



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERIA
CÁTEDRA DE SALUD MENTAL**

IDENTIFICAR SIGNOS Y SINTOMAS DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN CENTRO DE SALUD DE MONTEVIDEO

Autores:

Br. Felló, Susana
Br. Labítola, María
Br. Malacrida, Gabriela
Br. Varela, Blanca
Br. Viana, Daniela

Tutores:

Lic. Enf. Adj. Luz Vázquez
Lic. Enf. Asist. Gabriel Chávez

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2016

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros seres queridos, quienes nos brindaron su apoyo, estímulo y contención incondicional en todo momento.

Al personal de Salud y Administrativos del Centro elegido que de manera anónima y voluntaria contribuyeron en el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros tutores Lic. Enf. Adj .Luz Vázquez y Lic. Enf .Asist. Gabriel Chávez por su dedicación y entendimiento.

Y en especial a nuestro grupo quienes pese a los contratiempos, nunca hemos desistido y en especial a dios.

Tabla de contenido

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Tema de investigación y descripción del problema.....	3
Hipótesis y Objetivos del trabajo.....	4
Justificación de la investigación.....	5
Diseño metodológico.....	7
Caracterización de la población y variables	10
Antecedentes.....	14
Marco teórico.....	16
Tablas y graficas.....	26
Análisis.....	59
Conclusión.....	62
Propuestas.....	63
Bibliografía.....	65
Anexos.....	67

Resumen

El estrés conforma una de las manifestaciones principales de la vida moderna y una de las causas principales de agotamiento del organismo. Sin importar el sexo, edad o la profesión, influye provocando diferentes alteraciones, actúa como una respuesta adaptativa en la cual el cuerpo de la persona se prepara y ajusta ante una situación amenazante. Por este motivo el objetivo de este Trabajo de Investigación consiste en identificar factores de estrés laboral presentes en el personal de Enfermería que trabaja en un Centro de Salud de Montevideo, en donde se llevó a cabo la Investigación, durante cinco días en el mes de mayo del año 2016. Para ello se propone un estudio descriptivo, de corte transversal, con un total de 20 encuestados, los cuales constituyen la muestra de estudio (Licenciados en Enfermería y Auxiliares de Enfermería) aplicándoseles como instrumento de recolección de datos a través de una encuesta anónima y voluntaria.

Para obtener los resultados se realizó un análisis univariado luego de procesar los datos y graficarlos.

Resultados obtenidos: El 49% de la población presenta más de un empleo; Un 54% de la población consideró que la carga física es mediana, el 46% restante consideró que la misma es excesiva. Sobre la existencia de grupos de apoyo, un 84% de la población desconoce la existencia de los mismos. En cuanto al relacionamiento laboral con el equipo de salud, un 57% destacó un relacionamiento satisfactorio. Más de la mitad de la población consideró que las condiciones ambientales del servicio son inadecuadas. Concluimos que se alcanzaron los objetivos planteados para la investigación, se lograron identificar factores de riesgo de estrés laboral en el personal de Enfermería.

Introducción

El siguiente estudio de investigación fue realizado por cinco estudiantes de Facultad de Enfermería, Universidad de la República - Generación 2009 cursando el tercer módulo del cuarto ciclo correspondiente de la Licenciatura en Enfermería. La investigación se desarrollará en el área de la Salud Mental, el mismo corresponde a un estudio descriptivo de corte transversal realizado en un Centro de Salud del departamento de Montevideo, teniendo como objetivo identificar factores de riesgo de Estrés Laboral que se encuentran presentes en el personal de Enfermería que trabaja en dicho Centro.

El mismo pretende determinar mediante un cuestionario si los Licenciados y Auxiliares de Enfermería del servicio manifiestan signos de estrés laboral y cuáles son los factores que lo favorecen, para así poder aportar datos que sirvan de base para promover la salud ocupacional.

Se efectuaron entrevistas al equipo de Enfermería por un período de 5 días de 4 hs cada día. Los datos obtenidos fueron fundamentales para el logro de nuestro objetivo y la realización de posteriores propuestas para el Centro. La población estuvo constituida por Auxiliares de Enfermería y Licenciados de Enfermería del Centro de Salud.

Tema de investigación

Identificar signos y síntomas de Estrés laboral en el personal de Enfermería de un Centro de Salud de Montevideo.

Descripción del problema:

El estrés conforma una de las problemáticas de salud más graves en la actualidad. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, siendo este quien está en permanente contacto con los pacientes y las situaciones que lo rodean. El estrés de origen laboral se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo como los que provienen del: ambiente físico, trastorno de las funciones biológicas, el contenido y la organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales. Esto encuadra en un entorno donde la técnica, práctica y la idoneidad de enfermería para enfrentar los casos “más graves”, son las herramientas fundamentales en primera instancia, para actuar eficientemente en la atención al ingreso del paciente. Al ser el Centro de Salud elegido el filtro de captación y asistencia de pacientes de bajo nivel socio-económico y cultural y muchas veces de alta complejidad ante tales circunstancias los, “tiempos para relaciones interpersonales, charlas personales, y hasta dispersión son casi nulas. La realización de esta investigación intenta detectar signos síntomas de estrés que tal vez se desconocían o que en ocasiones el propio personal trata de justificar los como “mecanismos de defensa”, y no como tal o sea “estrés”.

Problema

¿Padecen signos de estrés laboral el Personal de Enfermería del Centro de Salud elegido, dado el permanente trato con factores estresores?

Objetivos del trabajo

Generales

- Determinar si los enfermeros en estudio manifiestan signos y síntomas de estrés laboral

Específicos

-
- Identificar los estresores que reconocen como más frecuentes el personal sanitario que trabaja en el servicio.
- Conocer los mecanismos de afrontamiento que dispone el Personal de Enfermería de las unidades.
- Caracterizar el personal de Enfermería (Licenciados en Enfermería y Auxiliares de Enfermería) que constituye la población de estudio

Justificación de la investigación

Creemos necesario realizar este estudio para determinar signos predisponentes de estrés laboral, para una mejora en las condiciones futuras de trabajo del personal de la salud. Lograr identificar las principales manifestaciones del estrés nos permitirá conocer cuáles son los trabajadores afectados.

El Personal de Enfermería desarrolla una serie de actividades y tareas agotadoras, según observaciones de pacientes que son atendidos.

El personal de Enfermería manifiesta cierta irritabilidad, cansancio, tensión, dolor de cuerpo, cefaleas, edema palpebral, enfermedades de hipertensión, entre otros, lo que permite pensar que poseen un grado de estrés desencadenados por varios factores, entre los cuales se pueden mencionar, amenazas en el desempeño de sus actividades, ya sea por los jefes, usuarios y/o familiares los cuales se pueden corroborar en el libro de suspensiones por enfermedad y permisos para solventar problemas legales.

Durante su desempeño laboral, la infraestructura física donde trabaja, presenta contaminación, violencia, insuficiencia de material y equipo ante una urgencia, además las horas trabajadas, la responsabilidad que se le asigna, el horario de trabajo, inestabilidad en horarios de sus tiempos de comida, conflictos de funciones, descontrol en la toma de decisiones y otros desencadenas estrés.

Por ello se considera importante y necesario realizar un estudio para conocer la grado de estrés que posee cada miembro del personal de enfermería, lo que dará pautas o medidas para manejarlo, creando programas de salud u otras medidas afines. Teniendo en cuenta que el estrés en una persona, puede afectar el área cognoscitiva, emotiva, conductual, física e inmunológica, y que una persona que está sujeta a un estrés en un grado o escala intensa o máximo provocará un bajo rendimiento en sus actividades, mientras que la persona que posee un grado o escala de estrés moderado, tendrá un buen rendimiento en sus actividades.

Por lo mencionado anteriormente, consideramos de interés grupal enfocar el trabajo en el centro elegido dada la complejidad del personal de asistencia los recursos además de la población de contexto crítico que asiste a ella

confirmando a partir de estos la necesidad de realización para obtener evidencia del problema y que sea además de utilidad como punto de partida para próximas investigaciones.

Diseño metodológico

Tipo de estudio.

El tipo de investigación que se realizará es descriptivo, transversal.

Área de estudio.

Este trabajo de investigación se llevará a cabo en un centro asistencial. Dicha institución se encuentra ubicada en la zona urbana de la ciudad de Montevideo.

Universo: Todo Personal de Enfermería que trabaja en el Servicio.

Muestra

Todo el personal de Enfermería del Servicio en los turnos matutino, tarde, vespertino y noche que se encuentren en su lugar de trabajo los días que se lleve a cabo la recolección de los datos.

Elemento o unidad de análisis: Serán personas (Licenciados en Enfermería y Auxiliares de Enfermería).

Los criterios de inclusión fueron todo el personal de enfermería que se encuentre en funciones en el centro.

Siendo los **criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que se encuentre de vacaciones.
- Personal suspendido.
- Personal que se niegue a participar de forma voluntaria y anónima.

Procedimiento y recolección de datos

En primera instancia se realizaron los trámites administrativos, mediante una carta dirigida al Director del Centro de Salud, para la respectiva autorización, luego se realizaron las coordinaciones con la Licenciada en Enfermería -Jefa del Centro a fin de iniciar la recolección de datos el cual se llevo a cabo desde el 2 al 7 de mayo del corriente año, con un tiempo aproximado de 3 - 4 horas por día.

Para la recolección de datos se establecieron entrevistas estructuradas a través de encuestas personales, anónimas, donde se llevarán a cabo haciendo uso de un cuestionario estructurado o de un guión con preguntas a formular de tipo cerrada, dirigida al total del universo en estudio. Luego de obtenidos los datos, éstos fueron procesados mediante paquetes estadísticos a fin presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación, teniendo en cuenta el marco teórico.

El instrumento utilizado fue una Encuesta Estructurada que consta de tres partes la primera de datos Generales, la segunda y tercera parte mide los Signos y Síntomas de Estrés en las Personas. Además se entregará una carta solicitando autorización a la institución y el consentimiento informado al personal de enfermería. (Ver anexo pagina 70)

Para clasificar el grado de estrés, se utilizó la estadística descriptiva, la cual se basa en el método científico de variables aleatorias, con el objeto de recolectar, organizar y analizar los valores que generan. Le interesan los fenómenos de grupos colectivos entre ellos están las medidas de tendencia central, media aritmética, que es el valor representativo de un grupo de datos.

Aspectos éticos

La presente investigación: Estrés Laboral del Personal de Enfermería de un Centro de Salud de Montevideo, beneficiara tanto a las áreas de esta institución como al Personal de Enfermería, ya que les permitirá adquirir nuevos conocimientos en relación a la atención de los pacientes atendidos por dicho personal. Así mismo mientras el Personal de Enfermería investigue, tendrá la oportunidad de ampliar y afianzar sus conocimientos y estará en capacidad de mejorar la calidad de atención.

Por lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que este tipo de investigación no afectara desde el punto de vista ético a la población estudiada.

Marco referencial

Centro de Salud Jardines del Hipódromo

Zona de influencia: Se encuentra ubicada en la región este de Montevideo. Sus límites son: al oeste Av. José Belloni, al suroeste continuación Av. Belloni, Carlos Magno y Felipe Cardozo, al sur Felipe Cardozo y 7 cerros al este arroyo Toledo y al norte teniente Galeano y Camino Don Bosco.-

La población es de 95.358 habitantes los usuarios que asisten al centro son en su mayoría de edad joven de bajo nivel socio económico y cultural. El Centro brinda atención en el área de pediatría, medicina general, ginecología, cardiología, psiquiatría, dermovenereología, odontología .nutrición, laboratorio, enfermería, electrocardiograma, farmacia, asistencia social, ecografía, higiene ambiental, policlínica de diabetes. Se conoce como Policlínica Malinas. Depende del RAP (Red de Atención de Primer Nivel) además de poseer de una puerta de emergencia totalmente equipada para la atención de pacientes críticos.

Caracterización de la Población y variables

La misma se obtendrá de las entrevistas realizadas en forma directa.

Variables

Variables independientes: Se tomarán como variables independientes los datos socios demográficos y laborales de la población a estudio (sexo, edad, situación laboral, antigüedad en el servicio y la categoría profesional).

Variables dependientes:

Se tomarán como variables dependientes los datos obtenidos en los diferentes cuestionarios utilizados en el estudio (cuestionario de identificación de estresores, cuestionario de mecanismos de afrontamiento, cuestionario de satisfacción laboral)

Los cuestionarios a completar fueron entregados en mano al Personal de Enfermería (Licenciadas y Auxiliares de Enfermería) que cumplieran los criterios de inclusión. Se informó que la Encuesta era anónima, voluntaria y que la investigación sería llevada a cabo un plazo de cinco días para poder realizarla. Al entregar la documentación se le explicó el objetivo del estudio así como las razones por las que éste se ha llevado a cabo.

Las variables que se tendrán en cuenta para realizar la caracterización son

- Edad
- Sexo
- Antigüedad en el servicio
- Multiempleo
- Conformidad laboral.
- Relación con los compañeros de trabajo

Definición y clasificación.

Edad

Tiempo cronológico transcurrido a partir del nacimiento, hasta el momento de la recolección de datos. Se agrupan en rangos etarios, años cumplidos

Clasificación, cuantitativa, continúa

Categorías

- 18- 30
- 31- 50
- 51- 64
- Mayor a 65

Sexo

Conjunto de factores genéticos, que determinan la condición genérica femenina o masculina.

Clasificación: Cualitativa Nominal

Categorías

- Masculino
- Femenino

Cargo que desempeña en el servicio

Labor específica que desempeña la persona, según su contrato de trabajo.

Clasificación: cualitativa nominal

Categorías:

- Licenciado en Enfermería
- Auxiliar de Enfermería
- **Antigüedad en el servicio**

Tiempo que alguien ha permanecido en un cargo o empleo

Clasificación: cuantitativa discreta

Categorías

- Menos de 1 año
- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 16-20
- 21-25
- Más de 25 años

Multiempleo

Poseer más de un empleo en Enfermería

Clasificación: cuantitativa Nominal

Categorías

- Si
- No

Relación laboral

Relación y sentimientos que existe con los compañeros de trabajo.

Clasificación: cuantitativa Ordinal

Categorías

- Bueno
- Malo

- Regular

Encuestas

Parte I: Cuestionario sobre datos sociodemográficos:

Se ha elaborado a partir del análisis de la bibliografía consultada y recoge información analizando las siguientes variables: el sexo; la edad, antigüedad en el servicio, rol que cumple en el centro.

Parte II y III Cuestionario de identificación de estresores

Para la identificación de estresores se usará la escala de estresores laborales para personal de enfermería. El estudio de validación identifica la escala como un elemento útil para establecer los posibles factores causales de estrés en el personal elegido. Consta de varios ítems referidos a la frecuencia con que se presentan los estresores laborales en el ámbito de la enfermería diaria. Las posibles opciones y puntuaciones de respuesta para cada una de ellas son:

Nunca 1- Raramente 2- Algunas veces 3-Muchas veces 4- Siempre 5

Antecedentes

Se han buscado múltiples investigaciones acerca del estrés laboral y las consecuencias que produce en las personas que lo padecen. Dado que la enfermería es una profesión de riesgo de padecer niveles altos de estrés; el

presente estudio pretende analizar los principales estresores en el personal sanitario que trabaja en el servicio elegido para identificar si presentan mecanismos de afrontamiento efectivos; el nivel de satisfacción laboral y la inteligencia emocional percibida por este colectivo. Tras la consulta de la bibliografía se han identificado pocos estudios que aborden este tema en este colectivo en nuestro país. Ante los resultados que se obtengan tras el análisis de los datos podremos establecer medidas preventivas mediante una intervención de enfermería relacionadas con los distintos aspectos que destaca el personal para incrementar su satisfacción laboral; habilidades en su inteligencia emocional y mecanismos de afrontamiento ante situaciones estresantes; pudiendo reducir su nivel de estrés y así mejorar la actividad y la calidad en la asistencia prestada.

En cuanto a trabajos relacionado al tema, se pudo encontrar, luego de una revisión bibliográfica y de acceso a Internet los siguientes trabajos de investigación:

A nivel internacional:

Se halló un estudio acerca del estrés ocupacional en el personal de salud, realizado en Chile, en diciembre de 1999, por el Dr. Trucco y Valenzuela, donde se concluye que las principales fuentes de insatisfacción son la escasa posibilidad de participación, la percepción de un trabajo poco valorado y las dificultades para controlar su propio trabajo.

En el 2003, se realizó un estudio transversal acerca de estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primarios y secundarios de atención, llevado a cabo en el municipio de La Habana; en el mismo se concluyó que la prevalencia del estrés superaba a la del burnout y donde este último afectaba fundamentalmente a las mujeres médicas de atención primaria, mientras que el estrés a las enfermeras del mismo nivel de atención.

El primer estudio exploratorio realizado en la Universidad de la República, en el 2001-2003 por la Magíster en Epidemiología Psicóloga Nahir Nibia Silveira Rondán, con relación al estrés laboral, la satisfacción laboral y el Bournout. Nahir Silveira concluye que en enfermería, con relación al Bournout, se encuentra balanceado en género, igual en masculino que en femenino, y en categoría profesional, tanto en técnicos como en licenciados en enfermería. Con respecto a los años de trabajo, excepto en un caso que tiene tres años de trabajo, la mayoría tiene un promedio de diez años de trabajo.

Se consultaron además trabajos de investigación sobre Estrés Laboral realizados en diferentes ámbitos y en su totalidad por estudiantes de la Facultad de Enfermería. Se desarrollarán a continuación algunos de ellos:

- En 1996 se llevó a cabo un trabajo de investigación sobre estrés de los Licenciados en Enfermería del Hospital de Clínicas; En el mismo se concluye que las Licenciados en Enfermería de la muestra seleccionada presentan en mayor o menor cantidad, síntomas que sugieren un estado de estrés.

A nivel de investigaciones realizadas en facultad de enfermería, se llevo a cabo, una tesis de maestría en salud mental realizada por la Lic. Enf. Celia Coco Soto cuyo título es “Contenido del trabajo y estrés laboral ¿Riesgo y potencialidad para la salud de las enfermeras?” en la cual concluye que, El 95% de los Licenciados en enfermería consideró que para su designación al servicio se tuvieron en cuenta las necesidades de la Institución y la experiencia frente a la capacitación, constituyendo un factor de riesgo psicosocial, ansiógeno y estresante relacionado al contenido del trabajo.

Marco teórico

La profesión de enfermería se plantea por su centro de interés (cuidado, persona, entorno y salud) exigencias morales elevadas; esto se debe a la confianza especial depositada en este profesional en relación con el derecho a disponer de grandes valores, adoptar decisiones de responsabilidad en la esfera del cuidado de la persona en su dimensión más amplia; este profesional engendra la necesidad de una gran solidaridad y coordinación de acciones. La

disciplina de enfermería ha tenido un desarrollo significativo desde los inicios del siglo XX, lo cual se evidencia en la formación de posgrado, y en el desarrollo de modelos conceptuales y teorías de enfermería, como producto de la actividad investigativa. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería.

La salud mental abarca una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental incluido en la definición de salud que da la OMS (Organización Mundial de la Salud): “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Está relacionada con la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos. Considerando este tema y como el mismo afecta a los individuos, se han descrito diferentes enfermedades profesionales, dentro de las cuales la más destacada es el Estrés.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. (1)

Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Introduciendo el concepto de estrés, el mismo se produce cuando hay una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. Se define como el desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se encuentra el individuo, por un lado y sus conocimientos y capacidades por el otro. El estrés pone en prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad , y no solo influye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma , sino

también en los casos que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades y esto, supone un problema para el trabajador.

El estrés se ha definido atendiendo a diferentes concepciones:

- El estrés como estímulo: ante diferentes situaciones que provocan un proceso de adaptación en el individuo que pueden presentarse:
 - Como grandes acontecimientos vitales y externos al propio individuo;
 - Como pequeños contratiempos (acontecimientos vitales menores)
 - Como estímulos permanentes (estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente y que presentan una menor intensidad pero con una mayor duración)
- El estrés como respuesta: respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes. Se le denominó Síndrome de Adaptación General e incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.
- El estrés como interacción: estrés como resultado de la relación entre las características de la situación y los recursos de los que dispone el individuo.

Desde esta perspectiva se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo.

Se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. Los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.(2)

Tipos de estrés:

- Agudo/Crónico: El estrés agudo produce un gran impacto a nivel físico y emocional a corto plazo, está provocado por sucesos intensos y extraordinarios. En el estrés crónico el impacto a nivel físico y emocional es

menos intenso que en el agudo, pero se mantiene en el tiempo, debido a que los pequeños estresores cotidianos se van sumando y acaban agotando la capacidad adaptativa del cuerpo.

- Positivo/Negativo: El estrés también se puede clasificar según su efecto general para la persona en positivo y negativo. Puede ser de un tipo u otro según cómo se gestione y cómo se controle.

En su inicio el estrés es positivo, ya que es un proceso que permite la adaptación ante las diferentes demandas. Se trata de un mecanismo de supervivencia; prepara a la persona para superar con éxito los retos que surgen en los distintos ámbitos de la vida. Sin embargo un exceso de activación puede resultar desagradable. Cuando los requerimientos del medio superan los recursos de la persona para hacerles frente, surge el denominado estrés negativo, que acaba derivando en patología si la respuesta es muy frecuente, intensa o duradera. Esta activación no es adaptativa, no conduce a las metas y por tanto precisará el uso de estrategias de autocontrol.

Sintomatología:

Ante una situación estresante aparecerán síntomas de diversa índole; afectando al individuo a varios niveles. A nivel cognitivo encontraremos: inseguridad, preocupación, temor, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a la pérdida del control, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.

A nivel fisiológico provoca: sudoración, tensión muscular, taquicardia, palpitaciones, molestias gástricas, temblor, dolor de cabeza, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, mareo, náuseas, tiritona, etc.

A nivel motor u observable aparecerá: evitación de situaciones temidas, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse...), fumar, comer o beber en exceso, ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, quedarse paralizado; tartamudeo, lloros.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Se identifican además otros síntomas producidos por el estrés como el agotamiento físico o la falta de rendimiento. Si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Estrés laboral:

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.

Los colectivos que más sufren de estrés son los que están sometidos al contacto con el público o con los clientes: médicos, profesores, asistentes sociales, enfermeros... pueden presentar altos niveles de estrés e incluso si éste se mantiene en el tiempo aparecer el burnout o "síndrome de estar quemado". El riesgo deriva de que son profesiones donde los trabajadores se implican emocionalmente con las personas a las que prestan sus servicios.

Dentro del proceso del estrés se pueden distinguir diversos componentes:

- Los estresores o factores causales del estrés
- Las respuestas frente al estrés
- Los factores modificadores del proceso.

Entre ellos existe una relación compleja y dinámica.

Los principales estresores laborales que se han definido en la obra "Desencadenantes del Estrés Laboral" son los siguientes:

1. Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

2. Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.
3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el *feedback* que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
4. El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y han sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
5. Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.
6. El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.
7. Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.
8. Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.
9. Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Estrés y mecanismos de afrontamiento 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. (3)

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).

La fuente de estrés en el personal de enfermería comúnmente citada en los diferentes estudios ha sido, con diferencia, la carga del trabajo, seguida de las relaciones con los pacientes, el contacto con la muerte, los problemas con los compañeros y los conflictos con los superiores, y en menor medida también se hace referencia a los conflictos con los médicos, sentir que se tiene una preparación inadecuada y la incertidumbre relativa al tratamiento. También se ha identificado como factor estresante, de gran prevalencia entre las enfermeras, la falta de retroalimentación positiva o constructiva por parte de sus superiores.

El estrés laboral en el personal sanitario además de producir consecuencias importantes en el estado de salud de estos profesionales afectará directa o indirectamente a la propia organización, al funcionamiento de los centros y servicios sanitarios y finalmente repercutirá en la asistencia a los pacientes derivada de la calidad de atención en los cuidados proporcionados.

Ante los estresores laborales surgirán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales de enfermería, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés, pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los sujetos deben tratar diariamente con esa fuente de estrés.

Cuando las estrategias de afrontamiento empleadas inicialmente no resultan exitosas, conllevan fracaso profesional y fracaso de las relaciones interpersonales con los pacientes y con sus familiares.

Algunas investigaciones asociaron áreas determinadas de hospitalización y servicios con un mayor grado de estrés como las unidades de cuidados intensivos; atención primaria o el servicio de urgencias; siendo escasos los estudios encontrados que hacen referencia al personal sanitario que trabaja con pacientes de unidades de hospitalización de salud mental.

Relativo a ello surge la necesidad de identificar los factores estresantes en el personal sanitario. (4)

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.

En el presente estudio analizaremos además el grado de satisfacción que presenta el personal de enfermería e identificaremos la inteligencia emocional percibida por este colectivo.

El estrés, y en particular el estrés laboral, ha sido objeto de diferentes estudios a lo largo de los últimos años. Su importancia deriva tanto de las consecuencias que produce en el personal afectado como en la calidad de la atención prestada.

En este estudio se pretende analizar los principales estresores; los mecanismos de afrontamiento, la satisfacción laboral y la inteligencia emocional percibida del personal de enfermería que trabaja en centros de salud.

Se ha elegido este colectivo ya que en su actividad asistencial se enfrenta a diario con patologías de sintomatología muy variada; alguna de ellas de muy difícil manejo; teniendo que intervenir en situaciones de agitación psicomotriz y autoagresiones que provocan un mayor nivel de estrés que asociado a los

estresores habituales presentes en el personal de enfermería pueden hacer de este colectivo más susceptible de presentar mayores niveles de estrés.

Teniendo en cuenta que ante un personal con altos niveles de estrés, mecanismos de afrontamiento inefectivos, insatisfacción laboral o bajos niveles de inteligencia emocional, la calidad asistencial se verá afectada, se considera de gran importancia conocer el estado del personal de enfermería en su puesto de trabajo.

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.

Estrategias de afrontamiento:

El término afrontamiento fue desarrollado fundamentalmente a partir de los años ochenta y constituye uno de los aspectos más relevantes desde el punto de vista psicológico en las investigaciones sobre el estrés.

La aparición, la duración y la intensidad de la respuesta al estrés dependerán de la evaluación que el individuo realice de la situación y de los recursos con que cuenta para afrontarla. Si la situación es finalmente evaluada por el

individuo como estresante, éste pondrá en marcha mecanismos de afrontamiento para controlar esa relación problemática entre él y su ambiente. Estas respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, reduciendo el estrés y promoviendo estados de salud a largo plazo o des adaptativas, en cuyo caso pueden reducir el estrés a corto plazo, pero tener consecuencias graves a largo plazo.

Las respuestas individuales a las situaciones estresantes dependen de una gran variedad de factores que incluyen la magnitud de la demanda, las propias características personales y recursos de afrontamiento, las restricciones personales o ambientales y el apoyo percibido por otros.

Se puede realizar una diferencia entre el afrontamiento dirigido al problema y el afrontamiento dirigido hacia la emoción.

- Afrontamiento dirigido al problema: busca alterar la relación individuo-ambiente manipulando el entorno. Se presenta cuando la situación es evaluada como susceptible de cambio.

- Afrontamiento dirigido a la emoción: busca regular la respuesta emocional que aparece como resultado de la situación estresante. Se presenta cuando el individuo considera que no puede hacer nada para alterar su relación con el entorno.

Estas dos formas de afrontamiento pueden influirse mutuamente

Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral.

Se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, considera la satisfacción de las necesidades como un aspecto primordial, y la considera como el resultado del ajuste entre lo que el individuo espera de su trabajo, y lo que consigue de éste. Existen numerosas variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y característica del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Estas características personales son las

que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción.

En el estudio del estrés del personal sanitario hay dos datos emergentes que se repiten en la mayoría de los estudios, de un lado el alto nivel de estrés y de otro la satisfacción con su profesión como tal.

La satisfacción laboral y el malestar psíquico se encuentran altamente asociados y su correlación es de tipo negativo o inverso, de la misma manera que ocurre entre la satisfacción laboral.

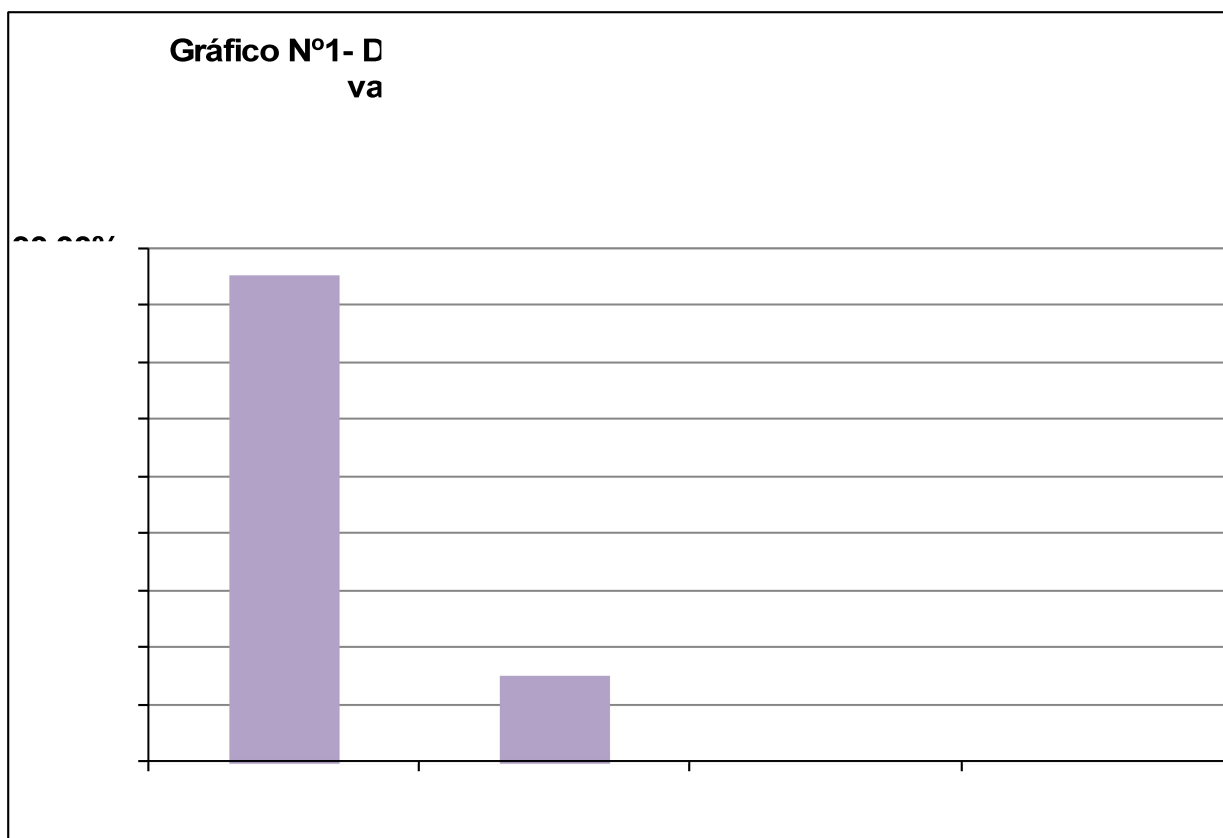
El grado de satisfacción del personal es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de la especialidad, así, actualmente, se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

Tablas y Gráficos

Tabla N° 1 - Enfermeros del servicio elegido por sexo.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

SEXO	FA	FR%
Femenino	17	85%
Masculino	3	15%
Total	20	100 %

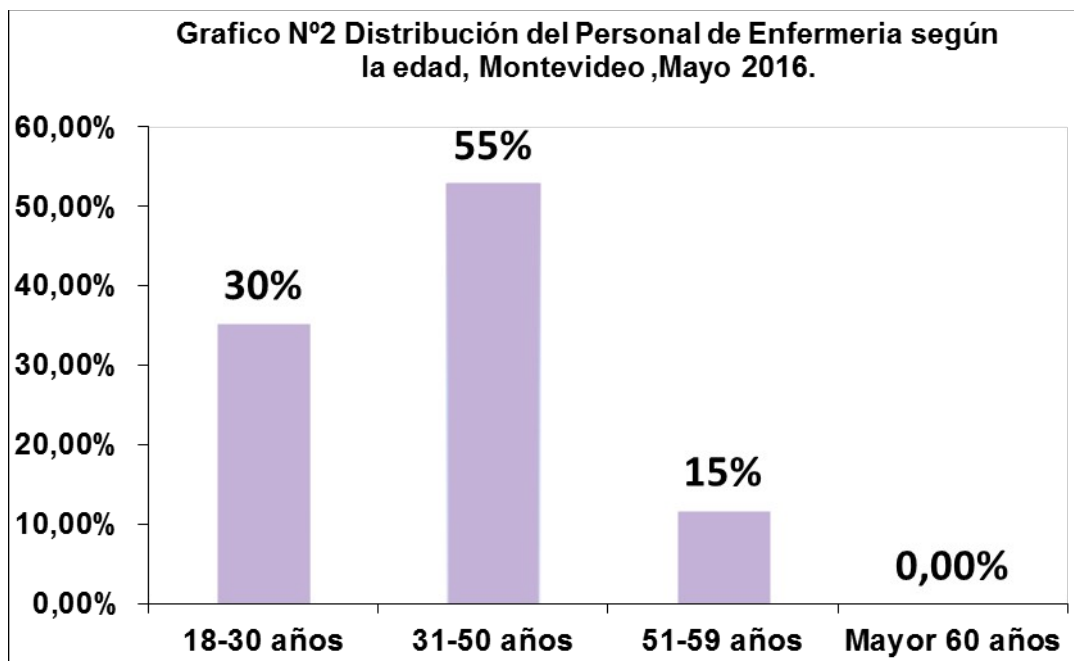


Análisis: La variable sexo destaca que de la población encuestada, el valor de los integrantes del plantel del servicio el 85 % corresponde al género femenino y es la población más propensa al estrés el restante 15% del género masculino.

Tabla N°2 - Personal de Enfermería del Servicio por edad.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

EDAD	FA	FR%
18- 30	6	30%
31- 50	11	55%
51- 59	3	15%
Mayor a 60	0	0%
Total	20	100%



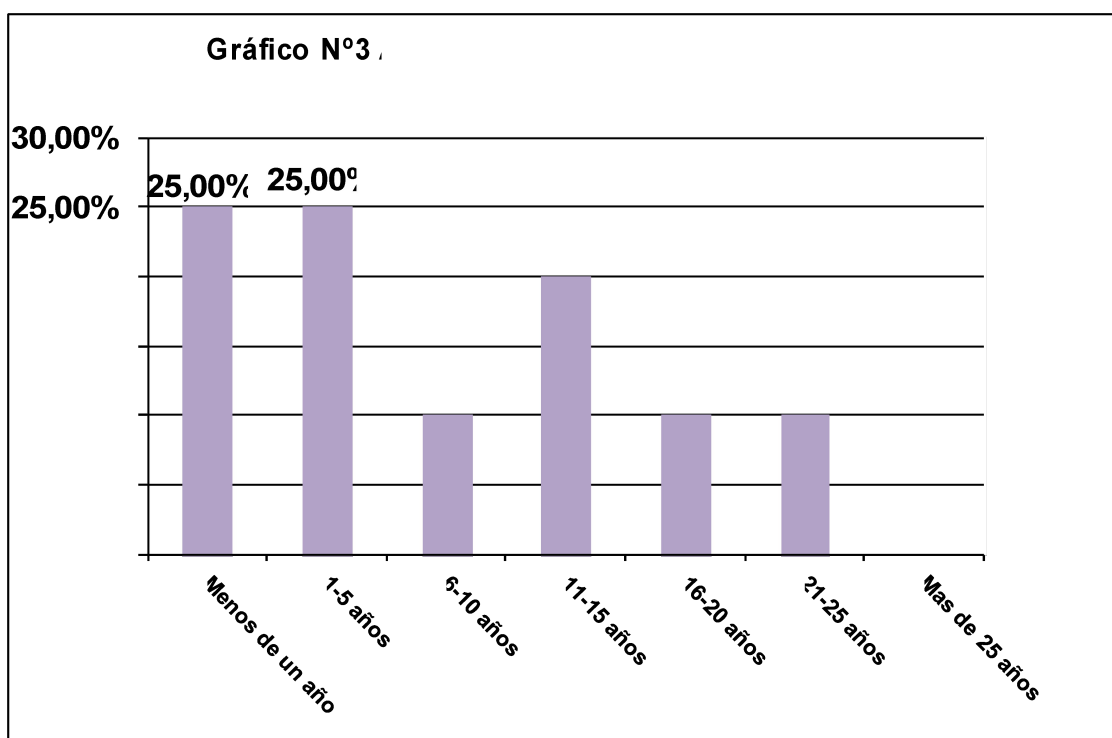
Análisis:

Del personal encuestado del servicio del se desprende que los mayores valores corresponde al rango etario comprendido entre 31-50 años, seguida por el grupo de 18 – 30 años, por su edad es la población, con mayor riesgo de padecer estrés laboral.

Tabla N° 3- Personal de Enfermería por Antigüedad en el Servicio.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

Antigüedad en el Servicio	F.A.	F.R.%
Menos de un año	5	25%
1-5 años	5	25%
6-10 años	2	10%
11-15 años	4	20%
16-20 años	2	10%
21-25 años	2	10 %
Más de 25 años	0	0.00%
Total	20	100%

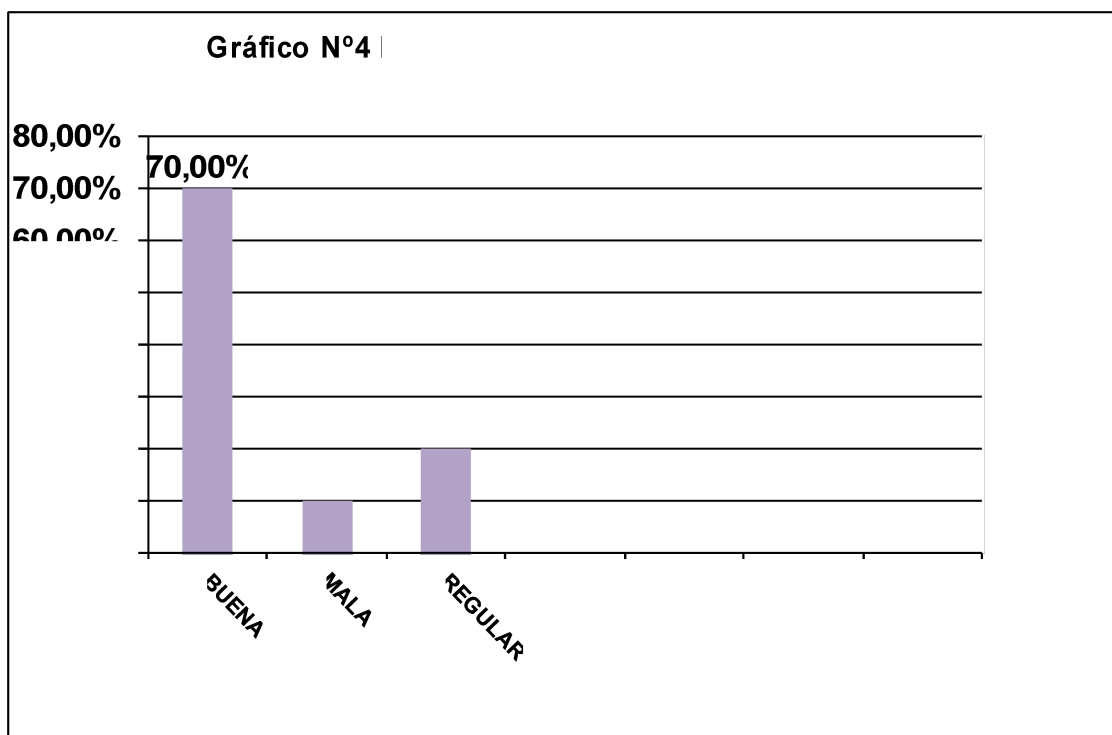


Análisis: La tabla muestra que de la totalidad de los encuestados del servicio en su mayoría presenta una antigüedad de entre uno a 5 años con un 25% siguiendo con 6 a 10 años con un 25 %.

Tabla N° 4 - Relación compañeros de Trabajo.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio

Relación compañeros de Trabajo	FA	F.R.%
Buena	14	70%
Mala	2	10%
Regular	4	20%
Total	20	100,00%

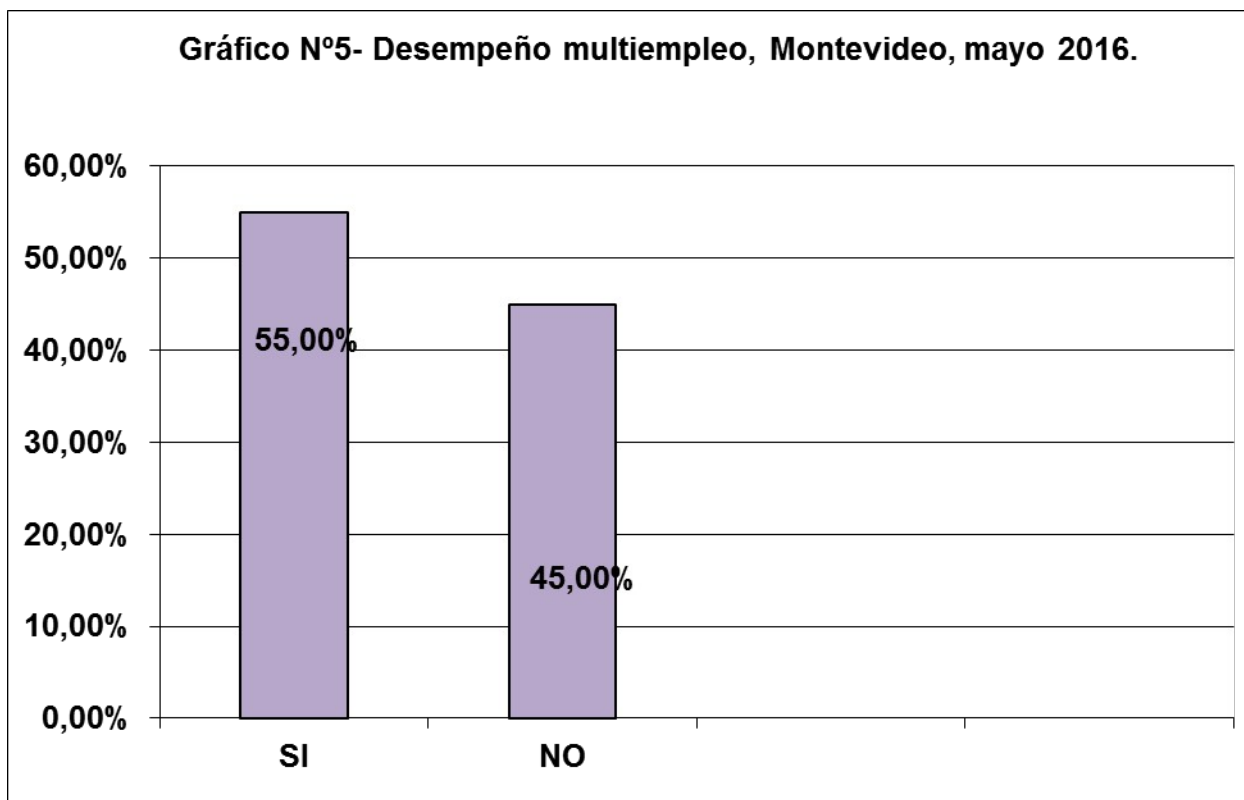


Análisis: La tabla muestra que el 70% de la población de enfermería posee una buena relación entre los compañeros de trabajo, mientras que el 20% refiere que es regular.

Tabla N°5 -Desempeño de multiempleo.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

MULTIEMPLEO	FA	FR %
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

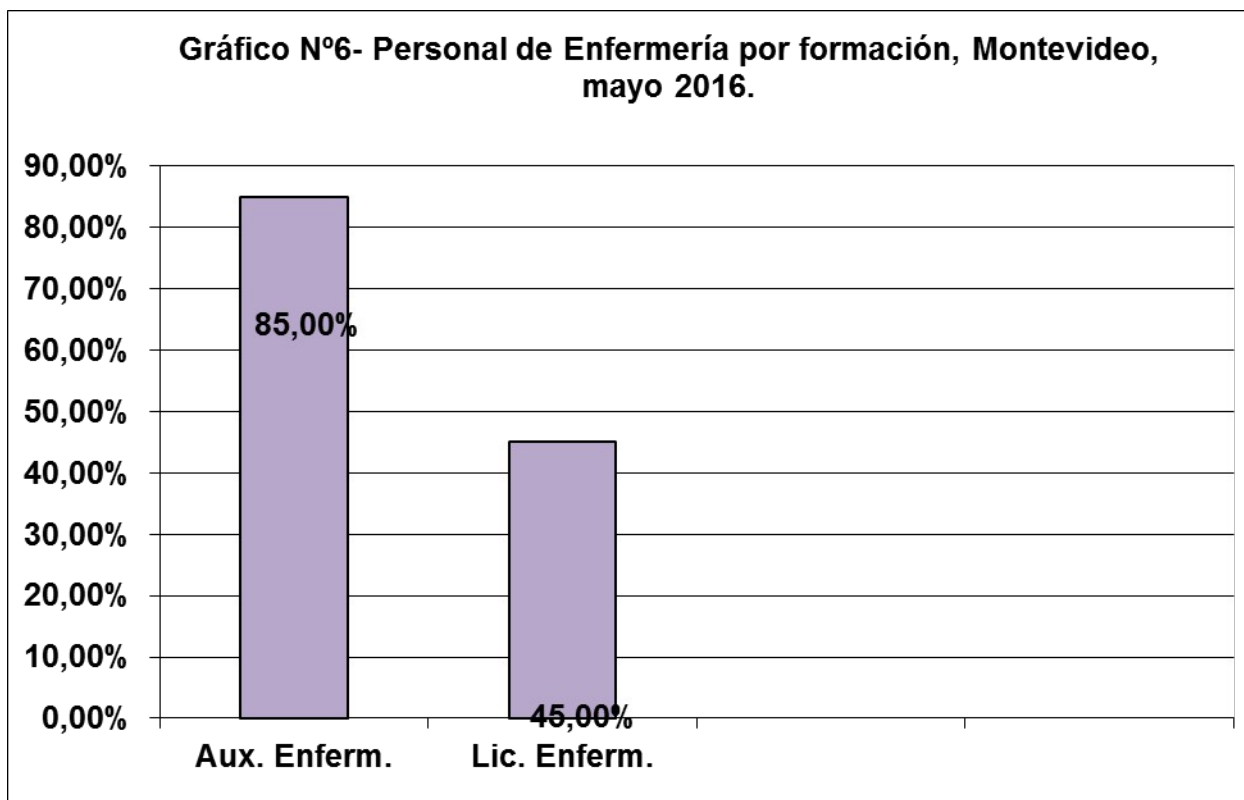


Análisis: El Personal de Enfermería del servicio presenta multiempleo el 55%.

Tabla N° 6 Personal de Enfermería por *nivel de formación*.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del servicio.

NIVEL DE FORMACIÓN	FA	FR%
LIC. Enfermería	3	15%
Aux enfermería	17	85%
Total	20	100%

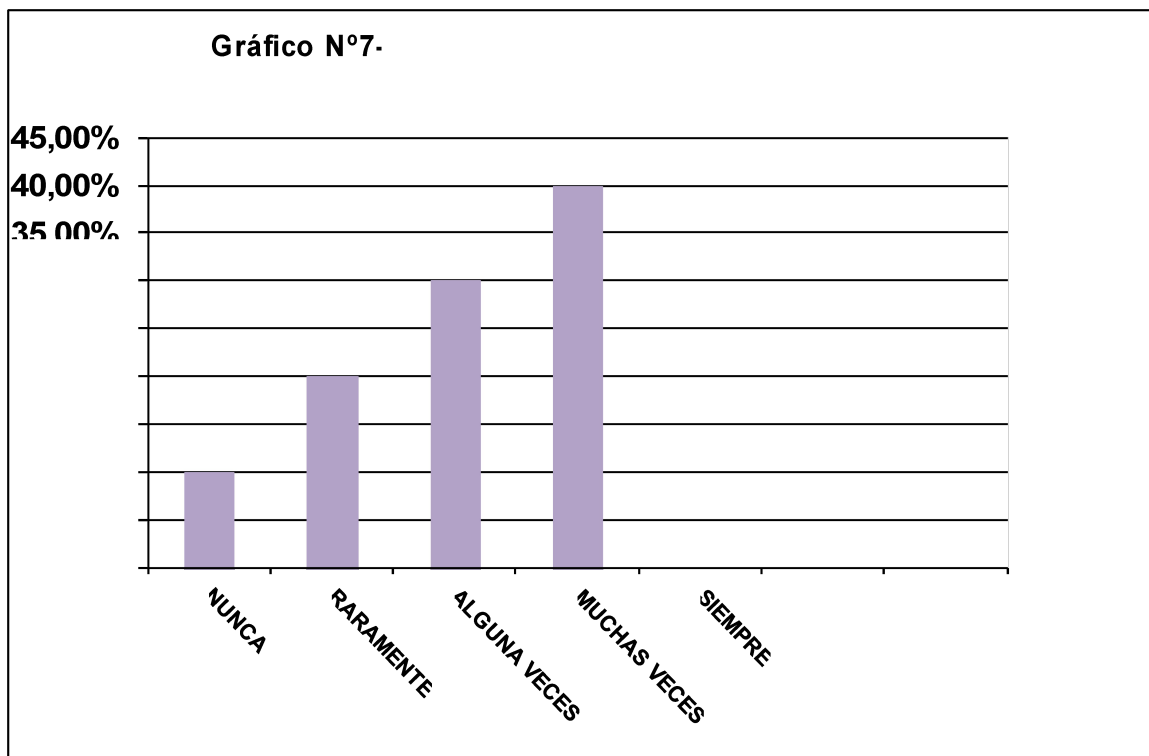


Análisis: La tabla muestra que de la totalidad de los encuestados el 15 % corresponde a los Licenciados en Enfermería y el 85% corresponde a los Auxiliares de Enfermería, por lo cual superan en gran número a los Licenciados.

Tabla N° 7 Respuesta del personal de enfermería a la pregunta ¿Me siento frustrado/a en mi trabajo?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Me siento defraudado-a en mi trabajo	FA	F.R.%
Nunca	2	10%
Raramente	4	20%
Algunas veces	6	30%
Muchas veces	8	40%
Siempre	0	0.00%
Total	20	100%



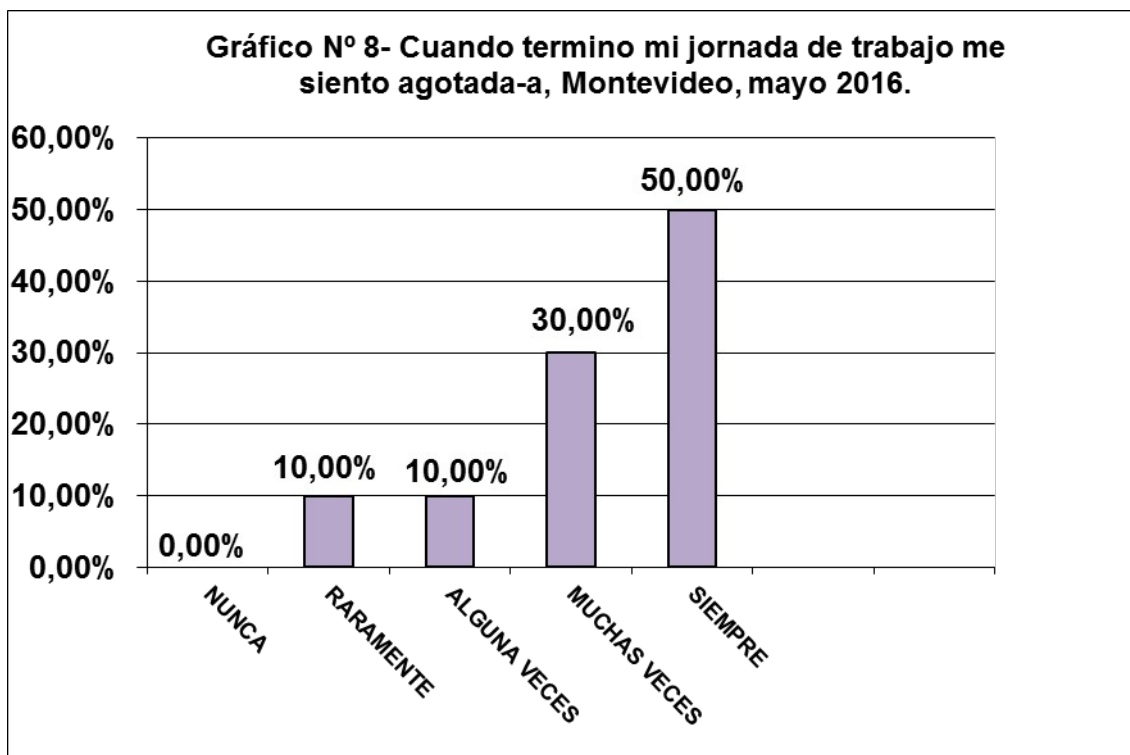
Análisis: La tabla muestra que 40% del personal de enfermería muchas veces se ha sentido frustración en su trabajo siguiendo con un 30% de los cuales refieren que algunas veces y el 20% raramente se han sentido así.

Tabla N° 8 Respuesta del personal a la interrogante ¿Me siento agotado/a al culminar mi jornada de trabajo?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del servicio.

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado-a	FA	F.R.%
Nunca	0	00.00%
Raramente	2	10%
Algunas veces	2	10%

Muchas veces	6	30%
Siempre	10	50%
Total	20	100%



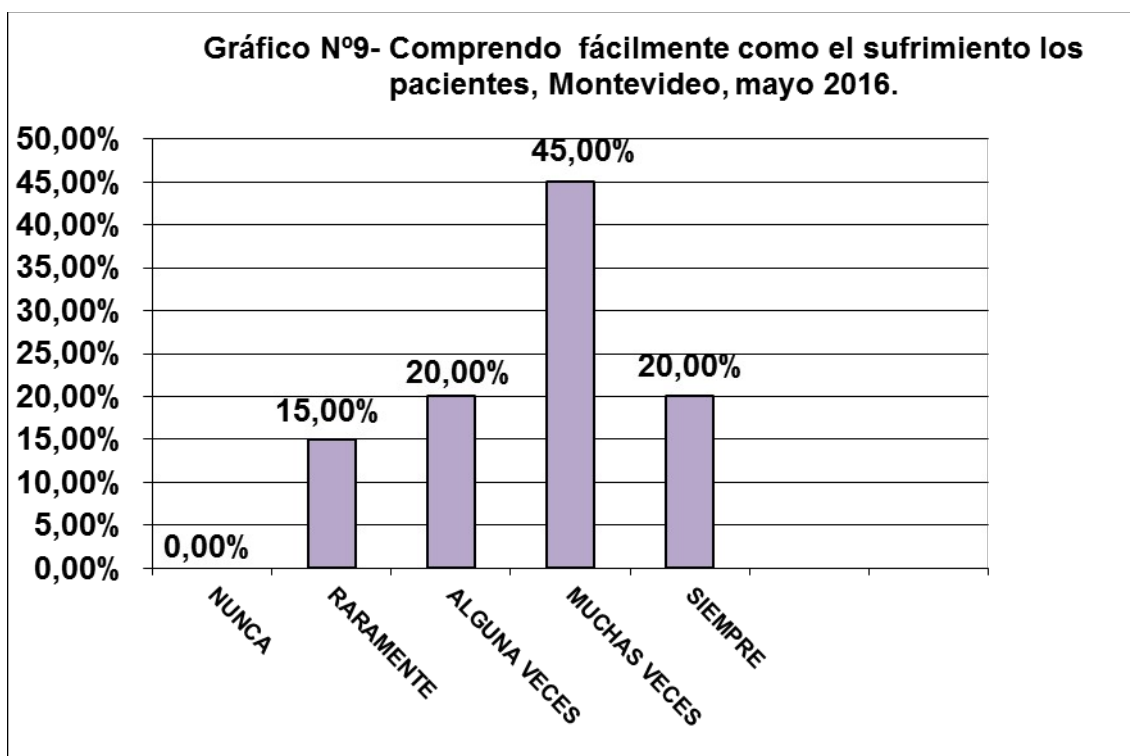
Análisis: El 50% del personal refiere terminar su jornada sintiéndose agotado, seguido por un 30% refiriendo sentirse así muchas veces.

Tabla N° 9 Respuesta del personal a la pregunta ¿Comprendo fácilmente el sufrimiento del paciente?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

	FA	F.R.%
Comprendo fácilmente el sufrimiento del paciente		
Nunca	0	0.00%
Raramente	3	15%
Algunas veces	4	20%
Muchas veces	9	45%
Siempre	4	20%

Total	20	100%
-------	----	------

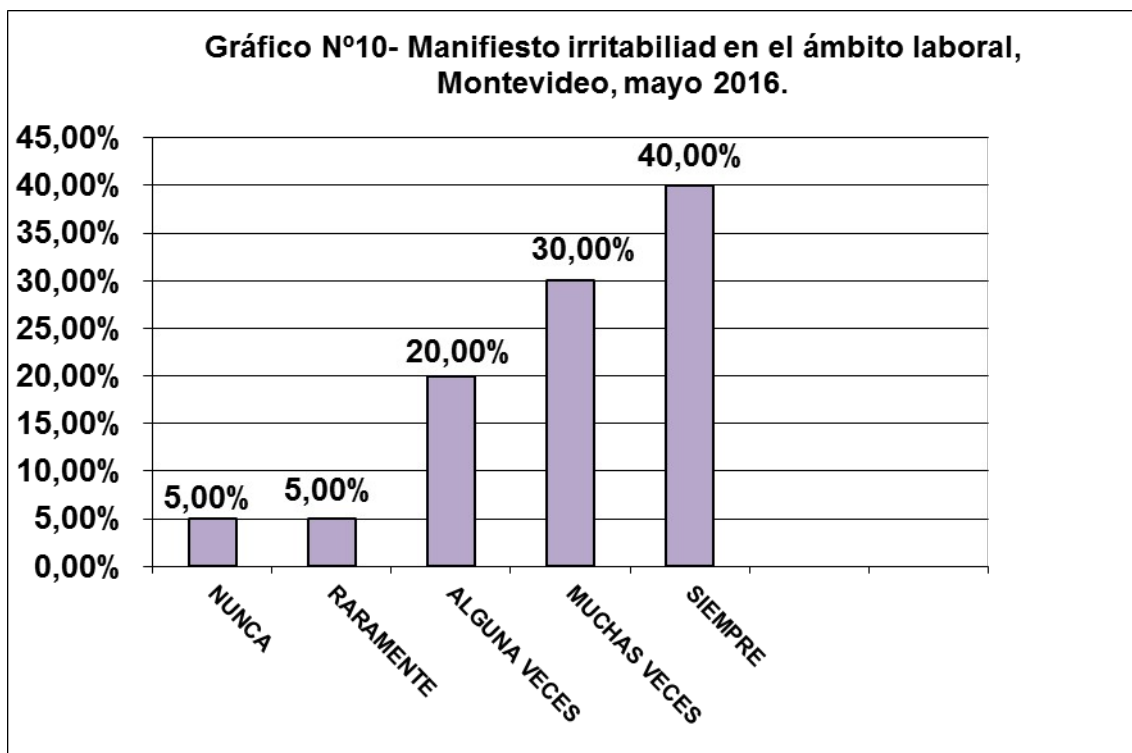


Análisis: El 45% refiere que muchas veces entiende fácilmente como se sienten los pacientes siguiendo como valores relevantes siempre con un 20% y raramente también con un 20%.

Tabla N°10 Respuesta del personal a la pregunta - Manifestación de irritabilidad en el ámbito laboral.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del servicio.

	FA	F.R.%
Manifiestan irritabilidad en el ámbito laboral		
Nunca	1	5%
Raramente	1	5%
Algunas veces	4	20%
Muchas veces	6	30%
Siempre	8	40%
Total	20	100%

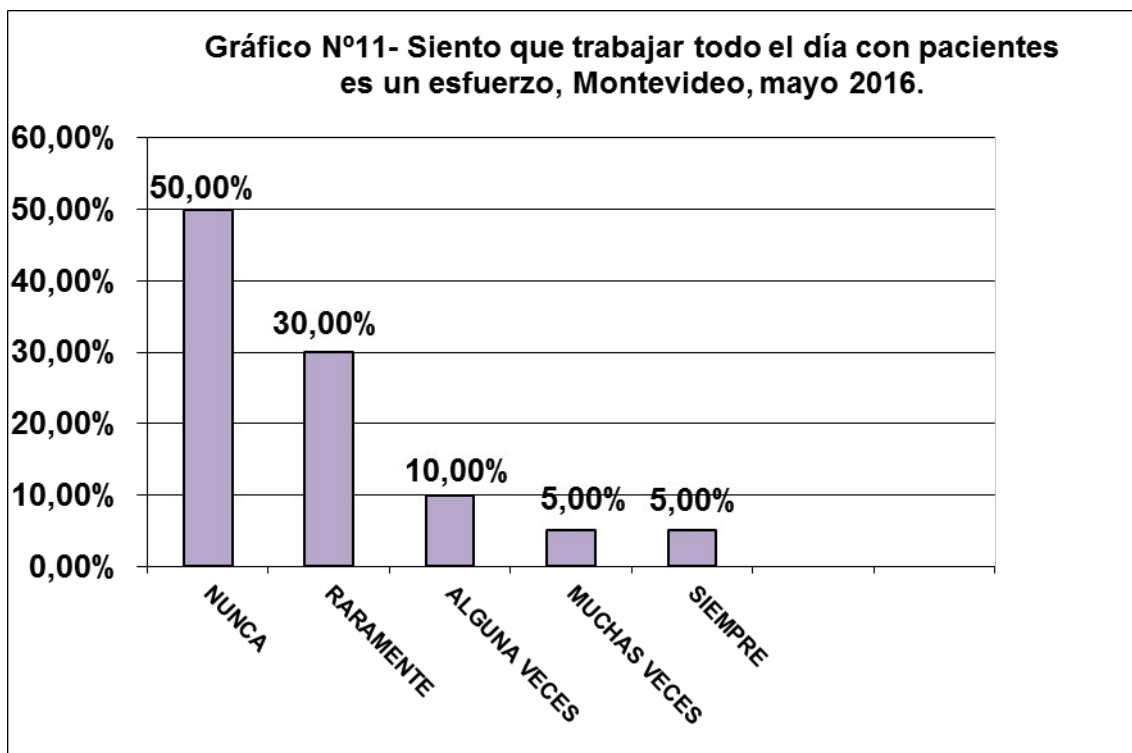


Análisis: El 40% del personal encuestado refiere manifestar irritabilidad en relación con lo laboral seguido por el 30% sintiéndose irritado muchas veces.

Tabla N° 11- Respuesta del personal a la pregunta- Siento que trabajar todo el día con pacientes es un esfuerzo.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

	FA	F.R.%
Siento que trabajar todo el día con los pacientes es un esfuerzo		
Nunca	10	50%
Raramente	6	30%
Algunas veces	2	10%
Muchas veces	1	5%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

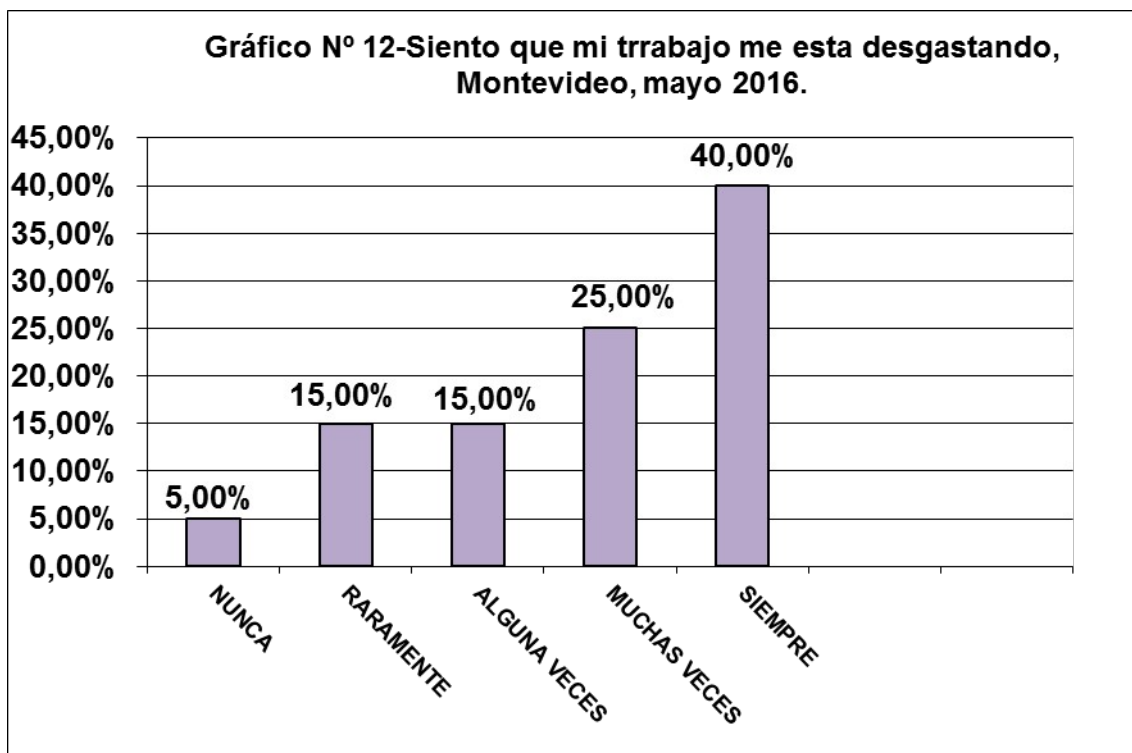


Análisis: El 50% del personal de enfermería manifiesta no ser un esfuerzo trabajar con pacientes todos los días.

Tabla N° 12 - Respuesta a la pregunta - Siento que mi trabajo me está desgastando?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

	FA	F.R.%
Siento que mi trabajo me está desgastando		
Nunca	1	5%
Raramente	3	15%
Algunas veces	3	15%
Muchas veces	5	25%
Siempre	8	40%
Total	20	100%



Análisis: El 40 % del personal de enfermería siente desgaste por su trabajo, mientras que el 25% refiere muchas veces desgaste.

Tabla N° 13- Respuesta del personal a la pregunta - Me siento muy enérgico en mi trabajo.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del servicio.

Me siento muy enérgico en mi trabajo	FA	F.R.%
Nunca	0	0.00%
Raramente	1	5%
Algunas veces	8	40%
Muchas veces	6	30%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

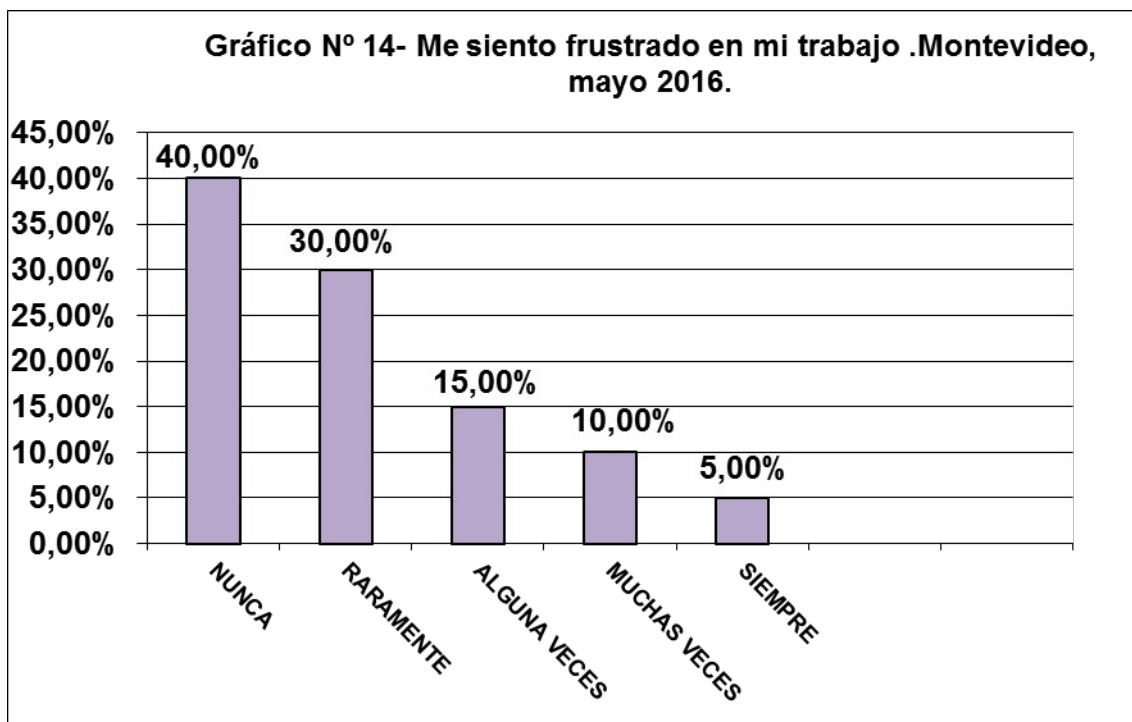


Análisis- El 40% del personal refiere ver influenciada su energía algunas veces por su profesión, mientras que el 30% refiere verse alterada su energía muchas veces.

Tabla N °14 Respuesta del personal a la interrogante ¿Me siento frustrado en mi trabajo?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

Me siento frustrado en mi trabajo	FA	F.R.%
Nunca	8	40%
Raramente	6	30%
Algunas veces	3	15%
Muchas veces	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

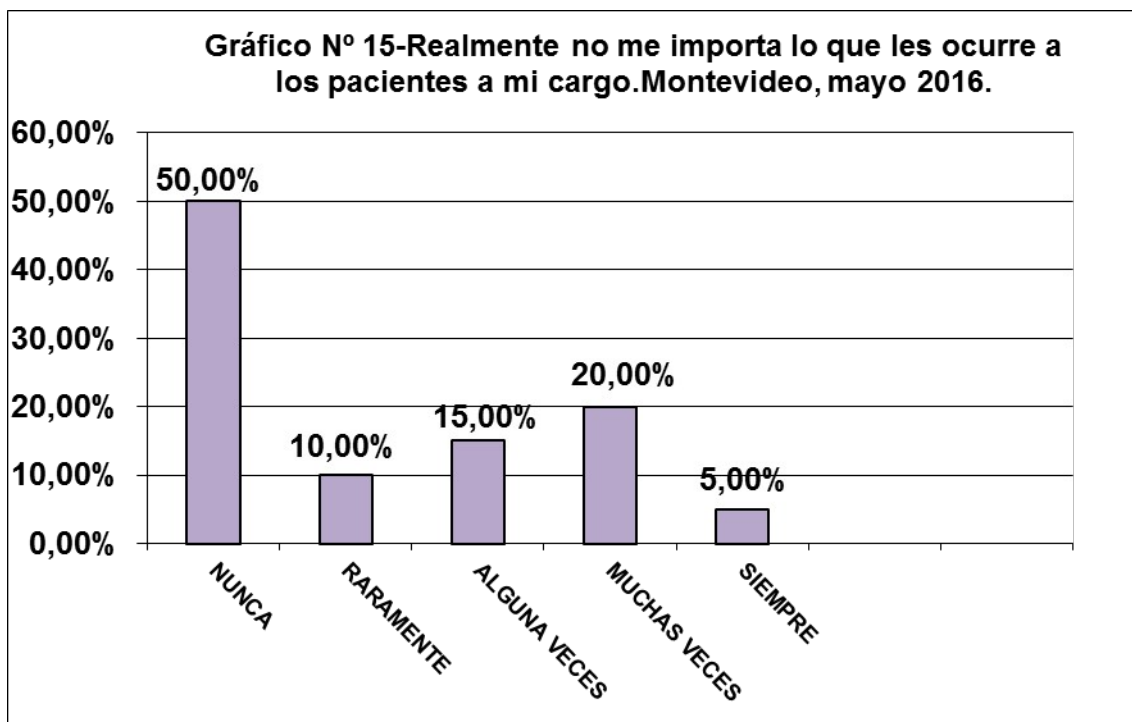


Análisis: El 40 % de los encuestados refiere nunca haberse sentido frustrado en su trabajo siguiendo un 30% raramente haberse sentirse así.

TABLA N° 15 -Respuesta del personal a la pregunta ¿Realmente no me importa lo que le ocurre a los pacientes a mi cargo?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al Personal de Enfermería del Servicio.

Realmente no me importa lo que les ocurre a los pacientes a mi cargo	FA	F.R.%
Nunca	10	50%
Raramente	2	10%
Algunas veces	3	15%
Muchas veces	4	20%
Siempre	1	5%
Total de personal	20	100%

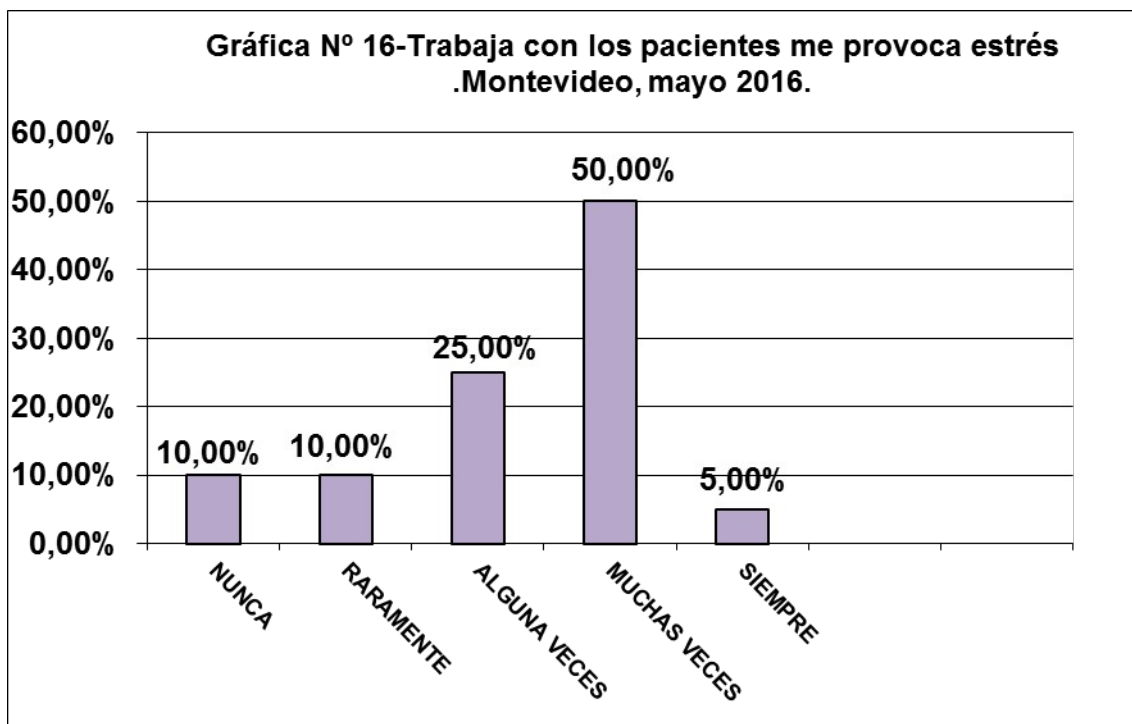


Análisis: El 50% del personal entrevistado refiere nunca haber perdido el interés al padecimiento de los pacientes.

Tabla N° 16 ¿Trabajar con paciente me provoca estrés?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Trabajar con los pacientes me provoca estrés	FA	F.R.%
Nunca	2	10%
Raramente	2	10%
Algunas veces	5	25%
Muchas veces	10	50%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

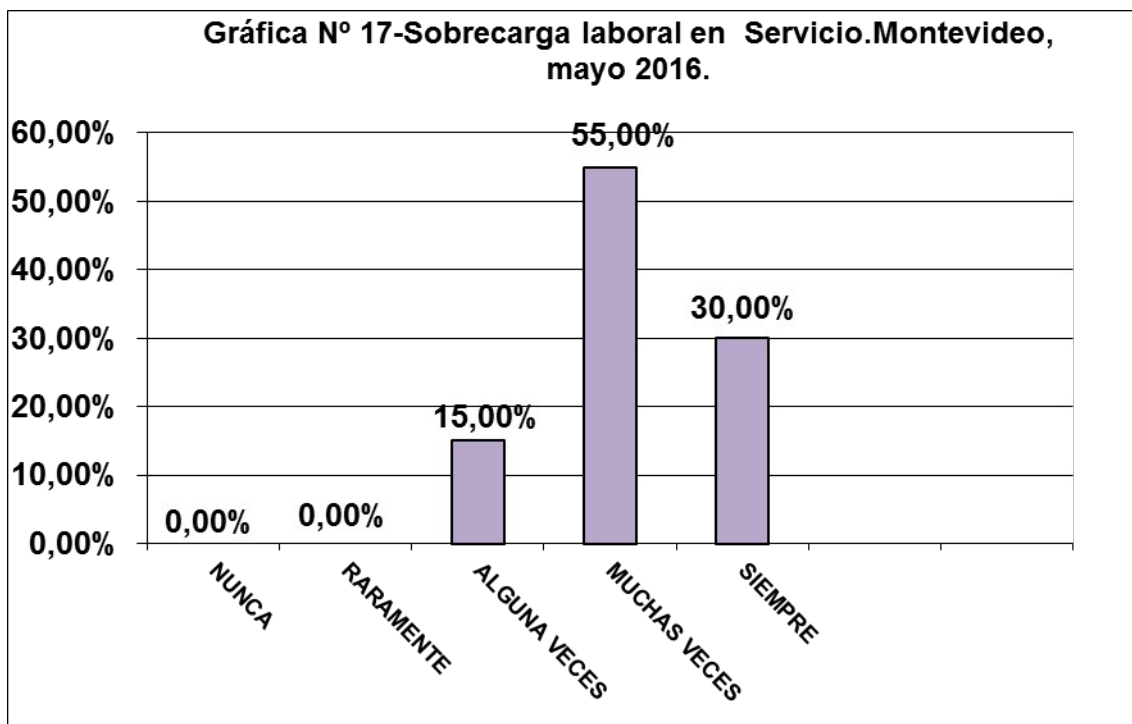


Análisis: El 50% refiere sentirse estresado con su profesión.

Tabla N° 17 Creo que hay sobrecarga laboral en el servicio

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Sobrecarga laboral en el servicio	FA	F.R.%
Nunca	0	0.00%
Raramente	0	0.00%
Algunas veces	3	15%
Muchas veces	11	55%
Siempre	6	30%
Total	20	100%

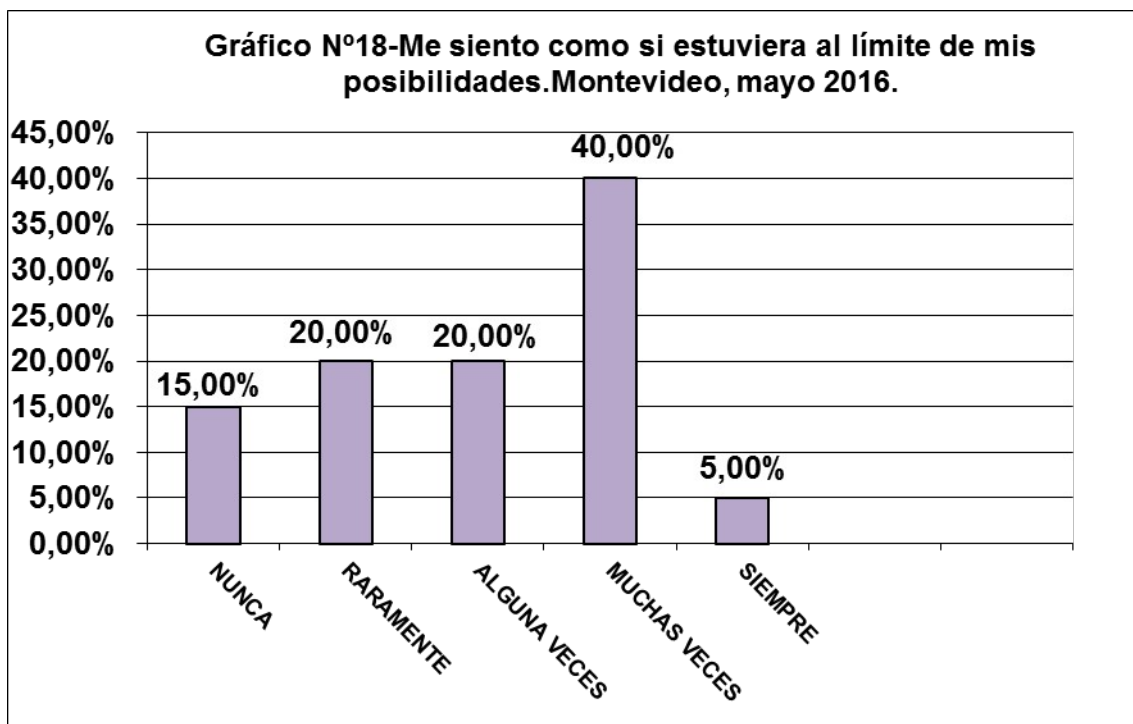


Análisis El 55% refiere sobrecarga laboral en el servicio.

Tabla N° 18 - Me siento que estoy al límite de mis posibilidades.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	FA	F.R.%
Nunca	3	15%
Raramente	4	20%
Algunas veces	4	20%
Muchas veces	8	40%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

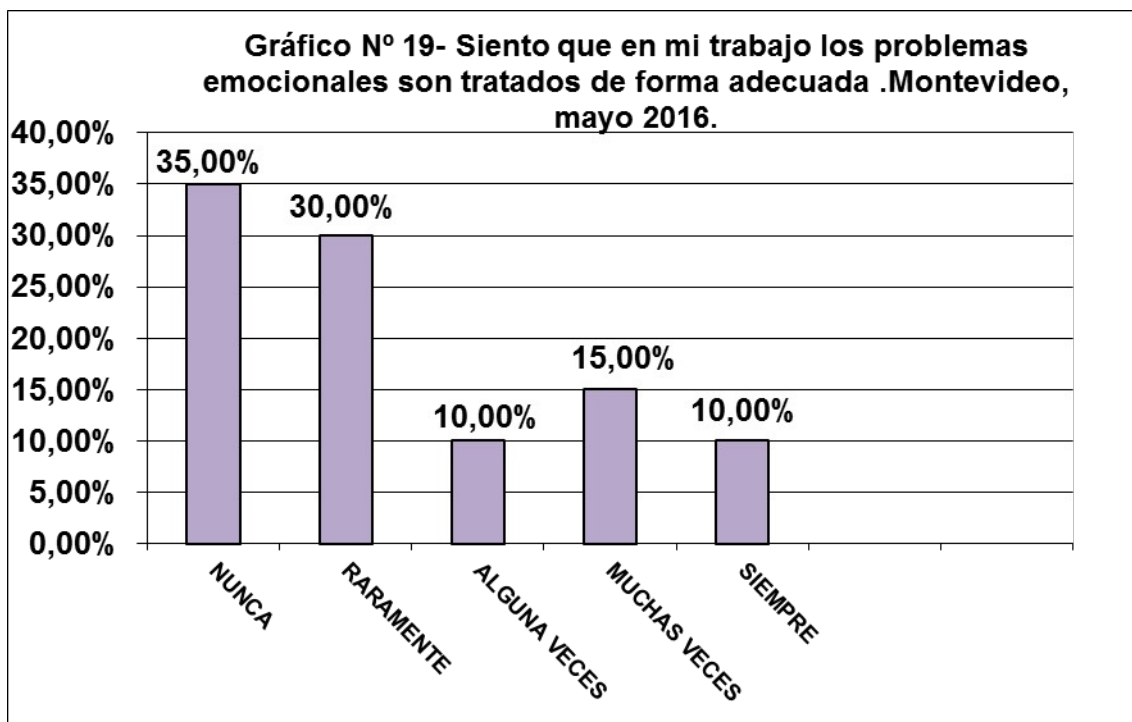


Análisis: El 40% manifiesta sentirse muchas veces ligado a lo laboral al borde de sus posibilidades.

Tabla N° 19 - Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, existen redes de apoyo al personal?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, existen redes de apoyo .	FA	F.R.%
Nunca	7	35%
Raramente	6	30%
Algunas veces	2	10%
Muchas veces	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%



Análisis: El personal con un 35% refiere no sentir el apoyo institucional con respecto a sus problemas emocionales.

Parte III

Tabla N° 20 ¿Le cuesta dormir o duerme mal por la noche?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Le cuesta dormir o duerme mal por la noche	FA	F.R.%
SI	8	40%
NO	12	60%
Total	20	100%

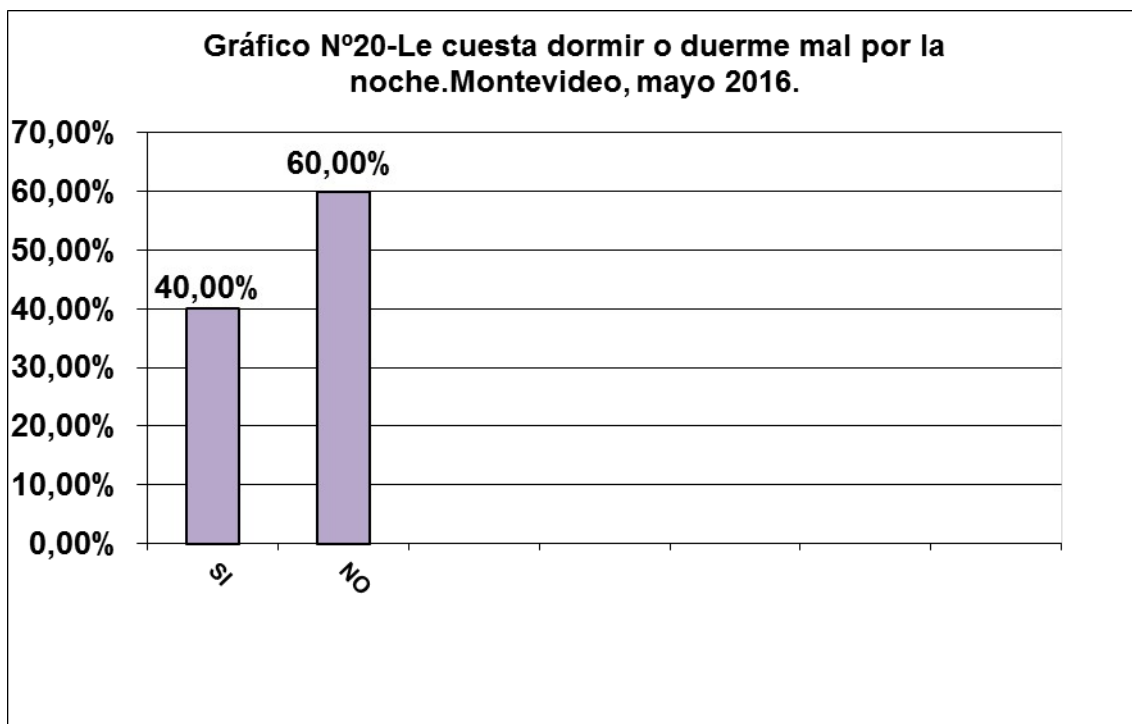


Tabla N° 21 ¿Al despertar siente que su sueño no fue bueno o reparador?

Al despertar siente que su sueño no fue bueno o reparador	FA	F.R.%
SI	12	60%
NO	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de Enfermería del servicio

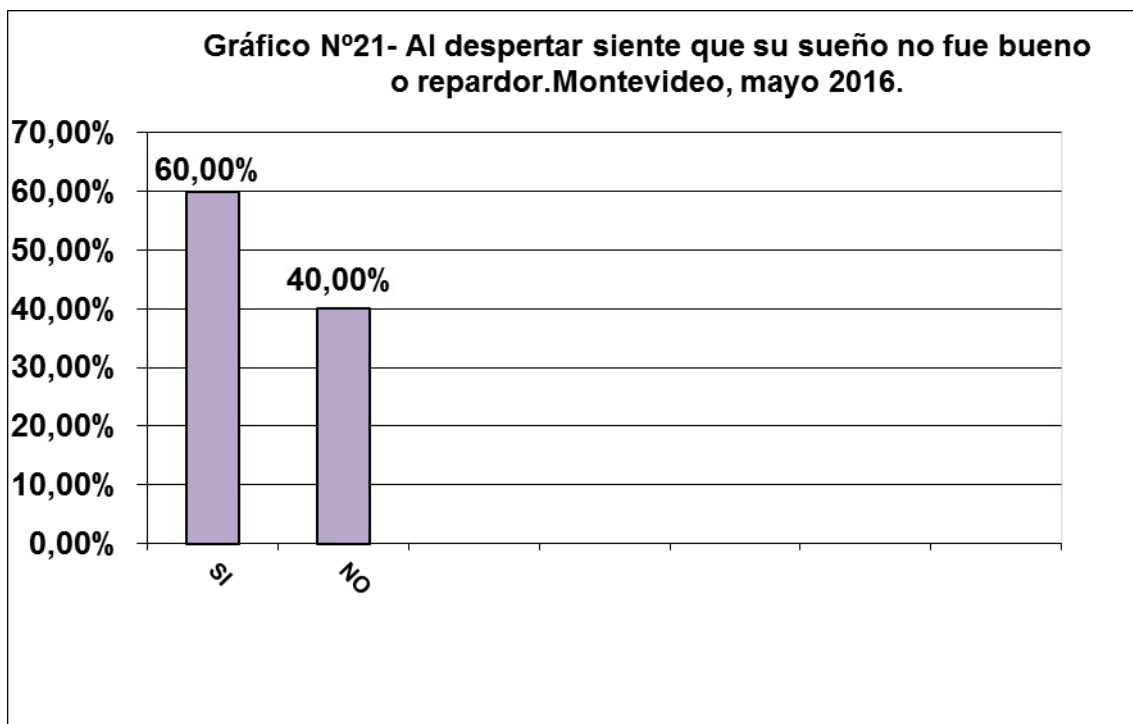


Tabla N° 22 ¿ Ahora tiene menos apetito que antes?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Ahora tiene menos apetito que antes	FA	F.R.%
SI	3	15%
NO	17	85%
Total	20	100%

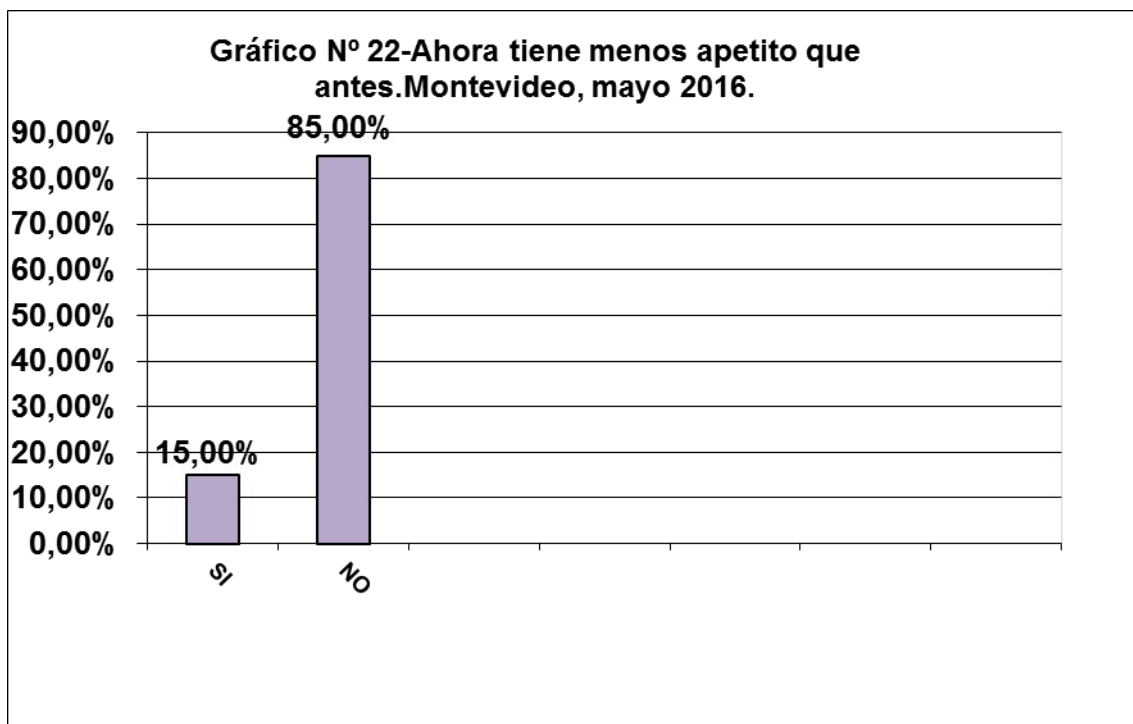


Tabla N° 23 ¿Se cansa por cualquier cosa?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Se cansa por cualquier cosa	FA	F.R.%
SI	9	45%
NO	11	55%
Total	20	100%

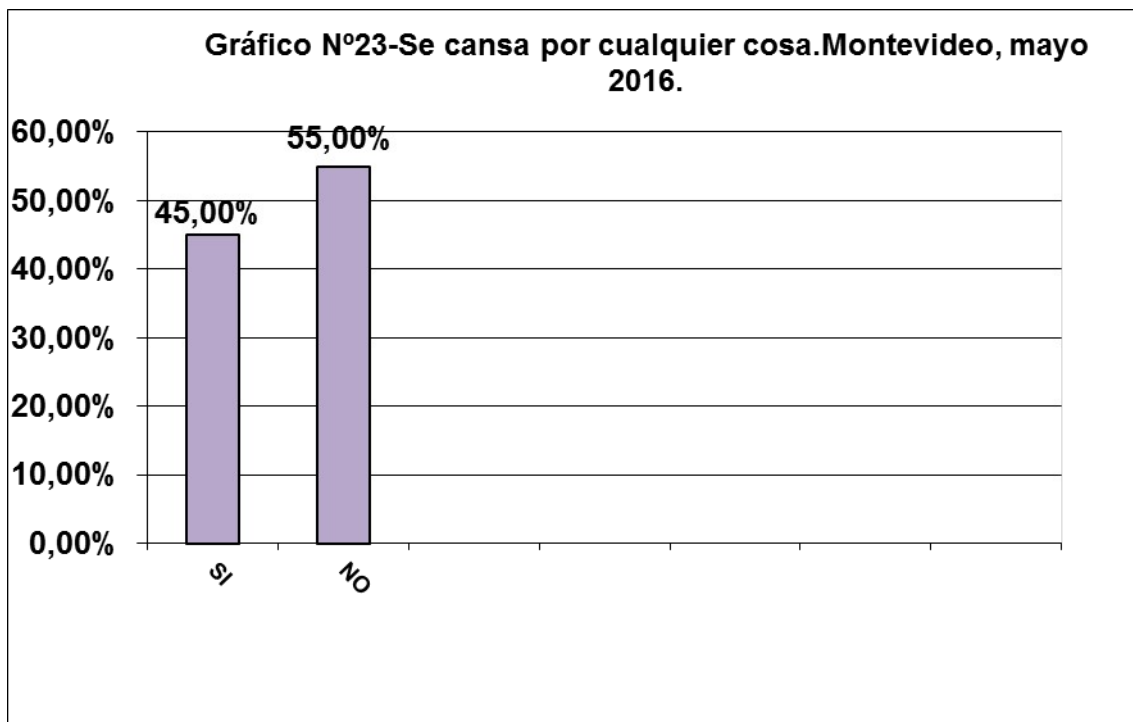


Tabla N° 24 ¿Me siento más tenso que habitualmente?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Se siente más tenso que	FA	F.R.%
-------------------------	----	-------

habitualmente		
SI	11	55%
NO	9	45%
Total	20	100%

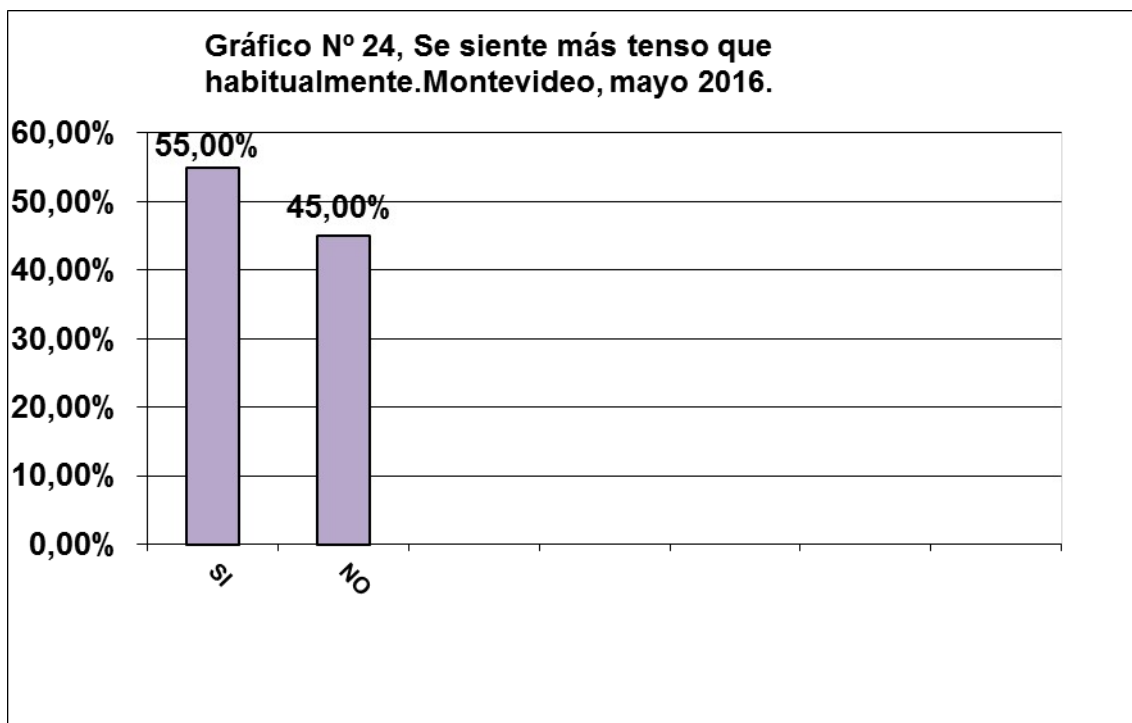


Tabla N° 25 ¿Frecuentemente padece de dolores de cabeza?.

Frecuentemente padece de dolores de cabeza	FA	F.R.%
SI	9	45%
NO	11	55%

Total	20	100%
--------------	----	------

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

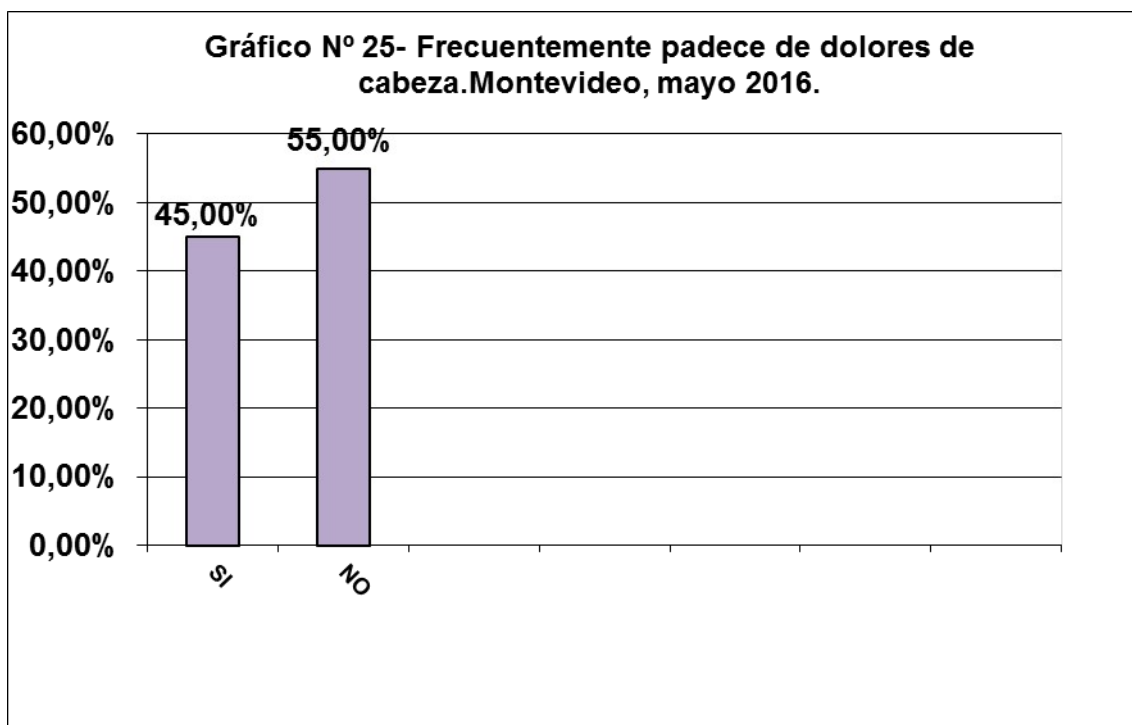


Tabla N° 26 Conformidad con las condiciones ambientales de la planta física

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

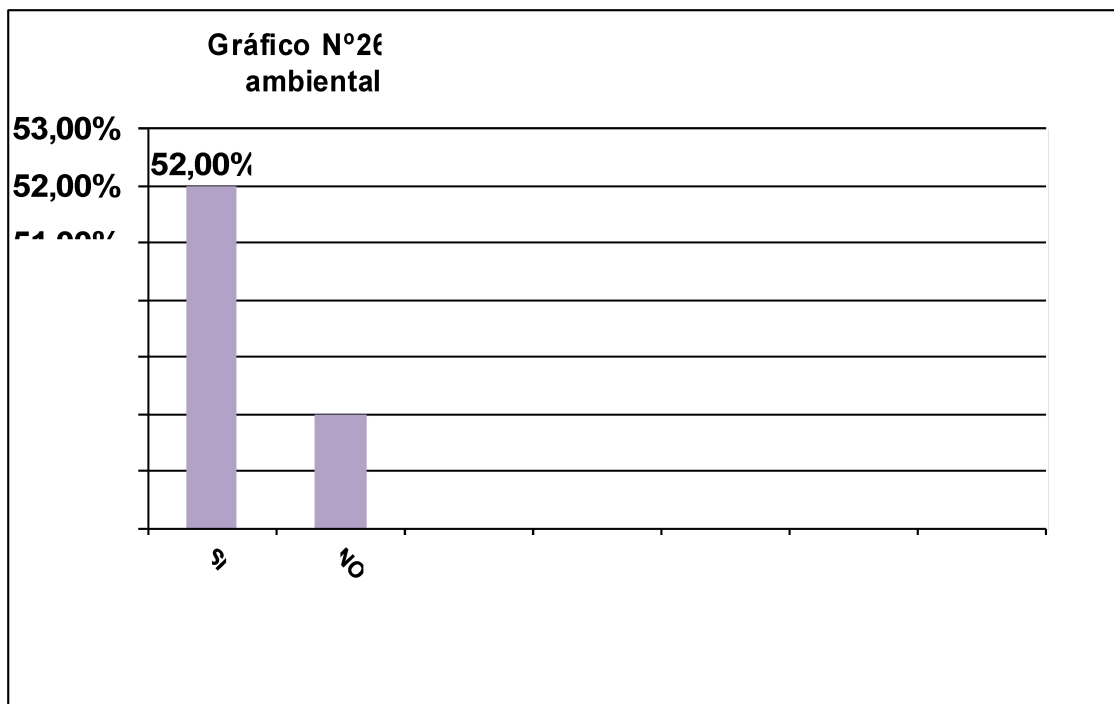


Tabla N° 27 Conocimiento existencia de redes de apoyo

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

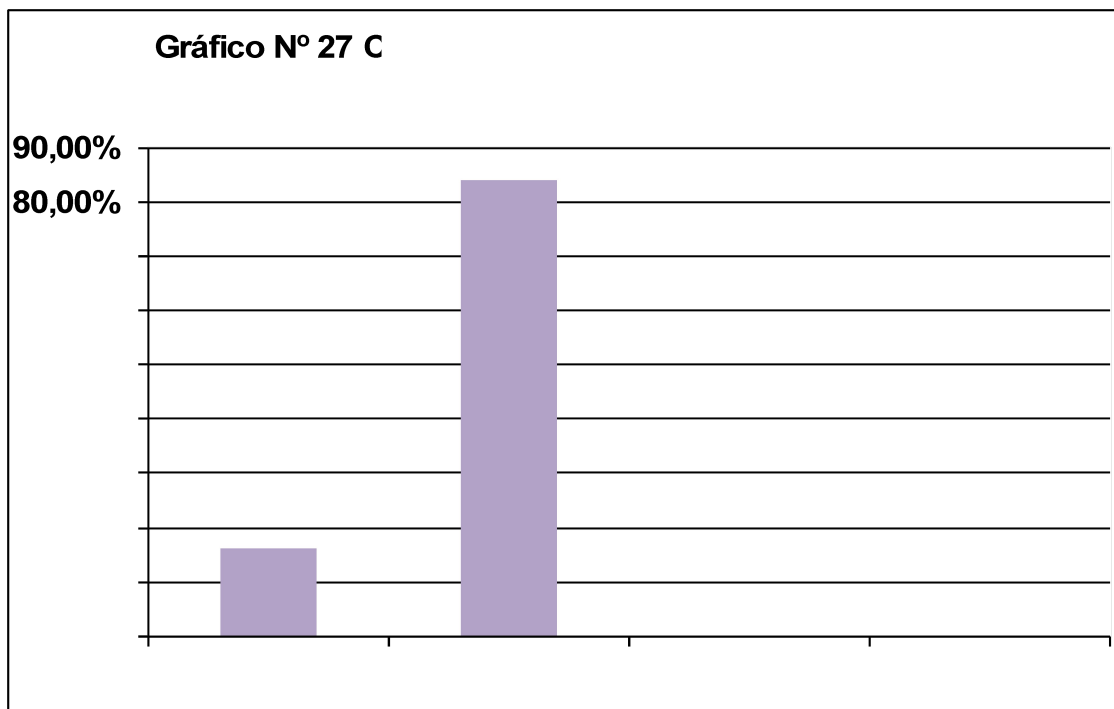


Tabla N° 28 ¿Con qué frecuencia se siente molesto o de mal humor?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Con que frecuencia se siente molesto o de mal humor	FA	F.R.%
SIEMPRE	4	20%
ALGUNAS VECES	15	75%
NUNCA	1	5%
Total	20	100%

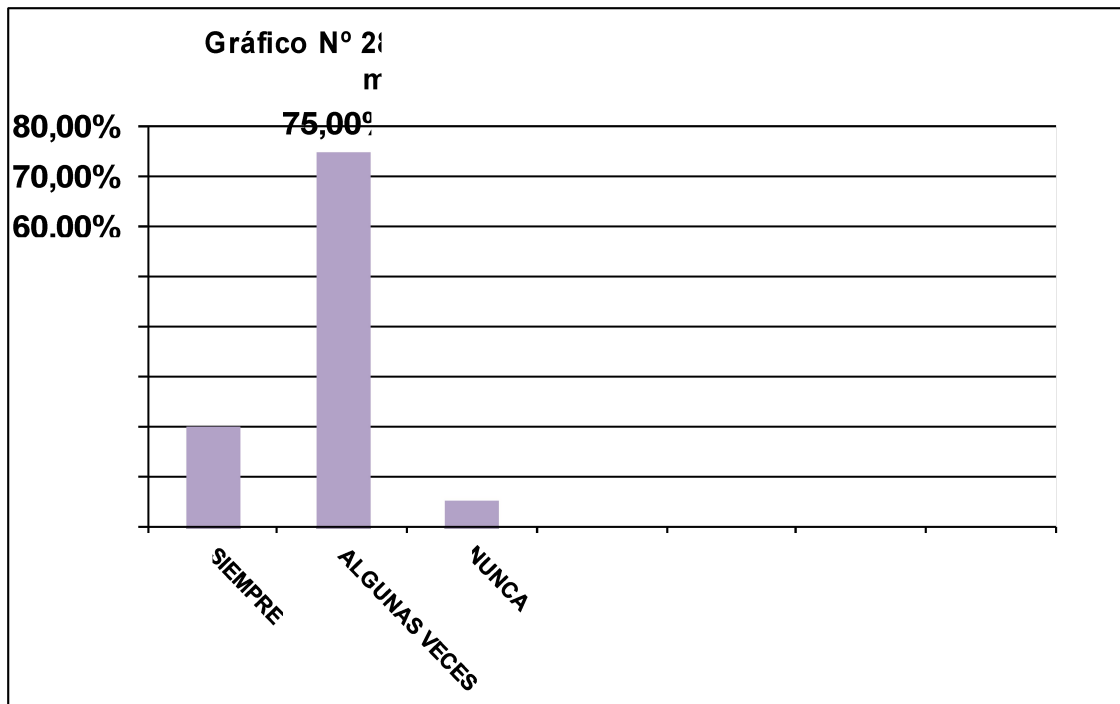


Tabla N° 29 ¿Con qué frecuencia se siente que las dificultades se acumulan, tanto que no pueda superarlas?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Con que frecuencia se siente que las dificultades se	FA	F.R.%
--	----	-------

acumulan, tanto que no puede superarlas		
SIEMPRE	5	25%
ALGUNAS VECES	11	55%
NUNCA	4	20%
Total	20	100%

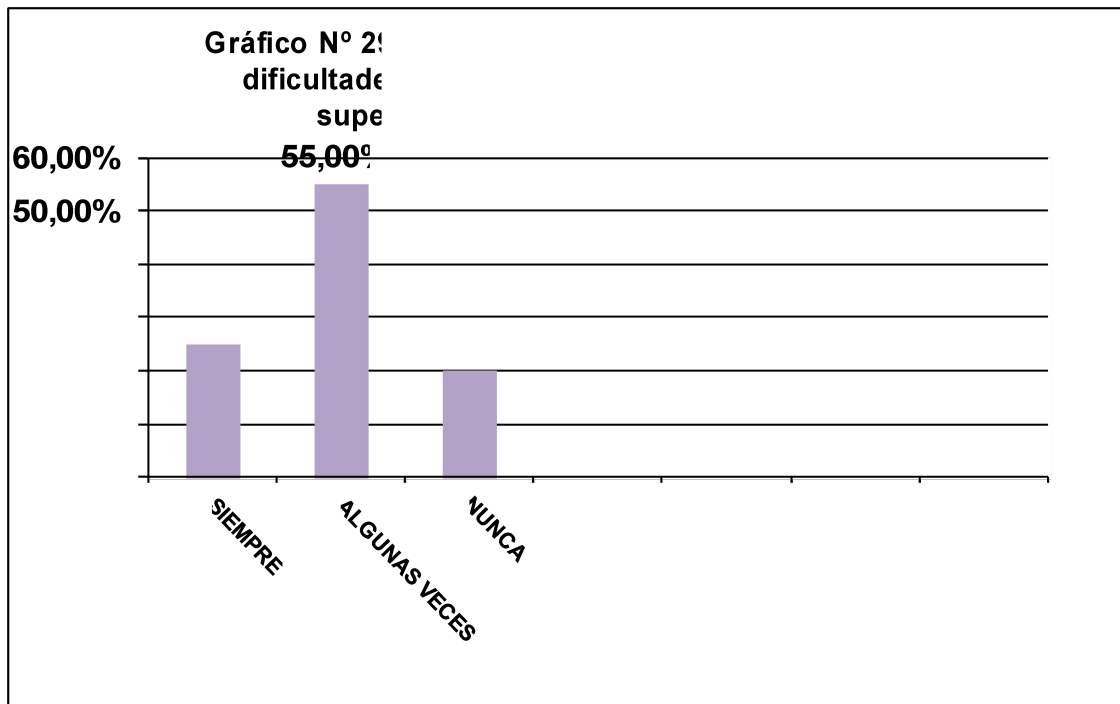


Tabla N°30 ¿Con qué frecuencia siente necesidad de desentender su trabajo y pensar en otras cosas?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Con que frecuencia siente necesidad de desentender su	FA	F.R.%
---	----	-------

trabajo y pensar en otras cosas.		
SIEMPRE	6	30%
ALGUNAS VECES	10	50%
NUNCA	4	20%
Total	20	100%

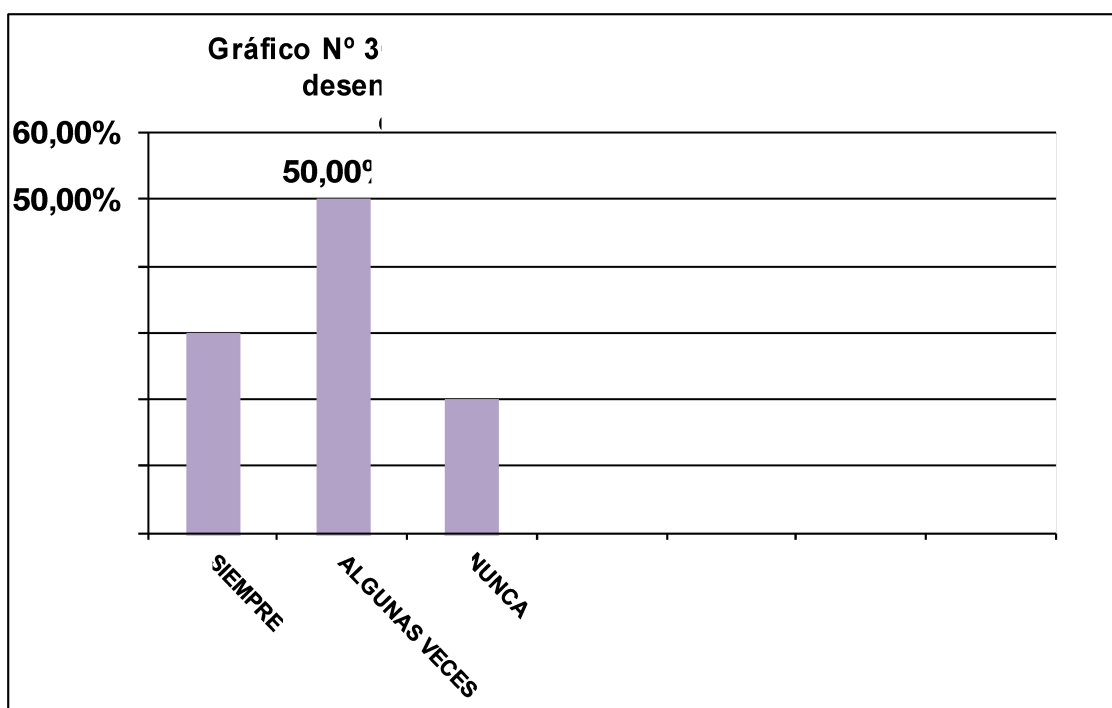


Tabla N° 31 ¿Se siente decaída/o o sin ánimo para las actividades diarias?.

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Se siente decaído o sin ánimo para las actividades diarias.	FA	F.R.%
SIEMPRE	8	40%
ALGUNAS VECES	8	40%
NUNCA	4	20%

TOTAL	20	100%
--------------	----	------

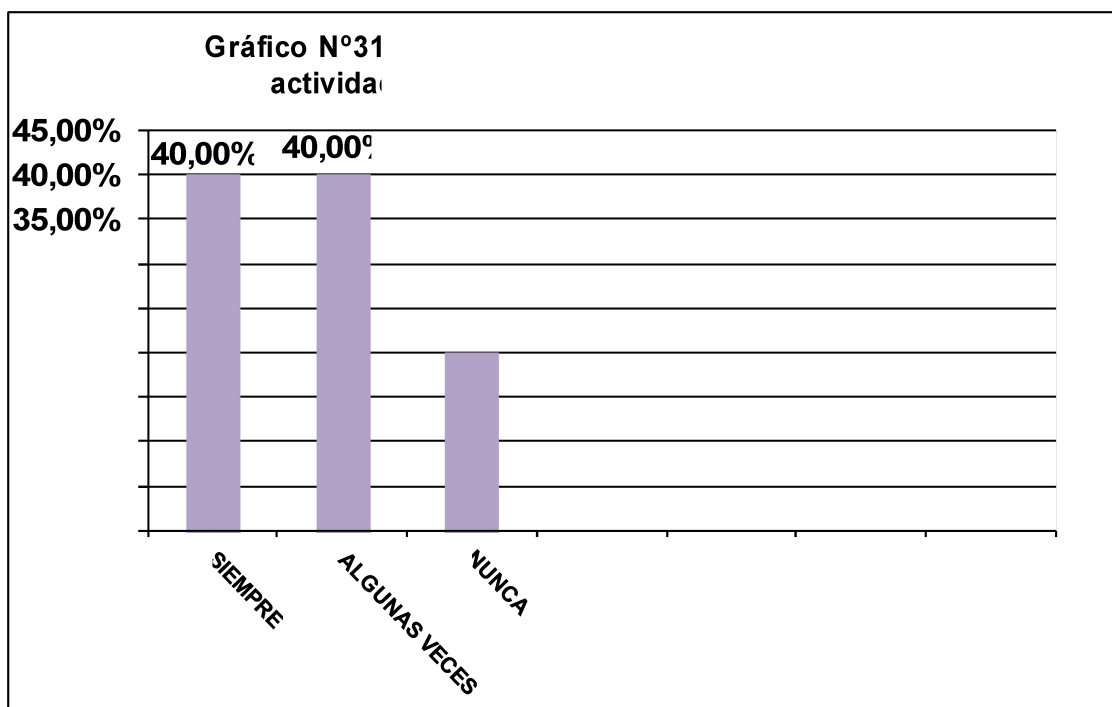


Tabla N° 32 ¿Le hace falta tiempo para lo que hace diariamente?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Le hace falta tiempo para lo que hace diariamente	FA	F.R.%
SIEMPRE	8	40%
ALGUNAS VECES	11	55%
NUNCA	1	5%
TOTAL	20	100%

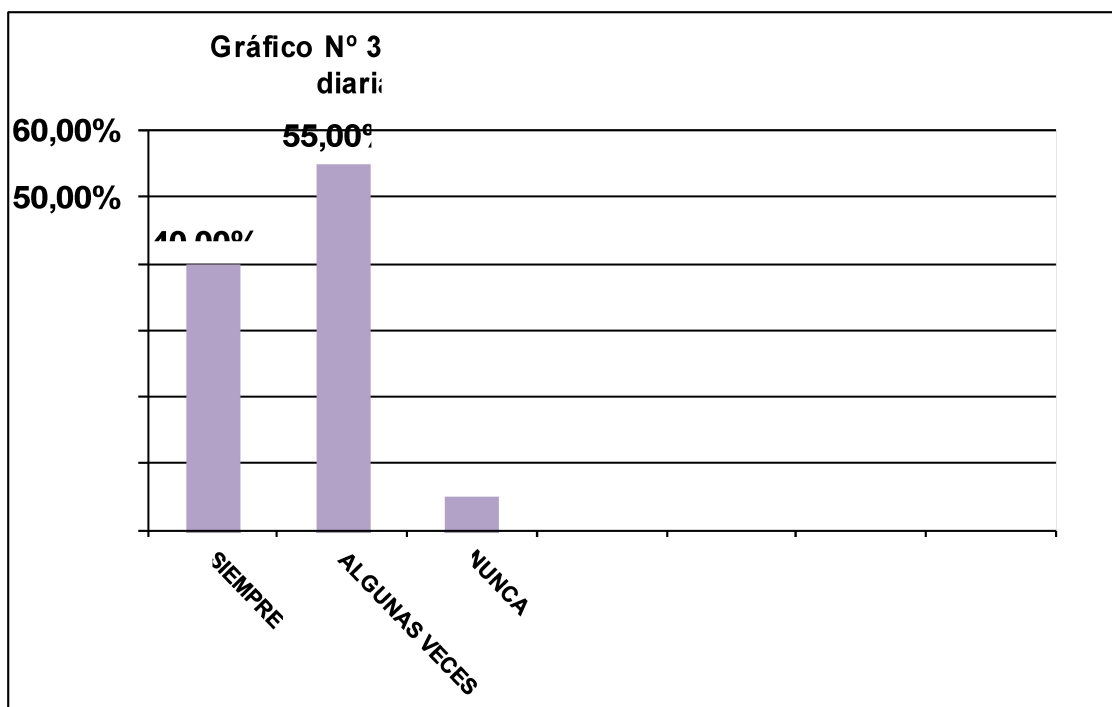
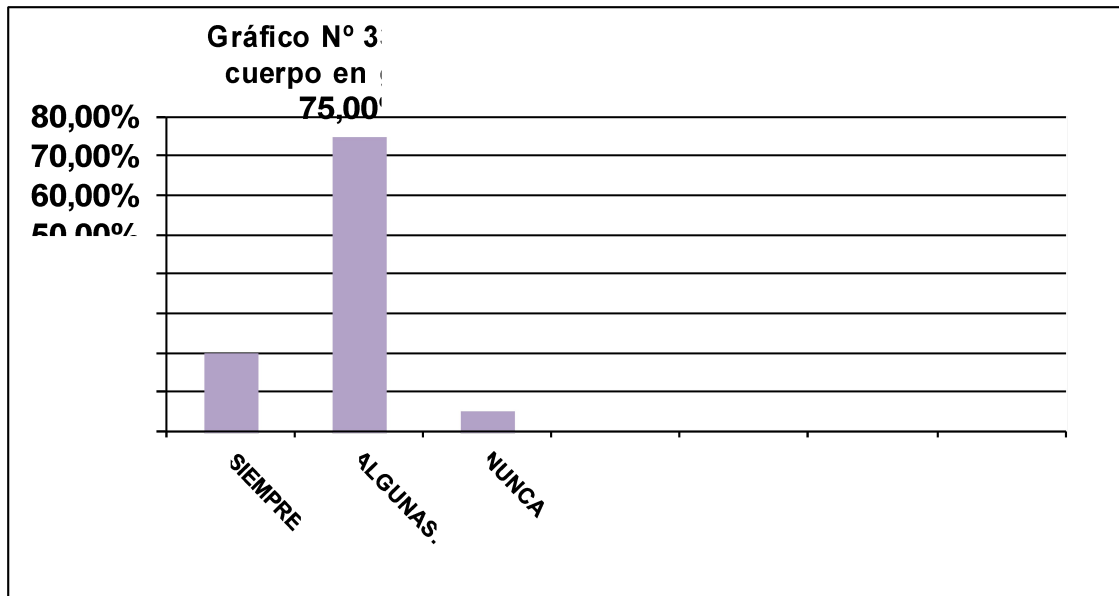


Tabla N° 33 ¿Se siente con tensión en el cuello, hombros y cuerpo en general durante el día?

Fuente: Datos obtenidos por encuestas anónimas realizadas al personal de enfermería del servicio

Se siente con tensión en el cuello, hombros y cuerpo en general durante el día	FA	F.R.%
SIEMPRE	4	20%
ALGUNAS VECES	15	75%
NUNCA	1	5%
TOTAL	20	100%



Análisis

La recolección de datos se llevó a cabo en el personal de enfermería del centro de salud elegido, durante el mes de mayo del presente año, en los turnos mañana tarde vespertino y noche. Para la recaudación de los mismos se aplicaron las entrevistas a una muestra de 20 funcionarios que estaban trabajando de forma activa en el centro, en un universo de 29 personas.

A partir de la información recabada se pudo observar que de un total de 20 funcionarios, un 85% pertenecía a Auxiliares de Enfermería y un 15% a Licenciados en Enfermería. Dado que el centro asiste un gran número usuarios la mayoría de estos de contexto crítico según su ubicación territorial y sumándole lo establecido por el MSP sobre la relación de 3.6 auxiliares de enfermería por licenciado, de esta variable destacamos la necesidad de mas licenciados en en-

fermería, además se detecto en base a las respuestas de algunos auxiliares la responsabilidad de asumir tareas inherentes a su cargo y sentirse sobrecargados ante determinadas situaciones.

Con respecto al sexo, un 85% pertenece al sexo femenino, mientras que al masculino lo hace un 15%. En cuanto a la edad, un 55% se encuentran entre 31 a 50 años, un 30% entre 18 y 30 años, un 24% entre 41 a 50 años y un 3% se encuentra entre 50 o más años.

En cuanto a la variable antigüedad laboral en el servicio, un 25% posee una antigüedad menor a un año el 24% de 1 a 5 años, el 11 % presentan entre 6 y 10 años, un 10% entre 11 a 15 años, y el 10% restante con una antigüedad de 16 años o más.

Respecto a la variable relacionamiento laboral con el equipo de salud que trabaja en el servicio, un 70% destaco un relacionamiento satisfactorio, un 20 % poco satisfactorio, un 10 % insatisfactorio. Se destaca que la mayoría de la población se encuentra satisfecha con el relacionamiento con el resto del equipo, lo que influye positivamente con el desempeño laboral diario.

El 55 % de los trabajadores del centro presenta multi empleo, lo que implica en enfermería una excesiva carga horaria ya que disminuye el tiempo del trabajador para realizar otras actividades extra laborales.

Esto puede provocar con el paso del tiempo complicaciones físicas y mentales, sobre todo en enfermería ya que es más vulnerable por estar en contacto permanente con personas. Se establecieron preguntas relacionadas a la frustración laboral obteniéndose como resultado que un 40% refiere haberse sentido muchas veces frustrado seguido por un 30% que manifiestan haberse sentido así algunas veces, dato de gran relevancia ya que dicho sentimiento altera el desempeño laboral y su eficacia. En lo relacionado al agotamiento luego de la jornada laboral, el 50% refiere siempre sentirse agotado. Cifra que también repercute en lo relacionado a la calidad de los cuidados

En cuanto a la irritabilidad el 40% refiere siempre estar irritado en el transcurso de su guardia seguido por un 30% de los funcionarios manifiestan sentirse así habitualmente .El 40% de los encuestados refieren sentir desgaste de su profesión.

En cuanto a la Sobrecarga laboral el 55% refiere sentirse sobrecargado muchas veces, mientras el 30% refiere sentirse siempre sobrecargado.

Cabe destacar que el personal siente que sus problemas emocionales nunca son tratados de forma adecuada en un 35%.

De las alteraciones físicas detectadas el 60% de los encuestados refieren cambios en la calidad del sueño, el 55% manifiestan sentirse habitualmente más tensionado de lo normal, mientras que el 75% se sienten más molesto o de mal humor en el último tiempo. Es de suma importancia que estos padecimientos sean tratados ya que pueden provocar un desgaste físico y mental e impide hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. Además el 75% refiere padecer tensión a permanencia en cuello, hombros cuerpo en general durante el día. Todo ello afecta en la calidad de vida del personal de enfermería y su entorno, así también como en el desempeño laboral disminuyendo la calidad de los cuidados.

Existe un alto porcentaje de disconformidad con las condiciones ambientales de la planta física, esto nos indica que se encuentran presente otro factor de riesgo de estrés laboral conformando un 48%.

Más del 84% del personal encuestado desconoce la existencia de redes de apoyo en la institución, ya que estas no se aplican en el servicio, Todas estas características impiden el desarrollo de un sistema de salud de alta calidad.

Conclusión

Esta investigación se basó en identificar factores de estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio elegido. Los resultados obtenidos señalan que algunos de los factores de riesgo de estrés laboral están presentes en la población de estudio formando parte de estos con mayor porcentaje el multiempleo, falta de existencia de redes de apoyo, afecciones físicas, así como factores ambientales. Más de la mitad de la población posee dos o más empleos. De acuerdo a los factores ambientales, observamos que los mismos son inadecuados para desempeñar la actividad laboral. Casi la totalidad de la población manifestó el desconocimiento sobre la existencia de grupos de apoyo. Todo ello afecta en la calidad de vida del personal de enfermería y su entorno, así también como en el desempeño laboral disminuyendo la calidad de los cuidados.

Debemos destacar que las relaciones interpersonales son un aspecto positivo en la población, ya que los individuos refirieron estar satisfechos.

Debemos resaltar este aspecto, ya que las relaciones interpersonales adecuadas propician un ambiente de trabajo confortable para el trabajador.

Finalmente concluimos que se alcanzaron los objetivos planteados para la investigación. Demostramos que existen factores de riesgo de estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud.

Propuestas

- Incursionar actividades de promoción y protección de salud mental – laboral que implemente la institución con la participación del personal de enfermería.
- Emplear programas de entrenamiento para la mejora del manejo del estrés.
- Considerar las necesidades afectivas, psíquicas, etc., del personal para poder brindar soporte emocional para la mejora de las condiciones laborales.
- Implementar la rotación de turnos para la igualdad de personal en todo el plantel de enfermería.

- Organizar las actividades del personal para evitar la duplicidad de roles que causan la sobrecarga laboral.
- Mejoras en las Políticas estatales a los trabajadores de la salud. Implementando estas, no sería necesario trabajar tantas horas para satisfacer las necesidades de los individuos; favoreciendo la actividad lúdica de los mismos.
- Mejorar el mantenimiento de la planta física por parte de la institución, así como también fomentar el cuidado por parte de los funcionarios, con el fin de lograr un espacio en el que el trabajador se encuentre cómodo para realizar sus actividades
- Consideramos de gran importancia el implementar actividades educativas a los funcionarios sobre salud laboral, así como también mejorar la organización del trabajo para optimizar los recursos humanos.
- Sería importante considerar la incorporación de grupos de apoyo en la institución para que puedan brindar un enfoque a la salud integral del personal, sobre todo el área de la salud mental. Trabajar directamente con el departamento de psicología médica y la División de Enfermería, formando un equipo interdisciplinario, promoviendo la participación del trabajador para que los mismos puedan manifestar sus inquietudes y sentimientos, ya que está demostrado que enfrentarse a situaciones tales como la muerte, sufrimiento y dolor, y el estar expuestos a condiciones ambientales inadecuadas contribuye en conjunto con los demás factores de riesgo a la aparición de estrés laboral
- Se proporcionarán y expondrán los resultados obtenidos del trabajo de investigación a la directiva y resto del personal del centro de salud con el fin de que tomen conciencia de la existencia de estresores y que dicho tema se continúe investigando, ya que las consecuencias del desgaste mental y físico

pueden traer consecuencias y pueden incidir en el deterioro de la salud del personal y deteriorar así el nivel asistencial.

Referencias bibliográficas.

- 1- Ihosvany B, Machado R, Estévez Ramos M, Leal García G, Granados J, López Vázquez T. Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. *Enf Neurol (México)* [Internet] 2010; 10(1): 27-31. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf> [consulta: 15 dic 2015].
- 2- Fernández López JA, Siegrist J, Rödel A, Hernández Mejía R. El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo ¿qué sabemos y qué podemos hacer? *Aten Primaria* [Internet] 2003; 31(8): 1–10. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047737> [consulta: 10 nov. 2015].
- 3- Slipak E. Historia y concepto del estrés. *ALCMEON (Argentina)* [Internet] 1991; 3: 355-60. Disponible en: http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm [consulta: 10 nov. 2015].

- 4- Organización Internacional del Trabajo. R157: recomendación sobre el personal de enfermería. [Internet] 1977. Disponible en: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R157 [consulta: 15 dic 2015].
- 5- Lazarus R. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca; 1986. p. 21-35.
- 6- Pineda E, Alvarado E, Hernández de Canales F. Metodología de la investigación. 2ª. ed. Washington: OPS; 1994.
- 7- Meliá S, comp. Enfermería en salud mental: conocimientos, desafíos y esperanzas. Montevideo: Oficina del Libro FEFMUR; 2005.

Bibliografía consultada.

- Artasamanoa A, Clavijo P, Martínez V, Soria V, Viera Y. Factores de riesgo de estrés laboral en el personal de enfermería [tesis]. Montevideo Facultad de Enfermería, UdelaR; 2008.
- Campero L, De Montes J, González R. Estrés laboral en enfermería de alto riesgo [tesis] [Internet]. 2013. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf [consulta: 18 mar 2016].
- Cocco Soto CM .Contenido del trabajo y estrés laboral ¿Riesgo y potencialidad para la salud de las enfermeras? [tesis de maestría]. Montevideo: Facultad de Enfermería, UdelaR; 2005.

Anexos

Diagrama de Gantt

Actividades	Jul 20 15	Ago 20 15	Set 20 15	Oct 20 15	Nov 20 15	Dic 20 15	Ene 20 16	Feb 20 16	Mar 20 16	Abr 20 16	May 20 16
Elección del tema											
Tutorías											
Revisión bibliográfica											
Formula-											

ción del problema											
Elaboración del protocolo de investigación											
Aplicación del instrumento											
Análisis de datos											



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
CÁTEDRA DE SALUD MENTAL**

Montevideo, 25 de abril de 2016

Dirigido: Lic. Enf. Adj. Luz Vázquez, Lic. Enf. Asist. Gabriel Chávez

Por medio de la presente solicitamos autorización para realizar un estudio descriptivo en el personal de Enfermería de un Centro de salud de la ciudad de Montevideo.

Dicho estudio corresponde al Trabajo Final de investigación (Tesis) correspondiente a la Licenciatura en Enfermería, generación 2009 de la Facultad de Enfermería, Universidad de la Republica.

El tema de dicha investigación, es “Estrés laboral en el personal de Enfermería de un Centro de salud de Montevideo “. Las entrevistas se llevaran a cabo en el centro mencionado anteriormente, mediante un cuestionario anónimo y voluntario entregado a la población de estudio.

La actividad mencionada será llevada a cabo por los estudiantes: Br. Susana Felló C.I 1.968.381-7; Br. María Labitola C.I 4.568.824-3; Br. Gabriela Malacrida C.I 4.194.363-5; Br. Blanca Varela C.I 4.218.484-6; Br. Daniela Viana C.I 4.377.626-4.

Esperando respuesta.

Saludan atentamente;

Grupo de tesis.

Montevideo, 25 de abril de 2016

Centro de salud Jardines del Hipódromo

Dr. Gustavo Burroso

Por la presente nos dirigimos a ustedes estudiantes de la Licenciatura en Enfermería -Generación 2009, de la Facultad de Enfermería con el fin de solicitar permiso ético para llevar a cabo nuestro trabajo final de investigación-Tesis, solicitamos autorización para realizar entrevistas voluntarias y anónimas al personal de enfermería en su centro, durante los días 2 al 7 de mayo del presente año, el cual tiene como objetivo identificar la Prevalencia de Estrés Laboral en enfermería.

Dado el incremento de los estresores que afectan a enfermería los cuales muchas veces provocan un desequilibrio no solo personal sino profesional que altera la dinámica diaria de trabajo creemos enriquecedor para ambas partes realizar nuestro trabajo de investigación en dicho centro, para identificar y cuantificar los mismos incorporando para ello los principios éticos de Autono-

mía, Confidencialidad y Veracidad, los cuales se pueden ver desarrollados en el transcurso del trabajo.

Se adjunta Protocolo de Investigación.

Esperamos una pronta respuesta a nuestra solicitud.

Saludos cordiales

Br. Susana Felló C.I 1.968.381-7

Br. María Labítola C.I 4.568.824-3

Br. Gabriela Malacrida C.I 4.194.363-5

Br. Blanca Varela C.I 4.218.484-6

Br. Daniela Viana C.I 4.377.626-4.

Consentimiento informado

El presente estudio titulado “estrés laboral en el personal de enfermería” de este centro es elaborado por la estudiante de la licenciatura de enfermería como cierre del trabajo de investigación para la titularización. Se le invita a participar de esta investigación

Esta incluirá una única entrevista.

Su participación en la misma es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. No será compartida ni entregada a nadie excepto a la Dirección de este Centro de Salud y a la Facultad de Enfermería con fines estudiantiles.

Esta investigación representa un aporte a la comunidad científica, ofreciendo el desarrollo de un conocimiento sobre un tema tan relevante en la actualidad en

todos los ámbitos. El tiempo de duración es el que usted necesite para responder la entrevista.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

He comprendido que mi identidad se mantendrá de forma confidencial y no tendré beneficios económicos o de otra índole. Si me niego a participar no me afectará en ninguna forma en este Centro de Salud.

Se me entrega una copia del Documento completo de Consentimiento Informado.

Firma _____ Fecha _____

Instrumento Evaluación del estrés

Presenta más de un empleo

Parte I

SI NO

Sexo: F ___ M ___

Edad:

18-30 Años

31-50 Años

51- 59 Años

Mayores de 60 Años

Relación con sus compañeros

Buena

Mala

Regular

Antigüedad en el servicio

Menos de 1 Año

1-5 Años

6-10 Años

Cargo

Lic. Enfermería

5 Años

0 Años

21-25 Años

Más de 25 Años

Parte II:

Grado de estrés Instrucciones: a continuación encontrará un cuadro con una serie de enunciados relacionados a su trabajo y de sus sentimientos. Se solicita su colaboración respondiendo a ellos como usted lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. A cada una de las frases debe responder escribiendo la frecuencia con que tiene esos sentimientos de la siguiente forma:

Nunca:.....1

Raramente:.....2

Algunas veces:.....3

Muchas veces:.....4

Siempre:.....5

Por favor anote el número que considere más adecuado al lado derecho del cuadro.

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	Me siento defraudado /a en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado / a					
3	Comprendo fácilmente el sufrimiento del paciente					
4	He manifestado con mayor frecuencia irritabilidad en el ámbito laboral					
5	Siento que trabajar todo el día con los pacientes es un esfuerzo.					
6	Siento que mi trabajo me está desgastando					
7	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
8	Me siento frustrado /a por mi trabajo					
9	Realmente no me importa lo que les ocurre a los pacientes a mi cargo					
10	Siente que trabajar con pacientes lo estresa.					
11	Creo que hay sobrecarga laboral en el servicio					
12	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
13	Siento que en mi trabajo los problemas emo-					

	cionales son tratados de forma adecuada.					
--	--	--	--	--	--	--

Parte III.

A continuación se encontrara una serie de preguntas respecto a los signos y síntomas del estrés, por favor responda lo mas sinceramente posible, debe marcar con una equis (X) a una sola respuesta y en algunos casos describir la parte cualitativa.

1. ¿Le cuesta dormir o duerme mal por la noche? A) Si _____ B) No _____

2. ¿Al despertar siente que su sueño no fue bueno, o reparador?

A) Si _____ B) No _____

3. ¿Ahora tiene menos apetito que antes?

A) Si _____ B) No _____

4. ¿Se cansa por cualquier cosa? A) Si _____ B) No _____

5. ¿Se siente más tenso que habitualmente? A) Si _____ B) No _____

6. ¿ Frecuentemente padece de dolores de cabeza A) Si _____ B) No _____

7. ¿Conoce la existencia de redes de apoyo? A) Si _____ B) No _____

8 .Esta conforme con las condiciones ambientales de la planta física?

A) Si _____ B) No _____

9 ¿Con que frecuencia se siente molesto o de mal humor?

A) Siempre _____ B) Algunas veces _____ C) Nunca _____

10. ¿Con que frecuencia se siente que las dificultades se acumulan, tanto que no puede superarlas?

A) Siempre _____ B) Algunas veces _____ C) Nunca _____

11 ¿Con que frecuencia siente necesidad de desentender su trabajo y pensar en otras cosas.

A) Siempre _____ B) Algunas veces _____ C) Nunca _____

12. ¿Se siente decaído o sin ánimo para las actividades diarias?

A) Siempre _____ B) Algunas veces _____ C) Nunca _____

13. ¿Se siente con tensión en el cuello, hombros y cuerpo en general durante el día?

A). Siempre _____ B). Algunas veces _____ C). Nunca _____

Muchas gracias