



*Universidad Nacional de Córdoba*

**“Prevalencia de Estrés en el personal  
de enfermería”**

**¿REACCIÓN DE LUCHA O HUIDA?**

**Presenta: Lic. Delia Cabañas**

**Director: Patricia Gómez**

**Facultad de Ciencia de la Salud**

**Año: 2015**

*Universidad Nacional de Córdoba*

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**TESIS**

Para obtener el título de

Magister en Gerencia y Administración de Servicios de Salud

**Presenta: Lic. Delia Cabañas**

**Director: Dra. Patricia Gómez**

**Año: 2015**

## **Dedicatoria**

Les dedico esta tesis principalmente a mi marido, hijas y nietos, quienes siempre me apoyan incansablemente en todos mis sueños y emprendimientos.

También a mis compañeros de la salud con los que comparto día a día diferentes tareas laborales, además de unos momentos de risas; motivo por el cual considero idóneo presentar en un futuro inmediato este trabajo de tesis como un proyecto viable, para garantizar un mejor desempeño en un ambiente adecuado tanto para profesionales como pacientes. Porque todos nuestros esfuerzos, son solo por un único fin salvar vidas.

## **Agradecimiento**

A mi Dios, toda mi gratitud por direccionarme, por darme salud y la satisfacción de haber concluido con el trabajo de la tesis. Y a quien encomiendo todos mis caminos y confié en Él.

Agradezco a quienes formaron parte de este desarrollo y formación de mis estudios, a los profesores de la maestría y también a los profesionales de enfermería, quienes colaboraron con las encuestas y a los cuales les tengo un gran afecto; gracias compañeros y amigos.

Un especial agradecimiento a la Dra Nuri Gaspior, por su colaboración en la corrección de este trabajo, con el fin de mejorar su eficiencia.

*Art. 23.- Ord. Rectoral 3/77 "La Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba, no es solidaria con los conceptos vertidos por el autor"*

**INDICE:**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>RESUMEN .....</b>                                    | <b>8</b>  |
| SUMMARY .....   | 9         |
| <b>INTRODUCCION .....</b>                               | <b>10</b> |
| RESEÑAS HISTORICAS .....                                | 12        |
| CONCEPTO DE ESTRES .....                                | 13        |
| <i>CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS:</i> .....                  | 14        |
| <b>ESTRÉS LABORAL.....</b>                              | <b>16</b> |
| EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL .....                         | 17        |
| ¿Por qué se produce? .....                              | 17        |
| FACTORES QUE CONDICIONAN EL ESTRÉS LABORAL .....        | 17        |
| ¿Cómo controlar el estrés laboral?.....                 | 18        |
| DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS: .....                           | 18        |
| TRATAMIENTOS .....                                      | 19        |
| RESULTADO DE TRATAMIENTOS .....                         | 21        |
| <b>ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.....</b> | <b>21</b> |
| <b>ESTRESORES DE ENFERMERÍA: .....</b>                  | <b>22</b> |
| <b>OBJETIVOS .....</b>                                  | <b>26</b> |
| <i>Objetivo General:</i> .....                          | 26        |
| <i>Objetivos Específicos:</i> .....                     | 26        |
| <b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN: .....</b>              | <b>27</b> |
| <b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>         | <b>27</b> |
| <i>Población</i> .....                                  | 27        |
| <i>Muestra</i> .....                                    | 28        |
| <b>VARIABLES DE ESTUDIO: .....</b>                      | <b>28</b> |
| <b>GRÁFICOS Y TABLAS.....</b>                           | <b>30</b> |
| <b>GRÁFICOS DE DATOS.....</b>                           | <b>31</b> |
| <b>DISCUSIÓN DE LOS GRÁFICOS Y TABLAS: .....</b>        | <b>52</b> |
| <b>CONCLUSION: .....</b>                                | <b>53</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA: .....</b>                              | <b>55</b> |
| <b>ANEXO .....</b>                                      | <b>58</b> |

## RESUMEN

El estrés es una problemática que en sus principio se lo considero como un síndrome de adaptación, y hoy se lo conoce como una patología que puede con llevar trastornos grave de la salud.

Es por esto que a través de una profunda investigación la siguiente tesis tiene como objetivo principal detectar la presencia de factores estresantes que prevalece en el personal de enfermería que se desempeña en el área hospitalaria, que comprenden los servicios de pediatría del Hospital Materno Infantil de la Provincia de Salta en los periodos de 2014-2015. El Material y Métodos de estudio utilizados para esta investigación son del tipo descriptivo-explicativo de corte transversal, en los cuales se observó los diferentes factores que pueden llevar a una persona a sufrir grado de estrés elevado. La población y muestra de estudio estuvo conformada por un total de 156 enfermeros del área pediátrica y se ha tomado como muestra 50 enfermeros de los diferentes servicios. Además se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de “A. Reig y A. Cuarana” (1990), el cual contiene 68 ítems y evalúa diversas causas del estrés laboral clasificadas en 10 factores y donde se diferencia al estrés en leve, moderado y severo.

A partir de los datos aportados, se obtuvo como resultado que los grupos ocupacionales presentan algún grado de estrés (87%); las situaciones que produjeron más estrés fueron “conflicto con los superiores” (57%) y “sobrecarga de trabajo” (54%), seguidos del factor del “vulnerabilidad”(38%), en donde se encontraron situaciones de falta de actividad y mayor consumo de café. Estas situaciones de estrés son similares a las que fueron registradas con antecedencia en el estudio de Gloria Esperanza Zambrano Plata<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> “Estresores en las unidades de cuidado intensivo”-Gloria Esperanza Zambrano Plata. Facultad de Enfermería. Universidad Francisco de Paula Santander. Avenida Gran Colombia No. 12E - 96B Colsag. Cúcuta, Norte de Santander. Colombia. gloriae91@hotmail.com

Se observó que la mayor frecuencia de estrés comprende edades de 25 a 35 años representados por un 49% del total de encuestados. Siendo un 82% enfermeros profesionales de planta que trabajan en los distintos servicios del sector de pediatría. Su distribución es la siguiente: el 6% pertenece a lactantes (CIM1), el 27% pertenece a la unidad de terapia intensiva, el 10% a CIM4, el 10% a oncología, el 13% corresponde al CIM 3, el 17% pertenece a emergencias y el 17% al CIM 2.

### Summary

Stress is a problem that in its principle consider it as an adaptation syndrome, and today is known as a disease that can lead to serious health disorders.

That is why through a thorough investigation the following thesis main objective is to detect the presence of stressors prevalent in nurses who works in the hospital area, comprising pediatric services Maternal and Child Hospital Salta province in 2014-2015 periods. Material and Methods The study used for this research are descriptive and explanatory type of cross-section, in which different factors that can lead a person to suffer high degree of stress was observed. Population and study sample consisted of a total of 156 pediatric nurses area and has sampled 50 nurses from different services. In addition it was used as data collection instrument questionnaire "A. Reig and A. Cuarana "(1990), which contains 68 items and evaluates various causes of work stress and classified into 10 factors which differs stress in mild, moderate and severe.

From the data provided, it was obtained as a result of occupational groups that have some degree of stress (87%); situations that produced more stress were "conflict with superiors" (57%) and "overwork" (54%), followed by the factor of "vulnerability" (38%), where situations of lack of activity were found and increased coffee consumption. These stressful situations are similar to those which were recorded previously set in the study of Gloria Esperanza Zambrano Plata.

It was observed that most often includes stress ages of 25 to 35 years represented by 49% of respondents. It is a professional plant 82% nurses working in different pediatric services sector. Its distribution is as follows: 6% belongs to infants (Cim1), 27% belongs to the intensive care unit, 10% to CIM4, 10% to oncology, 13% corresponds to CIM 3 17% it belongs to emergencies and 17% to CIM 2.

## INTRODUCCION

La palabra *Estrés* deriva del griego *stringere* que significa tensión. Este término la utilizó por primera vez Seyle con el nombre “Síndrome de la Adaptación” que es la respuesta de los organismos a todas las agresiones de la vida cotidiana a las que estamos continuamente sometidos. Actualmente la unión europea lo considera la segunda patología más común en el mundo, por ello lo llaman el mal del siglo XXI; el estrés es uno de los problemas de salud más grave de la actualidad, que ataca principalmente a los trabajadores. Las cifras unos años atrás eran alarmantes ya que indicaban que más de un 20% de trabajadores presentan síntomas de estrés y por cada veinte intentos de suicidios, diez son motivados por estos síntomas.

Según la evidencia clínica y casuística de esta patología, la misma puede provocar trastorno en cuatro áreas: Psicológicas, neurológica, inmunológico y endocrino; es por eso que el boletín de divulgación sobre Medicina del Estrés describe en tres pasos los síntomas de dicho fenómeno: primero le avisa al cuerpo que algo no está bien; segundo le susurra y por ultimo le grita. Los gritos aparecen en forma de dolencia cardiacas, con dos a tres veces más de posibilidades de padecer infarto agudo de miocardio, también puede provocar problemas gastrointestinales o caer bajo los oscuros influjos de la depresión.

De modo que para la salud, el estrés laboral representa un campo de creciente interés, la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad

laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone.

Para finalizar, nos parece menester mencionar que la palabra estrés se ha generalizado y cotidianamente solo se definen sus aspectos negativos y por eso adquirió una connotación negativa; a modo de ejemplo, la Real Academia Española (RAE) lo define como la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. En verdad el estrés es un mecanismo cien por ciento adaptativo, un proceso positivo e imprescindible para la supervivencia del ser humano y por ello la OMS lo define como el conjunto de razones fisiológicas que prepara al organismo para la acción.

De acuerdo a esto la investigación se focalizara en el aspecto negativo del estrés siguiendo a autores como Walter Cannon quien lo define como un estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida, confirmando que la respuesta al estrés es parte de un sistema mente-cuerpo unificada que desencadena un flujo de adrenalina y noradrenalina. Estas consecuencias dañinas del estrés son las más evidenciadas en los trabajadores de la salud. Es por esta razón, que se estudió la prevalencia de estrés del personal de enfermería pediátrica del Hospital Materno Infantil de la provincia de Salta, Argentina.

## RESEÑAS HISTORICAS

El estudio del Estrés ha despertado interés desde hace ya varias décadas. En los años 30 Hans Seyle, menciona por primera vez el término “estrés” biológico, quien lo definió como el conjunto de alteraciones orgánicas, que fueron descubiertas mediante su experiencia del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio, realizadas en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill. Posteriormente a este descubrimiento Seyle es considerado por algunos como el “padre del estrés”; dado que dedico más de 36 años investigando este fenómeno. Con el tiempo comenzaron a surgir diferentes tipos de estrés y novedosas forma de tratarlo.

Los científicos que la estudiaron la han llamado “La reacción de lucha o huida”. Frente a un peligro (Por ejemplo, la posibilidad de ser atacado por un animal feroz o por enemigo armado) el cerebro envía un mensaje bioquímico a todo el organismo. Este mensaje provoca la liberación de catecolaminas (sustancias hormonales como la adrenalina, noradrenalina). Estas originan una descarga inmediatas de azúcar y grasas en la sangre en otras palabras, una rápida inyección de energías, necesaria para el organismo de una respuesta global al peligro (la lucha o huida).<sup>2</sup>

De acuerdo a las estadísticas en materia de estrés laboral, los países europeos son seriamente afectados por las diversas presiones laborales que sufren en sus empleos, llegándose a la conclusión de que la actividad en el trabajo es el disparador generador del estrés laboral. En Europa las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son Suiza con un 68% Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%, manteniendo Holanda el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2005 estimó que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados

---

<sup>2</sup> Cannon 1932

padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados; el 65% de los trabajadores en Capital Federal admitieron que sufren estrés en su actividad laboral y un 18% en el interior del país.

De un total de cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan.

A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral; de hecho las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral que suele ir asociada a consecuencias negativas.

### CONCEPTO DE ESTRES

Existe una gran cantidad de definiciones, algunas novedosas otra que se conservan a lo largo de los años, lo que sí está claro es que el tema apasiona a gran variedad de autores, lo que da una amplia gama de información. La palabra *Estrés* deriva del griego *stringere* que significa tensión. Este término la utilizó por primera vez Seyle con el nombre “Síndrome de la Adaptación” que es la respuesta del organismo a todas las agresiones de la vida cotidiana a las que estamos continuamente sometidos.

Tres años después en 1935 introduzco el concepto de estrés, como el conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo, diferentes factores de riesgo en el ambiente de naturaleza física o química.

En 1989 LA ORGANIZACION DE LA SALUD: la define como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción.

El diccionario de la Lengua Española define al *estrés* como la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos graves.

La medicina ha incorporado el término *estrés* como la fuerza que define el cuerpo o produce tensión, en donde el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a la exigencia, tensión a los que se expone y en el medio que se desarrolla.

### CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS:

El estrés se clasificó basándose en tres criterios:

- ✓ **Por su origen:** psicológico y fisiológico
- ✓ **Por su presentación:** agudo, agudo episódico o crónico.
- ✓ **Por su consecuencia:** leve, moderado y severo

### POR SU ORIGEN:

- Psicológico: cuando el individuo se ve en situaciones que trastorna su rutina diaria, con notorios cambios de carácter. Conduce a problemas neurológico que se manifiestan a través del sistema nervioso con síntomas como taquicardia, sudoración, temblor de manos entre otros.
- Fisiológico: la persona presenta diferentes síntomas que pueden ocasionar alteraciones en su salud. Afectando notoriamente los sistemas:
  - Inmunológico: se ve mayormente alterado cuando se bajan las defensas, se presenta en situaciones cuando el profesional trabaja muchas horas nocturnas lo que tiende a alterar las horas de sueño y por ende el ritmo metabólico se ven también muy afectado.
  - Endocrinológico: producen alteración a nivel hormonal llegando afectar el humor, el crecimiento, el desarrollo, la función de los tejidos, el metabolismo y la función sexual.

### POR SU PRESENTACIÓN:

**Agudo:** Es el estrés más común, proviene de las demandas y constantes presiones. Los síntomas más comunes son: cefaleas, dolor de estómagos, ira e irritabilidad.

**Agudo Episódico:** Estos individuos que padecen este tipo de estrés llevan una vida muy desordenada que siempre están en crisis y en caos. No son capaces de organizar su vida, ni hacer frente a las demandas y presiones. Permanentemente se encuentran irritables y ansiosos.

**Crónico:** las constantes demandas y presiones están por encima de las posibilidades del individuo, quien la padece renuncia a buscar solución, con intento de suicidio constante y requiere tratamiento psiquiátrico.

### POR SU CONSECUENCIA:

Al estrés se lo puede clasificar en tres tipos según su grado de avance:

1. Leve
2. Moderado o agudo
3. Severo o crónico

**Estrés Leve:** es aquel grado de estrés que influye en la parte emocional del profesional, donde el mismo presenta cambios en el carácter, la persona se manifiesta irritada, con ira, enojada y con dificultad en la comunicación con sus compañeros. En estos casos no hay alteración fisiológica ni psicológica, sus efectos con frecuencia no suelen durar mucho tiempo, por lo cual el individuo cuenta con las capacidades de hacer frente a este tipo de situaciones.

**Estrés Moderado:** también denominado estrés agudo, suele presentarse con sintomatología, en donde frecuentemente se manifiestan cefaleas, cansancio, fatiga, constantes dolores musculares y cervicales, conductas impulsivas, alteración del sueño, ansiedad, fumar constantemente. El individuo concurre al

médico pero sus resultados son normales. Los profesionales con este grado de estrés tienen alteración en la parte psicológica y fisiológica. También se presenta, por la acumulación de emociones presentes en el estrés leve y su cuadro empeora cuando llevan una vida desordenada, con exceso de jornadas laborales, constantes guardias nocturnas que llevan a que la persona tenga un bajo rendimiento y productividad, continuas quejas de parte de compañeros y pacientes, llevando así a un elevado aumento de la tasa de ausentismos.

**Estrés Severo o Crónico:** también se lo puede clasificar como un sobre estrés, donde el profesional realiza un esfuerzo muy superior debido a las cargas emocionales, psicológicas y fisiológicas que debe enfrentar día a día en su rutina. Las excesivas jornadas laborales, los frecuentes trastornos de horas de sueños y las distintas sintomatologías ya mencionadas, son algunos de los causantes que llevan a una modificación en la vida social y laboral de un individuo, y con el tiempo generan alteración en la parte vascular y respiratoria, produciendo cuadros severos de hipertensión, problemas cardiovasculares y renales.

### **Estrés Laboral**

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo antes exigencias laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus superiores, colegas, cuando tiene un control limitado de su trabajo o la forma en la que puede hacer frente a la exigencia y presiones laborales. Un nivel que el trabajador considere aceptable puede mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar, puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de sus empresas.

## Efecto del estrés laboral

Puede afectar a las entidades del siguiente modo: menor dedicación en el trabajo, aumento de ausentismo, deterioro del rendimiento y la productividad, quejas de usuarios y clientes, aumentos de los problemas legales antes las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.

Si afecta a un gran número de trabajadores el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Un trabajador estresado suele ser enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

### *¿Por qué se produce?*

Básicamente el estrés laboral es un agotamiento del sistema nervioso con tendencia a cronificarse, porque produce un desgaste que da origen a síntomas de tipo depresivo. Es por ello que cuando se da en el ámbito laboral es tan complejo que el individuo no puede dejar de ir a trabajar, allí radica uno de los principales motivos de la cronificación.

Algunos de los síntomas más observables: cansancio físico, fatiga, falta de energía, dificultad para concentrarse, alteración del sueño (insomnio), tristeza, irritabilidad.

## Factores que condicionan el estrés laboral

1. Rutina en el trabajo, condiciones físicas laborales inadecuadas, falta de capacitación y desarrollo de personal.
2. Las consecuencias patológicas son significativas en función del bienestar individual y de eficiencia organizacional.

3. Algunos de los problemas emocionales asociados al estrés son: ansiedad, agresión aburrimiento, depresión, bajo estima, nerviosismo entre otros.
4. El estrés a nivel profesional, puede generar incapacidad para tomar decisiones o concentrarse, olvido frecuentes, hipersensibilidad a las críticas predisponen a accidentes, conductas impulsivas, alteración del sueño, además de trastorno alimenticios.
5. El estrés laboral crónico y sostenido eleva el riesgo de desarrollar distintas enfermedades como cardiovasculares, digestivas y respiratorias.

*¿Cómo controlar el estrés laboral?*

\*Medir bien el tiempo, ya que el levantarse tarde e ir en contra del reloj para llegar a tiempo al trabajo es un gran causante de estrés.

\*Planear las tareas con anticipación, es importantes poner prioridad a las responsabilidades, el organizar bien el tiempo ayuda a tener una vida sana.

\*Tomar un descanso, reunirse con los compañeros para distraerse aunque sea cinco minutos, esta actividad es sumamente recomendable ya que el trabajar horas sin parar no solo disminuye la capacidad de concentración, sino la capacidad de retención será mermada.

\*Evitar distracciones, asuntos personales, lo que provoca en general al profesional estar atrasado sin poder concluir con las tareas laborales.

\*Tomar unas vacaciones por lo menos una vez al año.

\*Hacer actividad física les permite a los trabajadores llevar una vida laboral sin dolencias musculares, menor situación de fatiga y mejor calidad.

### Diagnóstico del estrés:

Es difícil diagnosticar el estrés, pero existen una serie de indicadores para determinar en qué nivel de estrés se encuentra una persona:

Nivel cognitivo: se caracteriza por pensamientos, sentimiento de miedo y aprensión. La persona da vuelta las cosas y no encuentra solución a sus problemas, se preocupa por cuestiones sin importancia y no sabe solucionar pequeños problema. Aparecen dificultades para la concentración.

Nivel fisiológico: el estrés se manifiesta con gran variedad de síntomas físicos como dolores de cabeza, hipertensión debilidad, alteración de sueño, dolores de cuello y espalda. La persona va al médico y los resultados son normales. Se siente mal, pero no tiene ninguna enfermedad.

Nivel motor: se producen acciones observables como llorar con facilidad, aumentan las frecuencias de hábitos compulsivos para comer, aparecen tics nerviosos y problemas sexuales. Por último, el deseo de huida para evitar la situación que provoca la sensación de estrés.

### TRATAMIENTOS

Actualmente existen diversos métodos para combatir el estrés; desde un punto de vista biomédico o psicológico, sin duda la combinación de tratamiento permite obtener unos resultados más beneficiosos para las personas que la padece.

- ❖ Desde el enfoque biomédico el tratamiento para el estrés es la prescripción de tranquilizantes o ansiolíticos, especialmente las benzodiazepinas, inciden directamente en las repuestas fisiológicas del estrés.
- ❖ Desde el enfoque psicológico se plantea varias alternativas, todo ellos otorgan gran importancia al control de la ansiedad emocional así como el aprovechamiento de los recursos del organismo. Entre las más importantes cabe mencionar las siguientes:

### De respiración y relajación:

Las técnicas de respiración y relajación, se basan en liberar el cuerpo de la tensión muscular a través de la respiración abdominal o de ejercicios de tensión-distensión de los grupos musculares, en el cual tiene como finalidad liberar la “tensión de la mente”.

### Cognitivas- conductuales:

Las técnicas cognitivas-conductuales consisten en aprender a detener el pensamiento distorsionador que provoca desestabilización; esta técnica es casi similar al yoga ya que permite oxigenarse de las malas experiencias.

### Terapia grupal – auto ayuda:

Las técnicas que se usan en las terapias de grupo han dado mejores resultados por lo que ayudan a mejorar las relaciones sociales mediante charlas e intercambios de ideas y a tener autocontrol para regular las conductas de cada uno.

Estas técnicas sirven para mejorar las condiciones físicas y emocionales del individuo, afectada por el estrés, además se debe tener en cuenta el tiempo que lleva presente así como el grado de afectación, de esta manera se podrá proporcionar el tratamiento adecuado. Es fundamental reconocer los síntomas de estrés lo antes posible a fin de recibir tratamiento a tiempo y que de esta manera el daño sea menor. Generalmente se busca ayuda cuando el estrés está muy avanzado.

## Resultado de tratamientos

Cuando el profesional se encuentra con grado de estrés elevado debe recurrir a una licencia para acompañar el tratamiento del estrés laboral (en especial si hay un Trastorno Adaptativo). Habitualmente se necesitan licencias de 6 meses, aunque según el grado de estrés podría disminuir o prolongarse hasta un año.

Los resultados pueden depender del tipo de tratamiento que recibió la persona si fue efectivo o si finaliza dejando algunas secuelas todo dependerá de la manera en la cual lo ejecutó:

- Resultado positivos: Cuando la persona está preparada para volver a retomar su trabajo, se recomienda un periodo de adaptación (tareas pasivas, horario reducido). Si el tratamiento ha sido el adecuado la persona está capacitada para manejar el estrés externo como interno, estando bien adaptada a su trabajo.
- Resultado negativo o con secuelas: En muchos casos la persona no quiere o no puede volver al trabajo anterior porque vivió muchos años de sobre exigencia, falta de respeto y no están dadas las condiciones para volver porque persiste el mismo ambiente. Estos son los casos de acoso laboral, sobrecarga laboral crónica, explotación encubierta, falta de francos, horarios rotativos,

## **Estrés laboral en el personal de enfermería**

El estrés y la tensión asociada a los trabajadores de enfermería son hechos conocidos desde siempre, trabajar con personas que hay que atender, cuidar, orientar, ayudar o sencillamente acompañar, cansa doblemente y están sometidos a un mayor riesgo de sufrir problemas de salud mental, no es raro que estos se quejen de estar estresados o agotados, lo que representa una amenaza para la salud de los enfermeros, trayendo consecuencia no solo del punto de

vista personal, sino también institucional, debido a que ocasiona ausentismo, disminución del nivel de satisfacción.

*Medición del estrés mediante "Estresores":*

Los estresores son todas aquellas situaciones estresantes relacionadas con el trabajo, con la familia o con el medio en el cual nos desarrollamos; son capaces de generar alteraciones físicas, emocionales y sociales.

### **Estresores de enfermería:**

Diversos autores se han interesado en identificar los estresores que miden el estrés en el ámbito laboral. Tal es el caso de Reig y Caruana, quienes mediante a una serie de investigaciones, identificaron un grupo de estresores laborales que son específicos del profesional de enfermería en su desarrollo cotidiano, estos son:

a) *Contacto con el dolor y la muerte:* los profesionales de enfermería en general se suelen mostrar satisfechos con la atención a los pacientes, que es la parte esencial de la profesión. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas, junto con el trato diario con los pacientes, son factores determinantes de la presencia de estrés y sus consecuencias.

b) *Conflictos con pacientes y sus familiares:* con la implementación de las nuevas leyes, se ha ido construyendo una cultura de seguridad social, donde la salud es vista como un servicio público y un derecho irrenunciable de todos los habitantes del país; por lo tanto, cada vez el profesional de enfermería se enfrenta a un usuario más informado, con mayor conciencia de sus derechos como ciudadano, más exigente y dispuesto a demandar legalmente. Esto genera temores y conflictos que son causantes de desgaste profesional en enfermería.

c) *Conflictos con los superiores:* la falta de apoyo de los superiores ha sido

identificada como un estresor que tiene gran implicación en la salud de los profesionales de enfermería.

d) *Situaciones urgentes y graves*: el profesional de la salud debe tomar en muchas ocasiones decisiones rápidas que pueden comprometer el bienestar del paciente, generando elevados niveles de estrés, donde las decisiones a menudo son irreversibles y comprometen la vida del paciente.

e) *Carencias*: la insatisfacción con el trabajo es una situación que se presenta a menudo en los profesionales de enfermería. La relación entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral son dos conceptos estudiados frecuentemente y relacionados de manera positiva, es decir, a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés mayor satisfacción. Igualmente, se ha encontrado la insatisfacción laboral como un factor relacionado con la salud de los profesionales de enfermería.

f) *Estrés emocional*: el cuidado del paciente hace sentir al trabajador “desarmado” y lo lleva a adoptar conductas de huida y evitación, ya que la naturaleza de la enfermedad de sus pacientes le hace enfrentarse, en ocasiones, con el “fracaso terapéutico” o con un mal pronóstico y a su vez, lo sensibiliza ante la muerte. En los enfermeros son frecuentes los sentimientos de impotencia, soledad y frustración ante el hecho de que incluso unos buenos cuidados no aseguran una muerte digna.

g) *Sobrecarga laboral*: la sobrecarga en el trabajo ha sido identificada como una de las principales causas de estrés en los enfermeros, éstas perciben que su trabajo es físicamente agotador y que los turnos rotatorios les generan mayor estrés. La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. El trabajo nocturno y por turnos produce alteraciones en las constantes biológicas determinadas por el ritmo cardiaco, establecido a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando

irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social.

A continuación los siguientes datos corresponden a los recogidos a partir de la aplicación del instrumento sobre fuentes de estrés en el estudio realizado por María de los Ángeles Meza-Benavides<sup>3</sup>, donde se clasifican los estresores con respecto a los niveles de estrés:

---

<sup>3</sup> “Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento”. Escuela de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. Sección de Salud Mental y Psiquiatría. e-mail: marymezabenavides@hotmail.com

## PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA

| <b>TABLA 1</b><br>Situaciones relacionadas con la atención del paciente |  |              |
|---|--|--------------|
| POCO ESTRÉS   | MODERADO ESTRÉS                            | MUCHO ESTRÉS |
| Atender pacientes moribundos  | Trabajar con pacientes delicados           |              |
| Atender las necesidades de los familiares del paciente                  | Atender pacientes muy demandantes          |              |
|   | Trabajar con pacientes que sufren dolor    |              |
|   | Aplicar nuevos procedimientos y tecnología |              |

Fuente: Meza B. Mary. Evaluación del estrés laboral, 2002

Las fuentes de estrés relacionadas con la atención al paciente solo producen moderado estrés y poco estrés.

| <b>TABLA 2</b><br>Situaciones relacionadas con el proceso de trabajo |  |  |
|--|--|--|
| POCO ESTRÉS  | MODERADO ESTRÉS  | MUCHO ESTRÉS   |
| Trabajar horario rotativo  | El tiempo laboral no alcanza para concluir las actividades | Tener la sensación de que, al terminar el trabajo, quedan asuntos pendientes |
| Trabajar domingos o días festivos                                    | Trabajar con poco personal                                 |  |
| Condiciones físicas del lugar de trabajo                             |  |  |
|  |  | Cambios repentinos de horario  |

Fuente: Meza B. Mary. Evaluación del estrés laboral, 2002

| <b>TABLA 3</b><br>Situaciones concernientes a las relaciones interpersonales |  |              |
|--|--|--------------|
| POCO ESTRÉS  | MODERADO ESTRÉS  | MUCHO ESTRÉS |
|  | Supervisión que recibe de sus superiores                 |              |
| Relaciones de trabajo con el personal de enfermería                          |  |              |
| Relaciones de trabajo con otros profesionales                                |  |              |
|  | Trabajar bien y no recibir reconocimiento de su jefatura |              |

Fuente: Meza B. Mary. Evaluación del estrés laboral, 2002

| <b>TABLA 4</b><br>Situaciones relacionadas con las exigencias de la organización del trabajo |  |  |
|--|--|--|
| POCO ESTRÉS  | MODERADO ESTRÉS  | MUCHO ESTRÉS   |
| Cambios administrativos para responder a los compromisos de gestión                          | Carecer de personal y equipo necesario para atender a sus pacientes                  | Cumplir funciones de enfermería para las que no ha sido capacitada (o) |
|  | Realizar funciones administrativas que le quitan tiempo para atender a sus pacientes | Sobrecarga de trabajo  |
|  |  | Posibilidad de ser demandada (o) por cometer un error                  |

Fuente: Meza B. Mary. Evaluación del estrés laboral, 2002

## Objetivos

### Objetivo General:

Detectar la presencia de factores estresantes que prevalece en el personal de enfermería, durante el desempeño de su jornada laboral en el área hospitalaria del sector de enfermería pediátrica del Hospital Materno Infantil de la Provincia de Salta entre el periodo 2014-2015.

### Objetivos Específicos:

- ✓ Analizar e identificar el estudio de las variables socio-demográficas.
- ✓ Determinar, el nivel de estrés en el que se encuentran trabajando el personal de enfermería en las distintas salas del hospital.
- ✓ Reseñar, las causas que origina el estrés en el personal de enfermería.

## **Metodología de investigación:**

Para alcanzar los objetivos propuestos, se planteó el uso del método descriptivo-explicativo de corte transversal, ya que es menester caracterizar el fenómeno del estrés y sus rasgos más peculiares. Esto es de suma importancia para determinar de dónde procede y como podría revertirse este fenómeno, y luego así intentar dar cuenta de la significancia del estrés en el desarrollo laboral del personal de enfermería. En este sentido, utilizando el método deductivo buscaremos explicar las causas y consecuencias de esta patología, analizar su influencia y por ultimo demostrar el nivel de riesgo que produce.

Para un mejor desarrollo y profundización, el primer paso será la compulsa bibliográfica, nuestra principal y más útil herramienta en la investigación, ya que sin ella sería imposible obtener los resultados deseados (comprender las magnitudes del fenómeno bajo estudio); y como segundo paso relacionar mediante un trabajo de campo como convive el personal de enfermería con el alto nivel de estrés.

## **Instrumento de recolección de datos**

Consideramos idóneo para medir el nivel de estrés, el cuestionario de “A. Reig y A. Caruana” (1990), que contiene 54 ítems y evalúa diversas causas del estrés laboral clasificadas en 10 factores y diferencia al estrés en leve, moderado y severo. Para un análisis más adecuado de la prevalencia de estrés en los enfermeros de pediatría, se evaluaron 5 factores que poseen determinados estresores que tienen relación directa con la labor del profesional.

## **Población**

Personal de enfermería que trabajan en los distintos sectores: Terapia Intensiva, Cuidados Intensivos Moderados: (lactantes, preadolescentes, cirugías), Emergencia y Oncología, en los cuales cada servicio cuenta con un

total de 30 enfermeros en turnos rotatorios, generando así un total de 156 profesionales que desempeñan su labor en dichos sectores del Hospital Materno infantil, de la provincia de Salta capital durante el periodo comprendido entre 2014-2015.

### **Muestra**

La muestra de estudio fue conformada por 50 enfermeros de los distintos servicios, se realizó una encuesta anónima y al azar en los distintos turnos y servicios del hospital.

### **Variables de estudio:**

#### **Características del personal de Enfermería**

- 1- Sexo: Hombre/ Mujer
- 2- Edad : 25-35 ,35-45 , 45-55, 55-65
- 3- Nivel de Formación: Lic. Enfermería, Enf. Profesional y Enf. Auxiliar
- 4- Turno que realiza habitualmente: Mañana, Tarde y Noche.

#### **Indicadores:**

- 1- Factor I. Agonía y muerte: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 2- Factor II. Relación con los médicos: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 3- Factor III. Preparación inadecuada: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 4- Factor IV. Carencia de sostén: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 5- Factor V. Conflicto con otros enfermero: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente

- 6- Factor VI. Sobrecarga de trabajo: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 7- Factor VII. Incertidumbre respecto al trabajo: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 8- Factor VIII. Vulnerabilidad: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 9- Factor IX. Satisfacción: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente
- 10- Factor X. Autoestima: nunca, ocasionalmente, frecuentemente, muy frecuentemente

**Resultados:**

- Nunca: estrés leve
- Ocasionalmente: estrés moderado
- Frecuentemente: estrés alto
- Muy frecuentemente: estrés máximo estrés (severo).

## Gráficos y tablas

## Gráficos de datos

1. **Gráfico 1:** Distribución del personal de enfermería, del Hospital Materno Infantil según edad, año 2014-2015,

| EDAD         | Fa        | Fr          |
|--------------|-----------|-------------|
| 25-35        | 24        | 49%         |
| 35-45        | 11        | 22%         |
| 45-55        | 12        | 24%         |
| 55-60        | 3         | 5%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

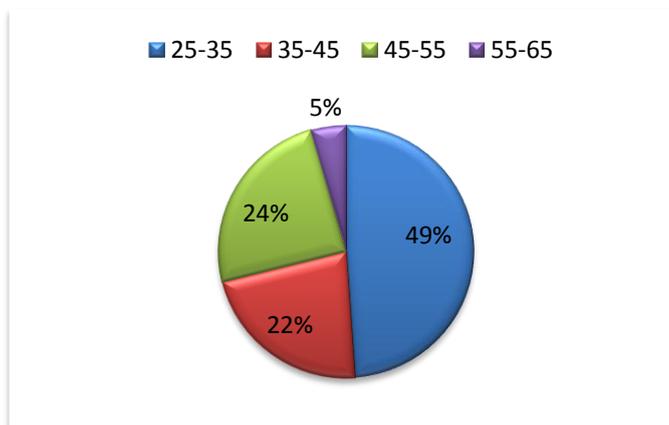
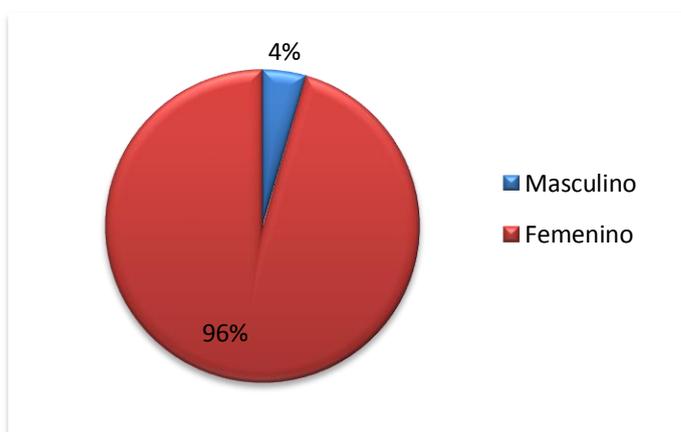


Tabla 1: FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

Según el promedio de edad el 49% de los enfermeros es de 25 a 35 años y solo el 5% es de 55 a 65.

2. **Gráfico 2:** Distribución del personal de enfermería del Hospital Materno Infantil según sexo, año 2014-2015.



| SEXO         | Fa        | Fr          |
|--------------|-----------|-------------|
| Femenino     | 48        | 96%         |
| Masculino    | 2         | 4%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Tabla 2 FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

Según la distribución del personal de enfermería el 96% es del sexo femenino y el 4% es del sexo masculino. Esta diferencia es notable ya que el género femenino es la población más propensa a padecer de estrés, no solo por el lugar de trabajo, sino por la cantidad de tareas que cumple como madre, esposa, estudiante y enfermera.

**3. Gráfico 3:** Distribución del personal de enfermería del Hospital Materno Infantil según el nivel de formación, año 2014-2015.

| NIVEL DE FORMACION | Fa | Fr   |
|--------------------|----|------|
| Enf. Profesionales | 40 | 81%  |
| Enf. Licenciados   | 7  | 13%  |
| Enf. Auxiliares    | 3  | 6%   |
| Total              | 50 | 100% |

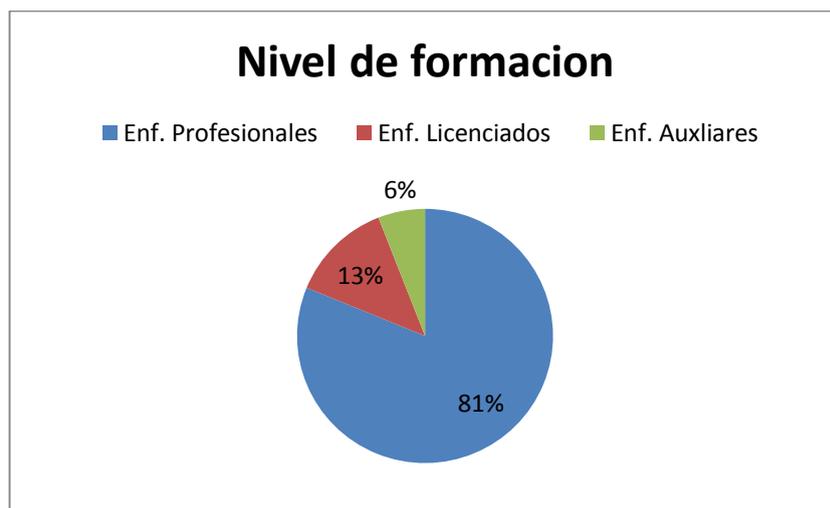


Tabla 3: FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

Según el nivel de formación el 81% de los enfermeros son profesionales y el 13% es Licenciado.

4. **Grafico 4:** Distribución del personal de enfermería según el servicio que se desempeñan, año 2014-2015.

| SERVICIO QUE DESEMPEÑA | Fa        | Fr          |
|------------------------|-----------|-------------|
| UTI                    | 13        | 27%         |
| CIM 1                  | 3         | 6%          |
| CIM 2                  | 9         | 17%         |
| CIM 3                  | 6         | 13%         |
| CIM 4                  | 5         | 10%         |
| ONCOLOGIA              | 5         | 10%         |
| EMERGENCIA             | 9         | 17%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>50</b> | <b>100%</b> |

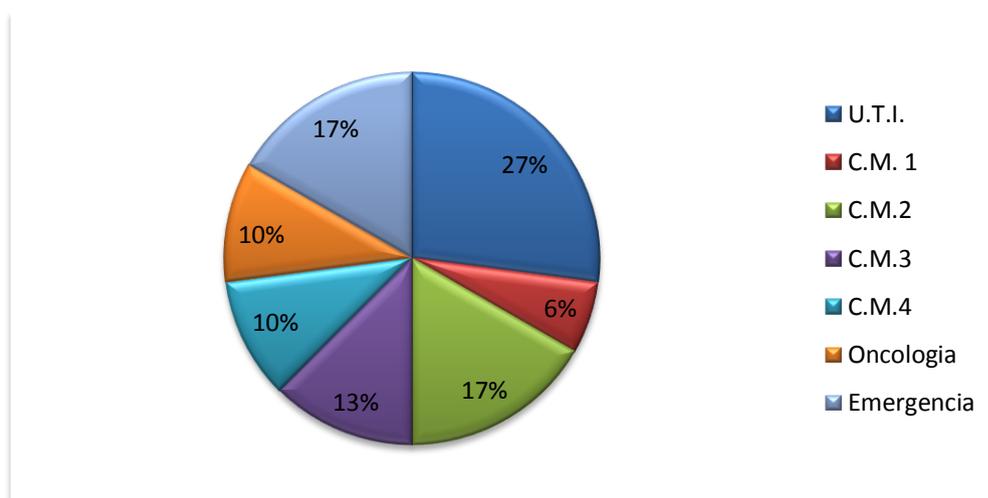


Tabla 4: FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

Según en el servicio que se desempeñan el 6% pertenece a lactantes (CIM1), el 27% pertenece a la unidad de terapia intensiva, el 10% a CIM4, el 10% a oncología, el 13% corresponde al CIM 3, el 17% pertenece a emergencias y el 17% al CIM 2.

5. **Gráfico 5:** Distribución del personal de enfermería, del Hospital Materno Infantil según el turno en el que trabajan, año 2014-2015.

| TORNOS | Fa | Fr   |
|--------|----|------|
| MAÑANA | 6  | 11%  |
| TARDE  | 5  | 9%   |
| NOCHE  | 40 | 80%  |
| TOTAL  | 50 | 100% |

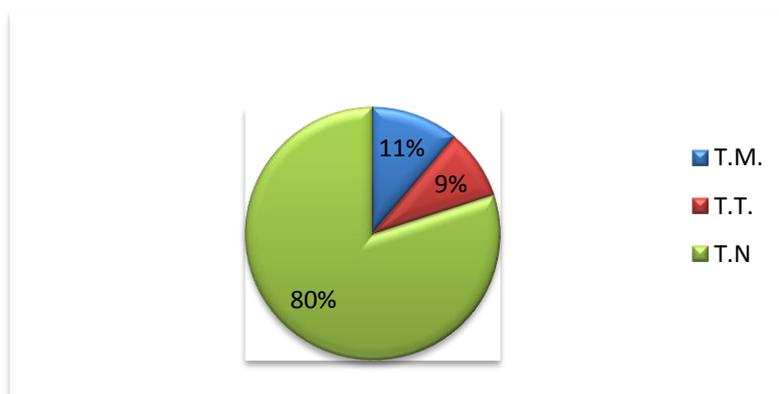


Tabla 5: FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

Según el turno en que trabajan, el 80% pertenece al turno noche, el 11% pertenece al turno mañana y el 9% pertenece al turno tarde.

6. **Gráfico 6:** Distribución del personal de enfermería, del Hospital Materno Infantil según el tipo de contratación, año 2014-2015.

| TIPO DE CONTRATACION | Fa | Fr   |
|----------------------|----|------|
| Planta               | 33 | 66%  |
| Contratados          | 17 | 34%  |
| TOTAL                | 50 | 100% |

## PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA

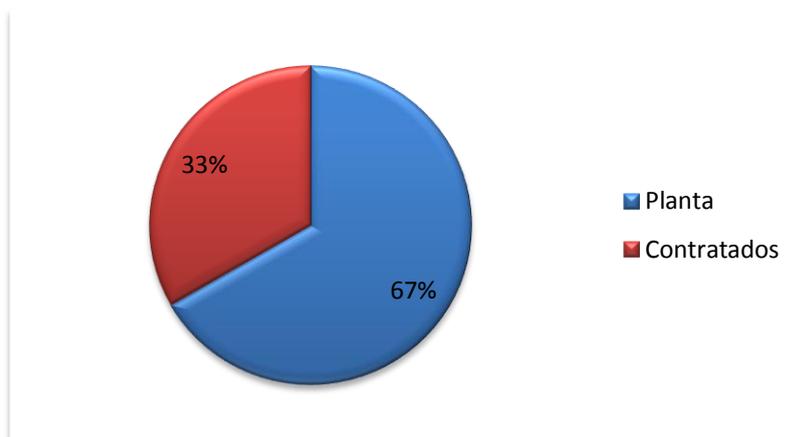
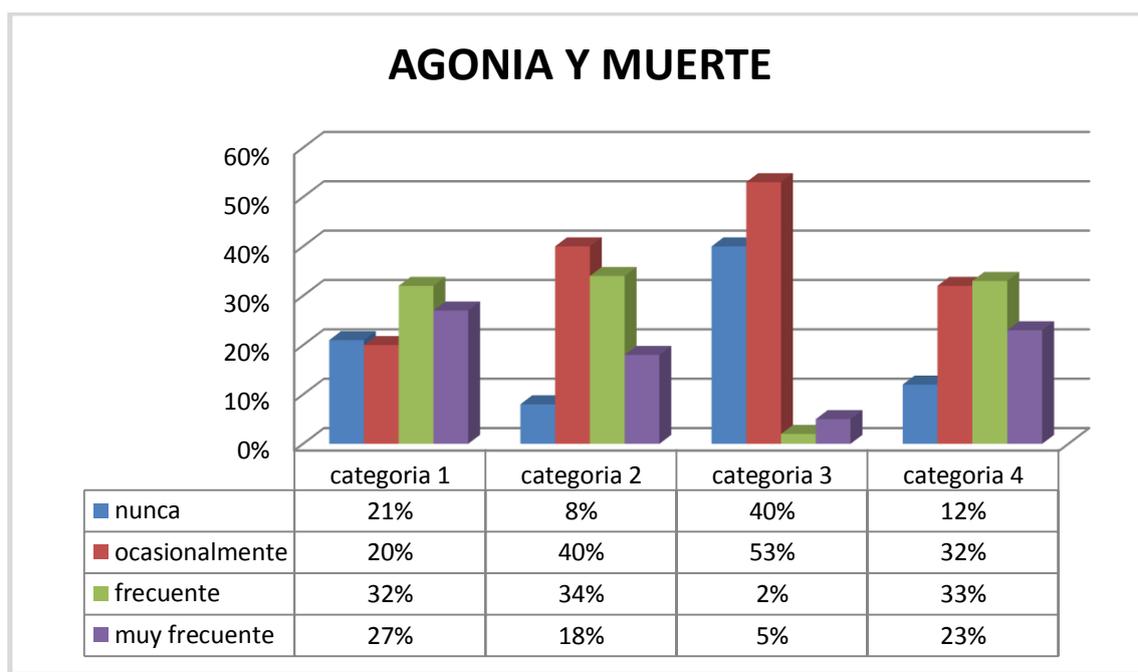


Tabla 6: FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

Según el tipo de contratación el 67% son de planta permanente y el 33% son contratados.

A continuación se presentaran una serie de situaciones que puede ocurrir habitualmente durante el servicio del enfermero, en el Hospital Materno Infantil, año 2014-2015.

**7. Gráfico nº 7: Respuesta del personal de enfermería durante su jornada laboral relacionada con el factor “AGONIA Y MUERTE”. Año 2014-2015.**



**Tabla 7:** FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

**Análisis:** En la siguiente tabla se observa los datos aportados por los profesionales donde la categoría 1, “tratamiento doloroso del paciente”, la mayoría de los encuestados (32%) respondió que con frecuencia debe ocuparse directamente de contener al paciente en momentos de emoción y angustia, en cuanto al tratamiento que se le somete, y muy cercano a este están aquellos que lo hacen con mucha frecuencia (27%). Los datos obtenidos en la categoría 2, “Sentimiento de desesperanza por el empeoramiento del paciente”, el 40% ocasionalmente tiende a afligirse en cuanto al

empeoramiento del paciente que está bajo su cuidado. Solo el 34% lo hace con frecuencia. En la categoría 3, “La muerte de un paciente con el que nos relacionamos estrechamente”, el 53% de los profesionales ocasionalmente escucha a sus pacientes hablar de su muerte o de los miedos que causan los tratamientos, en este punto es importante destacar que es ocasionalmente, por lo que en este estudio nos referimos al área pediátricas, donde los pacientes son niños que no comprenden con exactitud ciertas patologías, es por esto que el 40% respondió que nunca escucha a su paciente hablar de su muerte. En la última categoría de este factor, “Mirar a un paciente sufrir”, el 33% de los encuestados frecuentemente se ve obligado a ver los resultados de los tratamientos que no resultan efectivos ante la patología del paciente por lo que es muy difícil ver esos resultados en el paciente. Finalmente se podría concluir que el personal de enfermería del Hospital Materno Infantil no es ajeno a la situación que se ha evidenciado en el estudio realizado por Gloria Esperanza Zambrano Plata<sup>4</sup>, en el cual se afirma que “el trabajo de la enfermera ocupa ese lugar de mediación, de represión de sentimientos, de contención de emociones y angustias, de contacto, donde el ser entero se juega en relación con otro ser (paciente) en la lucha, podría decirse, entre la vida y la muerte”.

---

<sup>7</sup> “Estresores en las unidades de cuidado intensivo”-Gloria Esperanza Zambrano Plata. Facultad de Enfermería. Universidad Francisco de Paula Santander. Avenida Gran Colombia No. 12E - 96B Colsag. Cúcuta, Norte de Santander. Colombia. gloriae91@hotmail.com

**Resultados:**

| Tipo de estrés | DOLOR Y MUERTE |      |
|----------------|----------------|------|
|                | Fa             | Fr   |
| Leve           | 10             | 20%  |
| Moderado       | 18             | 36%  |
| Alto           | 13             | 25%  |
| Severo         | 9              | 18%  |
| Total          | 50             | 100% |

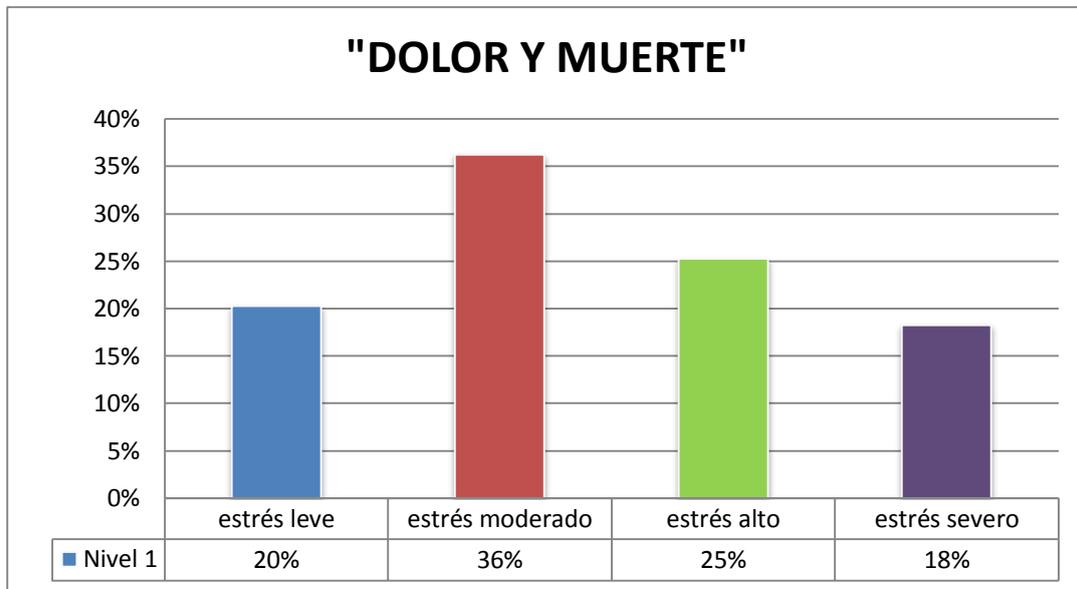


Tabla 7 bis: FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

El siguiente grafico tiene en cuenta el factor “*Contacto con el dolor y la muerte*” los profesionales de enfermería en general se suelen mostrar satisfechos con la atención a los pacientes. Sin embargo, la gran responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas, junto con el trato diario con los pacientes, son factores determinantes de la presencia de estrés y sus consecuencias. **Observaciones:** A partir de esto se puede observar que el factor “contacto con el dolor y la muerte” causa, en la mayoría de la muestra estudiada, estrés leve (20%), moderado (36%) y alto (25%). La alta prevalencia de estrés generado por este factor coincide con lo reportado en estudios realizados por Gloria Esperanza Zambrano Plata.

8. **Grafico 8:** Respuesta del personal de enfermería durante su jornada laboral relacionada con el factor “Relación con los médicos”. Año 2014-2015.

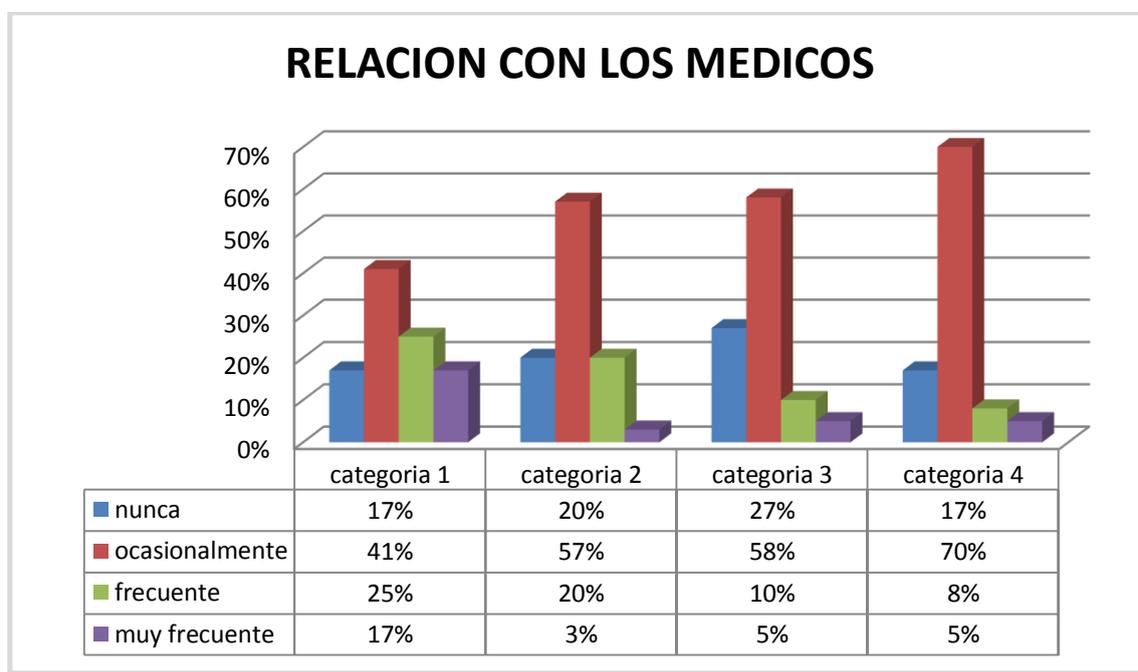


Tabla 8 FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud

**Análisis:** En el siguiente grafico se observa el factor “Conflictos con los superiores”. La falta de apoyo de los superiores o las críticas constantes son producto de muchos malos entendidos y de un mal relacionamiento entre las partes; esto implica enfrentamientos y desacuerdos que después se ven reflejados en el trato diario durante el trabajo. **Observaciones:** Los resultados reflejaron que “las críticas de parte de los médicos”,<sup>5</sup> son de forma ocasional (41%) y a veces son con frecuencia (25%). Estas críticas ocasionan algunos “conflictos con los médicos”<sup>6</sup>, (57%); estos resultados traen como consecuencia que los enfermeros tengan ocasionalmente “temor a cometer errores en el

<sup>5</sup> Categoría 1 de la tabla 8 Relación con los médicos – “las críticas de parte de los médicos”.

<sup>6</sup> Categoría 2 de la tabla 8 Relación con los médicos – “conflictos con los médicos”

tratamiento del paciente”<sup>7</sup>, (58%). También en base a este cuestionario se pudo determinar que un 70% del total ocasionalmente, está en desacuerdo con “los tratamientos de los médicos”.

### **Resultados:**

| Tipo de estrés | RELACION CON LOS MEDICOS |           |             |
|----------------|--------------------------|-----------|-------------|
|                |                          | Fa        | Fr          |
|                | Leve                     | 10        | 20%         |
|                | Moderado                 | 28        | 57%         |
|                | Alto                     | 8         | 16%         |
|                | Severo                   | 4         | 8%          |
|                | <b>Total</b>             | <b>50</b> | <b>100%</b> |

<sup>7</sup> Categoría 3 de la tabla 8 Relación con los médicos – “temor a cometer errores en el tratamiento del paciente”

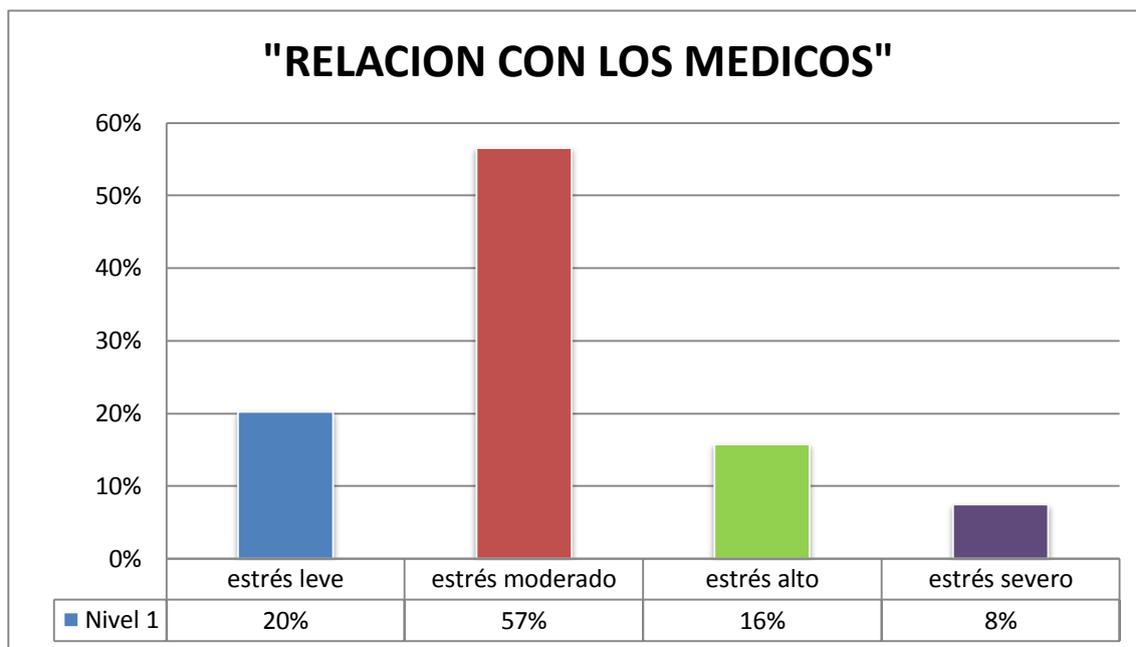


Tabla 8bis FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud

**Observación:** En el siguiente grafico se observó que los estresores relacionados con el factor “conflictos con los superiores”, producen en su mayoría un estrés de tipo moderado (57%) en el personal de enfermería.

**Análisis:** Dentro de las situaciones que más estrés producen en el personal estudiado están: las críticas de parte de los médicos y consecuentemente a este el temor a cometer errores en el tratamiento del paciente. En cuanto a lo reportado en el estudio de Gloria Esperanza Zambrano Plata<sup>8</sup>, este estresor genero altos niveles de estrés en enfermería (33%), seguido de un estrés moderado (31%), por lo que se justifica que la falta de apoyo e incompetencia de los superiores produjo estos resultados. En base a este estudio no estamos muy lejanos a esto pero se procuraría buscar una solución en cuanto al dialogo.

<sup>8</sup> “Estresores en las unidades de cuidado intensivo”-Gloria Esperanza Zambrano Plata. Facultad de Enfermería. Universidad Francisco de Paula Santander. Avenida Gran Colombia No. 12E - 96B Colsag. Cúcuta, Norte de Santander. Colombia. gloriiae91@hotmail.com

9. **Grafico 9:** Respuesta del personal de enfermería durante su jornada laboral relacionada con el factor “conflicto con otros enfermeros”. Año 2014-2015.

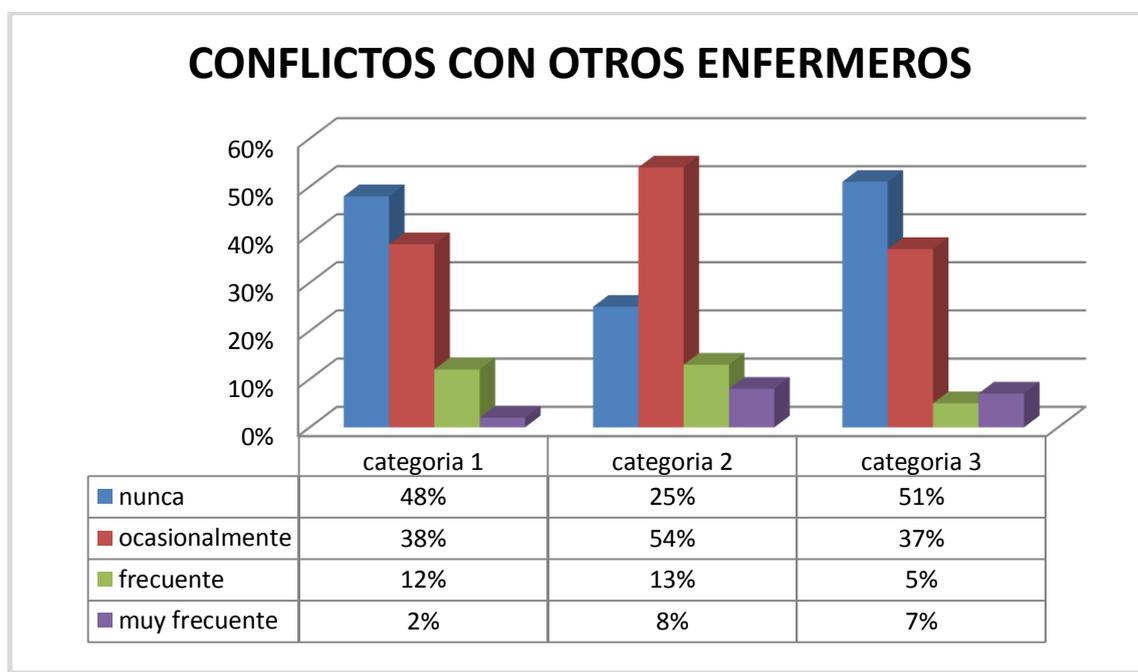


Tabla 9 FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

**Análisis:** En la siguiente tabla se observa que la relación entre enfermero-medico, no es el único factor que puede generar conflictos entre las partes, sino también hay que tener en cuenta la relación enfermero-enfermero, supervisor o coordinador. **Observación:** en el presente estudio se observó que los estresores relacionados con el “conflicto con los superiores” (categoría 1), pueden generarse de manera ocasional (38%), sin ser demasiado frecuente, por lo que la mayoría de los encuestados (48%) nunca tuvo ningún tipo de contrariedades en cuanto al accionar de sus supervisores o coordinadores. Aunque puede que ocasionalmente exista un exceso de críticas (54%) por parte de los mismos hacia los enfermeros. (Categoría 2)

Por último los resultados obtenidos en cuanto a la “dificultad para trabajar con un compañero en particular de otra sala” (categoría 3), no genera ningún inconvenientes, por lo que un poco más de la mitad (51%), respondió que nunca ha tenido este tipo de dificultad, por lo que sus turnos en general son rotativos y el personal no es el mismo, sin embargo no se debe dejar de tener en cuenta que el 37%, afirma que ocasionalmente se le presentan situación de conflictos con respecto a otros compañeros.

**Resultados:**

| Tipo de estrés | CONFLICTO CON OTROS ENFERMEROS |             |
|----------------|--------------------------------|-------------|
|                | Fa                             | Fr          |
| Leve           | 20                             | 41%         |
| Moderado       | 22                             | 43%         |
| Alto           | 5                              | 10%         |
| Severo         | 3                              | 6%          |
| <b>Total</b>   | <b>50</b>                      | <b>100%</b> |

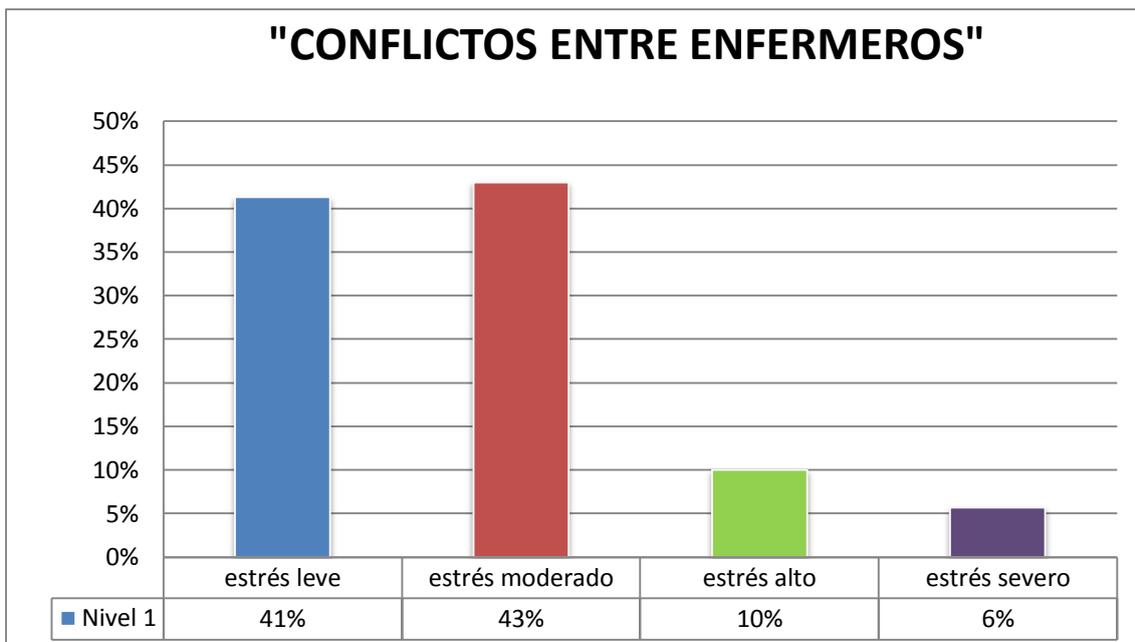


Tabla 9bis FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

**Observación:** en el presente estudio “conflicto con otros enfermeros”, dio como resultado un estrés moderado (43%), seguido de uno leve (41%). Este tipo de situación no genera alta prevalencia de estrés. Sin embargo es necesario prestar atención a las críticas por parte de supervisores y a la relación que existe entre los enfermeros, principalmente con la dificultad que en algunos se presenta para trabajar con profesionales de otra sala.

En cuanto a otros estudios realizados se observó que los estresores relacionados con conflictos con los superiores son los que más estrés producen en el personal de enfermería. Gloria Esperanza Zambrano Plata<sup>9</sup>, otros similares a lo reportado en el presente estudio, D. Ribera y colegas<sup>10</sup>, lo

<sup>9</sup> “Estresores en las unidades de cuidado intensivo”-Gloria Esperanza Zambrano Plata. Facultad de Enfermería. Universidad Francisco de Paula Santander. Avenida Gran Colombia No. 12E - 96B Colsag. Cúcuta, Norte de Santander. Colombia. gloriae91@hotmail.com

<sup>10</sup> “ESTRÉS LABORAL Y SALUD EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA” Estudio empírico en la provincia de Alicante. D. Ribera / E. Cartagena de la Peña / Abilio Reig Ferrer M. T. Romá Ferri / I. Sans Quintero / A. Caruana Vañó. Departamentos de Psicología de la Salud, Enfermería y Medicina y Psiquiatría.

considera a estas situaciones como cargos y competencias, que son parte del rol de enfermería.

**10. Grafico 10: Respuesta del personal de enfermería durante su jornada laboral relacionada con el factor “sobrecarga de trabajo”. Año 2014-2015.**

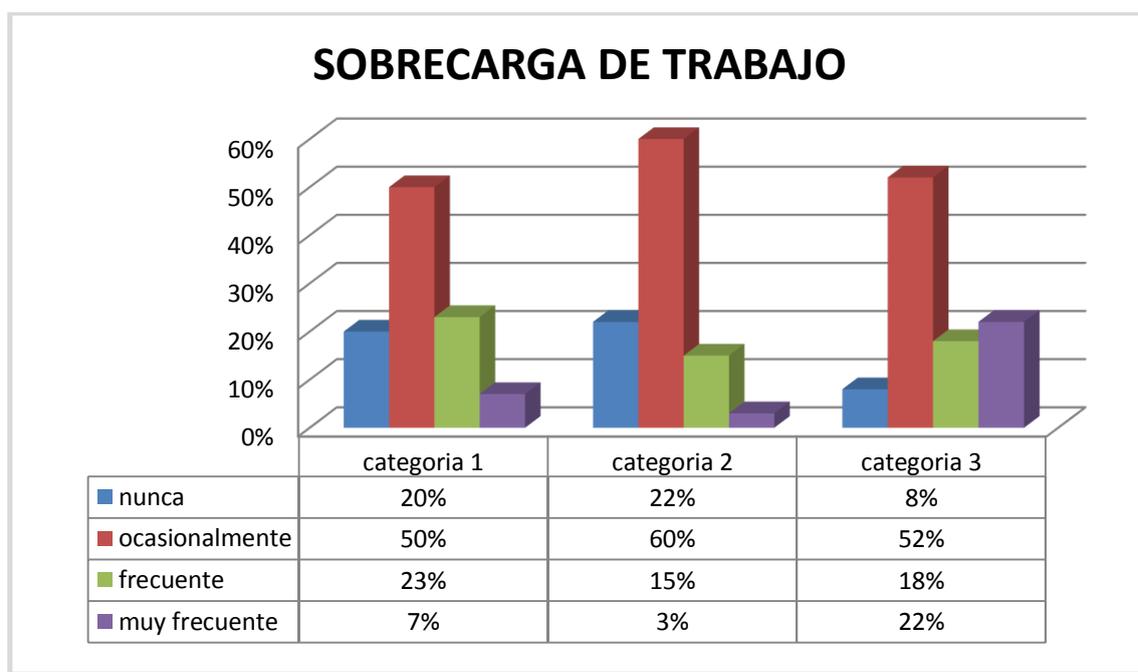


Tabla 10 FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

El siguiente grafico muestra que la “Sobrecarga de trabajo”, es una de las principales causas de estrés en los enfermeros, ellos perciben que su trabajo es físicamente agotador y que los turnos rotatorios les generan mayor estrés. **Observaciones:** el 50% de los profesionales respondió que los horarios laborales son ocasionalmente imprescindibles y pueden llegar a tornarse frecuentes (23%). La falta de tiempo es un impedimento a la hora de completar

las tareas (60%) y la carencia de personal (52%) para cubrir unidades críticas, ocasiona un déficit en el ritmo laboral y constantes atrasos.

**Resultados:**

| Tipo de estrés | RELACION CON LOS MEDICOS |           |             |
|----------------|--------------------------|-----------|-------------|
|                |                          | Fa        | Fr          |
|                | Leve                     | 8         | 17%         |
|                | Moderado                 | 27        | 54%         |
|                | Alto                     | 9         | 19%         |
|                | Severo                   | 6         | 11%         |
|                | <b>Total</b>             | <b>50</b> | <b>100%</b> |

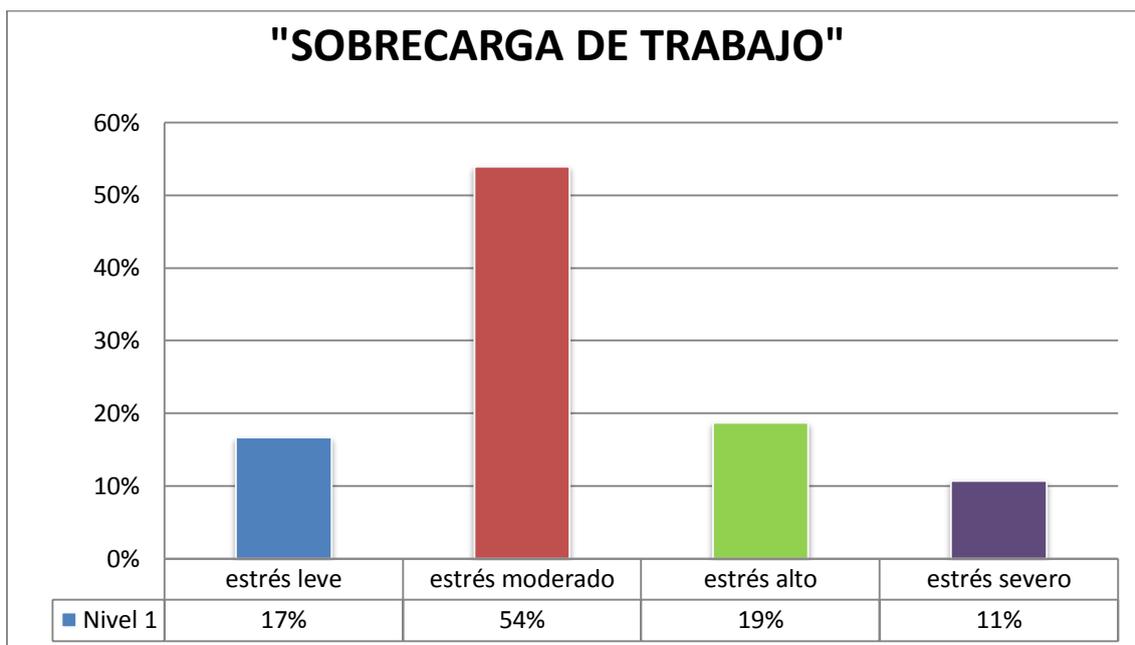


Tabla 10bis FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

**Análisis:** Dentro de los factores estudiados en la presente investigación, el estrés generado por la sobrecarga laboral ocupó un 54% de estrés moderado. Resultados similares a los reportados por Gloria Esperanza Zambrano Plata<sup>11</sup>, donde las enfermeras entrevistadas coinciden en el reconocimiento de factores tales como “la sobrecarga de trabajo”, “el cansancio”, “el no dormir”, y “el estar alejado de la familia”, que son características del trabajo en cuidados intensivos. Por otro lado María de los Ángeles Meza-Benavides<sup>12</sup> en su estudio de investigación afirma que, “asuntos de organización como la sobrecarga de trabajo en los servicios, la falta de capacitación y la preocupación de una demanda por cometer un error durante el trabajo genera alta prevalencia de estrés”.

<sup>11</sup> “**Estresores en las unidades de cuidado intensivo**”-Gloria Esperanza Zambrano Plata. Facultad de Enfermería. Universidad Francisco de Paula Santander. Avenida Gran Colombia No. 12E - 96B Colsag. Cúcuta, Norte de Santander. Colombia. gloriae91@hotmail.com

<sup>12</sup> Escuela de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. Sección de Salud Mental y Psiquiatría - **Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento**  
e-mail: marymezabenavides@hotmail.com.

**11. Grafico 11: Respuesta del personal de enfermería durante su jornada laboral relacionada con el factor “vulnerabilidad”. Año 2014-2015.**

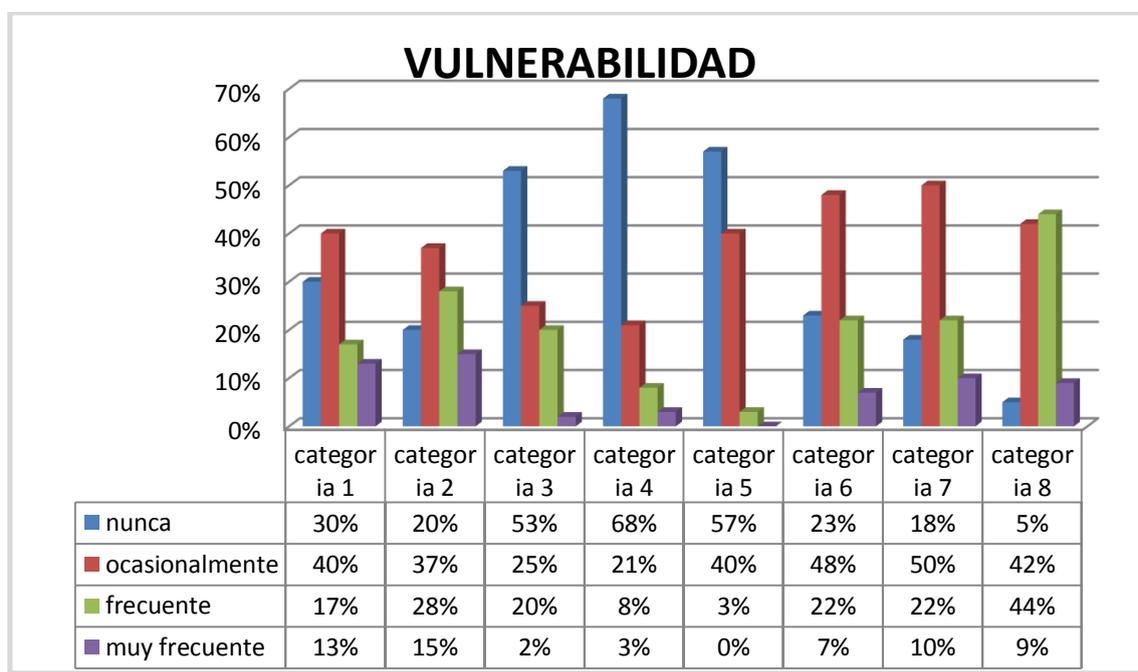


Tabla 11 FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

En el siguiente grafico se estudió los factores de “*Vulnerabilidad*”, ya que los mismos son importantes en cuento a la vida que lleva el profesional fuera de su área de servicio y que pueden ser motivos de estrés. **Observaciones:** en el grafico se puede observar que un 40% de los enfermeros descansa 8 horas durante 4 noches en la semana (categoría 1) y un 30% nunca llega a tener ese tipo de descanso por la constante actividad laboral. Un 37% suele confiar en un familiar (categoría 2), mientras que otros profesionales lo hacen con frecuencia (28%). La mitad de los encuestados ocasionalmente participa de actividades sociales (categoría 7) y un 44% con frecuencia organiza su tiempo (categoría 8). Hasta estos datos se puede observar que no existe alta prevalencia de estrés. Sin embargo, las consecuencias comenzarían a partir de los siguientes datos aportados, donde se verifica que un 53% no hace actividad física

## PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA

(categoría 3) y un 48% en ocasiones consume café, dentro y fuera del servicio (categoría 6). El consumo de cigarrillo es de un 21% y un 68% no tiende a fumar (categoría 4). El 57% no consume bebidas alcohólicas, solo ocasionalmente (40%). (Categoría 5)

### Resultados:

| Tipo de estrés | RELACION CON LOS MEDICOS |    |      |
|----------------|--------------------------|----|------|
|                |                          | Fa | Fr   |
|                | Leve                     | 17 | 34%  |
|                | Moderado                 | 19 | 38%  |
|                | Alto                     | 10 | 21%  |
|                | Severo                   | 4  | 7%   |
|                | Total                    | 50 | 100% |

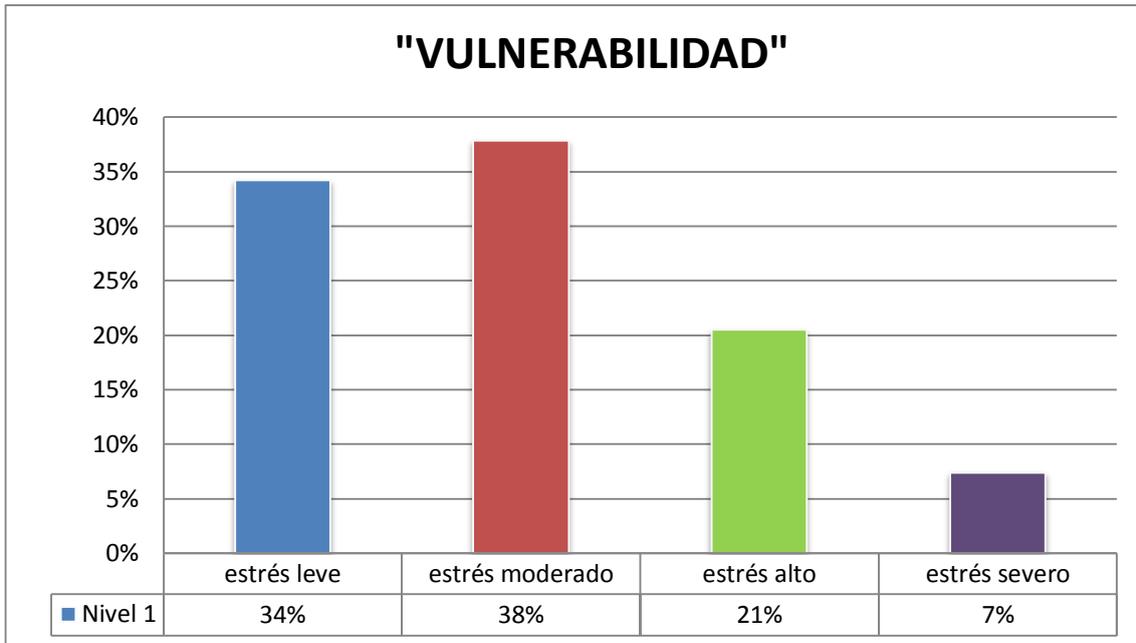


Tabla 11bis FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

**Análisis:** El trabajo hospitalario es intenso, y esto se debe a la gran responsabilidad que requiere la profesión y a la continua disponibilidad que debe tener en cuanto a las necesidades de sus pacientes; esto resulta prácticamente agotador y producen inestabilidad en el trabajo del enfermero y en su vida personal. **Observación:** el estrés que se presenta en el factor de “vulnerabilidad”, es moderado (38%) y leve (34%). Dentro de los estresores relacionados con este factor, los que producen más alto nivel de estrés (21%), son el consumo de café y la falta de actividad física.

### Discusión de los gráficos y tablas:

El personal hospitalario, está expuesto a vivir situaciones de gran intensidad emocional y física, esto se refleja al analizar cada uno de los estresores que se estudian en el cuestionario elegido, y además son generadoras de un alto nivel de estrés.

Por lo que se encontró que un 87% del total de enfermeros presenta algún grado de estrés, predominando el nivel moderado (55%) y leve (32%), en el cual no podemos descartar la posibilidad que un 12% presenta niveles altos de estrés (severo).

La prevalencia de estrés hallada en este estudio no es superior a la reportada en el estudio de Gloria Esperanza Zambrano Plata<sup>13</sup>.

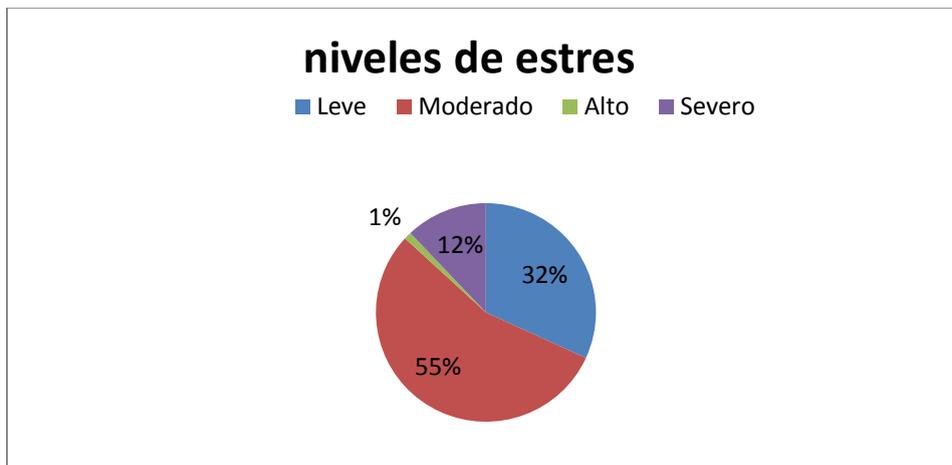


Tabla 12 FUENTE: Respuestas obtenidas a través de una encuesta anónima de los profesionales de la salud.

<sup>13</sup> "Estresores en las unidades de cuidado intensivo"-Gloria Esperanza Zambrano Plata. Facultad de Enfermería. Universidad Francisco de Paula Santander. Avenida Gran Colombia No. 12E - 96B Colsag. Cúcuta, Norte de Santander. Colombia. gloriae91@hotmail.com

### **CONCLUSION:**

Para finalizar, el estudio que se realizó a fondo y la investigación mediante el uso de bibliografías y/o conocimiento de diversos autores, se llega a la conclusión que el estrés es producto de una tensión rutinaria que puede tener consecuencias patología, llevando así al individuo que lo posee, tener una vida desordenada y ser protagonista de situaciones agobiantes.

Si bien existen una gran variedad de definiciones y alternativas para tratarlo; en este trabajo de maestría se tiene como finalidad determinar la prevalencia de personas afectadas por esta enfermedad dentro de la población estudiada, y la importancia de las consecuencias que genera para los trabajadores y/o profesionales de la salud en sus respectivas áreas laborales.

Para un mejor desarrollo y profundización de este tema, se seleccionó un grupo de 50 enfermeros profesionales encuestados al azar del Hospital Materno Infantil, quienes desempeñan sus servicios en los diferentes sectores Unidad terapia intensiva, Lactancia, Preadolescente, Cirugía, Emergencia y Oncología, los cuales en su mayoría comprenden edades entre 25-35 años, siendo generalmente de sexo femenino; quienes participaron de forma anónima en el presente estudio de maestría.

Por medio de los resultados, obtenidos en las encuestas se puede dar a conocer los criterios de clasificación del estrés que influye entre estos trabajadores. Siendo el mismo de origen psicológico y a su vez físico, quien se exhibe de forma aguda, proveniente de las constantes demandas y presiones, presentando síntomas como cefaleas, cansancio e irritabilidad y por consecuencia siendo un estrés de tipo moderado.

Mediante el uso de estresores laborales que identificaron Reig y Caruana, se logró observar los puntos específicos que generan estrés en los profesionales de la salud; los cuales se van a detallar de la siguiente manera:

-Con respecto a la relación paciente-profesional no se encontró ningún tipo de inconveniente, ni mucho menos hay problemas en la comunicación ni relación de compañerismo entre profesional-profesional. Pero con respecto a la relación profesional-medico se encuentran conflictos, exceso de críticas y constantes desacuerdos con los tratamientos.

-La sobrecarga de trabajo, es un punto que genera mucho estrés, por lo cual el trabajar en horarios impredecibles, como ser turno noche y mañana de manera continua genera desorden a nivel del sueño y metabólico. Falta de tiempo para concluir las tareas que también está acompañado de carencia del personal para cubrir unidades criticas así como lo es el área de la terapia intensiva.

-Las excesivas horas, llevan al profesional a permanecer obligadamente en su trabajo por mucho más tiempo de lo que debería; por lo cual no realiza ningún tipo de ejercicio físico y presentan un alto consumo de café.

-Con respecto a la autoestima no existen muchos conflictos a nivel familiar ni personal.

Para concluir con la tesis de maestría, la solución que plantearía sería la realización de un "break" (recreo) una vez al mes, al término de la jornada laboral de cada servicio con la finalidad de airearse de las tareas laborales, acompañado de charlas orientativas que ayudarían a la comunicación entre profesionales, a estimular el ejercicio físico y fomentar a la buena alimentación para que puedan llevar una vida saludable; y de esta manera que los mismos se generen como exitosos profesionales.

## **Bibliografía:**

- ✓ Tesis de Grado “Nivel de Estrés Laboral en el personal de enfermería del Hospital Infantil de Morelia, Noviembre 2006” Presentado por Iván Coria Guerrero.
- ✓ Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales Unidad D6- 1999. Informe europeo- estrés laboral
- ✓ Tesis de Licenciatura de Psicología. Santiago de Chile. Presentado por Paula Bravo Urbina.
- ✓ Informe del Estrés Laboral. Sindicato de la Elevación.
- ✓ Revista Psicología Positiva. Redacción y publicidad Ciudad de Buenos Aires.
- ✓ Sundín, B, Enero del 2003 Salud y Bienestar. [www.sandin.com/salud-bienestar](http://www.sandin.com/salud-bienestar)
- ✓ Real Academia Española. Edición 2009
- ✓ El estrés nuevas técnicas de control. España: Ed. Temor de control 1992.
- ✓ <http://www.ellahoy.es/salud/articulo/estrea-laboral-sintomas-y-tratamiento/15621/>
- ✓ <http://www.infobae.com/2015/04/05/1719743-las-diez-claves-entender-prevenirles>.
- ✓ Tesis de Grado “Nivel de Estrés Laboral en el personal de enfermería del Hospital Infantil de Morelia, Noviembre 2006” Presentado por Iván Coria Guerrero.
- ✓ Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales Unidad D6- 1999. Informe europeo- estrés laboral
- ✓ Tesis de Licenciatura de Psicología. Santiago de Chile. Presentado por Paula Bravo Urbina.
- ✓ Informe del Estrés Laboral. Sindicato de la Elevación.

- ✓ Revista Psicología Positiva. Redacción y publicidad Ciudad de Buenos Aires.
- ✓ Sundín, B, Enero del 2003 Salud y Bienestar. [www.sandin.com/salud-bienestar](http://www.sandin.com/salud-bienestar)
- ✓ Real Academia Española. Edición 2009
- ✓ El estrés nuevas técnicas de control España: Ed. Temor de control 1992.
- ✓ <http://www.ellahoy.es/salud/articulo/estrea-laboral-sintomas-y-tratamiento/15621/>
- ✓ <http://www.infobae.com/2015/04/05/1719743-las-diez-claves-entender-prevenirelestres>.
- ✓ <http://elmanan.com.mx/opinion/61970/Estrés-laboral.html>.
- ✓ <http://geosalud.com/salud-ocupacional/estrés-laboral.htm>
- ✓ <http://elmanan.com.mx/opinion/61978/Estrés-labora.html>.
- ✓ <http://www.ellahoy.es/salud/articulo/señales/que-anticipan-una-crisis-nerviosa/197183>.
- ✓ <http://www.hospitalaleman.org.ar/mujer/estrés-laboral-por-que-se-produce/>
- ✓ <http://www.estreslaboral.info/síntomas-del-estrés-laboral.html>
- ✓ <http://www.elparadopsicologos.es/ansiedad/estrés/laboral/>
- ✓ Tomás- Sábado Fernández DI. Estrés laboral en el personal de enfermería.2007.
- ✓ Ortega V.J. Antecedentes histórico del estrés.Med. Spain(1999).
- ✓ Zambrana PG. Estresores en la unidad de cuidados intencivos.Aquichan. 2006.
- ✓ Mamani EA, Vivanco TN.Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral.
- ✓ [http://geosalud.com/ocupacional/estrés\\_laboral.htm](http://geosalud.com/ocupacional/estrés_laboral.htm).pagina ( 9 -13).
- ✓ [http://www.momografia.com/trabajos\\_58/estrés-personal-enfermería](http://www.momografia.com/trabajos_58/estrés-personal-enfermería).
- ✓ <http://www.medwave.el/link.egi/Medwave/Enfermeria/2006/abril/2725>

- ✓ Montejano LR y colaboradores. La experiencia como protección del estrés en los profesionales de enfermería.(2008-2009).
- ✓ Lorea M .Las enfermeras trabajan con estrés. La gaceta – (2006).
- ✓ <http://www.ellahoy.es/salud/articulo/tips-para-superar-los-miedos>.
- ✓ <http://www.ellahoy.es/salud/articulo/-consecuencias-del-estres./200303>.
- ✓ [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5761/campero-lourdes.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf)
- ✓ [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5761/campero-lourdes.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf)

## **ANEXO**

**Universidad Nacional de Córdoba**

**Maestría en gerencia y administración en servicios de salud**

**“Prevalencia de estrés del personal de enfermería”**

Anote por favor los siguientes datos personales

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Femenino\_\_\_ Masculino\_\_\_

Nivel profesional: licenciatura\_\_\_ Enfermero/a Prof.\_\_\_\_Enf. Auxiliar \_\_\_\_.

Servicio en el que trabaja: \_\_\_\_\_Tipo de contratación: contratado\_\_\_\_\_

Planta Permanente \_\_\_\_\_

Turno en el que se desempeña: matutino\_\_\_ vespertino\_\_\_ nocturno\_\_\_

**Instrucciones:**

**Estimado personal de la salud a continuación se encontraran una serie de situaciones que pueden ocurrir habitualmente en el servicio del hospital. En cada inciso circule cuan a menudo se da en su trabajo estas situaciones. Por favor valore los incisos dentro del rango de 0 a 3.**

**0= nunca 1=ocasionalmente 2=frecuentemente  
3=muy frecuentemente**

| <b>Factor I. agonía y muerte</b>                              |         |
|---|---------|
| Realizar tratamientos dolorosos para los pacientes.           | 0 1 2 3 |
| Sentimiento de desesperanza por el empeoramiento del paciente | 0 1 2 3 |

|   |         |
|---|---------|
| La muerte de un paciente con el que nos relacionamos estrechamente  | 0 1 2 3 |
| Mirar a un paciente sufrir  | 0 1 2 3 |
| <b>Factor II. Relación con los médicos</b>  |         |
| Exceso de crítica por parte de los médicos  | 0 1 2 3 |
| Conflictos con los médicos  | 0 1 2 3 |
| Temor a cometer errores en el tratamiento del paciente  | 0 1 2 3 |
| Desacuerdo con el tratamiento del paciente  | 0 1 2 3 |
| Tomar una decisión concerniente al paciente cuando el médico no se encuentra de inmediato disponible      | 0 1 2 3 |
| <b>Factor III. Preparación inadecuada</b>   |         |
| Ser interrogado (a) por el paciente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.            | 0 1 2 3 |
| Sentir inadecuada preparación para presentar las necesidades emocionales de los pacientes                 | 0 1 2 3 |
| <b>Factor IV. Carencia de sostén</b>  |         |
| Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la unidad | 0 1 2 3 |
| Carencia de oportunidades para compartir experiencias en otros  | 0 1 2 3 |

PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA

|  |         |
|--|---------|
| compañeros en la unidad  |         |
| Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la unidad mis sentimientos negativos hacia el paciente | 0 1 2 3 |

**0= nunca 1=ocasionalmente 2=frecuentemente  
3=muy frecuentemente**

|  |         |
|--|---------|
| <b>Factor V. conflicto con otros enfermeros</b>                          |         |
| Conflicto con mis superiores   | 0 1 2 3 |
| Dificultad para trabajar con un compañero un particular de otra sala     | 0 1 2 3 |
| Exceso de crítica de supervisores  | 0 1 2 3 |
| Dificultad para trabajar con un compañero en particular de la misma sala | 0 1 2 3 |
| <b>Factor VI. Sobrecarga de trabajo</b>                                  |         |
| Grupo de compañeros y horarios impredecibles                             | 0 1 2 3 |
| Carencia de tiempo para ofrecer soporte emocional al paciente            | 0 1 2 3 |
| Carencia de tiempo para completar todas mis tareas                       | 0 1 2 3 |
| Carencia de personal adecuado para cubrir la unidad                      | 0 1 2 3 |
| <b>Factor VII. Incertidumbre respecto</b>                                |         |

## PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA

|  |         |
|--|---------|
| <b>al trabajo</b>  |         |
| Inadecuada información del médico sobre el paciente                                    | 0 1 2 3 |
| Indicación médica que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del paciente | 0 1 2 3 |
| Desconocimiento de lo que puede informarse al paciente o a su familia                  | 0 1 2 3 |
| Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado      | 0 1 2 3 |
| <b>Factor VIII. Vulnerabilidad</b>   |         |
| Dormir por lo menos 4 noches en la semana durante 7 u 8 horas                          | 0 1 2 3 |
| Hacer ejercicios hasta sudar   | 0 1 2 3 |
| Fumar  | 0 1 2 3 |
| Tomar bebidas alcohólicas  | 0 1 2 3 |
| Tomar café   | 0 1 2 3 |
| Asistir a actividades sociales o recreativas   | 0 1 2 3 |
| Confiar mis problemas personales a mis amigos  | 0 1 2 3 |
| Enfermar   | 0 1 2 3 |
| Divertirme   | 0 1 2 3 |
| Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad                                       | 0 1 2 3 |
| Organizar racionalmente mi tiempo  | 0 1 2 3 |
| <b>Factor IX. Satisfacción</b>   |         |
| Me siento feliz con mi trabajo   | 0 1 2 3 |

## PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| Quisiera cambiar de profesión                     | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Quisiera cambiar de institución en la que trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Me siento feliz en mi hogar                       | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <b>Factor X. autoestima</b>                       |   |   |   |   |
| Los problemas me afectan                          | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Puedo tomar una decisión fácilmente               | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Me gustaría ser otra persona                      | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Soy una persona simpática                         | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo      | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Soy popular entre las personas de mi edad         | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Se tienen en cuenta mis sentimientos              | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Me doy por vencido(a) fácilmente                  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Me cuesta mucho aceptarme como soy                | 0 | 1 | 2 | 3 |