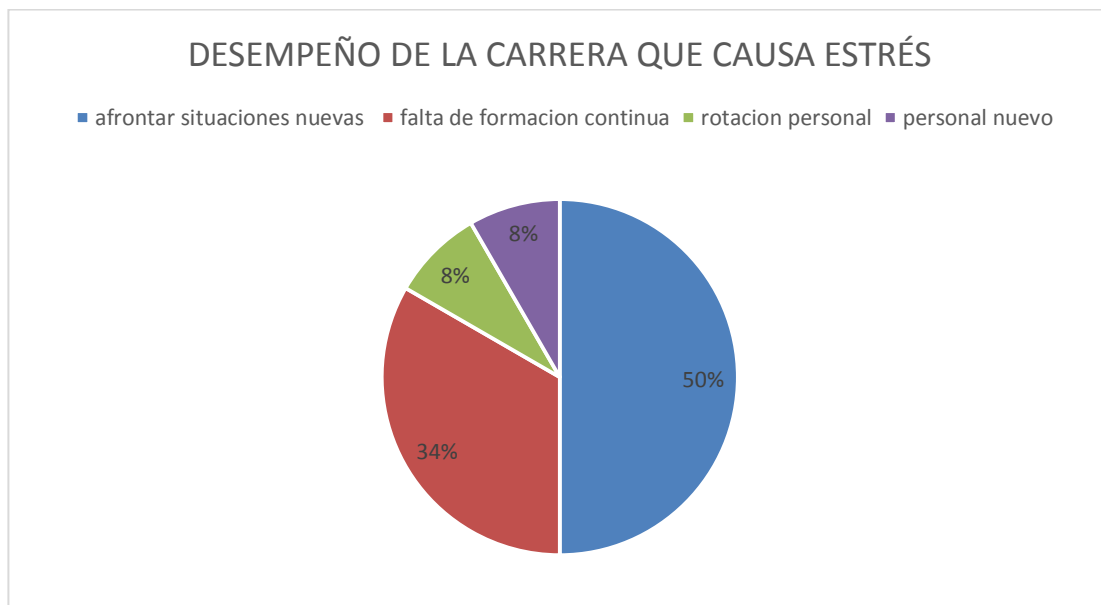
Análisis: este grafico nos señala que el 42% cohesión trabajar con una persona no preparada y 25% es malares relaciones y 17% presenta que hay conflicto grupal y un 8% presión grupal y trabajo individual.

Tabla N° 9

Estresor del desempeño de la carrera les causa estrés laboral a los profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

DESEMPEÑO DE LA CARRERA	Nº	%
Afrontar situaciones nuevas	6	50%
Falta de formación continua	4	33%
Rotación de personal	1	8%
Personal nuevo	1	8%
total	12	100%

Fuente: elaboración propia 2019.

GRAFICO N° 9

Fuente: elaboración propia 2019.

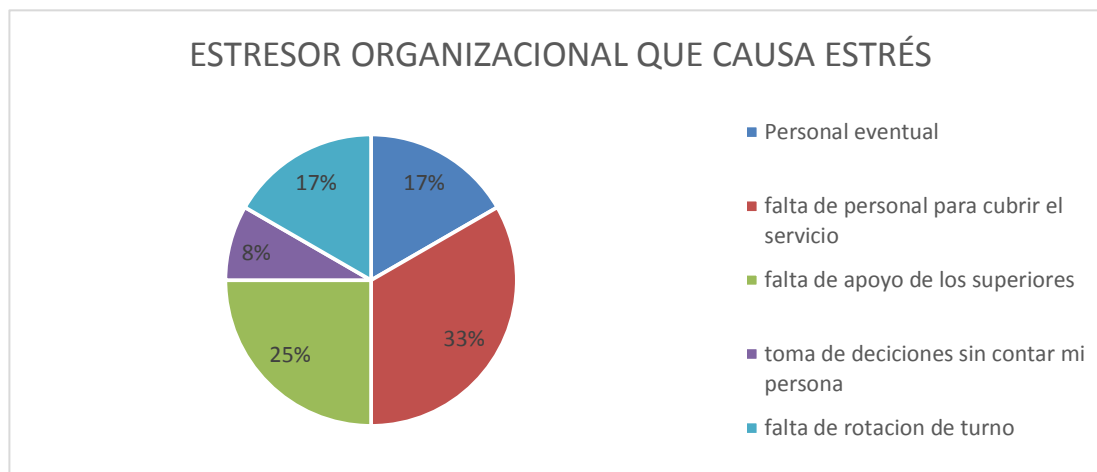
Análisis: este grafico nos señala que el 50% les estresa afrontar situaciones nuevas y 34% la falta de formación continua y 8% la rotación personal y personal nueva.

Tabla N° 10 Factor intrínseco, El mecanismo estresor organizacional le causa estrés laboral a los profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

estresor organizacional	nº	%
personal eventual	2	17%
falta de personal para cubrir el servicio	4	33%
falta de apoyo de los superiores	3	25%
toma de decisiones sin contar mi persona	1	8%
falta de rotación de turno	2	17%
total	12	100%

Fuente: elaboración propia 2019.

GRAFICO N° 10



Fuente: Elaboración propia 2019.

Análisis: este gráfico nos señala 33% falta de personal para cubrir el servicio es un factor que causa estrés y 25% indica que falta de apoyo de los superiores y 17% tener personal eventual y la falta de rotación de turno y por último el 8% toma de decisiones sin contar mi persona.

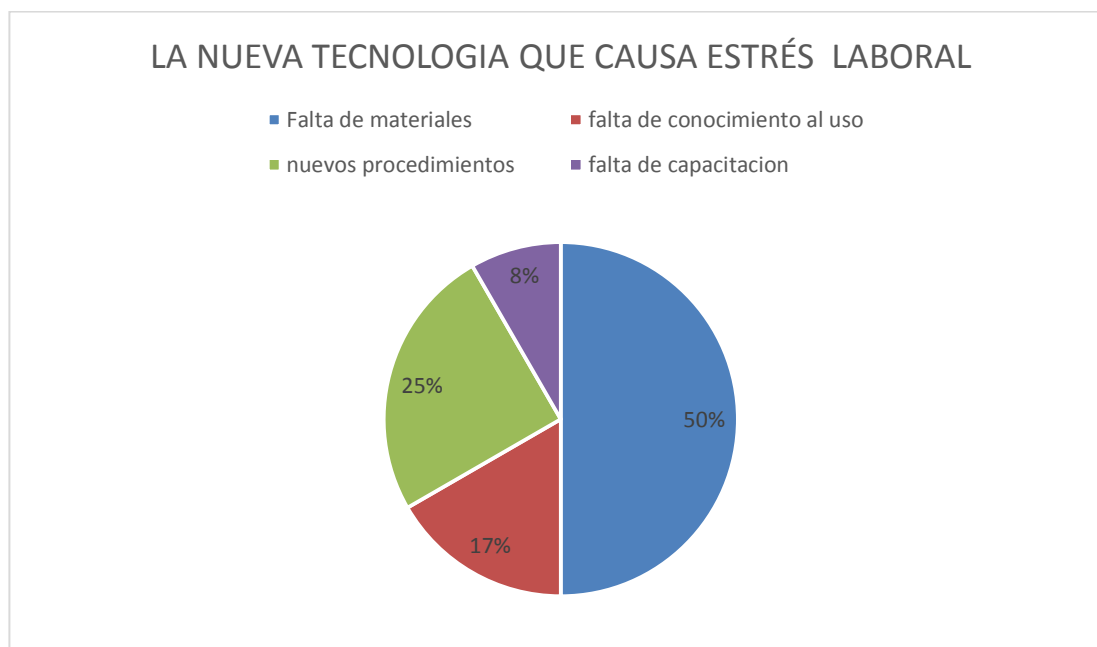
Tabla N° 11

La nueva tecnología les causa estrés laboral a los profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

NUEVA TECNOLOGIA	Nº	%
Falta de materiales	6	50%
Falta de conocimiento al uso	2	17%
Nuevos procedimientos	3	25%
Falta de capacitación	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia 2019

GRAFICO N° 11



Fuente: Elaboración propia 2019

Análisis: este gráfico nos señala que el 50% falta de materiales es la causa del estrés y un 25% falta de conocimiento al uso de la tecnología, y un 17% los nuevos procedimientos, y un menor de 8% los nuevos procedimientos.

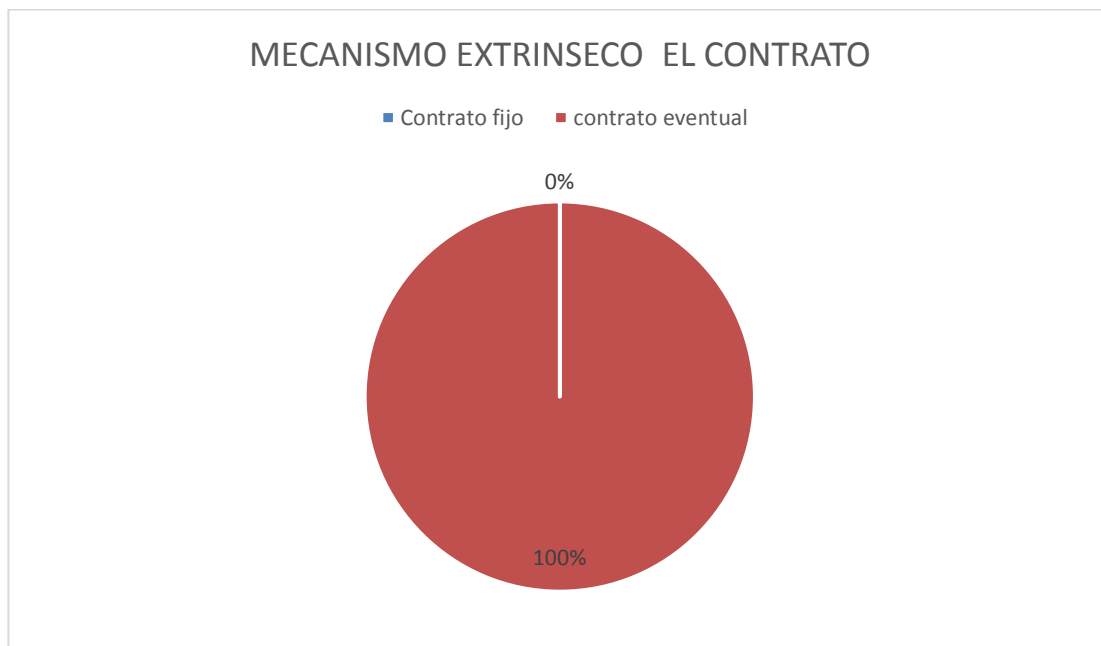
Tabla N° 12

El contrato es un mecanismo estresor extrínseco le causa estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

FACTOR ESTRESOR	Nº	%
Contrato fijo	0	0
Contrato eventual	12	100
Total	12	100

Fuente: Elaboración propia 2019

GRAFICO N° 12



Fuente: Elaboración propia 2019

Análisis: este grafico nos señala que el mayor de 100% es que si existe estrés laboral porque el contrato es eventual, no es fijo.

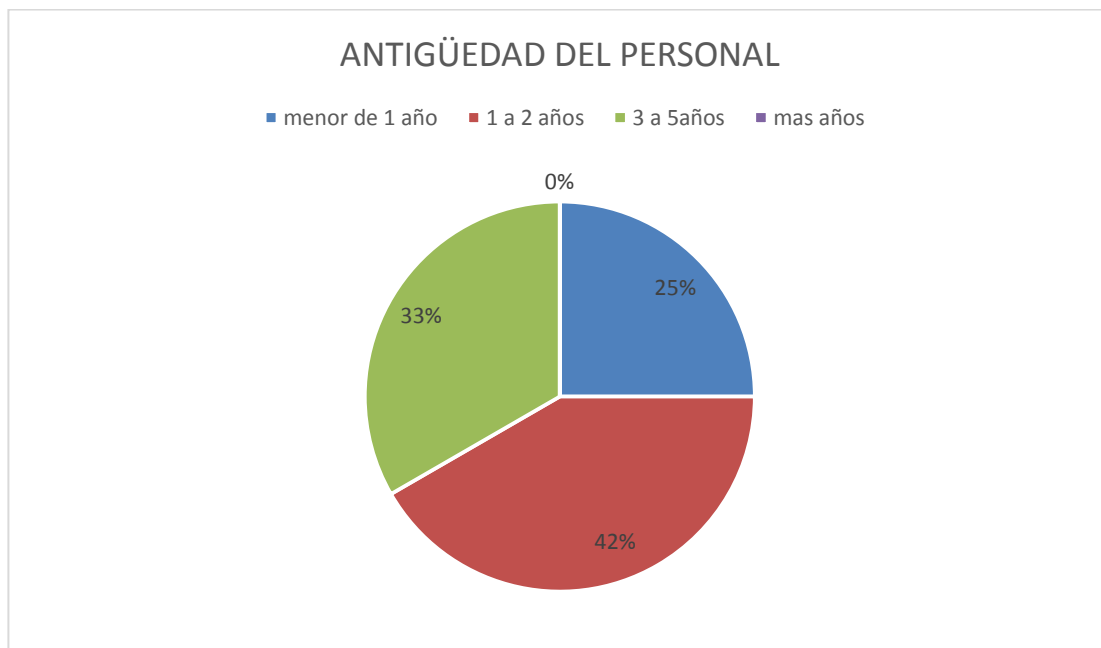
Tabla Nº 13

La experiencia laboral es un mecanismo estresor extrínseco le causa estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

ANTIGÜEDAD DEL TRABAJO	Nº	%
Menor de un año	3	25%
1 a 2 años	5	42%
3 a 5 años	4	33%
Mas años	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia 2019

GRAFICO Nº 13



Fuente: Elaboración propia 2019

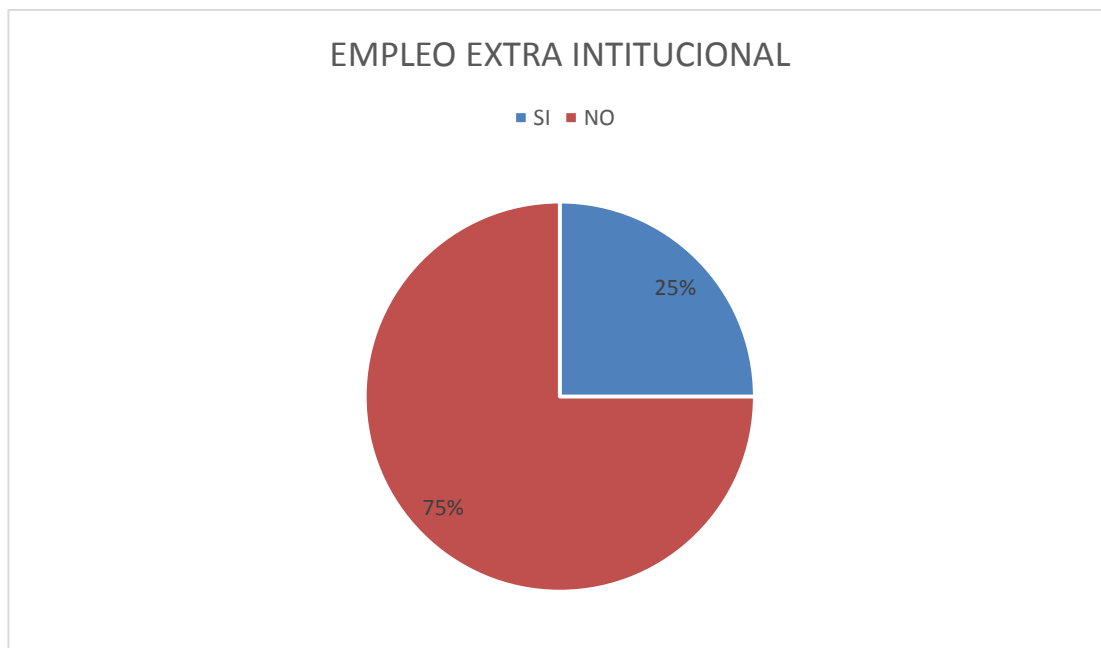
Análisis: este grafico nos señala que el 42% trabaja de 1 a 2 años de experiencia y 33% de 3 a 5 años y un menor 25% menor de año que les causa el estrés laboral

Tabla N° 14

Empleo extra institucional es un mecanismo estresor extrínseco le causa estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

EMPLEO EXTRA INSTITUCIONAL	Nº	%
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Elaboración propia 2019

GRAFICO N° 14

Fuente: Elaboración propia 2019

ANALISIS: este grafico nos señala que no trabajan un 75% y un 25 que si trabajan

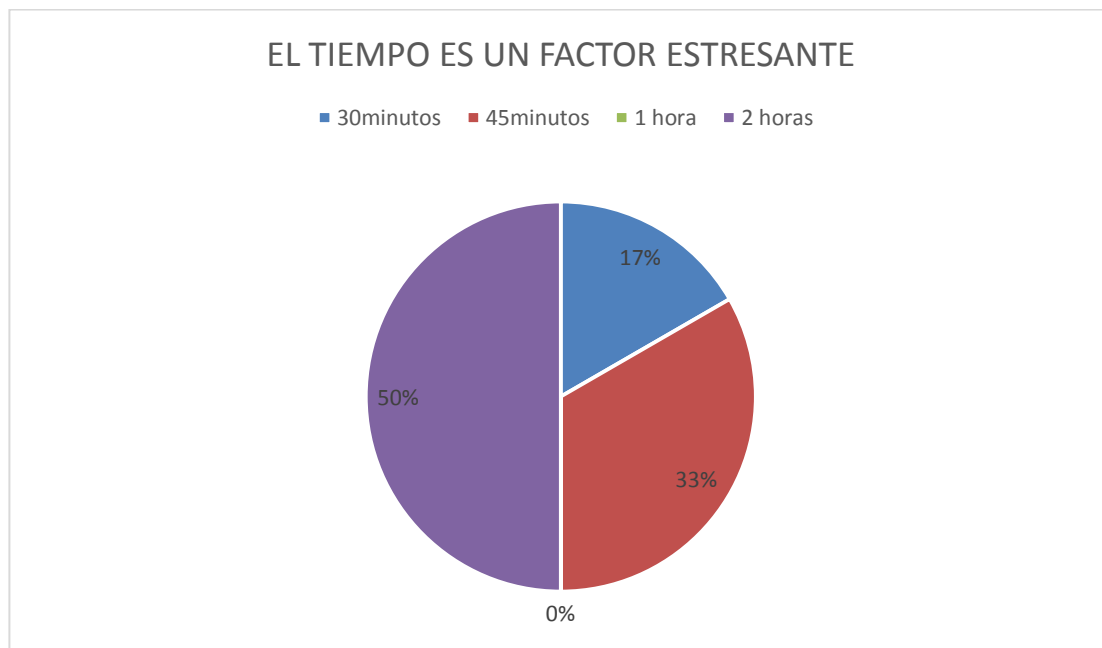
Tabla N° 15

El tiempo es un mecanismo estresor extrínseco le causa estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

TIEMPO de llegada a su trabajo de su domicilio	Nº	%
30 Minutos	2	17%
45 minutos	4	33%
1 hora	0	0%
2horas	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia 2019

GRAFICO N° 15



Fuente: Elaboración propia 2019

Análisis: este grafico nos señala que hay estrés por el tiempo que llegan a su trabajo un 50% es de 2horas y un 33% que viven cerca a45% minutos y 17% que viven cerca del hospital.

Tabla N° 16

Es un mecanismo extra laborales estresor extrínseco le causa estrés laboral al profesionales de enfermería en el hospital la merced de la unidad de terapia intensiva gestión 2019

MECANISMO EXTRALABORALES	Nº	%
Conyugales	3	25%
sociales	7	58%
efectivas	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia 2019

GRAFICO N° 16

Fuente: Elaboración propia 2019

Análisis: este grafico nos señala que el 58 % tenía actividades sociales y un 25% es conyugales y por último y un 17% efectiva.

4.2 CONCLUSION:

Las conclusiones que se obtuvieron en el presente estudio fueron las siguientes:

1. Según los resultados se determina que las profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva del hospital municipal la merced durante la gestión 2019 Desarrollaron estrés laboral según la encuesta ejecutada y como un factor causal esta realizar turno noche, la relación paciente enfermera, el ruido, afrontar situaciones nuevas, y falta de materiales. Como factores intrínsecos y tenemos como factores extrínsecos está el contrato eventual, empleo extra institucional, el tiempo de llegada al trabajo.
2. En cuanto a las características sociodemográficas de las profesionales de enfermería figurando el rango de edad entre 31 a 36 años, un alto porcentaje cuenta con solo licenciatura, con estado civil un 67% son solteras no reportan tener hijos.
3. Los factores estresantes mecanismo intrínsecos de la unidad de terapia intensiva que producen mayor estrés son: el horario nocturno con 67%, en cuanto al contenido de trabajo el mayor porcentaje es el diagnostico de ingreso con un 42%, relación paciente enfermera es de dos pacientes con un 67%, en cuanto a mecanismos físicos el 69% presenta el ruido, en las actividades de enfermería el estrés es múltiples órdenes a cumplir con 33%, desempeños de roles de enfermería con 42% tomar decisiones cuando no está el médico, en cuanto al estresor interpersonal la falta de cohesión con una persona no capacitada en el servicio 42%, en el desempeño de la carrera un 50% afrontar situaciones nuevas, el estresor organizacional es la falta de personal para cubrir el servicio con un 33%, la nueva tecnología es un factor estresante la falta de materiales para procedimiento.

4. El turno laboral más frecuente a generar estrés en el personal de enfermería de la unidad de terapia intensiva es el horario nocturno con un 67%.
5. En cuanto al factor estresante del mecanismo extrínseco es el contrato eventual con un 100%, la antigüedad del trabajo 1 a 2 años con un 42%, y el empleo extra institucional el 25% indica que es estrés, el tiempo de llegada a su trabajo es estrés para el profesional de 2 horas la distancia de domicilio a su trabajo es 50% en cuanto a los mecanismos extra laborales un 58% son sociales.
6. La sobre carga de rol de desempeño es más para las licenciadas de enfermería al tomar decisiones cuando no está el medico la profesional cumple responsabilidad hacia el paciente con un 42%
7. En cuanto el mayor porcentaje en el mecanismo intrínseco es el trabajo laboral nocturno con un 67% y el mecanismo extrínsecos es trabajar con contrato eventual con un 100%.

4.3 RECOMENDACIONES

- Implementar un programa de prevención de Estrés Laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva.
- Equilibra tus obligaciones con actividades de las que disfrutas (como relajarte o pasar tiempo con tus amigos). ...
- Organiza tus obligaciones
- Come alimentos saludables
- Duerme bien
- Dedicar tiempo a hacer ejercicio cada día.

- Gestionar talleres de apoyo psicológico y promover el trabajo en equipo para mejorar las relaciones interpersonales, con la participación de psicología.
- Coordinar con dirección y Enfermería estrategias de afrontamiento para prevenir el estrés laboral en las profesionales de enfermería tales como reuniones de intercambio de ideas, actividades de distracción, rotación de turno, capacitación continua para que adquiera competencias en conocimiento, habilidad y destreza en su trabajo.
- Dotar de suficiente personal en esta área crítica para disminuir la sobrecarga.
- Se sugiere un estudio administrativo y activo para asegurar la provisión de materiales de trabajo e insumos para mejorar la atención de pacientes y disminuir el estrés.
- La Unidad de Terapia Intensiva debería contar con un “espacio de enfermería” para descansar y compartir con compañeros de trabajo durante el refrigerio en cada jornada laboral.
- Se recomienda que cada año se debiera evaluar el estrés laboral en el personal de enfermería.
- Se recomienda que los talleres de prevención de estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva, no sólo se apliquen en el área, sino que se extienda a todo el personal de enfermería que trabaja en la institución, ya que por el complejo trabajo que realizan, el personal tiende a acumular tensiones y un nivel de estrés que provoca malas relaciones interpersonales, desconfianza, mala comunicación y un deficiente trabajo en equipo.(27

PROPUESTA

Intervención para la prevención de factores que causan el estrés laboral en enfermería en el servicio de terapia intensiva gestión 2019:

Introducción:

La Enfermería está considerada como una profesión expuesta a altos niveles de estrés laboral. De hecho, el personal de Enfermería se ve sometido en su trabajo a diversos estresores laborales que provocan una serie de consecuencias negativas en su salud física y mental, constituyéndose en un colectivo con alto riesgo de desarrollar el conocido síndrome de burnout, tanto en Atención Primaria como en Atención Especializada.

Los factores laborales que determinan el bienestar y la salud de los profesionales enfermería, y que han sido los más ampliamente investigados, son el grado de satisfacción laboral y la turnicidad de actividad, y en mayor medida el turno nocturno. Estas investigaciones se han visto apoyadas por el hecho de que el personal de Enfermería es testigo directo del sufrimiento humano y que hace frente, en consecuencia, a un entorno laboral adverso, estresante y poco gratificante que fomenta la aparición del Burnout.

Según Organización Mundial de Salud, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano. (35)

Un programa de prevención de riesgos laborales se define como el conjunto de actividades preventivas en todos y cada uno de los niveles jerárquicos de la organización. (36).

A nivel mundial estudios en España gestión 2016 llegaron a la conclusión las medidas preventivas nos permiten reducir su incidencia, aplicándose a nivel individual, interpersonal y grupal. Las estrategias de intervención deben adaptarse en toda la institución. (37).

Por lo expuesto el presente trabajo tiene la finalidad de implementar una Propuesta de programa de Prevención de Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva del hospital la Merced.

JUSTIFICACION

Las enfermeras estresadas están expuestas a mayores riesgos que los demás. Las emociones, acontecimientos e inquietudes que a cualquiera afecta un poco, en ellos condicionan la salud y con el origen de una infinidad de enfermedades.

En el estudio realizado se encontró que el profesional de enfermería presenta estrés laboral por el cual se propone realizar la propuesta de intervención denominado programa de prevención de estrés laboral en profesionales de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Hospital la Merced gestión 2019.

Partiendo del concepto de que salud no es solamente: “la ausencia de afecciones o enfermedad, sino también un estado completo de bienestar físico mental y social”. Muy estrechamente relacionado con el concepto de calidad de vida que comprende el conjunto de bienestar físico, mental y social.

La idea de que una buena salud física y mental en los profesionales de enfermería es indispensable para poder atender a los cuidados de los pacientes y mantener el equilibrio en sus actividades diarias.

Según autores indican que los programas de prevención de estrés ayudan a disminuir el estrés laboral, donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto permite a los trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.

El Programa de prevención busca mediante su aplicación lograr disminuir el estrés laboral identificado en el personal de enfermería, la mejora en la salud de los trabajadores implica un descenso en los niveles de ansiedad y depresión, mayor autoestima y descenso de las emociones negativas, brindar cada día un mejor ámbito laboral y calidad de vida a ellos, por lo tanto como respuesta tendremos que el personal de enfermería desarrolla la actividad laboral sin estrés y esto nos ayudara a dar un aporte importante al hospital la Merced podrá revertir o disminuir los factores o estresores intrínsecos y extrínsecos que causan estrés, mejorando la satisfacción del personal de enfermería, su salud y rendimiento laboral y por ende también la satisfacción del usuario externo del paciente. Coadyuvando de manera más efectiva al tratamiento que recibe. Se fortalecerá también, no solo el clima laboral sino la imagen institucional como un importante prestador de servicios de salud públicos e indirectamente su productividad y rendimiento.

La propuesta de intervención tiene una alta probabilidad de tener éxito debido a los siguientes criterios:

- Se tiene una definición clara de los problemas y las causas por lo tanto las actividades propuestas contribuyen a solucionar el problema.
- Se cuenta con un plan operativo referente tanto a los recursos técnicos como a los humanos que son necesarios y se poseen.

- La propuesta si bien no genera recursos pero evita gastos innecesarios a la institución.

OBJETIVO GENERAL

- Implementar un Programa de Prevención de Estrés Laboral en profesionales de Enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva del hospital la merced gestión 2019.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Socializar el manejo y prevención del estrés laboral en el personal de Enfermería
- Impartir charlas educativas sobre de los factores causales y los efectos sobre la salud del estrés laboral al personal de enfermería. □
- Realizar estrategias psicoterapéuticas de prevención y manejo del estrés
- Aplicar estrategias preventivas para el estrés laboral en el personal de enfermería.

Desarrollo del trabajo

Definición:

Un programa de prevención es un conjunto coherente de acciones encadenadas y construidas a partir de una evaluación de necesidades, buscando la creación o adaptación de actividades dirigidas al cumplimiento de los objetivos trazados como metas del programa a implementar.

El Programa Preventivo se caracteriza por la aplicación de enseñanzas que se presentan como acciones para disminuir el estrés laboral y demás complicaciones, a través de charlas educativas, estrategias psicoterapéuticas de prevención y manejo del estrés.

Metodología:

El programa va dirigido a los profesionales de enfermería que trabajan en la Unidad de Terapia Intensiva del hospital la Merced, Cuenta con 6 sesiones que se implementara 1 vez al mes, durante el tiempo de 2 horas, se llevara en Auditorio del mismo.

PROGRAMACION DE CONTENIDOS TEMATICO

MODULO	TEMA	OBJETIVOS ESPECIFICOS
Sesión intervención I	Estrés laboral	Definir que es el estrés laboral - Conocer los principales factores desencadenantes, sintomatología - Saber cuáles son las principales estrategias para la prevención de estrés
Sesión intervención II	Técnicas de relajación	-Conseguir niveles profundos de relajación muscular -Enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación inducida de

		condiciones fisiológicas como la tensión-distensión de los músculos, y ciertas sensaciones de peso y calor.
Sesión intervención III	Técnicas de respiración	-Definir respiración adecuada -Indicar beneficios de la respiración adecuada - Identificar los tipos de respiración
Sesión intervención IV	Meditación	-Detallar meditación - Identificar beneficios de la meditación
Sesión intervención V	Musicoterapia	-Definir musicoterapia - Identificar beneficios de la musicoterapia - Explicar Vibro acústica
Sesión intervención VI	Actividad física	-Definir actividad física -Mencionar beneficios de la actividad física - Identificar las fases de la actividad física

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

TEMA	FECHA	HORA	ACTIVIDAD	EXPOSITOR
SESION I			<p>Bienvenida a los profesionales</p> <p>-Presentación de cada integrante, con una pequeña reseña sobre su vida. -Se informará sobre las expectativas del curso - Se dará a conocer las reglas a los participantes -Se dará a conocer el objetivo del curso - Explicación de la metodología a desarrollarse en las sesiones -Dinámica</p> <p>-Exposición: Definición de Estrés laboral, Fuentes generadores de estrés, sintomatología y Estrategias de prevención y manejo del estrés laboral.</p>	Lic. psicología coordinar.
SESION II			<p>Bienvenida a los profesionales</p> <p>-Dinámica</p> <p>-Exposición: Técnicas de relajación</p> <p>-Sesión práctica técnica de relajación.</p>	Lic. de fisioterapia coordinar

SESION III			-Bienvenida a los participantes -Dinámica -Exposición: Técnicas de Respiración adecuada Sesión práctica técnica de respiración.	Lic. de fisioterapia coordinar
SESION IV			-Bienvenida a los profesionales -Dinámica -Exposición: Meditación -Sesión práctica de Meditación	Lic. psicología coordinar
SESION V			Bienvenida a los profesionales -Dinámica - Exposición: Musicoterapia -Sesión práctica de Musicoterapia	Lic. psicología coordinar
SESION VI			Bienvenida a los profesionales -Dinámica -Exposición: Actividad Física -Sesión práctica Actividad física -Repaso general de todas las Sesiones Compartir con las participantes	Lic. de fisioterapia coordinar

RECURSOS MATERIALES

Para el desarrollo de las sesiones del programa se utilizara:

EQUIPOS

- Equipo de sonido
- CD de música de meditación
- Proyector.

MATERIALES DE ESCRITORIO

- Hojas bond
- Lapiceros
- Paleógrafos
- Cartulinas
- Ovillo de lana

MATERIALES DE RELAJACIÓN

- Mantas
- Telas

MATERIALES EDUCATIVOS

- Laminas educativas
- Folletos

EVALUACION

La evaluación es por medio de preguntas al término de la sesión, la participación durante las sesiones.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que cada año se debiera evaluar el estrés laboral en el personal de enfermería.

Se recomienda que los talleres de prevención de estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva, no sólo se apliquen en el área, sino que se extienda a todo el personal de enfermería que trabaja en la institución, ya que por el complejo trabajo que realizan, el personal tiende a acumular tensiones y un nivel de estrés que provoca malas relaciones interpersonales, desconfianza, mala comunicación y un deficiente trabajo en equipo.

5. Bibliografía:

1. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/estres-personal-de-enfermeria-urgencias/>
2. Rosalinda Garza Hernandez Desarrollo Cientif Enferm. Vol. 19 N° 1 Enero-Febrero, 2011 <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>
3. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
4. Gloria esperanza zambrano platacolombia cucuta 2004 <https://palabraclave.unisabana.edu.co/sabana/index.php/aquichan/article/view/89/183>
5. Estrés laboral Veracruz mexico rev. n1 vol.1 ene 2014 <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
6. Yujra NNY. Estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Clínicas Universidad Mayor de San Andres FdMENyTM, editor. La Paz; 2012.
7. Rev.LatinoAm.Enfermagem vol.23 no.3 Ribeirão Preto May/June 2015 Epub July 03, 2015 http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692015005042586&script=sci_arttext&tlng=es
8. Stavroula Leka, Prof Amanda Griffiths, Prof Tom Cox https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
9. Revista Biomédica Revisada Por Pares Medwave 2006 Abr;6(3):e2725 doi:10.5867/medwave.2006.03.2725 <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/2006/abril/2725>
10. G RA, Y ZS, M. ZS. Implementación de Programas Preventivos; 2009.
11. María de Carmen García-Moran Marta Gil-Lacruz Universidad de Zaragoza Zaragoza, España Recibido: 14 de mayo del 2016 /

Aprobado: 17 de junio del 2016
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

12. Campero Lourdes De Montis Jacqueline Febrero, 2013.
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
13. Dra. Neus Sagués Martinez Médica Nutricionista y Profesora de la Escuela Universitaria de la Cruz Roja
<http://www.agoradenfermeria.eu/CAST/num003/escrits.html>
14. Enciclopedia médica El estrés y su salud
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
15. <https://www.monografias.com/trabajos58/estres-personal-enfermeria/estres-personal-enfermeria.shtml>
16. revista de salud y bienestar <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/fases-del-estres>
17. Siquiatria patológica rev, octubre 2005
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
18. Rev peruana. obstetricia enfermeria <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>
19. Humanizándonos en salud
<http://www.css.gob.pa/sisso/Clasificaci%C3%B3n%20de%20Riesgos%20Laborales.pdf>
20. https://www.google.com/search?q=FACTORES+LABORALES&rlz=1C1CYCW_esBO867BO867&oq=FACTORES+LABORALES&aqs=chrome.69i57j0l5.8918j1j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8
21. Apaza m pag. 23
<file:///C:/Users/CORE%20DUO%20INTEL/Desktop/tesis%20estres%20lab.pdf>

22. Rev. Estrés 1 DE MAYO 2012 - 18:52
<https://www.eltribuno.com/salta/nota/2012-5-1-18-52-0-el-estres-y-sus-manifestaciones-en-las-personas>
23. Piñeiro Fraga, María
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-6141201300030000
24. Psicología y mente
<https://psicologiymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
25. Cortaza Ramírez L, Domingo Francisco Torres
<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
26. Wikimedia Bolivia 2013, licencia Creative Commons
<http://wlm.wikimedia.org.bo/concurso/>
27. enfermería de cuidados médicos quirúrgicos).
<https://micarrerauniversitaria.com/c-enfermeria/enfermeria-intensivista/>
28. MedlinePlus: Estrés <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/estres-laboral-prevenirlo/>
29. Enferm. glob. vol.17 no.50 Murcia abr. 2018 Epub 01-Abr-2018
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304
30. estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workpla
31. <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
32. Prevención sobre el estrés laboral 19 diciembre 2019
<https://kidshealth.org/es/teens/stress-tips-esp.htm>

33. Dra. Neus Sagués Martínez Médica Nutricionista y Profesora de la Escuela Universitaria de la Cruz Roja
<http://www.agoradenfermeria.eu/CAST/num003/escrits.html>
34. Guzman LCC. Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho Universidad Nacional Mayor de San Marcos FdMH, editor. Lima - Peru; 2013.
35. Parra H. Salud Ocupacional segun la OMS. 201
36. Montalvo MJG. Programa de Prevencion de Riesgos Laborales. 2011..
37. Torre. CR. Estrategias de intervención en profesionales de enfermería con síndrome de burnout Valladolid Ud, editor. España; 2016.
38. Mamani DMU. Aplicacion de un Programa de Intervencion para Disminuir el Estres Laboral en Enfermeras de Centro Quirurgico Clinica San Juan de Dios Agustin UNdS, Enfermeria Fd, editors. Arequipa-Peru; 2017

6. Anexos