

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA



EL ESTRES Y LAS RELACIONES HUMANAS DEL
PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD
QUIRURGICA, TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD
CORONARIA DEL HOSPITAL CENTRAL SUR DE
ALTA ESPECIALIDAD DE PEMEX EN MEXICO, D. F.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ENFERMERIA Y OBSTETRICIA
P R E S E N T A :
MA. LETICIA FLORES GONZALEZ

CON LA ASESORIA DE LA
MTRA. CARMEN L. BALSEIRO A.

MEXICO, D. F.

1994

U. N. A. M.
ESCUELA NACIONAL DE
ENFERMERIA Y OBSTETRICIA
COORDINACION DE SERVICIO
SOCIAL Y OPCIONES TERMINALES
DE TITULACION

FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

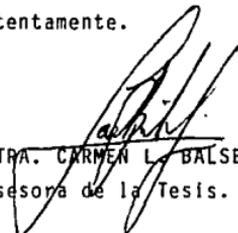
México, D.F., a 30 de noviembre de 1994.

LIC. SUSANA ROSALES BARRERA
Coordinadora de Servicio Social y Opciones
Terminales de titulación de la ENEO
Presente.

Adjunto a la presente envío a usted la tesis: EL ESTRES Y LAS RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD QUIRURGICA, TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD CORONARIA DEL HOSPITAL CENTRAL SUR DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEMEX EN MEXICO, D.F., elaborada por la alumna María Leticia Flores González para ser presentada en el examen profesional de la mencionada alumna.

Por la calidad del trabajo desarrollado, doy el VOTO APROBATORIO de la tesis y auguro a la alumna muchos éxitos en su examen profesional.

Atentamente.



MTRA. CARMEN L. BALSEIRO A.
Asesora de la Tesis.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

Forma No. 3

C. DIRECTORA DE LA ESCUELA
NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA
DE LA U.N.A.M.
P R E S E N T E.

Los suscritos, Jefe de la Coordinación de Servicio Social
y Opciones Terminales de Titulación, así como el Asesor Académico de:
la tesis

cuyo título es: EL ESTRES Y LAS RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DE ENFER-
MERIA EN LA UNIDAD QUIRURGICA, TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD CORONARIA DEL
HOSPITAL CENTRAL SUR DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEMEX EN MEXICO, D.F.

que elaboró la pasante: MARIA LETICIA FLORES GONZALEZ

manifestamos a usted, que satisface los requisitos académicos y admi-
nistrativos establecidos en el reglamento de exámenes profesionales
en vigor.

A T E N T A M E N T E
México, D. F. a 28 de noviembre de 1994.

ASESOR ACADÉMICO.

MTRA. CARMEN L. BALBEIRO ALMARIO

COORDINACION DE SERVICIO SOCIAL Y OPCIONES
TERMINALES DE TITULACION

LIC. SUSANA ROSALES BARRERA

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora la Maestra Carmen L. Balseiro Almario por su apoyo y dedicación para la realización de esta tesis.

A la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia por la formación académica que recibí de sus excelentes profesores.

A los Directivos del Hospital Central Sur de Alta Especialidad PEMEX, por las facilidades otorgadas en mi formación profesional.

DEDICATORIAS

A mi hermana Rosa Elvia que por su tenacidad en los momentos difíciles ha sido un ejemplo a seguir.

A mis padres y hermanos con mucho cariño, por su comprensión y apoyo moral en el desarrollo de mi profesión.

A mi tía Asunción por apoyarme y alentarme a seguir siempre adelante, con mucho cariño.

A José Luis Reynada Torres, por su apoyo incondicional para la realización de esta tesis.

A mis amigos y compañeras de trabajo, por su comprensión y apoyo.

CONTENIDO

INTRODUCCION	1
1. <u>FUNDAMENTACION DEL TEMA DE INVESTIGACION.</u>	3
1.1 DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMA.	3
1.2 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	5
1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	6
1.4 UBICACION DEL TEMA	6
1.5 OBJETIVOS	7
1.5.1 General	7
1.5.2 Especificos	8
2. <u>MARCO TEORICO</u>	9
2.1 EL ESTRES	9
2.1.1 Conceptos básicos	9
2.1.2 Tipos de estrés	10
2.1.3 Causas de estrés.	10
- Factores personales	11
- Factores familiares	12
- Factores sociales	12
2.1.4 Manejo del estrés	13
- Trastornos del estrés	14
- Tolerancia	14
- Desempeño laboral	15

- Ambiente del trabajo	16
2.1.5 El estrés profesional en Enfermería.	17
- Manifestaciones	17
- Características.	19
- Etapas del síndrome.	20
- Consecuencias del estrés familiar.	21
2.2 LAS RELACIONES HUMANAS	23
2.2.1 Conceptos básicos	23
2.2.2 Importancia de las relaciones humanas.	24
2.2.3 Condicionantes	25
2.2.4 Las relaciones humanas en el trabajo de Enfermería	26
- Naturaleza del trabajo.	26
- El esquema de comunicación.	27
2.2.5 Los conflictos emocionales en el trabajo.	28
- Origen y génesis	28
- Simpatía y antipatía	29
- La persuasión	30
- La agresividad, expresión típica del conflicto	31
2.2.6 Barreras de las relaciones humanas en Enfermería	33
- Del receptor.	33
- Del emisor	34

3. <u>METODOLOGIA</u>	35
3.1 HIPOTESIS	35
3.1.1 General	35
3.1.2 De trabajo.	35
3.1.3 Nula	35
3.2 VARIABLES E INDICADORES	35
3.2.1 Independientes	35
- Indicadores	36
3.2.2 Dependiente	36
- Indicadores	36
3.2.3 Definiciones operacionales.	37
3.2.4 Modelo de relación causal de las variables.	39
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	39
3.3.1 Tipo	39
3.3.2 Diseño	40
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION UTILIZADOS	41
3.4.1 Fichas de trabajo	41
3.4.2 Observación	41
3.4.3 Entrevista	41
3.4.4 Cuestionarios	42
4. <u>INSTRUMENTACION ESTADISTICA</u>	43
4.1 UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA	43
4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS	44

4.3 COMPROBACION DE HIPOTESIS	95
4.4 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	99
5. <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	107
6. <u>ANEXOS Y APENDICES</u>	114
7. <u>GLOSARIO DE TERMINOS</u>	129
8. <u>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</u>	137

INDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1 :	EDAD DE LOS ENTREVISTADOS	45
CUADRO No. 2 :	CATEGORIA DEL PERSONAL ENTREVISTADO	47
CUADRO No. 3 :	ANTIGUEDAD DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS. .	49
CUADRO No. 4 :	ESTADO CIVIL DEL PERSONAL ENCUESTADO. . . .	51
CUADRO No. 5 :	TURNO EN QUE LABORA EL PERSONAL	53
CUADRO No. 6 :	TENSION EMOCIONAL QUE PRODUCE EL TRABAJO AL PERSONAL	55
CUADRO No. 7 :	ANSIEDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL EL TRA- BAJO EN LOS SERVICIOS.	57
CUADRO No. 8 :	AGRESIVIDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS	59
CUADRO No. 9 :	SUPERACION PERSONAL DIARIA A PESAR DE LAS SITUACIONES NEGATIVAS DE LOS SERVICIOS. . .	61
CUADRO No. 10:	ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL EN EL TRABAJO. .	63
CUADRO No. 11:	SEGURIDAD PERSONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO	65
CUADRO No. 12:	CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS . . .	67
CUADRO No. 13:	CONSIDERACION EN TORNO AL RENDIMIENTO LA BORAL	69
CUADRO No. 14:	MIGRAÑAS QUE PRODUCE EL TRABAJO AL PERSO NAL	71
CUADRO No. 15:	TRASTORNOS DIGESTIVOS QUE PRODUCE EL TRA BAJO AL PERSONAL.	73

CUADRO No. 16:	CONOCIMIENTO DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS.	75
CUADRO No. 17:	CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL TRABAJADOR EN LOS SERVICIOS	77
CUADRO No. 18:	INTERES POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS	79
CUADRO No. 19:	EXISTENCIA DE COMPAÑERISMO LABORAL EN LOS SERVICIOS	81
CUADRO No. 20:	EXISTENCIA DE COOPERACION LABORAL EN LOS SERVICIOS	83
CUADRO No. 21:	COMUNICACION DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS	85
CUADRO No. 22:	EXISTENCIA DE EMPATIA EN LOS SERVICIOS. . .	87
CUADRO No. 23:	EXISTENCIA DE INTERACCIONES POSITIVAS DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS	89
CUADRO No. 24:	LENGUAJE CORPORAL POSITIVO DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS	91
CUADRO No. 25:	SATISFACCION DEL PERSONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO	93

INDICE DE GRAFICAS

GRAFICA No. 1 :	EDAD DE LOS ENTREVISTADOS46
GRAFICA No. 2 :	CATEGORIA DEL PERSONAL ENTREVISTADO48
GRAFICA No. 3 :	ANTIGUEDAD DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS.	.50
GRAFICA No. 4 :	ESTADO CIVIL DEL PERSONAL ENCUESTADO. . .	.52
GRAFICA No. 5 :	TURNO EN QUE LABORA EL PERSONAL54
GRAFICA No. 6 :	TENSION EMOCIONAL QUE PRODUCE EL TRABAJO AL PERSONAL56
GRAFICA No. 7 :	ANSIEDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL EL TRA- BAJO EN LOS SERVICIOS58
GRAFICA No. 8 :	AGRESIVIDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS60
GRAFICA No. 9 :	SUPERACION PERSONAL DIARIA A PESAR DE LAS SITUACIONES NEGATIVAS DE LOS SERVICIOS. .	.62
GRAFICA No. 10:	ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL EN EL TRABAJO.	.64
GRAFICA No. 11:	SEGURIDAD PERSONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO66
GRAFICA No. 12:	CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS . .	.68
GRAFICA No. 13:	CONSIDERACION EN TORNO AL RENDIMIENTO LA- BORAL70
GRAFICA No. 14:	MIGRAÑAS QUE PRODUCE EL TRABAJO AL <u>PERSO</u> <u>NAL</u>72
GRAFICA No. 15:	TRASTORNOS DIGESTIVOS QUE PRODUCE EL <u>TRA</u> <u>BAJO</u> AL PERSONAL74

GRAFICA No. 16:	CONOCIMIENTO DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS.	76
GRAFICA No. 17:	CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL TRABAJADOR EN LOS SERVICIOS78
GRAFICA No. 18:	INTERES POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS80
GRAFICA No. 19:	EXISTENCIA DE COMPAÑERISMO LABORAL EN LOS SERVICIOS82
GRAFICA No. 20:	EXISTENCIA DE COOPERACION LABORAL EN LOS SERVICIOS84
GRAFICA No. 21:	COMUNICACION DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS86
GRAFICA No. 22:	EXISTENCIA DE EMPATIA EN LOS SERVICIOS.88
GRAFICA No. 23:	EXISTENCIA DE INTERACCIONES POSITIVAS DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS90
GRAFICA No. 24:	LENGUAJE CORPORAL POSITIVO DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS92
GRAFICA No. 25:	SATISFACCION DEL PERSONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO94

INTRODUCCION

La presente investigación se ha instrumentado con el objeto de analizar la influencia que existe entre el estrés y las relaciones humanas del personal de enfermería de las Unidades Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria en el Hospital Central Sur de Alta Especialidad (H.C.S.A.E.) de PEMEX, en México, D.F.

Para realizar este análisis se ha dividido la tesis en ocho capítulos, como a continuación se describen:

En el primer capítulo, se presenta la Fundamentación del tema de investigación, que incluye los siguientes apartados: Descripción de la situación problema, identificación del problema, justificación de la investigación, ubicación del tema y objetivos, tanto general, como los específicos.

En el segundo capítulo, se presenta el Marco Teórico con las teorías que fundamentan las variables: estrés y relaciones humanas situadas en el problema y las hipótesis. Bajo este marco teórico se destacará no solamente aquellos aspectos que manifiestan los autores en torno a las variables, sino también el marco teórico referencial, que es producto de las vivencias obtenidas en diez años de contacto con servicios de alto estrés para Enfermería.

En el tercer capítulo, se presenta la Metodología que incluyen todos los aspectos instrumentales de este diseño, entre los que están: las hipótesis general, de trabajo y nula, las variables y los indicadores, las definiciones operacionales, el tipo y diseño de investigación, el cronograma de actividades y las técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

En el cuarto capítulo, se presenta la instrumentación estadística que incluye el universo, la población y la muestra, el procesamiento de datos, la comprobación de hipótesis y el análisis e interpretación de resultados.

En los últimos capítulos, quinto, sexto, séptimo y octavo, se presentan las conclusiones y recomendaciones, los anexos y apéndices, el glosario de términos y las referencias bibliográficas respectivamente.

Es de esperarse que esta investigación, de suma importancia para el Departamento de Enfermería del H.C.S.A.E., pueda brindar un diagnóstico integral de las situaciones de estrés del personal, así como ofrecer opciones de solución para mejorar las relaciones humanas que se dan en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria de dicho Hospital.

1. FUNDAMENTACION DEL TEMA DE INVESTIGACION

En este capítulo se presentan los fundamentos teórico-metodológicos del problema al presentar la descripción de la situación problema, la identificación del problema, la justificación de la investigación, la ubicación del tema y los objetivos general y específicos.

1.1 DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMA

El Hospital Central Sur de Alta Especialidad de PEMEX, es una organización de salud de tercer nivel de atención que brinda servicios de alta especialidad a todos los derechohabientes de PEMEX, tanto del D.F. como de provincia.

Para prestar estos servicios, el H.C.S.A.E. cuenta con diversos tipos de personal, entre los que están los siguientes: Médicos, Paramédicos, de Diagnóstico y Tratamiento, Servicios administrativos y servicios generales. Dentro de este personal, destaca de manera importante el personal de Enfermería que brinda cuidado integral las 24 hrs. del día y los 365 días del año.

El personal de Enfermería, ofrece atención especializada y de alta calidad en las diversas ramas de la medicina. Algunas de estas atenciones constituyen verdaderos retos para el personal dado que la gravedad de los enfermos requiere de una atención más cuidadosa con la misma eficiencia que se da en todos los

servicios donde enfermería labora. De los servicios que requieren mayor atención especializada se pueden citar tres que ejemplifican el trabajo árduo y desgastante, en donde el principal objetivo es salvar la vida del paciente, estos servicios son: Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria.

En los servicios señalados anteriormente, se manejan pacientes graves y que requieren una minuciosa atención de parte de todo el personal de salud, especialmente de enfermería.

En diez años de experiencia profesional en estos servicios, se ha podido observar que el personal de enfermería manifiesta cambios importantes, tanto en su carácter como en su personalidad. Esto se muestra por las actitudes que presenta el personal en situaciones de alto riesgo en la vida del paciente. Estas situaciones van desde enojo, agresiones entre el personal e ira, hasta situaciones de total indiferencia, depresión, impotencia y aislamiento del resto del personal. Se cree que estas manifestaciones que tiene el personal de Enfermería se presentan mayormente cuando se encuentra en los servicios descritos, ya que cuando sale de los mismos, cambia radicalmente mostrándose el personal alegre, cooperador y positivo en su forma de pensar.

También se observa que aquellas Enfermeras que han pasado muchos años en estos servicios, se han vuelto sumamente agresi-

vas y con manifestaciones psicósomáticas tales como colitis nerviosa, gastritis, migrañas continuas y cambios de conducta que afectan no sólo su dinámica en el trabajo, sino también su vida de forma integral.

Las consecuencias individuales del estrés en el personal de Enfermería, finalmente son causa de reacciones adversas en el resto del personal con el que laboran. Estas reacciones pueden ser de poco compañerismo y escasa ayuda en el trabajo, hasta una indiferencia total, propiciando con ello que se afecten negativamente las relaciones humanas laborales.

Cuando esto sucede, el clima organizacional de enfermería se hace tenso, difícil de manejar y con imposibilidad de establecer una convivencia solidaria de trabajo. De esta manera y en términos generales, cabe la duda si verdaderamente el estrés incide directa o indirectamente en las relaciones humanas del personal de enfermería que labora en la unidad quirúrgica, terapia intensiva y unidad coronaria del Hospital de PEMEX.

1.2 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la influencia del estrés en las relaciones humanas del personal de enfermería de la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de PEMEX, en México, D.F.?

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se justifica ampliamente por varias razones: En primer lugar, porque nunca se ha realizado en el Hospital una investigación que relacione el estrés y las relaciones humanas de enfermería en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria.

En segundo lugar, porque con esta investigación se podrá realizar un diagnóstico situacional de las causas de estrés del personal de enfermería, así como proponer las medidas tendientes a solucionar todos aquellos factores que incidan de manera coadyuvante a las situaciones de estrés.

En tercer lugar, porque al conocer las causas que propician estrés en las Enfermeras, se podrán dar opciones de solución a la problemática existente en las relaciones interpersonales de enfermería en los servicios anotados anteriormente.

Se cree desde luego, que esta investigación, al realizarse en el H.C.S.A.E., beneficiará, no solamente al personal de Enfermería, sino también al resto del personal de salud y sobre todo al paciente que acude a este hospital en busca de salud, paz y tranquilidad, para reintegrarse prontamente a su núcleo familiar y laboral.

1.4 UBICACION DEL TEMA

El tema que se estudia en esta investigación se ubica en las

siguientes áreas: Psicología, Psiquiatría, Comunicación y Enfermería.

Se ubica en Psicología porque es la disciplina que estudia el comportamiento del ser humano, así como también las actitudes que son reflejo del carácter y la personalidad del individuo.

Se ubica en Psiquiatría porque ésta es la rama de la medicina que estudia las conductas patológicas del individuo, así como las reacciones negativas que éstas puedan tener, producto de conflictos internos y externos con el entorno.

Se ubica en Comunicación porque es la disciplina que estudia los procesos de relación que hay entre uno y varios grupos de personas.

Se ubica en Enfermería porque es la que brinda los cuidados a los pacientes de PEMEX y son también los sujetos importantes de esta investigación.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Analizar la influencia del estrés en las relaciones humanas del personal de enfermería de la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de PEMEX en México, D.F.

1.5.2 Específicos

- Conocer las causas del estrés del personal de enfermería de la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de PEMEX en México, D.F.
- Identificar las relaciones humanas que se dan entre el personal de Enfermería que labora en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de PEMEX en México, D.F.

2. MARCO TEORICO

2.1 EL ESTRES

2.1.1 Conceptos básicos

"Según Davis Kerth, el estrés es un término general que se aplica a las presiones que la gente sufre en su vida"¹ Por su parte, según Thora Kron, cada persona reacciona de manera diferente a la tensión. Diversas investigaciones han demostrado que el estrés es una respuesta inespecífica del organismo a cualquier necesidad. Tal respuesta exige adaptación a un problema. La situación puede ser agradable o desagradable, pero lo importante es la intensidad de la necesidad de ajuste del organismo. Así, el estrés resulta de la tensión con que vivimos a cada momento, tensión que a su vez resulta del desgaste y desgarramiento a que sometemos nuestro cuerpo".²

El personal de Enfermería en su cotidiano trabajo, está sometido al estrés debido principalmente a una serie de presiones y angustias generadas principalmente por la necesidad de brindar una atención a los pacientes que deba considerarse rápida, eficaz y que se traduzca en calidad para lograr la recuperación de

¹ Davis Kerth. Comportamiento humano en el trabajo. Ed. Mc Graw Hill. 8a. ed. México, 1991. p. 558.

² Thora Kron. Liderazgo y Administración en Enfermería. Ed. Interamericana. México, 1984, p. 135.

los individuos que están bajo el cuidado de Enfermería.

2.1.2 Tipos de estrés

Según Davis Kerth el estrés puede ser temporal o a largo plazo ligero o severo según la duración de sus causas, la fuerza de éstas y la capacidad de recuperación que tenga el individuo.³ De hecho, si el estrés es temporal o moderado, la mayor parte de las personas pueden controlarlo o por lo menos, recuperarse fácilmente de sus efectos.

En las áreas críticas (Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria), el estrés es excesivo y a largo plazo, por lo que no todo el personal puede recuperarse fácilmente de sus efectos. De ahí surge la necesidad de efectuar perfiles psicológicos al personal asignado a estas áreas, lo que redundará en un desempeño óptimo, disminución del ausentismo y mejor integración dentro del equipo de salud.

2.1.3 Causas de estrés

Según Ma. Teresa Lluch y otros, las causas de la ansiedad y el estrés podemos buscarlas tanto en componentes internos o propios de la persona como en su entorno social. Las fuentes de ansiedad y estrés pueden ser muy amplias y variadas, y lo que

³Davis Kerth. op. cit. p. 560.

para una persona puede resultar un factor estresante, para otra puede no serlo. Por ello señalaremos a grandes rasgos y sólo como orientación las principales fuentes de estrés situándoles en las diferentes áreas -personal, familiar y social- en las que la persona se desenvuelve.⁴

- Factores personales. Podemos citar como principales los vinculados a sentimientos y deseos de la persona (baja autoestima y autoconcepto, necesidad de ser perfecto, necesidad de dominar a los demás, necesidad de ser amado por todo el mundo, etc) y factores vinculados a situaciones personales de pérdida, cambio y crisis (enfermedad, hospitalización, matrimonio, separación, nacimiento de un hijo, muerte de un ser querido, etc.)⁵

Es posible que los factores personales causen una tensión emocional en el personal de Enfermería, ya que como seres humanos no están exentas las Enfermeras de pasar por malos momentos, de tener baja su autoestima, de tener la necesidad de afecto y de contar también con aquellos factores vinculados a la pérdida de los pacientes y que de alguna manera produce una separación y un rompimiento de la relación que ella pueda establecer en el hospital. Todas estas situaciones pueden causar senti-

⁴Ma. Teresa Lluch y otros. La ansiedad y el estrés como componentes básicos del enfermar. Ed. Salvat y Editores. Barcelona 1991, p. 166.

⁵Ibid. p. 167.

mientos de ansiedad y estrés en el personal de Enfermería.

- Factores familiares. Incluyen cambios en los roles familiares (un miembro de la familia enfermo, un miembro de la familia en paro), demandas familiares (celebraciones, reuniones, visitas a la familia) y dificultades en la dinámica familiar (falta de comunicación, incorporación o pérdida de un miembro de la familia, enfermedad, etc.)⁶

Los aspectos familiares también causan una importante dosis de estrés en el personal, ya que a las Enfermeras se puede considerar siempre el eje por el cual giran muchos familiares y vecinos que aún sin ser su familia, solicitan consultas con frecuencia de algunos de los males que les aquejan.

- Factores sociales. Podemos clasificarlos en elementos estresantes interpersonales, que derivan de las relaciones con los demás (amigos, vecinos, etc.) elementos estresantes económicos (paro, desempleo, pagos imprevistos, cambios bruscos de ingresos, etc); elementos estresantes laborales (exceso de trabajo, presiones por parte de superiores, etc). y elementos estresantes ambientales (ruidos, tráfico, contaminación, etc.)⁷

Con toda seguridad el factor social en el que se desarrolla En

⁶ Id.

⁷ Id.

fermería es un importante generador de estrés para el personal. Esto se debe a que los problemas de tipo económico como son: los sueldos bajos, las presiones que ejercen las supervisoras en el personal, el sentirse incomprendidas y el estar realizando un trabajo que les parece poco satisfactorio, causa entre otros aspectos, el que el personal se sienta con una gran dosis de ansiedad, difícil de tolerarse por mucho tiempo.

2.1.4 Manejo del estrés

Existen varias formas de manejar el estrés y controlar sus efectos. Entre éstos se encuentran: una mejor comunicación, la participación organizacional y el rediseño de trabajos y puestos. Así, la comunicación favorece la tolerabilidad del estrés, ya que al darse ésta, las personas tienden a lograr una liberación emocional de sus frustraciones y otros problemas.⁸

Se ha sabido que el trabajo en equipo se logra cuando existe buena comunicación, tanto en el personal como con la jefe del área. Esto hace que la labor diaria sea menos estresante y al suscitarse una situación de emergencia, ésta se puede resolver fácilmente, ya que se ataca en forma de grupo y no individual, por lo que los beneficios de la comunicación se ven redituados hacia la calidad de atención al paciente y sus familiares.

⁸David Kerth. op. cit. p. 568.

- Trastornos del estrés

El estrés produce trastornos físicos, entre ellos los problemas estomacales como la úlcera gástrica y cuando el estrés dura mucho tiempo puede ocasionar enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, los vasos sanguíneos y de otras partes del cuerpo.⁹

Se ha visto que el personal de Enfermería de las áreas críticas, sufren frecuentemente de estas alteraciones y algunas otras como pueden ser migrañas, cclitis, neurodermatitis, alergias y en algunos casos, trastornos graves de la personalidad. Esto influye en gran medida en el ausentismo diario del personal, así como en su desempeño laboral.

- Tolerancia

Las personas tienen diferente tolerancia al estrés y eso explica las variaciones que se advierten en el desempeño del trabajo. De hecho, las reacciones ante situaciones de estrés a menudo se relacionan con el tipo de personalidad.¹⁰

Las diferentes personalidades y la tolerancia hacia el estrés resulta en forma directa, hacia el desempeño laboral. Se ha visto que en las áreas críticas donde el estrés se encuentra a

⁹Davis Kerth. op. cit. p. 558.

¹⁰Davis Kerth. op. cit. p. 567.

cada momento del día, el personal de Enfermería lo maneja en forma diferente. Esto hace que las situaciones laborales se vean directamente afectadas. De hecho, una personalidad frágil difícilmente podrá manejar el estrés, mientras que otro tipo de personalidades pueden verse estimuladas con el estrés.

Lo que comúnmente se observa en las áreas críticas, es que la personalidad tiene mucha influencia en el desempeño laboral, es muy difícil desligarse de las cualidades de la personalidad de cada individuo. Así, el personal de Enfermería debe tener una personalidad muy especial, ya que el estrés que se maneja es muy alto. Por tanto, la personalidad ayuda a que ésta sea soportable y pueda manejarse adecuadamente, situación que resulta en beneficio de los pacientes.

- Desempeño laboral

El estrés puede favorecer o perjudicar el desempeño laboral, según la intensidad que este tenga. Así cualquier situación la boral puede provocar estrés y dependerá del individuo su reac ción a ella.¹¹

En la práctica de Enfermería, se ha observado que cuando no existe estrés, tampoco existe interés por el trabajo y el de sempeno profesional tiende a ser deficiente. Para algunas per

¹¹ Id.

sonas de servicios críticos, a medida que el estrés aumenta, el desempeño laboral tiende a mejorar, porque el personal se estimula a buscar recursos que le permitan cumplir con las exigencias de su trabajo.

Sin embargo, esto depende en mucho de las características psicológicas del personal asignado a las áreas de mayor estrés (Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva, Unidad Coronaria), ya que en algunas ocasiones se ha observado que al aumentar el nivel de exigencia profesional, el desempeño se deteriora porque el estrés lo dificulta.

- Ambiente de trabajo

Según Mario Timo, el ambiente de trabajo puede estar cargado de situaciones productoras de estrés y, éstas pueden ser de corta o larga duración. Entre los primeros están comprendidas la sobrecarga de trabajo, la confusión y distracción determinada por rumores y el temor de no hacerlo bien y en el tiempo debido. Entre los estímulos productores de estrés de larga duración se encuentran, inseguridad de mantener el propio trabajo, atención prolongada, sentido de aislamiento y de organización del tipo de trabajo. A todas estas condiciones se puede añadir la conciencia de que la retribución es inadecuada, lo que conduce al desinterés en el trabajo.¹²

¹² Mario Timo. Clases sociales y Enfermedad. Ed. Nueva Imagen, S.A. México, 1989. p. 82.

Además de las situaciones estresantes del mismo trabajo, las Enfermeras de las áreas críticas tienen que enfrentarse a diferentes situaciones de política laboral, tratan de conservar su empleo y se ven presionadas además por el tiempo, la sobrecarga de trabajo, la disminución de los insumos, la poca remuneración económica y la necesidad de superarse día con día. Este cúmulo de situaciones hace que el desempeño laboral se vea mermado, ya que en ocasiones éstas hacen que se genere frustración dentro del personal y así, la calidad de atención del paciente se ve sensiblemente disminuída.

2.1.5 El estrés profesional en Enfermería

El trabajo de Enfermería está sometido constantemente a un gran estrés, ya que su labor es ayudar y atender a la gente. En las áreas críticas se ha observado un nivel mayor de estrés que causa fatiga laboral. Esto hace que el personal se queje constantemente, atribuya sus errores a otros y se muestren muy irritables, causando conflictos interpersonales y frustraciones. Ahora bien, si a esto se le suma los bajos salarios percibidos y la falta de reconocimiento profesional, la reacción individual sería mayor y generalmente se manifiesta como frustración y ésta es una de las causas de estrés.

- Manifestaciones

El estrés que daña a una persona puede fortalecer a otra. La

diferencia estriba en la respuesta desencadenada por una fuente particular de estrés. Muchas enfermedades se presentan como resultado de la falta de adaptación por parte del organismo al estrés inducido por un agente patógeno. Entre ellas, se encuentran la indigestión, el insomnio, la elevación de la presión arterial, las úlceras gástricas y los trastornos cardiovasculares por mencionar sólo algunos.¹³

La Enfermera puede reconocer los signos de estrés en dolores de cabeza, exantema, fatiga, olvidos, ausentismo, pérdida de peso y catarros frecuentes, entre otros.

Por su parte, para Henry C. Lindgren la incertidumbre y el estrés puede causar al individuo una profunda desorganización y un gran trastorno y esto ha hecho que el hombre intente resolver esa incertidumbre y establecer un orden en su mundo que lo ha llevado a preocuparse por la búsqueda de la "significación". Se refiere a las relaciones percibidas entre los acontecimientos, es decir, entre objetos, personas, instituciones, sucesos etc.¹⁴

En la práctica diaria se ha observado que el personal de Enfermería de las áreas críticas se torna más agresivo, se fatiga

¹³ Thora Kron. op. cit. p. 136.

¹⁴ Henry C. Lindgren. Introducción a la Psicología Social. Ed. Trillas. 3a. ed. México, 1990. p. 51.

fácilmente y en ocasiones su capacidad de discernimiento se ve mermada. Desde luego, esto se relaciona estrechamente con la sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo, sus conflictos familiares, su estabilidad económica, etc. Si el estrés se vuelve excesivo, el personal presenta diversos síntomas que pueden perjudicar su desempeño laboral y su salud e incluso deteriorar su capacidad de hacerle frente a la vida diaria.

Por otra parte, el estrés que se vive diariamente en las unidades críticas del Hospital, hace que el personal en ocasiones busque alguna forma de liberar las tensiones diarias en adicciones al cigarro, al alcohol y en ocasiones en fármacos tranquilizantes o drogas mayores, ya que lo que buscan es un desfoque momentáneo a la presión laboral.

- Características

El estrés profesional o burn-out syndrome es el resultado de una presión emocional prolongada o repetitiva que se produce especialmente en los profesionales que utilizan en su trabajo 'la relación de ayuda' como técnica indispensable en su tarea.

Según Girame (1988), los síntomas principales son:

- Pérdida de la confianza en uno mismo.
- Pérdida de la autoestima con sentimientos de incompetencia laboral.

- Somatizaciones múltiples
- Dificultad de concentración
- Disminución significativa del rendimiento laboral habitual, en un período de varios meses consecutivos.¹⁵

Se ha observado que el personal de Enfermería de las áreas críticas tiene tendencia hacia la fatiga tanto mental como física. Esto es el resultado del estrés constante, por lo que este personal debiera de tener intervalos de descanso después de transcurrido cierto número de horas laboradas y nunca deberían trabajar más de un turno.

Por otro lado, también este personal tiene que combinar su vida diaria (familiar y social) con su desempeño laboral, por lo que su vida diaria se convierte en un cúmulo de estrés que afortunadamente la gran mayoría de las personas son capaces de manejar.

- Etapas del síndrome

Edelwich y Brodsky (1980) han descrito el proceso de este síndrome "burn out" señalando cuatro fases o etapas de desarrollo:

- Entusiasmo. Este aspecto derota ciertas características pre-disponentes de la personalidad del profesional. Sin embargo,

¹⁵ Ma. Teresa Lluch y otros. op. cit. p. 170.

este entusiasmo aporta la energía necesaria para desarrollar una tarea difícil o emprender un nuevo proyecto.

- Desilusión. En esta etapa, el entusiasmo de los ideales se enfrenta a la realidad.

- Frustración. El profesional se encuentra insatisfecho. Aparecen sentimientos de impotencia, inseguridad y trastornos del humor.

- Apatía. Se produce la indiferencia acompañada de un cuadro depresivo.¹⁶

Estas etapas pueden producirse en un espacio de tiempo distinto para cada persona. El cuadro puede durar varios años antes de llegar a la última etapa, dependiendo todo ello del sistema de apoyo y de los recursos disponibles del o de la profesional.

- Consecuencias del estrés profesional en Enfermería.

El síndrome de burn-out aparece como reacción frente al trabajo y sus consecuencias se manifiestan a tres niveles.

1. Personal, con efectos sobre los planos físico, mental y emocional, así como sobre las actitudes frente a la vida.

2. Profesional, que afecta sobre la dimensión de motivación,

16

eficacia y productividad.

3. Organizacional, reflejado por el aumento de accidentes laborales, los errores, la tensión generalizada y el absentismo.¹⁷

En Enfermería, el personal se encuentra sometido constantemente a estrés, sobre todo en áreas críticas de lo cual es difícil desligarse. Así, el estrés generado por los conflictos de índole personal o familiar son causa de situaciones emocionales mayores. Todo esto hace que disminuya el rendimiento laboral del personal.

Por otra parte, cuando la carga de estrés se vuelve mayor, algunas personas no son capaces de manejarlo adecuadamente y hace que el personal en horas hábiles se encuentre distraído, poco cooperador y con apatía hacia las diversas situaciones que se presentan. De ahí que la comunicación con los compañeros y jefes sea necesaria para disminuir de cierta forma la ansiedad que el personal trae consigo. Esta acción redundará en beneficio tanto del trabajo como del paciente.

Finalmente, se ha observado que en las áreas críticas la propensión a la fatiga es mucho mayor ya que son áreas donde generalmente las exigencias de trabajo del personal son también mayores y en algunos casos los recursos son pobres. Aunado a

¹⁷Ma. Teresa Lluch y otros. op. cit. p. 171.

esto, a veces se considera la labor de la Enfermera como "pobre", lo que lleva a que las tareas efectuadas sean poco gratificantes para este personal. Asimismo, cuando este profesional se ve enfrentado periódicamente a su deseo de mantener una calidad y productividad en su trabajo, sin recursos para trabajar, el estrés se hace evidente, causando desmotivación e improductividad.

2.2 LAS RELACIONES HUMANAS

2.2.1 Conceptos básicos

Según Imogene King, el proceso de las interacciones entre dos o más individuos representa una secuencia de conductas verbales y no verbales que están dirigidas hacia un objetivo. Dos seres humanos que interactúan, presentan un grupo de variantes complejas. Cada individuo en la situación, tiene un conocimiento personal de las necesidades, objetivos, expectativas, percepciones y experiencias pasadas que influyen en las interacciones. De hecho, dos conceptos importantes que son fundamentales para entender las interacciones humanas como sistemas interpersonales. Primero, el componente de información de las interacciones se pueden considerar como comunicación. Segundo, el componente de valoración de las interacciones se puede considerar como una transacción porque la enfermera obviamente evalúa el objetivo, identifica los medios y toma las medidas

para lograrlo.¹⁸

Las relaciones humanas en los tres servicios estudiados, tienen diversos matices, dado que a veces el comportamiento del personal se muestra en clara interacción positiva para con el equipo quirúrgico y a veces existen reacciones y conductas contrarias a estas manifestaciones positivas. Esto significa que la percepción que se tiene del grupo de Enfermería en cuanto a relaciones humanas es cambiante, como cambiante es la dinámica del quirófano y los otros servicios.

2.2.2 Importancia de las relaciones humanas

Las relaciones humanas en Enfermería son importantes porque precisamente es el lenguaje y la interacción la base de la comunicación entre el personal. Se considera que en Enfermería el éxito que se tenga en el trabajo especialmente el trabajo de alta significancia, como son los servicios estudiados, se basa en las relaciones humanas que puedan darse en estos equipos y la interacción que se logre en cada uno de estos servicios.

En servicios como la Unidad quirúrgica, la Terapia intensiva y la Unidad coronaria, parecería que las relaciones humanas están siempre deterioradas y ha sido poco el desarrollo que se

18 Imogene King. Enfermería como profesión filosófica: Principios y objetivos. Ed. Limusa, S.A. México, 1984. p. 70.

ha logrado para hacerlas mejores cada día. Sin embargo, existen comunicaciones favorables entre el personal y también existen personas positivas que permiten que el trabajo se desarrolle en armonía y sin conflictos.

2.2.3 Condicionantes

Las relaciones humanas no se realizan en abstracto, sino en circunstancias muy concretas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales. Brota un corolario de extrema facilidad lógica pero de gran dificultad operativa: para las relaciones humanas no hay recetas; no hay reglas matemáticas y de aplicación universal. Tal vez por esto nadie tiene éxito total en sus relaciones. Y quien dijera lo contrario de sí mismo, mentiría o se engañaría.¹⁹

Una condicionante importante de las relaciones humanas en el hospital la constituye la responsabilidad con la que el personal debe responder para brindar calidad de atención a los pacientes. De igual manera, otra condicionante es el tipo de trabajo que Enfermería debe desempeñar de manera expedita, ordenada, sistemática para actuar incluso de manera urgente en las situaciones que se vayan presentando y donde está de por medio

¹⁹Mauro Rodríguez Estrada. Relaciones humanas. Serie Capacitación Integral No. 2 Ed. Manual Moderno. 2a. ed. México, 1991 p. 13.

la vida de los pacientes. Esto da idea de que las condicionantes en las relaciones humanas de Enfermería son básicamente situacionales, lo que implica que puede ser que cambien estas condicionantes y también cambie el tipo de relación de las Enfermeras.

2.2.4 Las relaciones humanas en el trabajo de Enfermería

- Naturaleza del trabajo

Para Gregorio Fingerman uno de los problemas fundamentales de la psicología de las relaciones humanas es el que se refiere a los procedimientos necesarios para mantener la paz con nuestros semejantes y evitar toda clase de conflictos que pueden surgir en el trato diario. La finalidad, aquí, consiste en buscar los recursos mediante los cuales es posible influir sobre el ser humano, o sobre un grupo de hombres, para inducirlos a que realicen aquello que se desea que hagan sin provocar resistencia u hostilidad.²⁰

El trabajo de Enfermería es atender a los pacientes, prodigándoles un bienestar biopsicosocial en la atención medicoquirúrgica y rehabilitación que se les brinda. La naturaleza de este trabajo se ve afectada por algunos aspectos como son: el exce-

²⁰ Gregorio Fingerman. Relaciones humanas: Fundamentos psicológicos y sociales. Ed. Ateneo. 9ª. ed. México, 1982. p. 121.

so de trabajo, la falta de material, la falta de personal, los tiempos alargados de cirugía, las relaciones des favorables, con algunos compañeros de trabajo y la imposibilidad de salir del trabajo al término del turno.

Todos estos aspectos anteriormente anotados, están presentes en el trabajo de Enfermería, haciendo y produciendo inconformidad e insatisfacciones en el personal.

- El esquema de comunicación

Para Mauro Rodríguez el esquema de la comunicación basado en un emisor, un mensaje y un receptor es un poco ficticio. La realidad de la interacción humana nos lleva mucho más a los grupos que a la pareja de interlocutores: la familia, el deporte, la escuela, la fábrica, la oficina, son fenómenos de grupos, que engloban a muchos emisores con muchos mensajes y muchos receptores, y entonces las reglas del juego se complican.²¹

Un tema especial lo constituye la dinámica de grupo, es decir, las fuerzas psíquicas que operan siempre que se comunican varios seres humanos, y que siendo intangibles presionan, dirigen y actúan de mil maneras. Las dinámicas son: dominio, sumisión, prestigio, simpatía, antipatía, entusiasmo, curiosidad, rivalidad, desprecio, ... etc. En los grupos las personas adopt

²¹Mauro Rodríguez Estrada. op. cit. p. 55.

tan papeles. Algunos porque les son asignados, otros porque na cen en forma espontánea del carácter de cada quien y de las circunstancias. Existen papeles de tarea y de relación.²²

Existen en la dinámica de las relaciones humanas, el elemento primordial que se conoce como la comunicación. Para que exista la comunicación debe existir el mensaje, el receptor y el emisor. Sin embargo, en la dinámica de este esquema las personas adoptan diferentes papeles de acuerdo a su conveniencia personal: Dominio, sumisión, simpatía, antipatía, entusiasmo y desprecio. Desde luego que estas actitudes propician en forma tan gible el favorecer o complicar las relaciones humanas de un gru po.

2.2.5 Los conflictos emocionales en el trabajo

- Origen y génesis

Según Mario Rodríguez los conflictos se dan por diversas situa ciones: La subjetividad en la percepción del mensaje, la infor mación incompleta, las fallas de la comunicación interpersonal la desproporción entre las necesidades y los satisfactores, la diferencia de caracteres, las presiones que causan frustración las divisiones, la intimidad e interdependencia.²³

²² Id.

²³ Mauro Rodríguez. Manejo de conflictos. Serie Capacitación in tegral. No. 5. Ed. El Manual Moderno. 2a. ed. México, 1989. p. 31

De hecho, todas estas causales del conflicto son una realidad en los tres servicios estudiados, ya que con frecuencia esos aspectos se repiten una y otra vez en la relación que se presenta en el grupo de Enfermería. todas estas fallas naturales irrepetibles cotidianamente pueden ser limadas y mejoradas para lograr mejorar las relaciones entre el personal del hospital.

- Simpatía y antipatía

Según Gregorio Fingerman hay que tener el valor de confesar que con respecto al delicado asunto de la disciplina no pueden formularse reglas absolutas. Mucho depende de la manera de impartir órdenes, de las circunstancias en que se dan y de los hombres a quienes se manda. Es grande el número de factores que predisponen a la obediencia, lo mismo que a la desobediencia.²⁴

La simpatía es un factor importantísimo en las relaciones interpersonales. El concepto de "simpatía" no debe tomarse en el sentido popular, como equivalente a "lástima" sino en su significado etimológico original de "sentir con" o "compartir" con otro el mismo sentimiento. Ya sea la simpatía un proceso de "introyección" afectiva de una persona en otra, como sostiene Lipps, o una reacción instintiva, como enseña Max Scheler, el hecho es que el fenómeno existe y que se debe tomar en cuenta.

²⁴ Gregorio Fingerman. op. cit. p. 125.

El hombre dotado del don de la simpatía expande ese sentimiento en su contorno social, lo contagia y se gana las voluntades hasta las más rebeldes. La simpatía es un don valioso, pero peligroso a la vez, según el uso social o antisocial que se hace de él. ¡Cuántos son los delincuentes que emplean su simpatía para perpetrar sus fechorías!²⁵

En Enfermería mandar es muy fácil, lo difícil es hacerse obedecer sin demostrar enojos, mala voluntad y sin protestas. Con frecuencia los jefes de las Enfermeras encuentran simpatía en uno de los miembros de Enfermería y mediante esta relación se logran mejores relaciones humanas. Sin embargo, también existen aquellos jefes que aun con cierto prestigio entre el personal, por su modo de ser o con sus actitudes, son antipáticos ante los subordinados. Esta antipatía produce problemas que puede afectar la disciplina y el trabajo mismo.

- La persuasión

Para Gregorio Fingerman hay que ilustrar a la gente y hacerle ver que todos debemos cooperar en la obra común, que son las instituciones y las organizaciones las que nos dan una razón para vivir como seres humanos. Hay que acudir a la inteligencia y a la razón, ya que somos seres racionales, y al senti-

²⁵Gregorio Fingerman. op. cit. p. 126

miento, que es la fuerza dinámica para la acción. Se debe apelar a la razón para el esclarecimiento de las ideas y al sentimiento del honor profesional del trabajador y del sentido del deber con nosotros mismos y con la comunidad, de la cual formamos parte. En una palabra: hay que persuadir, y de este modo, hacer entrar en razón a la gente que se obstina en obstruir y que con su conducta pone en peligro la convivencia social, perjudicándose a sí misma.²⁶

La persuasión en Enfermería se logra cuando las supervisoras o jefes solicitan la colaboración del personal más que imponer una decisión que el personal pueda tomar como arbitraria. Es posible entonces, que la persuasión tenga una dosis de afectos y aprecio por lo que el personal la sienta no como una orden sino como una petición de alguien que valora sus cualidades.

- La agresividad, expresión típica del conflicto

El proceso psíquico que comúnmente experimentamos en caso de conflicto es el conflicto es tensión; la tensión es el inicio de un proceso al que le sigue la frustración y desemboca en agresividad.



²⁶ Id.

La agresividad es la hija mayor de la frustración, tan bien conocida que cualquiera aportaría una docena de ejemplos del repertorio personal. El estudio de la agresividad se reviste de importancia en nuestra cultura. Porque la civilización moderna hierve en tensiones, por la prisa y el exceso de "compromisos" la tiranía del reloj, los hacinamientos, los embotellamientos, las presiones económicas y las necesidades creadas artificialmente por la propaganda comercial. Así, el semáforo en rojo, el teléfono que marca ocupado, las llamadas por teléfono a la hora de comer, las visitas inesperadas, el avión que se retrasa, no son más que piezas del inmenso y complejo edificio de la frustración.²⁷

En Enfermería la agresividad se presenta por las tensiones, la prisa por terminar el trabajo, el exceso de compromisos que una Enfermera pueda tener y tenga que cumplir, las presiones económicas, las necesidades creadas y la insatisfacción en el trabajo que está realizando. Ante todos estos aspectos tensionales hay una gran dosis de frustración del personal por no lograr satisfacer sus necesidades con el trabajo que realiza. Desde luego, estas frustraciones y estas agresiones, que son expresiones típicas del conflicto, pueden ser evitadas al conseguir algunos condicionantes favorables que permitan además,

²⁷ Mauro Rodríguez Estrada. Manejo de conflictos. op. cit. p. 90.

mejorar las relaciones en general.

2.2.6 Barreras de las relaciones humanas en Enfermería

Para Mauro Rodríguez todos hemos sufrido problemas de comunicación y de relaciones humanas. Conocemos el malestar de una relación tensa, equívoca, hostil y demasiado agresiva. A pesar de que nuestra vida está en la comunicación, ésta se malogra a cada paso: la ambigüedad de todo lenguaje; porque toda simbología es polivalente. Y esto sucede sin culpa de nadie, lo mismo del lado del emisor que del receptor.²⁸

Pero hay muchas otras barreras. La mayor parte afecta a uno o al otro, algunas a ambos; pero se clasifican en dos grandes categorías, según a cuál de los dos afecten predominantemente.

- Del receptor

Existen algunas barreras causadas por el receptor en relación con sus actitudes, sus prejuicios, los sentimientos que tengan en relación con algunas cosas, la ideología religiosa que posean y también los aspectos culturales de la familia de donde provengan. Todas estas cuestiones, creencias e ideologías pueden afectar fuertemente una relación y desde luego la comunicación que puede darse entre dos o más personas.

²⁸Mauro Rodríguez Estrada. Relaciones humanas. op. cit. p. 42.

- Del emisor

La principal barrera de los emisores que afecta la comunicación y las relaciones humanas en Enfermería es la relacionada con la intención de engañar y mentir. Así, la hipocresía, el disimulo, la manipulación del personal, la diplomacia ficticia y la hostilidad disfrazada de afecto y protección pueden causar grandes problemas en las relaciones entre el personal ya que todas estas actitudes y sentimientos pueden ser causas de enojos y agresiones del personal, como respuesta a estas actitudes ficticias.

3. METODOLOGIA

En este capítulo se presentan las hipótesis, variables e indicadores, el tipo y diseño de investigación y las técnicas de investigación que se pretenden utilizar al instrumentar la presente investigación.

3.1 HIPOTESIS

3.1.1 General

H_1 : Existe influencia entre el estrés y las relaciones humanas del personal de enfermería en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de PEMEX en México, D.F.

3.1.2 De trabajo

H_2 : A menor estrés, mejores serán las relaciones humanas en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de PEMEX en México, D.F.

3.1.3 Nula

H_0 : No existe relación entre el estrés y las relaciones humanas en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de PEMEX en México, D.F.

3.2 VARIABLES E INDICADORES

3.2.1 Variable independiente: ESTRES

- Indicadores

- Tensiones en el trabajo
- Ansiedad
- Agresividad
- Motivación hacia la lucha
- Inadaptación en el trabajo
- Inseguridad
- Clima organizacional
- Rendimiento en el trabajo
- Migrañas frecuentes
- Trastornos digestivos

3.2.2 Variable dependiente: RELACIONES HUMANAS

- Indicadores

- Conocimiento del personal
- Conocimiento de necesidades
- Interés en las personas
- Compañerismo
- Cooperación
- Comunicación
- Empatía
- Interacciones sociales
- Lenguaje corporal positivo
- Satisfacción en el trabajo

3.2.3 Definiciones operacionales

ESTRES

Definir el estrés es complicado, pues se trata de una palabra del idioma inglés que hemos aceptado en el castellano. Traducida literalmente, significa una tensión, a la cual pueden ser sometidos tanto estructuras inorgánicas como seres vivos. El primer caso se puede ejemplificar con la tensión que ejercen los vehículos sobre la cinta asfáltica y que a lo largo produce que ésta se desgaste y se quiebre. En el caso de los seres vivos, es más complejo, pues tiene una implicación tanto psicológica como orgánica en la que hay presiones internas o externas que producen alteraciones variadas, que pueden no ser compensadas por los mecanismos de adaptación de dicho organismo, es decir, pueden exceder su capacidad para adoptar dichas exigencias.

Después de determinar que el término estrés puede tener diferentes concepciones, se aclara que el estrés, en este caso, es como un factor que afecta a los humanos y que está siempre presente independientemente del tiempo y el espacio.

Así, el estrés puede ser positivo o negativo dependiendo de la percepción individual. Para algunos es la motivación de la superación y la lucha, sin embargo, en otros, puede ocasionar una serie de síntomas y/o signos productos de la inadaptación.

Para utilidad práctica de esta investigación, se puede definir el estrés patológico del ser humano como: "Un síndrome psicológico-orgánico, originado por tensiones múltiples (físicas, ambientales, químicas fisiológicas, emocionales y sociales), que producen un desequilibrio entre el individuo y su medio ambiente, con manifestaciones psicósomáticas evidentes, entre las que se mencionan: ansiedad, temor, agresividad, insomnio, depresión, desempeño inadecuado en el trabajo, cambios nutricionales, enfermedades psicósomáticas (colitis, migraña, neurodermatitis, etc.)

RELACIONES HUMANAS

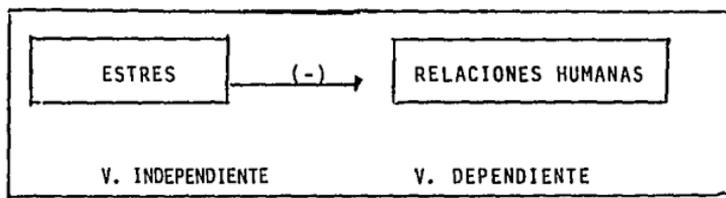
Son las interacciones que existen entre dos individuos o dos grupos humanos y que tienen como finalidad una transacción.

Este proceso está regulado por diferentes cualidades individuales como son: el conocimiento personal, las necesidades, las expectativas, las percepciones y las experiencias pasadas, que permiten establecer un juicio y efectuar una acción. Las acciones individuales se conjugan en una reacción que permitirá o cancelará la transacción.

Para establecer esta relación es indispensable la comunicación. Así, se puede definir a esta última como el conjunto de signos y símbolos que pueden ser verbales o no verbales y que le dan significación a las interacciones.

Las relaciones humanas pueden ser adecuadas o inadecuadas. Entre otros factores de estas últimas, es importante el estrés. Los parámetros que pueden calificar dichas relaciones son: la indiferencia, el compañerismo, el aislamiento, las interacciones sociales (familiares, de pareja, de trabajo), la cooperación y la comunicación.

3.2.4 Modelo de relación causal de las variables



3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

3.3.1 Tipo

El tipo de investigación se considera: observacional, transversal, prospectiva y diagnóstica.

Es observacional porque se presencia un fenómeno sin modificar intencionalmente sus variables.

Es transversal porque examina las características de un grupo durante un tiempo limitado. Es decir, los meses de septiembre octubre y noviembre de 1994.

Es prospectiva porque se plantea a un futuro un fenómeno sin

establecer comparaciones.

Es diagnóstica porque evaluará la realidad de la situación.

3.3.2 Diseño

El diseño de investigación se ha construido atendiendo a los siguientes aspectos.

- Análisis de un problema de investigación a partir de las opiniones de los alumnos en clase.
- Elaboración de un plan de investigación, tomando un modelo del curso de seminario de tesis de la ENEO.
- = Asistencia de la biblioteca para buscar el marco teórico, que será como complemento del marco teórico referencial desarrollado.
- Elaboración de las hipótesis, general, de trabajo y nula.
- Desarrollo de las definiciones operacionales de cada una de las variables.
- Búsqueda de los indicadores de las variables.
- Elaboración del cronograma o agenda, usando un tiempo específico de tres meses.
- Elaboración del universo, población y muestra.
- Procesamiento de los datos, utilizando tarjetas simples y tarjetas de concentración.

- Comprobación de las hipótesis mediante las técnicas estadísticas pertinentes.
- Análisis e interpretación de la información.
- Elaboración de las conclusiones y recomendaciones.
- Presentación de anexos y apéndices.
- Elaboración de las referencias bibliográficas.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION UTILIZADOS

En las técnicas de investigación que se pretenden utilizar para la investigación están:

3.4.1 Fichas de trabajo

A través de las fichas fue posible recopilar toda la información en torno a las variables estudiadas para construir el marco teórico.

3.4.2 Observación

Mediante este instrumento se pudo plasmar las experiencias obtenidas en torno a las variables estudiadas, así como las actitudes del personal en el momento de aplicar el cuestionario, y las posibles relaciones en torno al mismo.

3.4.3 Entrevista

A través de esta técnica se pudo recopilar todos los testimonios orales del personal entrevistado y lograr mediante una re

lación directa en el entrenamiento y el conocimiento de su forma de pensar y sus opiniones en torno a la investigación.

3.4.4 Cuestionario

Este fué el principal instrumento de recolección de datos. Se realizaron preguntas con opciones de respuesta, utilizando el sistema Likert, que permitió capturar los datos y traducirlo en información significativa.

4. INSTRUMENTACION ESTADISTICA

En este apartado se presentan tanto el universo, la población y la muestra, como el procesamiento de datos, comprobación de hipótesis y análisis e interpretación de resultados.

4.1 UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA

El universo, lo constituyen 359 personas de enfermería, entre las que están: Supervisora en Jefe, Supervisoras de Enfermería Jefes de Piso, Enfermeras Especialistas, Enfermeras Generales y Asistentes de Hospital, que representan el 100% del universo.

La población la constituye el personal profesional y no profesional que labora en los servicios de la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria, que son 102 en total, lo que representa el 28.41% del universo.

La muestra resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

Que haciendo las conversiones:

$$n = \frac{102}{1 + \frac{102}{359}}$$

De donde:

$$n = \frac{102}{1 + 0.28}$$

Que resulta:

$$n = \frac{102}{1.28}$$

$$n = 79$$

Dado que el resultado es una muestra de 79 personas, la autora de este trabajo considera la muestra con 102 personas, que son el 100% de la población.

4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS

En este apartado se presentará la codificación, tabulación y recuento de los datos que resulten de la aplicación de los cuestionarios.

CUADRO No. 1

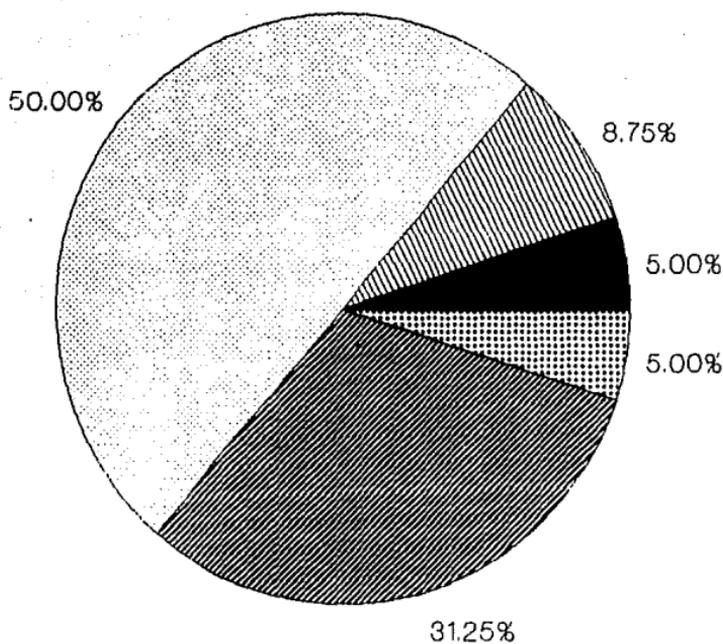
EDAD DE LOS ENTREVISTADOS

1994

OPCIONES	F	%
1. Tengo de 20 a 25 años	4	5.00
2. Tengo de 26 a 30 años	7	8.75
3. Tengo de 31 a 35 años	40	50.00
4. Tengo más de 36 años	25	31.25
5. Sin respuesta	4	5.00
TOTALES	80	100

FUENTE: Cuestionarios de la investigación: El estrés y las relaciones humanas del personal de Enfermería de la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del Hospital Central Sur de Alta Especialidad de Pemex en México, D.F., aplicados del día 7 al 11 de noviembre en México, D.F.

GRAFICA No. 1
EDAD DE LOS ENTREVISTADOS
1994



OBSERVACIONES: El 50.00% del personal tiene entre 31 y 35 años, el 5.00% del personal tiene entre 20 y 25 años de edad.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 2

CATEGORIA DEL PERSONAL ENTREVISTADO

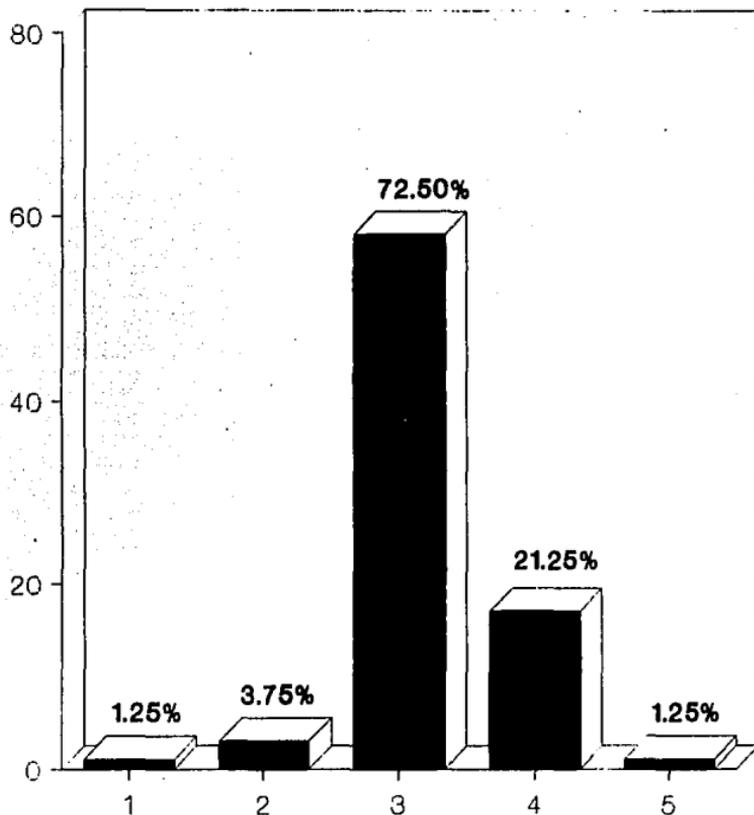
1994

OPCIONES	F	%
1. Soy Supervisora de Enfermeras	1	1.25
2. Soy Jefe de Piso	3	3.75
3. Soy Enfermera Especialista	58	72.50
4. Soy Enfermera General	17	21.25
5. Sin respuesta	1	1.25
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 2
 CATEGORIA DEL PERSONAL ENTREVISTADO
 1994

FC



OBSERVACIONES: El 72.50% del personal son Enfermeras Especialistas y el 1.25% es Supervisoras de Enfermería.
 ■ Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 3
ANTIGUEDAD DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS

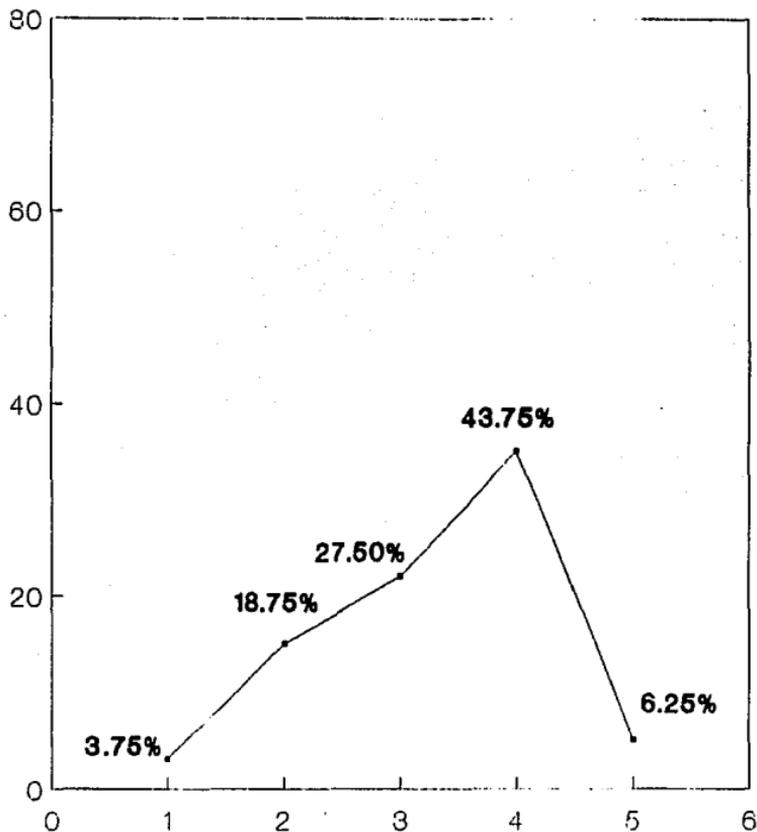
1994

OPCIONES	F	%
1. Tengo sólo 1 año en el servicio	3	3.75
2. Tengo entre 2 y 4 años en el servicio	15	18.75
3. Tengo entre 5 y 8 años en el servicio	22	27.50
4. Tengo en este servicio más de 9 años	35	43.75
5. Sin respuesta	5	6.25
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 3
ANTIGUEDAD DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS
1994

FC



OBSERVACIONES: El 43.75% tiene más de 9 años en el servicio y el 3.75% tiene solo 1 año.

—●— Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 4

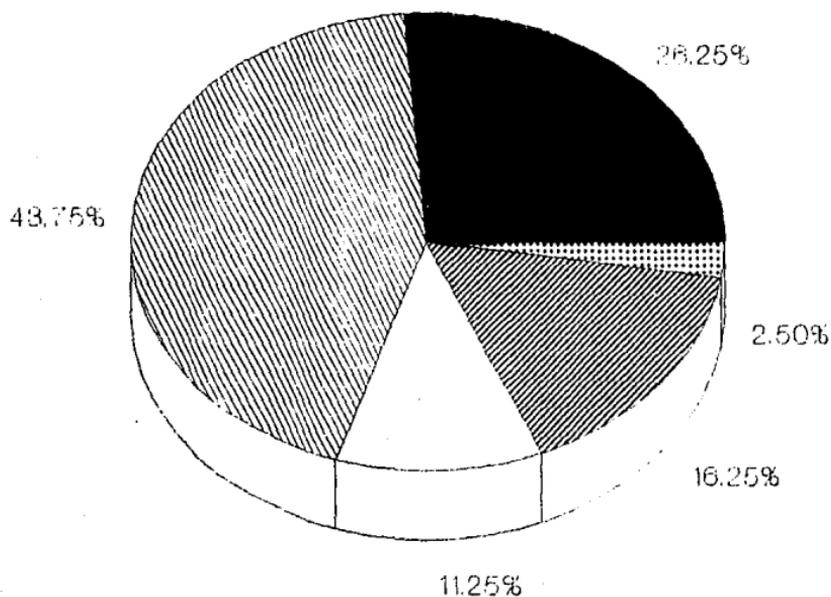
ESTADO CIVIL DEL PERSONAL ENCUESTADO

1994

OPCIONES	F	%
1. Soy soltera	21	26.25
2. Soy casada y con responsabilidades de hogar	35	43.75
3. Vivo en unión libre	9	11.25
4. Soy madre soltera y con muchas responsabilidades	13	16.25
5. Sin respuesta	2	2.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 4
ESTADO CIVIL DEL PERSONAL ENCUESTADO
1984



OBSERVACIONES: El 43.75% son casadas y el 16.25% son madres solteras con mucha responsabilidad.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 5

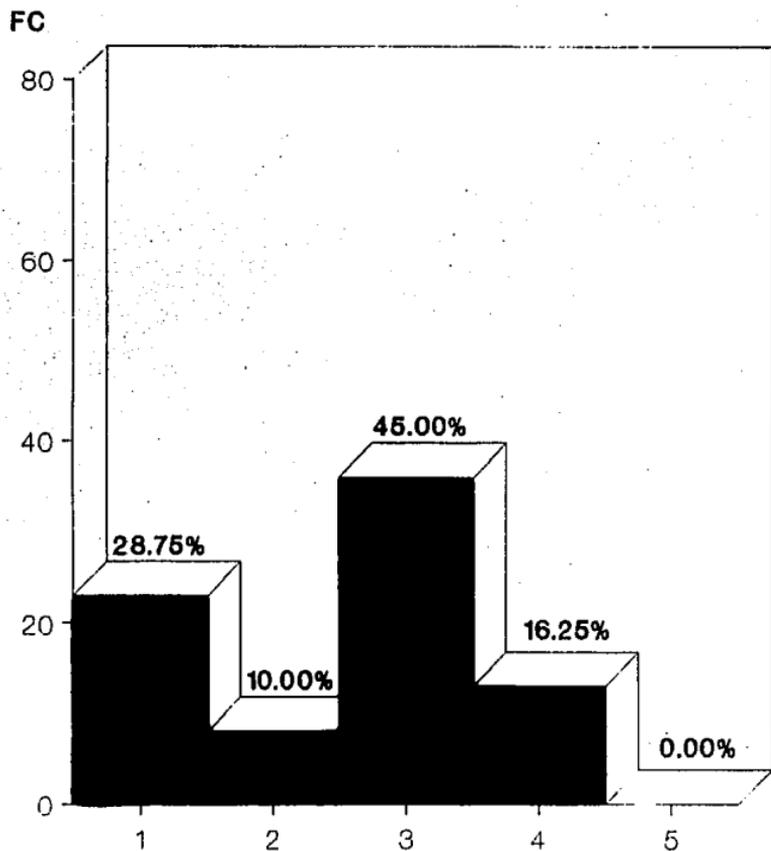
TURNO EN QUE LABORA EL PERSONAL

1994

OPCIONES	F	%
1. Matutino (Jornada 0) 7-15	23	28.75
2. Vespertino (Jornada 0) 14-21.30	8	10.00
3. Rolado (Jornada 1)	36	45.00
4. Jornada 7, con un sólo descanso	13	16.25
5. Sin respuesta	0	0.00
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 5
 TURNO EN QUE LABORA EL PERSONAL
 1994



OBSERVACIONES: El 45.00% del personal labora en el Turno rolando o jornada "1" y el 10.00% trabaja en el Turno vespertino o jornada "0".

■ Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 6

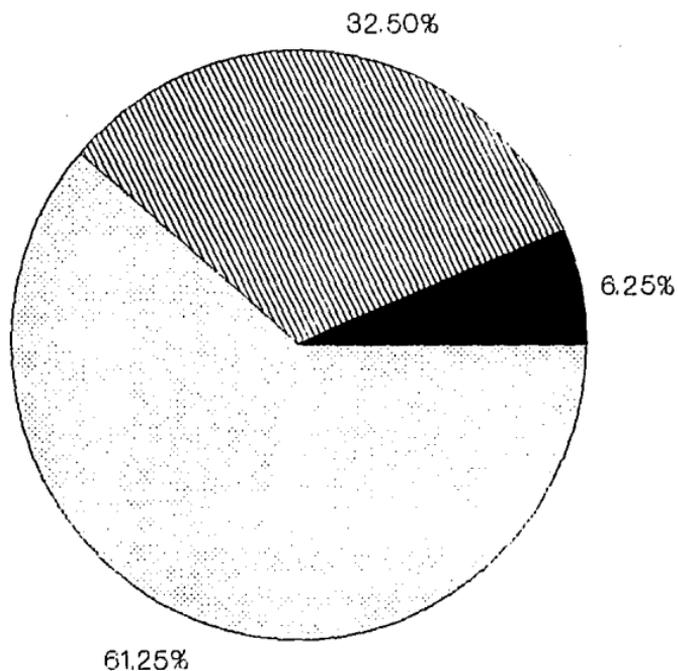
TENSION EMOCIONAL QUE PRODUCE EL TRABAJO AL PERSONAL

1994

OPCIONES	F	%
1. No, yo desarrollo mi trabajo con tranquilidad en los tiempos previstos durante mi horario.	5	6.25
2. No, aunque sí hay mucho trabajo, me tranquiliza el hecho de terminar siempre bien mis tareas.	26	32.50
3. A veces me produce tensión cuando no tengo los recursos necesarios para atender a los pacientes.	49	61.25
4. Sí, este servicio es de mucha tensión. Todos gritan, agreden, no hay con que trabajar y todos nos exigen mucho. Ya quieroirme de aquí.	0	0.00
5. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 6
TENSION EMOCIONAL QUE PRODUCE
EL TRABAJO AL PERSONAL
1994



OBSERVACIONES: El 61.25% del personal se tensa por no tener los recursos necesarios para atender al paciente y el 6.25% desempeña su trabajo con tranquilidad.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 7

ANSIEDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS

1994

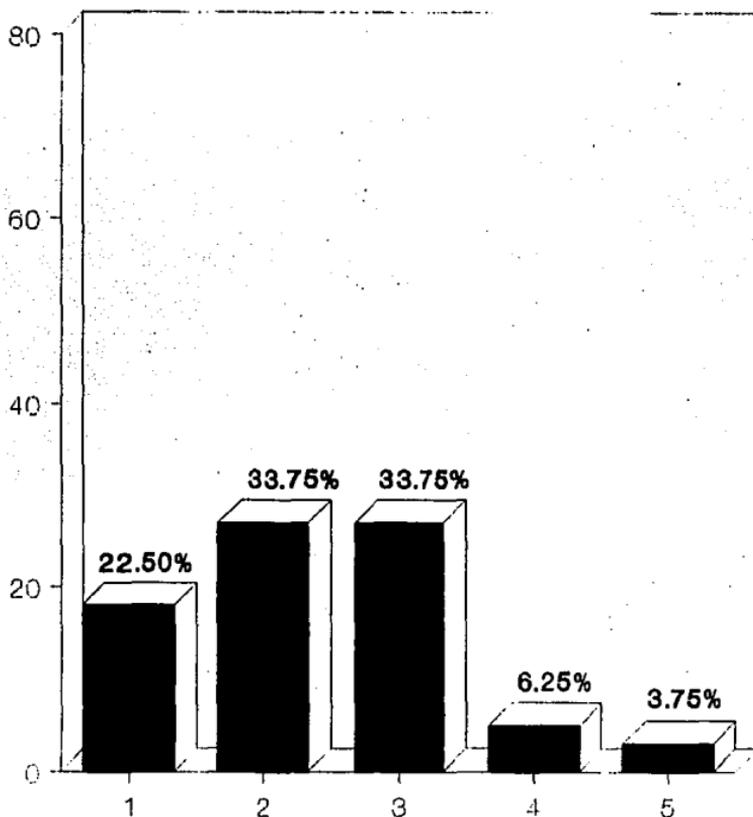
OPCIONES	F	%
1. No, ya que mi trabajo lo realizo con seguridad de mí misma y en el horario previsto.	18	22.50
2. No, aunque cuando no termino mi trabajo a mi horario establecido, sí me produce algo de ansiedad al no poder salir a tiempo.	27	33.75
3. A veces me produce ansiedad el no tener los recursos necesarios en el trabajo.	27	33.75
4. Sí, este servicio me produce mucha ansiedad, ya que todos exigen, agreden y el no tener lo necesario para trabajar y lo soliciten <u>has</u> ta ese momento.	5	6.25
5. Sin respuesta.		
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 7
ANSIEDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL
EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS

1994

FC



OBSERVACIONES: El 67.60% del personal si le produce ansiedad por no poder salir a tiempo y por no tener los recursos para trabajar, en tanto -- que al 6.25% si le produce mucha ansiedad -- por las exigencias y agresiones que se presentan.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 8

AGRESIVIDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS

1994

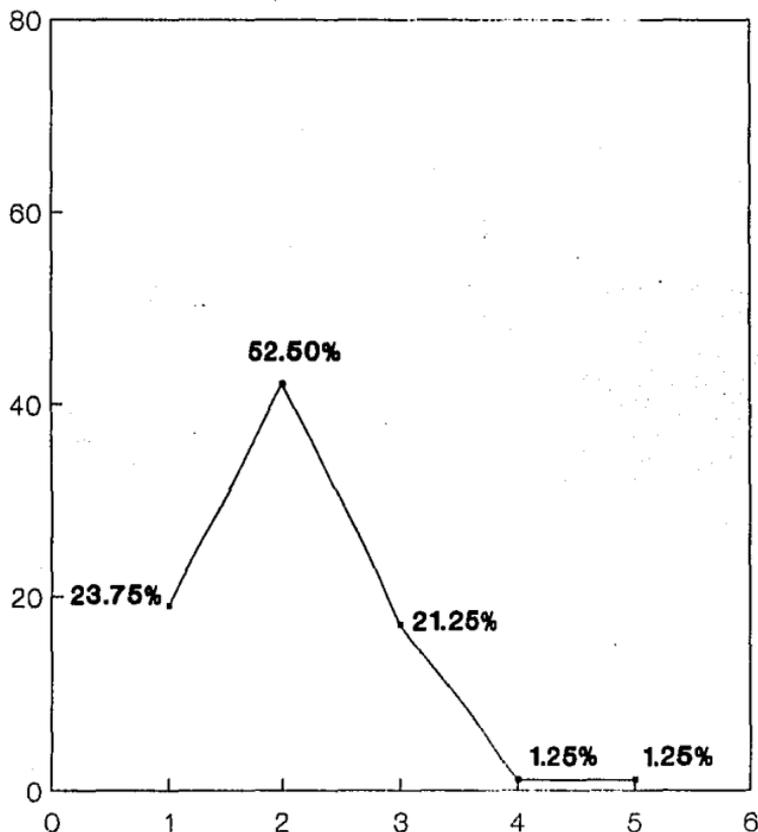
OPCIONES	F	%
1. No, yo trabajo siempre con mucha tranquilidad y no permito que circunstancias externas me hagan cambiar mi carácter.	19	23.75
2. No, yo trabajo tranquila, aunque a veces circunstancias del servicio me llegan a afectar.	42	52.50
3. Sí, a veces siento que la problemática del servicio me afecta y me vuelvo agresiva.	17	21.25
4. Sí, definitivamente. Los gritos de todos y sus enojos inciden tan directamente en mí que he notado que mi carácter ha cambiado bastante, hasta hacerme agresiva.	1	1.25
5. Sin respuesta.	1	1.25
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 8
AGRESIVIDAD QUE PRODUCE AL PERSONAL
EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS

1994

FC



—●— Series 1

OBSERVACIONES: El 52.50% trabajan tranquilos y solo algunas circunstancias las afectan y el 1.25% ha tenido cambios de carácter y agresividad.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 9

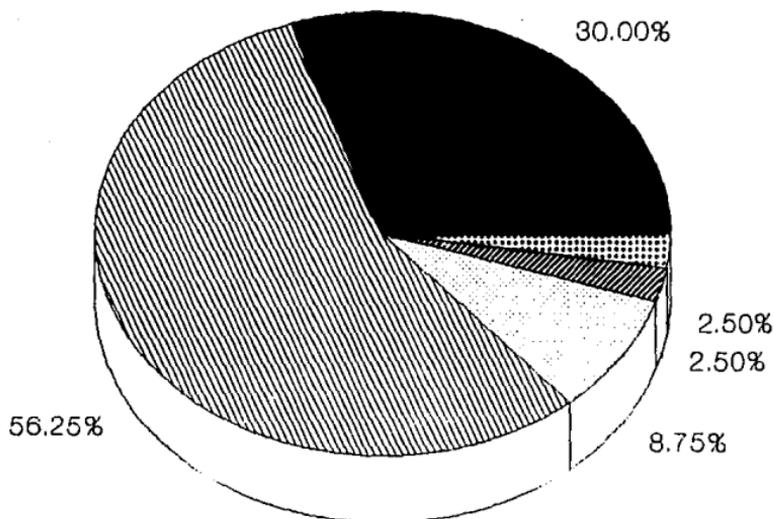
SUPERACION PERSONAL DIARIA, A PESAR DE LAS SITUACIONES
NEGATIVAS DE LOS SERVICIOS

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, creo que soy una persona positiva que busca siempre mejorar. Por eso, siempre luché por el bien y el logro de todos.	24	30.00
2. Sí, creo que soy una gente positiva y los aspectos negativos son un aliciente de <u>motivación</u> para luchar por superarlos.	45	56.25
3. No, creo que a veces los aspectos negativos me hacen pensar que aquí las cosas no van a mejorar. Esto me impide luchar.	7	8.75
4. No, definitivamente no tiene caso luchar por nada, ni contra nada. Aquí las cosas no mejoran nunca. Vamos para atrás en lugar de progresar.	2	2.50
5. Sin respuesta.	2	2.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 9
SUPERACION PERSONAL DIARIA DE LAS
SITUACIONES NEGATIVAS DE LOS SERVICIOS
1994



OBSERVACIONES: El 56.25% son gentes positivas que se motivan, para la superación diaria y solo el 2.50% están desmotivadas para la superación diaria.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 10

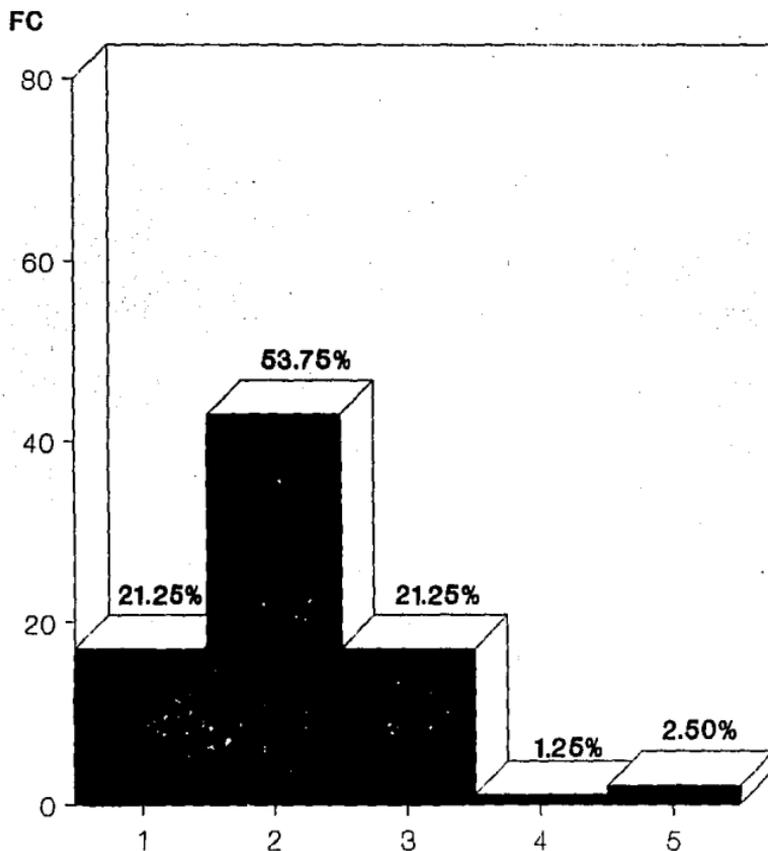
ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL EN EL TRABAJO

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, ya que la mayoría del personal es muy comunicativo y cooperador, si tengo alguna duda, no falta quien me saque de ella.	17	21.25
2. Sí, aunque cuando hay mucho trabajo, no falta quien esté algo alterada, tensionada o agresiva, por no tener lo necesario para trabajar.	43	53.75
3. A veces no me adapto con facilidad, ya que las compañeras están algo agresivas y poco comunicativas, por el exceso de trabajo.	17	21.25
4. No, el ambiente es muy tenso, todos están de mal humor, agresivos, no están a gusto, faltan recursos materiales y humanos y no nos damos a basto con el trabajo.	1	1.25
5. Sin respuesta.	2	2.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 10
ADAPTABILIDAD DEL PERSONAL EN EL TRABAJO
1994



OBSERVACIONES: El 53.75% se adaptan bien al trabajo
y solo el 1.25% no se adapta al trabajo.

■ Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 11

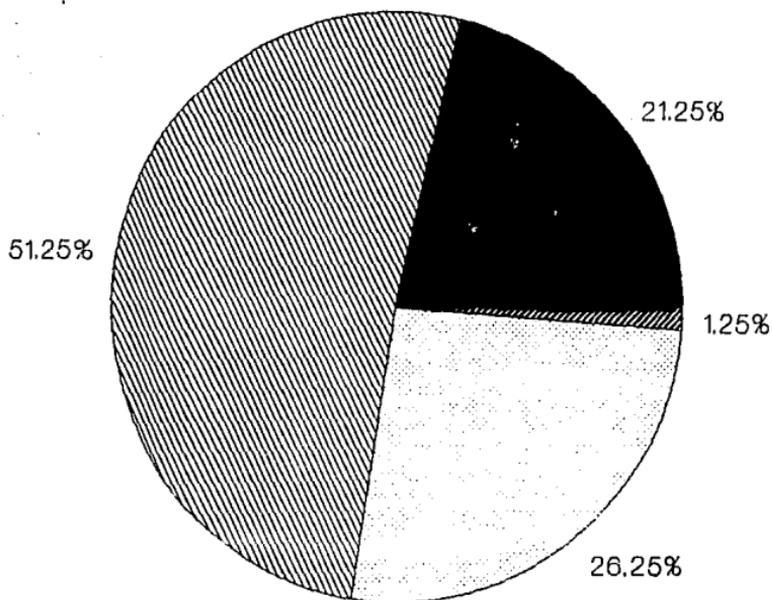
SEGURIDAD PERSONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, yo creo ser una gente muy segura de mí misma y lo demuestro trabajando muy bien.	17	21.25
2. Sí, yo soy una persona segura en mi trabajo y lo desempeño bien.	41	51.25
3. No siempre puede uno sentirse segura en el trabajo porque no tiene uno las condiciones propicias para trabajar bien.	21	26.25
4. No, me siento insegura porque se carece de muchas cosas para trabajar y brindar la seguridad en la atención que necesita el paciente.	1	1.25
5. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 11
SEGURIDAD PERSONAL EN EL
DESEMPEÑO DEL TRABAJO
1994



OBSERVACIONES: El 51.25% trabaja con seguridad y solo el 1.25% no tiene seguridad para el trabajo.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 12

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS

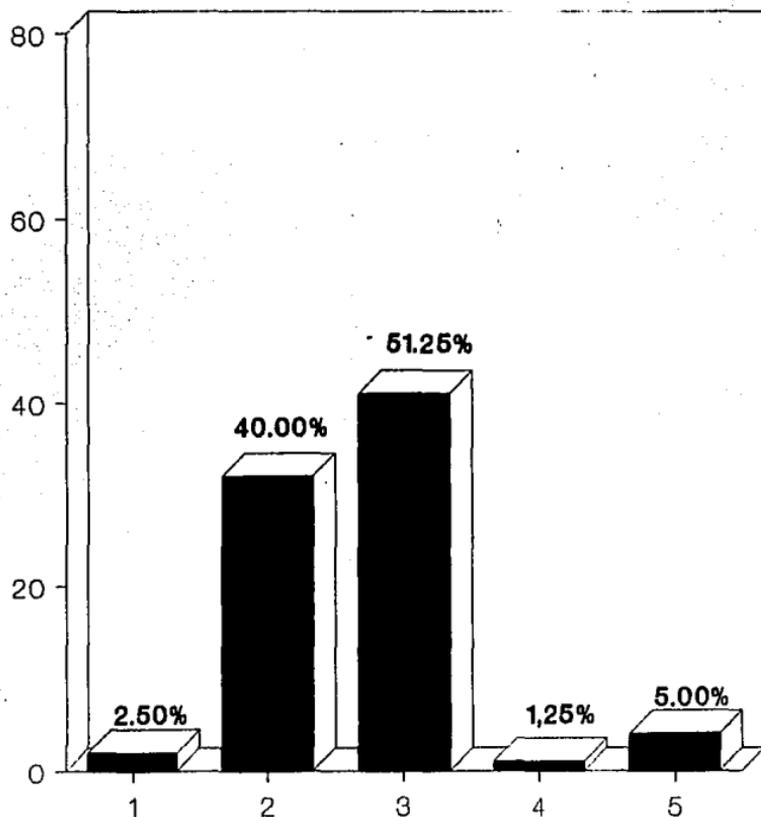
1994

OPCIONES	F	%
1. Lo considero muy positivo. Todos trabajamos a gusto, y nos llevamos muy bien.	2	2.50
2. Considero que está bien. Aunque existen inconvenientes, tratamos entre todas de solucionarios.	32	40.00
3. El clima es regular porque hay personas y circunstancias que hacen que algunas estemos a disgusto aquí.	41	51.25
4. El clima es terrible. Desde que uno llega, se siente la tensión y las migrañas. Nadie está a gusto en este servicio.	1	1.25
5. Sin respuesta	4	5.00
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 12
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS
1994

FC



OBSERVACIONES: El 51.25% considera que el clima organizacional hace que algunas Enfermeras estén a disgusto en el trabajo y solo el 1.25% considera que nadie está a gusto en el servicio.

■ Series 1

FUENTE: Miema del cuadro No. 1.

CUADRO No. 13

CONSIDERACION EN TORNO AL RENDIMIENTO LABORAL

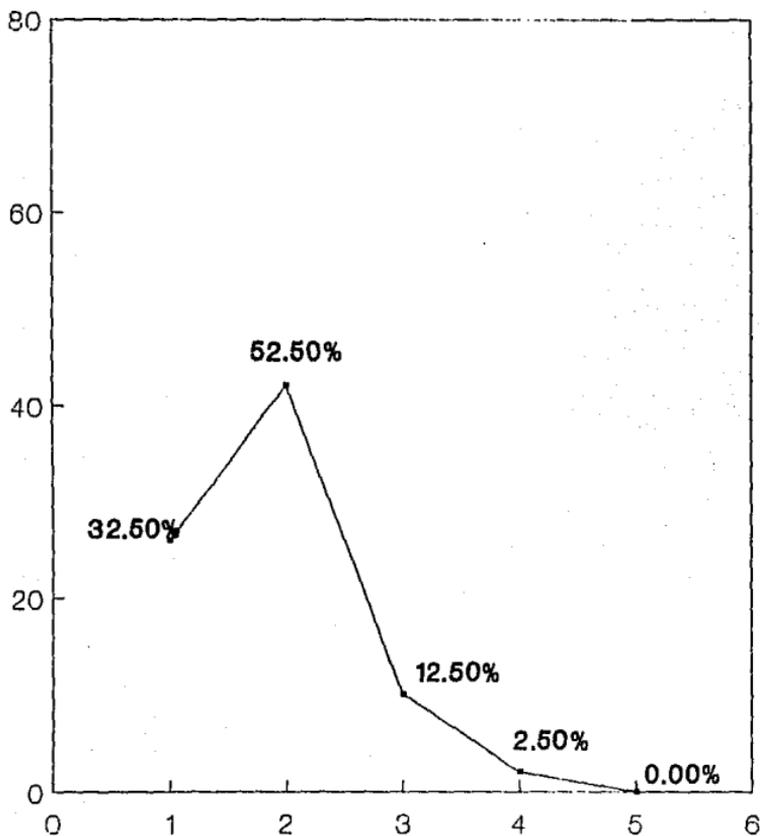
1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, yo desempeño mi trabajo bien y demuestro niveles de productividad y de calidad en la atención.	26	32.50
2. Sí, yo rindo en el trabajo con todo lo que me encargan hacer y lo desempeño bien.	42	52.50
3. Sí creo rendir con el trabajo, pero me canso mucho.	10	12.50
4. Creo que trabajo por la necesidad de hacerlo, pero en las primeras horas ya estoy cansada y agotada. Es mucho trabajo para tan poca gente.	2	2.50
5. Sin respuesta	0	0
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No.13
CONSIDERACION EN TORNO AL
RENDIMIENTO LABORAL
1994

FC



—●— Series 1

OBSERVACIONES: El 52.50% del personal tiene un rendimiento óptimo y solo el 2.50% del personal no rinde como se esperaba.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRC No. 14

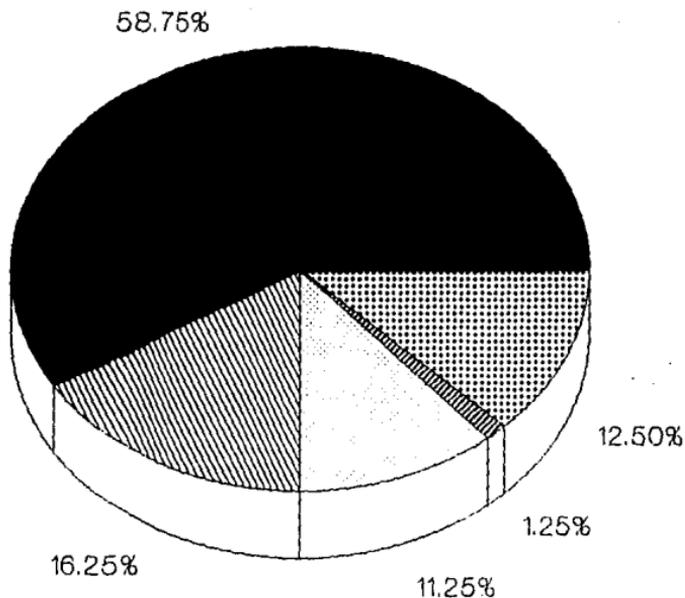
MIGRAÑAS QUE PRODUCE EL TRABAJO AL PERSONAL

1994

OPCIONES	F	%
1. No, desarrollo mi trabajo con tranquilidad segura de mí misma y lo mejor que puedo.	47	58.75
2. No, soy muy tranquila, aunque cuando hay mucho trabajo me llega a producir migrañas.	13	16.25
3. A veces cuando hay demasiado trabajo, no hay lo necesario para trabajar y el personal se pone algo agresivo, exigente y a gritar, me produce migrañas frecuentes.	9	11.25
4. Sí, el servicio es de mucha tensión, los gritos de todos, las agresiones, el exceso de trabajo, la falta de recursos materiales y humanos me afecta presentando siempre las migrañas.	1	1.25
5. Sin respuesta	10	12.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 14
MIGRAÑAS QUE PRODUCE EL
TRABAJO AL PERSONAL
1994



OBSERVACIONES: El 58.75% no presentan migrañas y solo el 1.25% manifiesto presentarias.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 15

TRASTORNOS DIGESTIVOS QUE PRODUCE EL TRABAJO AL PERSONAL

1994

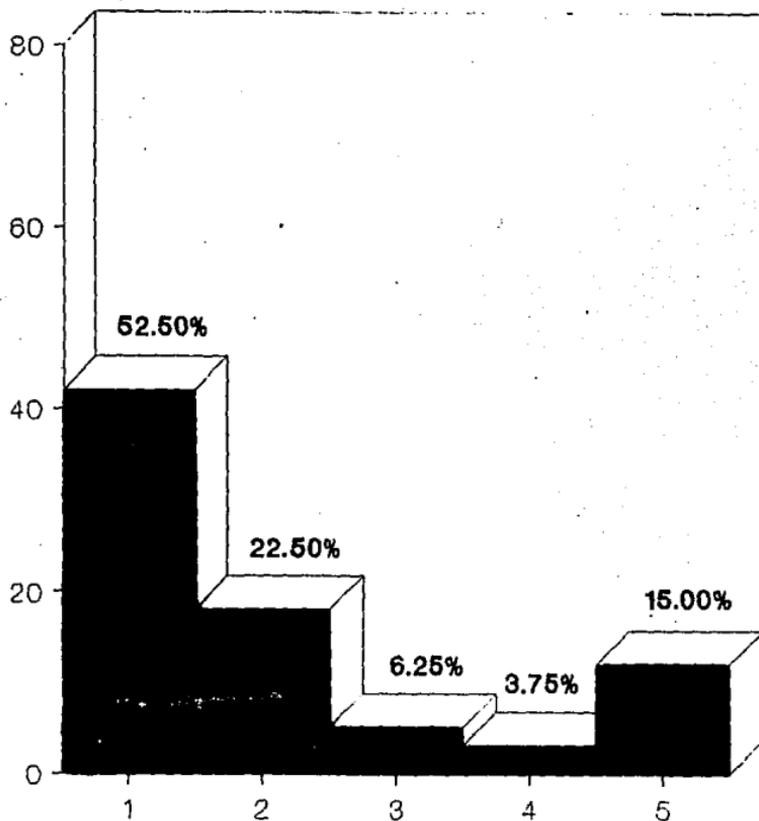
OPCIONES	F	%
1. No, por mi trabajo jamás he tenido trastornos digestivos, soy muy tranquila y desarrollo mi trabajo lo mejor que puedo.	42	52.50
2. No, aunque soy muy tranquila, cuando hay exceso de trabajo llego a presentar trastornos digestivos (colitis)	18	22.50
3. A veces cuando el ambiente está muy tenso porque hay exceso de trabajo y no hay los recursos necesarios, la gente se pone agresiva y grita. Esto me produce trastornos digestivos.	5	6.25
4. Sí, el servicio en sí me produce trastornos digestivos, ya que se trabaja bajo tensión, el personal se desespera y empieza a gritar cuando no hay lo necesario para trabajar. Cuando los resultados no son los esperados, también se ponen agresivas.	3	3.75
5. Sin respuesta.	12	15.00
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 16
TRASTORNOS DIGESTIVOS QUE PRODUCE
EL TRABAJO AL PERSONAL

1994

FC



OBSERVACIONES: El 52.50% nunca ha tenido trastornos digestivos y solo el 3.75% manifiestan tenerlos.

■ Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 16

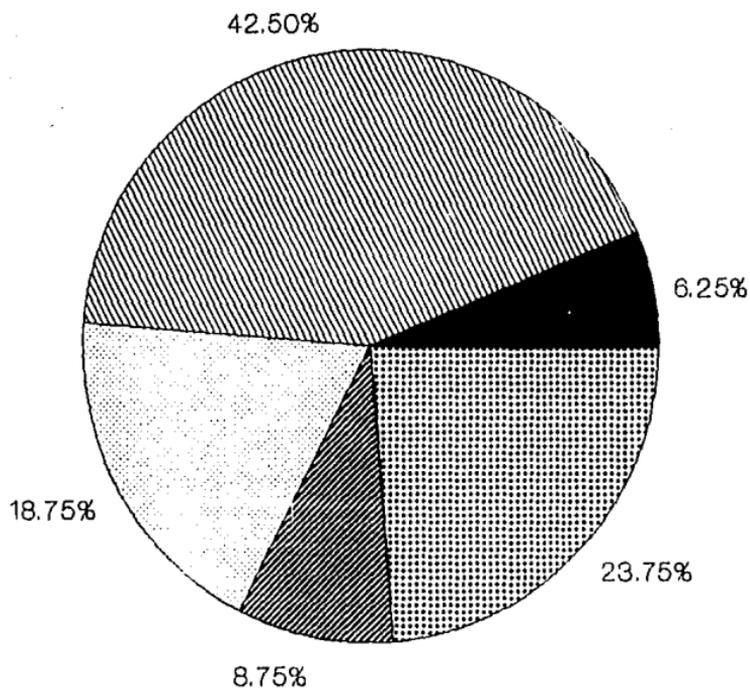
CONOCIMIENTO DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, yo creo que todos nos conocemos bien porque existe una gran cooperación, camaradería y ayuda e interés entre todas.	5	6.25
2. Sí, aunque no conozco personalmente a todos, noto que nos interesamos por todos. Esto permite llevarnos bien.	34	42.50
3. No, creo que no se concen, ni se interesan por conocerse. El trabajo es tanto que no hay tiempo de conocernos.	15	18.75
4. No, definitivamente nadie se conoce. Aquí somos como islas distantes cada quien. Nadie se interesa por nadie.	7	8.75
5. Sin respuesta.	19	23.75
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 16
CONOCIMIENTO DEL PERSONAL
EN LOS SERVICIOS
1994



OBSERVACIONES: El 42.50% aunque no se conocen personalmente si se interesan por todos y el 8.75% considera que nadie se conoce en el servicio.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 17

CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DEL PERSONAL TRABAJADOR
EN LOS SERVICIOS

1994

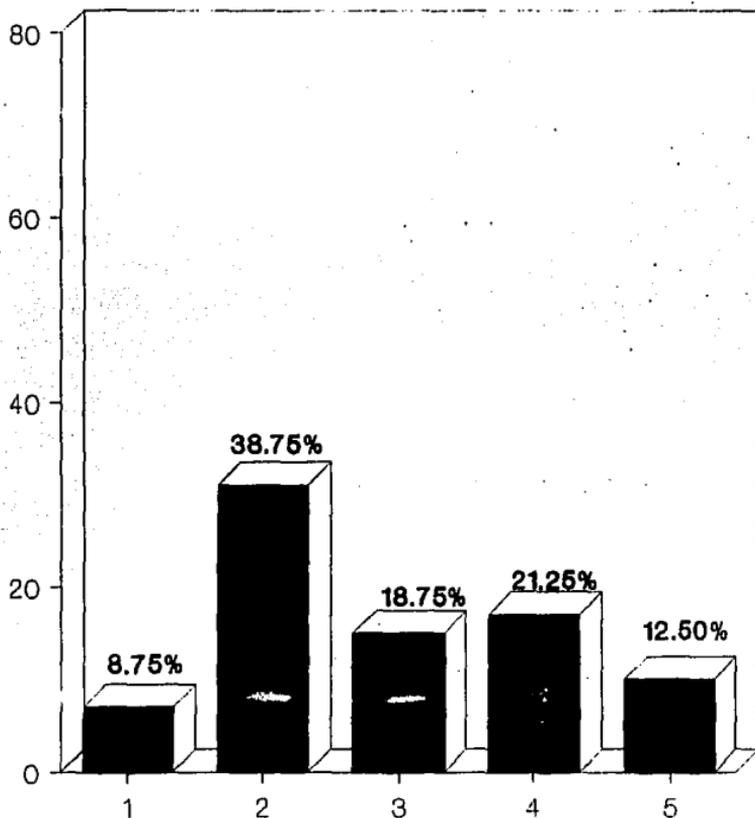
OPCIONES	F	%
1. Sí, yo creo que los jefes y el personal sí conoce las necesidades del trabajador y se preocupan por satisfacerlas.	7	8.75
2. Sí, yo creo que aunque a veces no se pueda, los jefes tratan de satisfacer las necesidades del trabajador.	31	38.75
3. No, yo creo que lo que no pueda hacer la misma persona por ella misma, nadie lo puede hacer.	15	18.75
4. No, yo creo que no les interesa a nadie conocer las necesidades del trabajador, porque nadie va a hacer nada por nosotras.	17	21.25
5. Sin respuesta.	10	12.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro Nc. 1

GRAFICA No. 17
 CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DEL
 PERSONAL TRABAJADOR EN LOS SERVICIOS

1994

FC



OBSERVACIONES: El 38.75% considera que los jefes tratan de satisfacer las necesidades del trabajador y el 8.75% considera que los jefes y el personal sí se preocupan por satisfacer las necesidades del personal.

■ Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 18

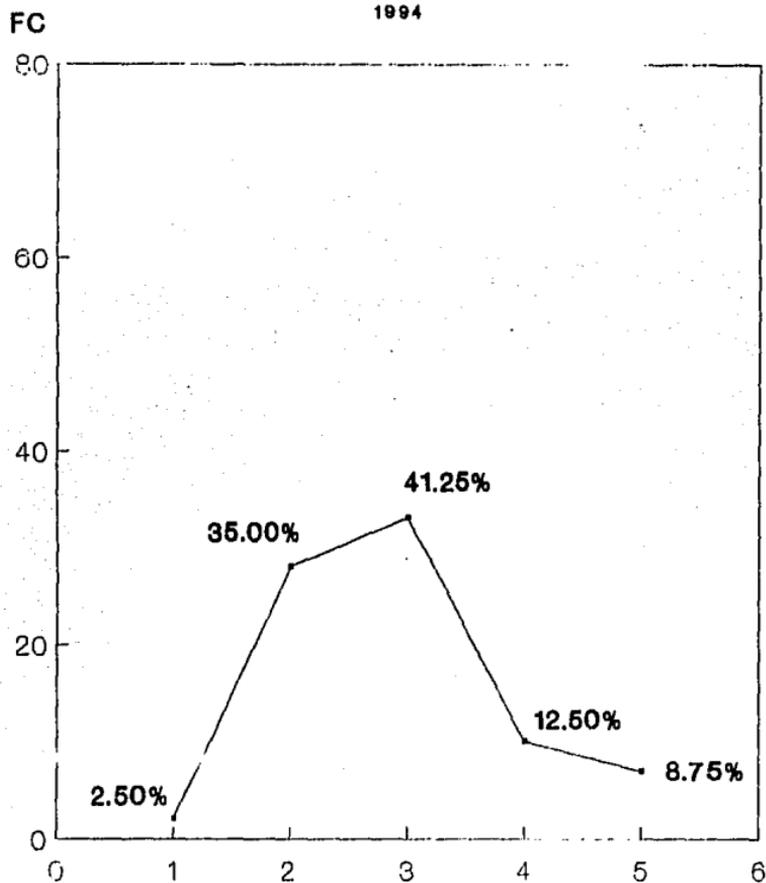
INTERES POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, yo creo que sí hay un interés genuino por el personal del servicio. Los jefes siempre nos preguntan como estamos y cómo nos sentimos.	2	2.50
2. Sí, yo creo que los jefes se interesan por los trabajadores y cuando pueden nos ayudan.	28	35.00
3. No, yo creo que el interés lo debe uno extornar para buscar ayuda, si no, no te la dan.	33	41.25
4. No, nadie se interesa aquí por nadie. Especialmente los jefes que nunca nos hacen caso.	10	12.50
5. Sin respuesta.	7	8.75
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 18
 INTERES POR EL PERSONAL DE
 ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS
 1994



—●— Serles 1

OBSERVACIONES: El 41.25% considera que cada quien debe externar sus intereses para buscar ayuda y el 2.50% considera que los jefes siempre preguntan como estan y como se sienten.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 19

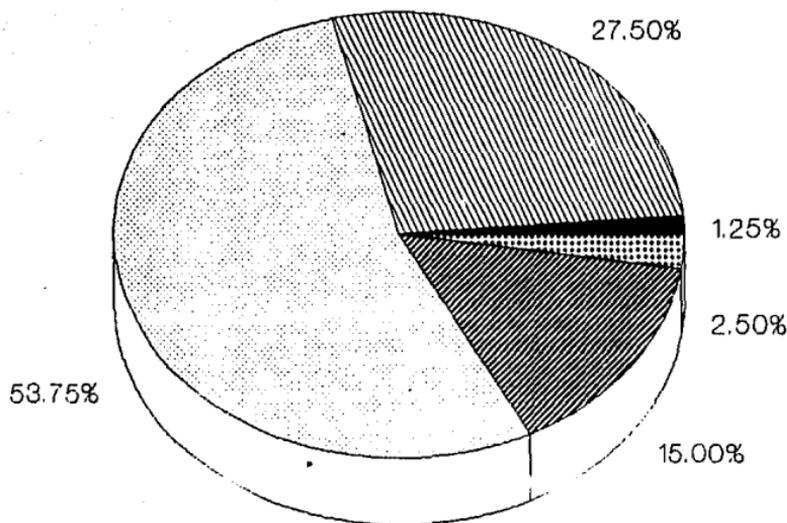
EXISTENCIA DE COMPAÑERISMO LABORAL EN LOS SERVICIOS

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, aquí todos cooperamos en el trabajo de todos. El ambiente es bonito y existe compañerismo.	1	1.25
2. Sí, el compañerismo se siente por la ayuda que todas nos damos cuando tenemos intenso trabajo.	22	27.50
3. A veces el compañerismo se da por la cooperación del personal, pero a veces nadie te ayuda cuando tenemos mucho trabajo.	43	53.75
4. No, aquí nadie ayuda a nadie. Todas acabamos el trabajo como podemos. No existe compañerismo.	12	15.00
5. Sin respuesta	2	2.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 19
EXISTENCIA DE COMPAÑERISMO LABORAL
EN LOS SERVICIOS
1994



OBSERVACIONES: El 53.75% considera que existe compañerismo pero en ocasiones no se puede dar por la carga de trabajo y el 1.25% considera que es un ambiente bonito y sí existe el compañerismo.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 20

EXISTENCIA DE COOPERACION LABORAL EN LOS SERVICIOS

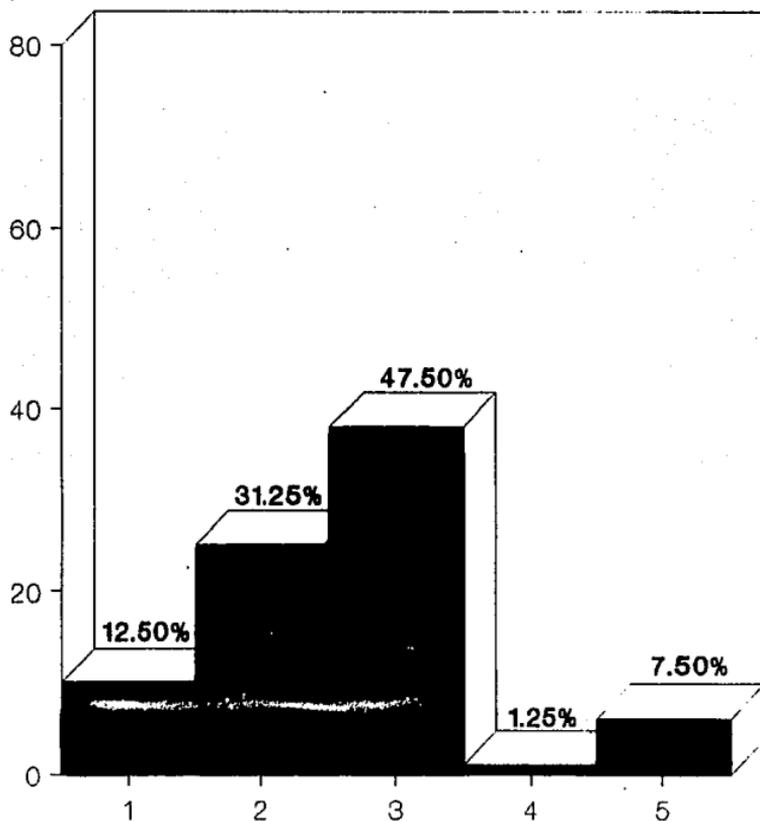
1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, yo coopero con todo el personal, nos apoyamos e interactuamos para la mejor realización de nuestras funciones, ya que el beneficio es para quien trabaja con el paciente.	10	12.50
2. Sí, me gusta cooperar con todas mis compañeras, aunque el exceso de trabajo no me lo permite.	25	31.25
3. A veces coopero con algunas compañeras, ya que hay personas a las que no me hace ayudarlas ni apoyarlas porque cuando yo necesito que me ayuden, no lo hacen, aunque pueden.	38	47.50
4. No, no me gusta cooperar ni ayudar a nadie ya que nadie lo hace y cada quien saca su trabajo como puede. La gente no se presta para eso.	1	1.25
5. Sin respuesta.	6	7.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 20
EXISTENCIA DE COOPERACION
LABORAL EN LOS SERVICIOS
1994

FG



OBSERVACIONES: El 47.50% solo coopera con algunas compañeras y el 1.25% no le gusta-- cooperar ni ayudar a nadie.

■ Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 21

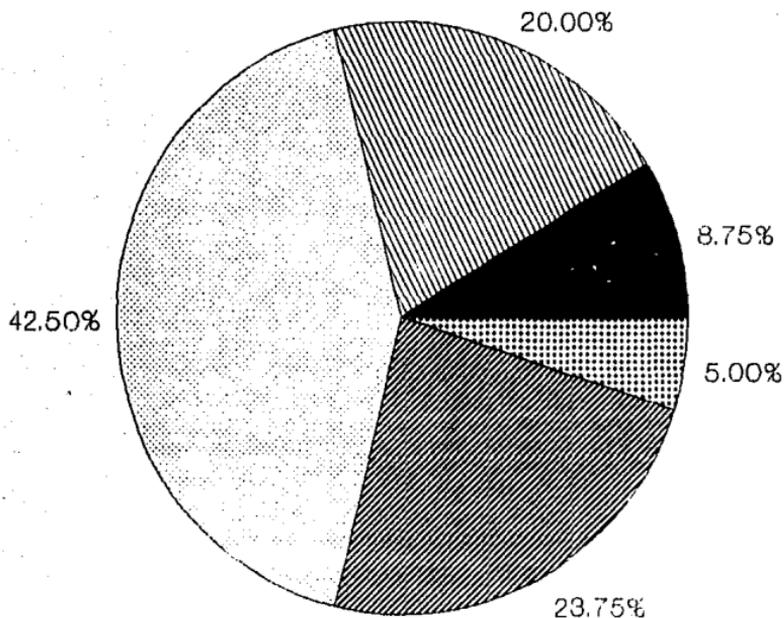
COMUNICACION DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, la comunicación que se da en el servicio es a todos los niveles, ascendente, descendente, horizontal, transversal, etc.	7	8.75
2. Sí, existe la comunicación entre todos y se reafirma cuando se hace por escrito.	16	20.00
3. A veces no nos enteramos de muchas cosas, pero creo que se debe a que falta más comunicación por escrito.	34	42.50
4. No, aquí nadie comunica nada, excepto cuando hay un problema que te hablan para llamarte la atención.	19	23.75
5. Sin respuesta.	4	5.00
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 21
COMUNICACION DEL PERSONAL
EN LOS SERVICIOS
1994



OBSERVACIONES: El 42.50% considera que falta más comunicación por escrito y solo el 8.75% considera -- que existe una excelente comunicación.

FUENTE: Miema del cuadro No. 1.

CUADRO No. 22

EXISTENCIA DE EMPATIA EN LCS SERVICIOS

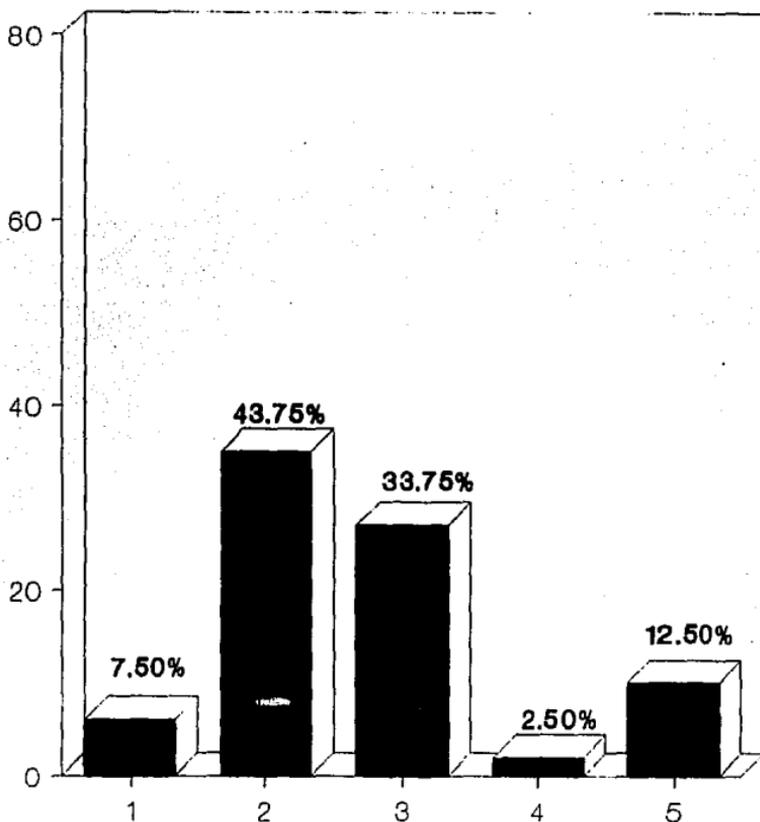
1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, aquí todos nos caemos bien. Hay un buen grado de empatía, ya que todos nos llevamos muy bien.	6	7.5
2. Sí, aquí nos caemos bien, pero hay uno que otro que no se integra todavía al grupo.	35	43.75
3. A veces nos llevamos bien, pero el trabajo es el que hace que existan conflictos.	27	33.75
4. No, aquí nadie se lleva bien. Todo el día son agresiones, conflictos y problemas de trabajo.	2	2.50
5. Sin respuesta	10	12.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 22
EXISTENCIA DE EMPATIA EN LOS SERVICIOS
1994

FC



OBSERVACIONES: El 43.75% considera que existe una que otra persona que no se integra todavía al grupo de trabajo y solo el 2.50% considera que no existe empatía en el servicio.

■ Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 23

EXISTENCIA DE INTERACCIONES POSITIVAS DEL PERSONAL
EN LOS SERVICIOS

1994

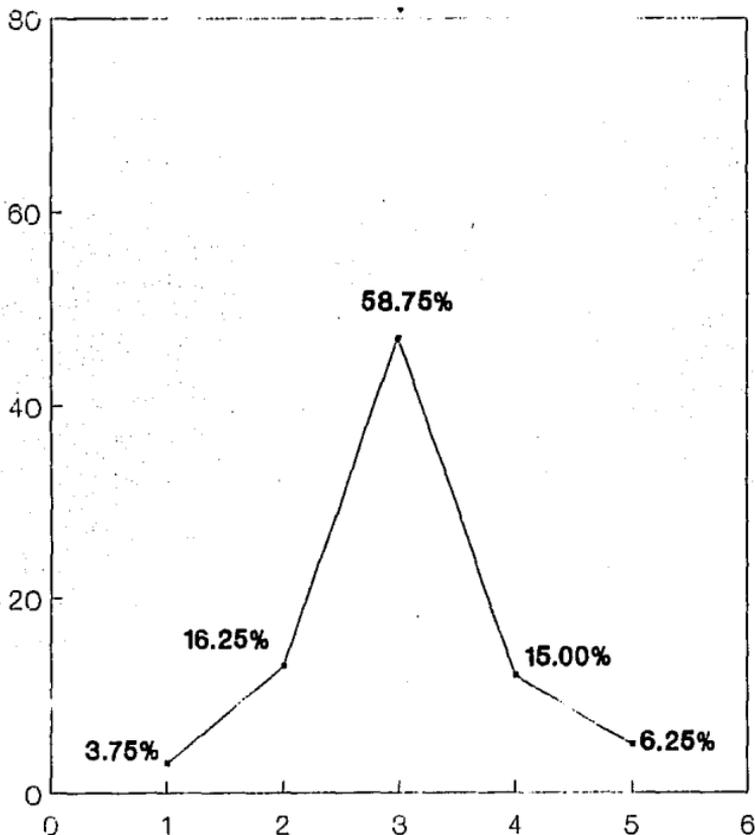
OPCIONES	F	%
1. Sí, desde luego. Todos los que trabajamos aquí interactuamos positivamente, propiciando relaciones humanas constructivas para <u>to</u> <u>dos</u> .	3	3.75
2. Sí, creo que sí, la interacción del trabajo permite mantener relaciones humanas positivas.	13	16.25
3. A veces, por problemas de trabajo la interacción de la gente hace que las relaciones humanas no sean tan positivas en este <u>servi</u> <u>cio</u> .	47	58.75
4. No, definitivamente, aquí no hay interacciones positivas. Parece que cada quien se preocupa por sí mismo, y no por el servicio.	12	15.00
5. Sin respuesta.	5	6.25
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 23
EXISTENCIA DE INTERACCIONES POSITIVAS
DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS

1994

FC



—●— Series 1

OBSERVACIONES: El 58.75% considera que por problemas de trabajo las relaciones humanas no son tan positivas y solo el 3.75% considera que existen relaciones humanas constructivas.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 24

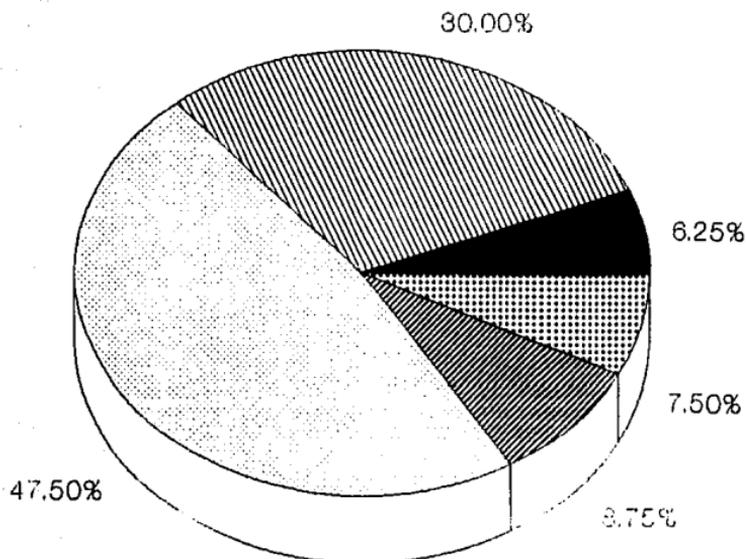
LENGUAJE CORPORAL POSITIVO DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS

1994

OPCIONES	F	%
1. Sí, los ademanes y gestos del personal de este servicio siempre son positivos.	5	6.25
2. Sí, las actitudes, gestos y ademanes del personal sí son positivos, aunque estén enojados.	24	30.00
3. A veces las actitudes y gestos del personal dicen más negativo de la gente que positivo.	38	47.50
4. No, casi siempre el lenguaje corporal es negativo en este servicio, los ademanes, las caras que ponen y el enojo, manifiesta claramente su mal humor y su disgusto por estar aquí	7	8.75
5. Sin respuesta	6	7.50
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 24
LENGUAJE CORPORAL POSITIVO DEL
PERSONAL EN LOS SERVICIOS
1984



OBSERVACIONES: El 47.50% considera que las actitudes y gestos dicen más negativo de la gente-- que positivo y el 6.25% considera que-- los ademanes y gestos del personal siempre son positivos.

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

CUADRO No. 25

SATISFACCION DEL PERSONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO

1994

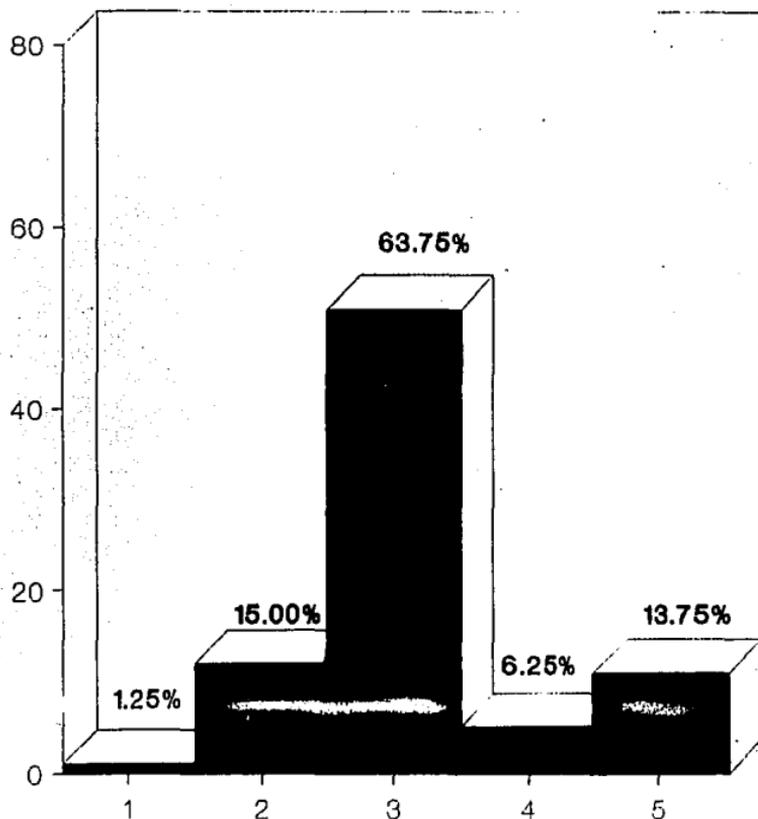
OPCIONES	F	%
1. Sí, ya que todos los que trabajamos aquí mantenemos relaciones humanas positivas, nos dan lo necesario de material para realizar mejor nuestras labores. Las facilidades para tomar los cursos que necesitamos y queremos, las vacaciones cuando nos tocan, nos estimulan para seguir trabajando.	1	1.25
2. Sí, casi siempre estamos satisfechos en el trabajo. En realidad creo que contamos con todo para realizar bien nuestro trabajo y con el personal nos llevamos muy bien.	12	15.00
3. A veces nos sentimos satisfechos, tratamos de mantener relaciones humanas positivas, desarrollamos lo mejor que podemos nuestro trabajo, aunque el exceso de trabajo, la falta de recursos materiales y humanos, de facilidades y motivación nos hace que nos sintamos insatisfechos.	51	63.75
4. No, aquí nadie puede sentirse satisfecho con el trabajo. El sueldo es muy bajo, los recursos para trabajar son escasos, el personal falta mucho y las prestaciones son insignificantes. Trabaja uno por necesidad.	5	6.25
5. Sin respuesta	11	13.75
TOTALES	80	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 26
SATISFACCION DEL PERSONAL EN
EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO

1994

FC



OBSERVACIONES: El 63.75% a veces no se sienten satisfechos en el desempeño laboral y solo el 1.25% manifiesta excelente satisfacción en el desempeño diario.

Series 1

FUENTE: Misma del cuadro No. 1.

4.3 COMPROBACION DE HIPOTESIS

La comprobación de hipótesis se realiza mediante el coeficiente de correlación de Pearson, ya que permite medir la influencia de las variables "X": Estrés y la variable "Y": Relaciones humanas.

De esta manera y con una muestra de $n=80$ encuestas aplicadas se concentraron los datos en la tabla No. 1 que a continuación se presenta.

TABLA No. 1

MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS DE LA VARIABLE "X" ESTRES Y
DE LA VARIABLE "Y" RELACIONES HUMANAS

1994

ITEMS X	X	X^2	ITEMS Y	Y	Y^2	XY
1	49	2,402	11	34	1,156	1,666
2	27	729	12	31	961	837
3	42	1,764	13	33	1,089	1,386
4	45	2,025	14	43	1,849	1,935
5	43	1,849	15	38	1,444	1,634
6	41	1,681	16	34	1,156	1,394

7	41	1,681	17	35	1,225	1,435
8	42	1,764	18	47	2,209	1,974
9	47	2,209	19	38	1,444	1,786
10	42	1,764	20	51	2,601	2,142

Totales $EX=419$ $EX^2=17,867$ $EY=384$ $EY^2=15,134$ $EXY=16,189$

Con los resultados anteriores, se desarrolla la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2 \cdot n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Que en el despeje resulta:

$$r = \frac{80 (16189) - (419) \cdot (384)}{\sqrt{80 (17867) - (419)^2 \cdot 80 (15,134) - (384)^2}}$$

De donde:

$$r = \frac{1295120 - 160896}{\sqrt{(1429360 - 175561) (1210720 - 147456)}}$$

Que resulta:

$$r = \frac{1134224}{\sqrt{(1253799) (1063264)}}$$

De donde:

$$r = \frac{1134224}{\sqrt{13331193}}$$

Que resulta:

$$r = \frac{1134224}{11546078}$$

$$r = 0.9823$$

Por tanto, al resultar un coeficiente de $r=0.9823$, con correlación fuertemente positiva, se comprueba la hipótesis de trabajo que dice:

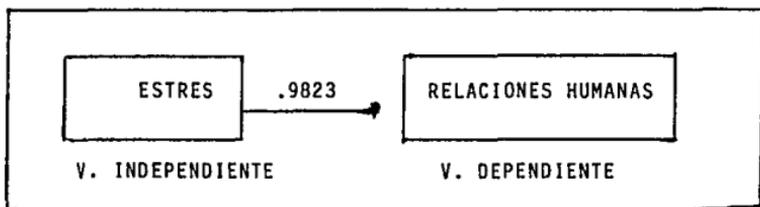
H_2 : A menor estrés, mejores serán las relaciones humanas en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de Pemes en México, D.F.

Asimismo, al localizar la tabla "F" (Ver anexo No. 1) para los valores de "r" a los niveles de confianza de .05 y .01, da un "rt" de .2172 que para un N=80 cuestionarios aplicados se comprueba la hipótesis de trabajo H_2 y la hipótesis general H_1 que dice:

H_1 : Existe influencia entre el estrés y las relaciones huma-

nas del personal de enfermería en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de Pemex, en México, D.F.

Por tanto, da como resultado que el estrés determina fuertemente el tipo de relaciones humanas que tiene el personal de Enfermería en el Hospital de Pemex y da como consecuencia el modelo de relación comprobado siguiente:



Por tanto, se rechaza la hipótesis nula que dice:

H_0 : No existe relación entre estrés y las relaciones humanas en la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de Pemex en México, D.F.

4.4 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el cuadro No. 1 relativo a la edad de los entrevistados, se observa que el 81.25% tiene de 31 años en adelante, el 5.00% tiene de 20 a 25 años y el 8.75% tiene de 26 a 30 años. Esto significa que en los servicios estudiados, el personal está en edad productiva, con madurez profesional, por lo que garantiza una gran responsabilidad para la ejecución de las tareas.

En el cuadro No. 2 se analiza la categoría del personal entrevistado, se observa que el 72.50% son Enfermeras Especialistas, el 21.25% Enfermeras generales y el 5.00% es personal de mandos medios. Esto significa que los servicios entrevistados cuenta con personal calificado para la atención de los pacientes.

En el cuadro No. 3 en donde se analiza la antigüedad del personal en los servicios, se observa que el 43.75% tiene más de 9 años de antigüedad, el 46.25% tiene entre 2 y 8 años en los servicios y solamente el 3.75% tienen 1 año de antigüedad. Esto significa que el personal se encuentra adaptado a las funciones y exigencias diarias.

En el cuadro No. 4 en donde se presenta el estado civil del personal encuestado, se observa que el 55.00% del personal son casadas y tienen responsabilidades de hogar, el 16.25% son madres solteras con muchas responsabilidades y el 26.25% son solteras. Esto significa que la gran mayoría del personal tienen muchas

responsabilidades de índole familiar.

En el cuadro No. 5 en donde se analiza el turno en que labora el personal, se observa que el 61.25% labora en la jornada "1" y en la jornada "7" con un sólo descanso semanal y el 38.75% labora en la jornada "0" turno matutino y vespertino con dos descansos semanales. Esto significa que el personal tiene una gran propensión a la fatiga por el trabajo que desempeña en esos turnos.

En el cuadro No. 6 en donde se analiza la tensión emocional que produce el trabajo al personal, se observa que el 61.25% del personal se siente tensionado por no tener los recursos necesarios para atender a los pacientes y el 38.75% del personal trabaja con tranquilidad durante su jornada. Esto significa que el personal se preocupa principalmente, por no tener los recursos necesarios para la atención de los pacientes.

En el cuadro No. 7 se analiza la ansiedad que produce al personal el trabajo en los servicios y se observa que el 67.50% del personal, le produce ansiedad el no poder salir a tiempo y no tener los recursos necesarios para trabajar, mientras que el 22.50% manifiesta tranquilidad y seguridad en el trabajo diario y el 6.25% manifiesta ansiedad extrema por las exigencias y la falta de recursos para trabajar. Esto significa que el no tener los recursos necesarios y no salir a tiempo, produce ansiedad

en el trabajador.

En el cuadro No. 8 se analiza la agresividad que produce al personal el trabajo en los servicios, se observa que el 73.75% manifiestan agresividad y solamente el 23.75% de los entrevistados manifiestan trabajar con tranquilidad. Esto significa que la gran mayoría del personal se vuelven agresivos por la problemática del servicio.

En el cuadro No. 9 se analiza la superación personal diaria a pesar de las situaciones negativas de los servicios, se observa que el 86.25% del personal lucha por una superación diaria y solamente el 11.25% consideran que la problemática del servicio no las motiva a la superación. Esto significa que a pesar de los problemas o situaciones negativas, en la gran mayoría del personal, existe el afán de superación diaria.

En el cuadro No. 10 se analiza la adaptabilidad del personal en el trabajo y se observa que el 75.00% manifiestan que la carga de trabajo diaria y la escasez de recursos son factores para no adaptarse adecuadamente en el servicio y el 21.25% considera que se adapta muy bien en su trabajo. Esto significa que la gran mayoría del personal le cuesta trabajo adaptarse por la carga de trabajo y la escasez de recursos para la atención del paciente.

En el cuadro No. 11 en donde se analiza la seguridad personal

en el desempeño del trabajo, se observa que el 72.50% del personal manifiesta seguridad en el desempeño diario de su trabajo y sólo el 26.25% manifiesta poca seguridad en el trabajo por no tener las condiciones propicias para su desempeño. Esto significa que la mayoría del personal se desempeña en forma segura en su actividad diaria.

En el cuadro No. 12 se analiza el clima organizacional de los servicios y se observa que el 91.25% considera que el clima es regular y existen algunas personas e inconvenientes que hacen que algunas se sientan adisgusto en los servicios y solamente el 2.50% de los entrevistados lo consideran muy positivo. Esto significa que la gran mayoría del personal considera que el clima organizacional es regular, donde existen personas y circunstancias que hacen que sientan a disgusto en los servicios.

En el cuadro No. 13 se analiza el rendimiento laboral y se observa que el 85.00% del personal manifiesta productividad, calidad de atención y desempeño adecuado en los servicios y el 15.00% del personal manifiesta cansancio en las primeras horas de trabajo. Esto significa que existe un rendimiento laboral adecuado con altos índices de productividad que redundan en beneficios y en la calidad de atención al paciente.

En el cuadro No. 14 se analiza las migrañas que produce el trabajo al personal y se observa que el 58.75% manifestó no pade-

cerlas y trabajan con tranquilidad y el 28.50% manifestó padecerlas por el exceso de trabajo y la escasez de recursos para trabajar. Esto significa que la gran mayoría del personal trabaja con tranquilidad y segura de sí misma.

En el cuadro No. 15 se analiza los trastornos digestivos que produce el trabajo al personal y se observa que el 52.50% del personal manifiesta no tenerlos y el 28.75% manifiesta tenerlos por exceso de trabajo y la escasez de recursos necesarios para la atención del paciente. Esto significa que la gran mayoría del personal trabaja en forma tranquila y se desempeña lo mejor que puede.

En el cuadro No. 16 se analiza el conocimiento del personal en los servicios y se observa que el 48.75% del personal considera que existe interés entre todos los que permiten relacionarse adecuadamente, mientras que el 27.50% manifiestan que no se conocen y que no tienen interés por conocerse. Esto significa que las relaciones interpersonales en los servicios son adecuadas pese a las exigencias mismas del trabajo.

En el cuadro No. 17 se analiza el conocimiento de las necesidades del personal trabajador en los servicios y se observa que el 47.50% del personal manifiesta que existe una gran preocupación por satisfacer las necesidades del trabajador y el 40.00% considera que no existe interés por conocer las necesidades del

trabajador. Esto significa que en algunas ocasiones por la carga de trabajo no se pueden conocer adecuadamente las necesidades del personal trabajador.

En el cuadro No. 18 se analiza el interés por el personal de Enfermería en los servicios y se observa que el 53.75% manifiestan que no existe un interés genuino y que se tienen que extenuar para buscar ayuda y el 37.50% considera que no existe un adecuado interés por el personal de Enfermería en los servicios.

En el cuadro No. 19 se analiza la existencia de compañerismo la boral en los servicios y se observa que el 53.75% del personal encuestado considera que por la carga de trabajo a veces no se puede obtener ayuda, el 28.75% considera que existe compañerismo. Esto significa que muchas veces, por la carga de trabajo no existe un compañerismo adecuado.

En el cuadro No. 20 se analiza la existencia de cooperación la boral en los servicios, se observa que el 47.50% del personal manifiesta que hay personas a las que no les hace ayudarlas ni apoyarlas, y el 43.75% manifiestan cooperación con todas sus compañeras de trabajo. Esto significa que existen algunas personas que no se adaptan adecuadamente al grupo y que por su forma de ser no obtienen ayuda de sus compañeras.

En el cuadro No. 21 en donde se analiza la comunicación del personal en los servicios, se observa que el 66.25% del personal

considera que no existe una buena comunicación y que hace falta más comunicación por escrito y el 28.75% considera que existe una comunicación adecuada. Esto significa que hace falta más comunicación en los servicios.

En el cuadro No. 22 se analiza la existencia de empatía en los servicios y se observa que el 77.50% del personal considera que existe un buen grado de empatía en los servicios pero el exceso de trabajo hace que existan conflictos y el 2.50% considera que nadie se lleva bien. Esto significa que no se logra un buen grado de empatía por la carga de trabajo.

En el cuadro No. 23 se analiza la existencia de las interacciones positivas del personal en los servicios, se observa que el 58.75% manifiesta que por problemas de trabajo las relaciones humanas no sean tan positivas, el 20.00% considera que las relaciones humanas son positivas y el 15.00% considera que no existen buenas relaciones humanas. Esto significa que la carga de trabajo hace que las relaciones humanas no sean tan positivas en los servicios.

En el cuadro No. 24 se analiza el lenguaje corporal positivo del personal en los servicios, se observa que el 56.25% del personal manifiesta que las actitudes y gestos son más negativos que positivos y el 36.25% manifiestan que los gestos y ademanes son positivos. Esto significa que el lenguaje corporal es más negativo que positivo.

En el cuadro No. 25 se analiza la satisfacción del personal en el desempeño del trabajo y se observa que el 63.74% se siente satisfecho, aunque el exceso de trabajo y la falta de recursos hace que en ocasiones se sientan insatisfechas, el 16.25% se sienten satisfechas en el desempeño de su trabajo y el 6.25% se sienten insatisfechas en su trabajo. Esto significa que el exceso de trabajo, la escasez de recursos materiales y humanos así como facilidades y motivaciones hacen que se sientan en ocasiones insatisfechas.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después del análisis de resultados y comprobación de la hipótesis, se concluye lo siguiente:

CONCLUSIONES

- El presente estudio cumplió satisfactoriamente el objetivo general, ya que se conoció la influencia del estrés en las relaciones humanas del personal de Enfermería de la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del Hospital Central Sur de Alta Especialidad de Pemex en México, D. D.F.
- Los objetivos específicos fueron cubiertos en forma satisfactoria y sirvieron para conocer que el exceso de trabajo, la falta de recursos materiales, humanos, las facilidades, la falta de motivación y la poca comunicación en los servicios, generan estrés con el personal de Enfermería que da como consecuencia que las relaciones humanas no sean adecuadas en el personal.
- Con respecto al marco teórico, éste sentó las bases necesarias para poder identificar el problema, para analizarlo satisfactoriamente, emitir conclusiones, hacer algunas recomendaciones y se comprobó la hipótesis de trabajo que dice:
 H_2 : A menor estrés, mejores serán las relaciones humanas en

la Unidad Quirúrgica, Terapia Intensiva y Unidad Coronaria del H.C.S.A.E. de Pemex en México, D.F. Esta hipótesis se comprobó con un coeficiente de .9823 lo que implica que el estrés determina fuertemente el tipo de relaciones humanas que tiene el personal de Enfermería.

En relación a los cuadros, se puede concluir lo siguiente:

- El 81.25% del personal tiene una edad superior a los 31 años y el 72.50% son Enfermeras especialistas con una antigüedad en el 43.75% de más de 9 años en el servicio.
- Con respecto al estado civil del personal se observó que el 55.00% son casadas y con muchas responsabilidades y un 61.25% labora en la Jornada "1" y "7" con un sólo descanso semanal.
- El 61.25% del personal manifestó tensión emocional por no contar con lo necesario para atender a los pacientes y el 67.50% manifestó ansiedad por no poder salir a tiempo y no tener los recursos necesarios para trabajar.
- Por la problemática del servicio, el 73.75% manifiesta cierto grado de agresividad y a pesar de esto, el 86.25% tiene motivación para la superación diaria.
- Se observó que existe poca adaptabilidad al trabajo diario y esto es debido a la carga de trabajo y a la escasez de recursos necesarios para la atención de los pacientes. Pese a

lo anterior, el 72.50% del personal se desempeña en su labor con seguridad.

- Con respecto al clima organizacional, el 91.25% considera que es regular y que existen algunas personas e inconveniente que hacen que algunas enfermeras se sientan a disgusto en los servicios.
- El 85.00% del personal manifestó un rendimiento laboral adecuado con una óptima productividad, calidad de atención y desempeño de su labor diaria.
- En lo que respecta a migrañas y trastornos digestivos, el 58.75% manifestó no padecerlas y trabajar con seguridad y tranquilidad. Sin embargo, el 28.75% del personal manifestó padecerlos por el exceso de trabajo y la escasez de recursos necesarios para la atención del paciente.
- En lo que se refiere al conocimiento del personal en los servicios, el 48.75% considera que existe interés entre todos, lo que les permite relacionarse adecuadamente.
- En cuanto a las necesidades del personal trabajador en los servicios, el 47.50% manifestó que existe un gran interés por satisfacerlas.
- El interés por el personal trabajador por los jefes, se manifestó como deficiente y se consideró que las necesidades

personales se deben externar para conseguir ayuda.

- Se observó en lo referente a la existencia de compañerismo laboral y cooperación que en un 53.75% consideró que por la carga de trabajo, en muchas ocasiones no se puede dar adecuadamente y que existen personas a las que no les hace ayudar ni apoyarlas.
- La comunicación en los servicios fué considerada deficiente haciendo falta más comunicación escrita.
- El 77.50% del personal consideró que existe un buen grado de empatía en los servicios y que la carga de trabajo diario hace que existan algunos conflictos.
- Del total del personal entrevistado un 58.75% consideró que las interacciones de la gente hacen que las relaciones humanas no sean tan positivas debido a la carga de trabajo.
- El lenguaje corporal del personal fué considerado más negativo que positivo, ya que actitudes, gestos y ademanes manifiestan su mal humor y su disgusto por estar en los servicios.
- El personal se siente satisfecho en el desempeño en su trabajo aunque el exceso de trabajo y la falta de recursos materiales y humanos, de facilidades y motivación hace que en algunas ocasiones se sientan insatisfechas.

RECOMENDACIONES

- Proporcionar al personal los recursos necesarios para la atención de los pacientes para lograr disminuir la tensión emocional que esto produce.
- Cubrir el ausentismo laboral para disminuir las cargas de trabajo y motivar al personal con cursos de actualización.
- Propiciar un clima organizacional más satisfactorio para lograr que algunas enfermeras no se sientan a disgusto, lo que redundará en un rendimiento laboral adecuado.
- Fomentar actividades de tipo social para mejorar las relaciones humanas del personal.
- Mejorar el interés de los jefes por las necesidades del personal para eficientar el desempeño laboral.
- Integrar a las personas que se encuentran fuera de contexto a la actividad diaria y fomentar el compañerismo y cooperación diaria.
- Mejorar la comunicación bidireccional entre jefes y subordinados y reafirmarla en forma escrita.
- Tratar de evitar lenguajes corporales negativos.
- Proveer facilidades y motivación al personal para lograr la

completa satisfacción en su desempeño diario.

- Proporcionar al personal cursos sobre el manejo del estrés, superación personal y relaciones humanas para lograr el máximo desempeño laboral, lo que reafirmará su vocación de ser vicio al enfermo a su cargo.
- Crear un área de descanso donde el ambiente sea grato para el personal, lo que permitirá que el personal libere el estrés generado durante su labor.
- Proporcionar al personal un ambigú dentro de su jornada de trabajo.
- Dar las facilidades necesarias para la resolución de sus problemas personales.
- Dividir el período vacacional del personal en 2 o 3 períodos al año, lo que ayudará a hacer más soportable el estrés que se vive en las áreas críticas.
- Disminuir por parte de los cirujanos, los tiempos quirúrgicos.
- Proveer al personal la lista de material a utilizarse en ca da procedimiento por parte del personal médico.
- Proveer con prontitud los insumos necesarios para la atención de los pacientes, simplificando los trámites adminis-

trativos para su obtención.

- Actualizar y difundir los manuales de operación y procedimientos de las áreas críticas para mejorar el clima organizacional de los servicios.
- Mejorar las percepciones salariales, así como el pago adicional por labores insalubres, ya que el manejo de enfermos infectocontagiosos es un riesgo para la salud del personal.
- Intentar que el personal cumpla con su labor en su horario y evitar que el personal doble turno o salga después de su horario.

6. ANEXOS Y APENDICES

- ANEXO No. 1: TABLA F CON VALORES DE "r" A LOS NIVELES DE CONFIANZA DE .05 Y .01
- APENDICE No. 1: CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION: EL ESTRES Y LAS RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD QUIRURGICA, TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD CORONARIA DEL HOSPITAL CENTRAL SUR DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEMEX EN MEXICO, D.F.
- APENDICE No. 2: MODELO DE TARJETA SIMPLE
- APENDICE No. 3: MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACION DE DATOS
- APENDICE No. 4: MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS.

ANEXO No. 1

TABLA "F" PARA VALORES DE "r" A LOS NIVELES DE .05 Y .01

TABLA F Valores de r a los	gl	.05 ✓	.01
Niveles de Confianza de 0.05 y 0.01	1	.99692	.999877
	2	.95000	.990000
	3	.8783	.95873
	4	.8114	.91720
	5	.7545	.8745
	6	.7067	.8343
	7	.6664	.7977
	8	.6319	.7646
	9	.6021	.7348
	10	.5760	.7079
	11	.5529	.6835
	12	.5324	.6614
	13	.5139	.6411
	14	.4973	.6226
	15	.4821	.6055
	16	.4683	.5897
	17	.4555	.5751
	18	.4438	.5614
	19	.4329	.5487
	20	.4227	.5368
25	.3809	.4869	
30	.3494	.4487	
35	.3246	.4182	
40	.3044	.3932	
45	.2875	.3721	
50	.2732	.3541	
60	.2500	.3248	
70	.2319	.3017	
80 ✓	.2172 ✓	.2830	
90	.2050	.2673	

FUENTE: Fisher y F Yates. Statistical Tables for Biological, Agricultural and Medical Research. 4a ed. Oliver & Boyd, Edimburgo. Tabla IV, con autorización de los autores y editores.

APENDICE No. 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION

INFLUENCIA DEL ESTRES EN LAS RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA EN LA UNIDAD QUIRURGICA, TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD
CORONARIA DEL HOSPITAL CENTRAL SUR DE ALTA ESPECIALIDAD DE
PEMEX EN MEXICO, D.F.

No. DE CUESTIONARIO _____

ELABORADO POR
MA. LETICIA FLORES GONZALEZ

CON LA ASESORIA DE LA MTRA.
CARMEN L. BALSEIRO A.

FECHA DE ELABORACION: 20 de Octubre de 1994.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO. Recabar datos de las fuentes fidedignas a fin de conformar la información necesaria para comprobar la hipótesis de trabajo y la general.

JUSTIFICACION. El presente cuestionario se hace necesario en virtud de que es el instrumento vital con el que podrá obtener la información, conjuntamente con la observación y con el apoyo de las entrevistas. A partir de la obtención de la información, se podrán elaborar las tablas y gráficas necesarias para el conocimiento y presentación de los resultados.

INSTRUCCIONES. El presente cuestionario se ha estructurado con el objeto de recabar los datos, por lo tanto se hace necesario que las personas encuestadas sigan las siguientes instrucciones:

1. Contestar en forma honesta las preguntas que a continuación se mencionan.
2. Marcar con una "X" una opción de respuesta de cada pregunta ya que si se contestan dos opciones se invalida la respuesta.
3. Todo lo recabado es estrictamente de uso confidencial.

NOTA: Se agradece su colaboración en las respuestas que den a este cuestionario, y si desea conocer los resultados estarán a su disposición al terminar la investigación.

DATOS GENERALES

1. ¿CUAL ES TU EDAD?

1. Tengo de 20 a 25 años
 2. Tengo de 26 a 30 años
 3. Tengo de 31 a 35 años
 4. Tengo más de 36 años
 5. Sin respuesta

2. ¿CUAL ES TU CATEGORIA?

1. Soy Supervisora de Enfermeras
 2. Soy Jefe de Piso
 3. Soy Enfermera Especialista
 4. Soy Enfermera General
 5. Sin respuesta

3. ¿CUAL ES TU ANTIGUEDAD EN SERVICIO?

1. Tengo sólo 1 año en el servicio
 2. Tengo entre 2 y 4 años en el servicio
 3. Tengo entre 5 y 8 años en el servicio
 4. Tengo en este servicio más de 9 años
 5. Sin respuesta

4. ¿CUAL ES TU ESTADO CIVIL?

1. Soy soltera
 2. Soy casada y con responsabilidades de hogar
 3. Vivo en unión libre
 4. Soy madre soltera y con muchas responsabilidades
 5. Sin respuesta

5. ¿EN QUE TURNO LABCRAS?

1. Matutino (Jornada 0) 7-15
 2. Vespertino (Jornada 0) 14-21.30
 3. Rolado (Jornada 1)
 4. Jornada 7, con un sólo descanso
 5. Sin respuesta

6. ¿TE PRODUCE TENSION EMOCIONAL EL TRABAJO EN EL SERVICIO?

1. No, yo desarrollo mi trabajo con tranquilidad en los tiempos previstos durante mi horario.
 2. No, aunque si hay mucho trabajo, me tranquiliza el hecho de terminar siempre bien mis tareas.

- 3. A veces me produce tensión cuando no tengo los recursos necesarios para atender a los pacientes.
- 4. Sí, este servicio es de mucha tensión. Todos gritan, agreden, no hay con que trabajar y todos nos exigen mucho. Ya quiero irme de aquí.
- 5. Sin respuesta.

7. ¿TE PRODUCE ANSIEDAD EL TRABAJO EN TU SERVICIO?

- 1. No, ya que mi trabajo lo realizo con seguridad de mí misma y en el horario previsto.
- 2. No, aunque cuando no termino mi trabajo a mi horario establecido, sí me produce algo de ansiedad al no poder salir a tiempo.
- 3. A veces me produce ansiedad el no tener los recursos necesarios en el servicio.
- 4. Sí, este servicio me produce mucha ansiedad, ya que todos exigen, agreden y el no tener lo necesario para trabajar y lo soliciten hasta ese momento.
- 5. Sin respuesta.

8. ¿EL TRABAJO EN TU SERVICIO TE HACE SER AGRESIVA?

- 1. No, yo trabajo siempre con mucha tranquilidad y no permito que circunstancias externas me hagan cambiar mi carácter.
- 2. No, yo trabajo tranquila, aunque a veces circunstancias del servicio me llegan a afectar.
- 3. Sí, a veces siento que la problemática del servicio me afecta y me vuelvo agresiva.
- 4. Sí, definitivamente. Los gritos de todos y sus enojos inciden tan directamente en mí que he notado que mi carácter ha cambiado bastante, hasta hacerme agresiva.
- 5. Sin respuesta.

9. ¿A PESAR DE LAS SITUACIONES NEGATIVAS DEL SERVICIO, TE MOTIVAS HACIA LA LUCHA Y LA SUPERACION DIARIA?

- 1. Sí, creo que soy una persona positiva que busca siempre mejorar. Por eso, siempre lucho por el bien y el logro de todos.
- 2. Sí, creo que soy una gente positiva y los aspectos negativos son un aliciente de motivación para luchar por superarlos.
- 3. No, creo que a veces los aspectos negativos me hacen pensar que aquí las cosas no van a mejorar. Esto me impide luchar.

- ___ 4. No, definitivamente no tiene caso luchar por nada, ni contra nada. Aquí las cosas no mejoran nunca. Vamos para atrás en lugar de progresar.
- ___ 5. Sin respuesta.

10. ¿TE ADAPTAS CON FACILIDAD EN TU TRABAJO?

- ___ 1. Sí, ya que la mayoría del personal es muy comunicativo y cooperador, si tengo alguna duda, no falta quien me saque de ella.
- ___ 2. Sí, aunque cuando hay mucho trabajo, no falta quien esté algo alterada, tensionada o agresiva, por no tener lo necesario para trabajar.
- ___ 3. A veces no me adapto con facilidad, ya que las compañeras están algo agresivas y poco comunicativas, por el exceso de trabajo.
- ___ 4. No, el ambiente es muy tenso, todos están de mal humor, agresivos, no están a gusto, faltan recursos materiales y humanos y no nos damos a-basto con el trabajo.
- ___ 5. Sin respuesta.

11. ¿TE SIENTES SEGURA EN EL DESEMPEÑO DE TU TRABAJO?

- ___ 1. Sí, yo creo ser una gente muy segura de mí misma y lo demuestro trabajando muy bien.
- ___ 2. Sí, yo soy una persona segura en mi trabajo y lo desempeño bien.
- ___ 3. No siempre puede uno sentirse segura en el trabajo porque no tiene uno las condiciones propicias para trabajar bien.
- ___ 4. No, me siento insegura porque se carece de muchas cosas para trabajar y brindar la seguridad en la atención que necesita el paciente.
- ___ 5. Sin respuesta

12. ¿COMO CONSIDERAS EL CLIMA ORGANIZACIONAL?

- ___ 1. Lo considero muy positivo. Todos trabajamos a gusto, y nos llevamos muy bien.
- ___ 2. Considero que está bien. Aunque existen inconvenientes, tratamos entre todas de solucionarlos.
- ___ 3. El clima es regular porque hay personas y circunstancias que hacen que algunas estemos a disgusto aquí.
- ___ 4. El clima es terrible. Desde que uno llega, se siente la tensión y las migrañas. Nadie está a gusto en este servicio.
- ___ 5. Sin respuesta.

13. ¿CONSIDERAS QUE RINDES EN TU TRABAJO?

1. Sí, yo desempeño mi trabajo bien, y demuestro niveles de productividad y de calidad en la atención.
2. Sí, yo rindo en el trabajo con todo lo que me encargan hacer y lo desempeño bien.
3. Sí creo rendir con el trabajo, pero me canso mucho.
4. Creo que trabajo por la necesidad de hacerlo, pero en las primeras horas ya estoy cansada y agotada. Es mucho trabajo para tan poca gente.
5. Sin respuesta.

14. ¿EL TRABAJO, TE PRODUCE MIGRAÑAS FRECUENTES?

1. No, desarrollo mi trabajo con tranquilidad, segura de mí misma y lo mejor que puedo.
2. No, soy muy tranquila, aunque cuando hay mucho trabajo me llega a producir migrañas.
3. A veces cuando hay demasiado trabajo, no hay lo necesario para trabajar y el personal se pone algo agresivo, exigente y a gritar; me produce migrañas frecuentes.
4. Sí, el servicio es de mucha tensión, los gritos de todos, las agresiones, el exceso de trabajo, la falta de recursos materiales y humanos me afecta presentando siempre las migrañas.
5. Sin respuesta.

15. ¿EL TRABAJO TE PRODUCE TRASTORNOS DIGESTIVOS?

1. No, por mi trabajo jamás he tenido trastornos digestivos soy muy tranquila y desarrollo mi trabajo lo mejor que puedo.
2. No, aunque soy muy tranquila, cuando hay exceso de trabajo llego a presentar trastornos digestivos (colitis)
3. A veces cuando el ambiente está muy tenso porque hay exceso de trabajo y no hay los recursos necesarios, la gente se pone agresiva y grita. Esto me produce trastornos digestivos.
4. Sí, el servicio en sí me produce trastornos digestivos, ya que se trabaja bajo tensión, el personal se desespera y empieza a gritar cuando no hay lo necesario para trabajar. Cuando los resultados no son los esperados, también se ponen agresivas.
5. Sin respuesta.

16. ¿CREES QUE EN TU SERVICIO EL PERSONAL SE CONOCE ENTRE SI?

1. Sí, yo creo que todos nos conocemos bien porque existe una gran cooperación, camaradería y ayuda e interés entre todas.
2. Sí, aunque no conozco personalmente a todos, noto que nos interesamos por todos. Esto permite llevarnos bien.
3. No, creo que no se conocen, ni se interesan por conocerse. El trabajo es tanto que no hay tiempo de conocernos.
4. No, definitivamente nadie se conoce. Aquí somos como islas distantes cada quien. Nadie se interesa por nadie.
5. Sin respuesta.

17. ¿CREES QUE EN TU SERVICIO CONOCEN LAS NECESIDADES DEL PERSONAL TRABAJADOR?

1. Sí, yo creo que los jefes y el personal sí conoce las necesidades del trabajador y se preocupan por satisfacerlas.
2. Sí, yo creo que aunque a veces no se pueda, los jefes tratan de satisfacer las necesidades del trabajador.
3. No, yo creo que lo que no pueda hacer la misma persona por ella misma, nadie lo puede hacer.
4. No, yo creo que no les interesa a nadie conocer las necesidades del trabajador, porque nadie va a hacer nada por nosotras.
5. Sin respuesta.

18. ¿CREES QUE EN TU SERVICIO TIENEN INTERES EN LAS PERSONAS?

1. Sí, yo creo que sí hay un interés genuino por el personal del servicio. Los jefes siempre nos preguntan como estamos y cómo nos sentimos.
2. Sí, yo creo que los jefes se interesan por los trabajadores y cuando pueden nos ayudan.
3. No, yo creo que el interés lo debe uno externar para buscar ayuda, si no, no te la dan.
4. No, nadie se interesa aquí por nadie. Especialmente los jefes que nunca nos hacen caso.
5. Sin respuesta.

19. ¿SIENTES EL COMPAÑERISMO EN TU SERVICIO?

1. Sí, aquí todos cooperamos en el trabajo de todos. El ambiente es bonito y existe compañerismo.
2. Sí, el compañerismo se siente por la ayuda que todas nos damos cuando tenemos intenso trabajo.

- 3. A veces el compañerismo se da por la cooperación del personal, pero a veces nadie te ayuda cuando tenemos mucho trabajo.
- 4. No, aquí nadie ayuda a nadie. Todas acabamos el trabajo como podemos. No existe compañerismo.
- 5. Sin respuesta.

20. ¿SIENTES QUE HAY COOPERACION EN TU SERVICIO?

- 1. Sí, yo coopero con todo el personal, nos apoyamos e interactuamos para la mejor realización de nuestras funciones, ya que el beneficio es para quien trabaja con el paciente.
- 2. Sí, me gusta cooperar con todas mis compañeras, aunque el exceso de trabajo no me lo permite.
- 3. A veces coopero con algunas compañeras, ya que hay personas a las que no me hace ayudarlas ni apoyarlas porque cuando yo necesito que me ayuden, no lo hacen, aunque puedan.
- 4. No, no me gusta cooperar ni ayudar a nadie, ya que nadie lo hace y cada quien saca su trabajo como puede. La gente no se presta para eso.
- 5. Sin respuesta.

21. ¿CREES QUE HAY COMUNICACION EN TU SERVICIO?

- 1. Sí, la comunicación que se da en el servicio es a todos los niveles, ascendente, descendente, horizontal, transversal, etc.
- 2. Sí, existe la comunicación entre todos y se reafirma cuando se hace por escrito.
- 3. A veces no nos enteramos de muchas cosas, pero creo que se debe a que falta más comunicación por escrito.
- 4. No, aquí nadie comunica nada, excepto cuando hay un problema que te hablan para llamarte la atención.
- 5. Sin respuesta.

22. ¿CREES QUE EXISTE LA EMPATIA (CAERSE BIEN) EN LOS MIEMBROS DE TU SERVICIO?

- 1. Sí, aquí todos nos caemos bien. Hay un buen grado de empatía, ya que todos nos llevamos muy bien.
- 2. Sí, aquí nos caemos bien, pero hay uno que otro que no se integra todavía al grupo.
- 3. A veces nos llevamos bien, pero el trabajo es el que hace que existan conflictos.
- 4. No, aquí nadie se lleva bien. Todo el día son agresiones, conflictos y problemas de trabajo.
- 5. Sin respuesta.

23. ¿CREES QUE EXISTE UNA INTERACCION POSITIVA DEL PERSONAL EN TU SERVICIO?

1. Sí, desde luego. Todos los que trabajamos aquí interactuamos positivamente, propiciando relaciones humanas constructivas para todos.
2. Sí, creo que sí, la interacción del trabajo permite mantener relaciones humanas positivas.
3. A veces, por problemas de trabajo la interacción de la gente hace que las relaciones humanas no sean tan positivas en este servicio.
4. No, definitivamente, aquí no hay interacciones positivas. Parece que cada quien se preocupa por sí mismo, y no por el servicio.
5. Sin respuesta

24. ¿CREES QUE EL PERSONAL DE TU SERVICIO MANEJA UN LENGUAJE CORPORAL POSITIVO?

1. Sí, los ademanes y gestos del personal de este servicio siempre son positivos.
2. Sí, las actitudes, gestos y ademanes del personal sí son positivos, aunque estén enojados.
3. A veces las actitudes y gestos del personal dicen más negativo de la gente que positivo.
4. No, casi siempre el lenguaje corporal es negativo en este servicio, los ademanes, las caras que ponen y el enojo, manifiesta claramente su mal humor y su disgusto por estar aquí.
5. Sin respuesta.

25. ¿CREES QUE TODO EL PERSONAL SE SIENTE SATISFECHO CON SU TRABAJO?

1. Sí, ya que todos los que trabajamos aquí mantenemos relaciones humanas positivas, nos dan lo necesario de material para realizar mejor nuestras labores. Las facilidades para tomar los cursos que necesitamos y queremos las vacaciones cuando nos tocan, nos estimulan para seguir trabajando.
2. Sí, casi siempre estamos satisfechos en el trabajo. En realidad creo que contamos con todo para realizar bien nuestro trabajo y con el personal nos llevamos muy bien.
3. A veces nos sentimos satisfechos, tratamos de mantener relaciones humanas positivas, desarrollamos lo mejor que podemos nuestro trabajo, aunque el exceso de trabajo, la falta de recursos materiales y humanos, de facilidades y motivación nos hace que nos sintamos insatisfechas.

- ___ 4. No, aquí nadie puede sentirse satisfecho con el trabajo, El sueldo es muy bajo, los recursos para trabajar son escasos, el personal falta mucho y las prestaciones son insignificantes. Trabaja uno por necesidad.
- ___ 5. Sin respuesta.

MODELO DE TARJETA SIMPLE

APENDICE NO. 2

01	02	03	04	05	06	07	08	09
25	<p>INVESTIGACION: EL ESTRES Y LAS RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA UNIDAD QUIRURGICA, TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD CORONARIA DEL HOSPITAL CENTRAL SUR DE ALTA ESPECIALIDAD DE PEMEX EN MEXICO, D.F.</p> <p>TARJETA SIMPLE</p> <p>CUESTIONARIO No. _____</p>							10
24								11
23								12
								13
22	21	20	19	18	17	16	15	14

MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACION DE DATOS

APENDICE No. 3

01	02	03	04	05	06	07	08	09
1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____
2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____
3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____
4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____
5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____
25		<p>TARJETA DE CONCENTRACION</p> <p>DEL CUESTIONARIO _____ AL CUESTIONARIO _____</p>						10
1. _____ 5. _____								1. _____ 4. _____
2. _____								2. _____ 5. _____
3. _____								3. _____
4. _____								_____
24								11
1. _____ 5. _____								1. _____ 4. _____
2. _____								2. _____ 5. _____
3. _____								3. _____
4. _____								_____
23								12
1. _____ 5. _____								1. _____ 4. _____
2. _____								2. _____ 5. _____
3. _____								3. _____
4. _____								_____
22		21	20	19	18	17	16	15
1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____
2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____
3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____
4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____
5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____
22	14	15	16	17	18	19	20	21
1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____
2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____
3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____
4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____
5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____

MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS

APENDICE No. 4

01	02	03	04	05	06	07	08	09	
1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	
2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	
3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	
4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	
5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	
25	TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS						10	11	12
1. _____ 5. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
2. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
3. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
4. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
24	TOTAL DE CUESTIONARIOS _____						13	14	15
1. _____ 5. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
2. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
3. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
4. _____							1. _____ 4. _____	2. _____ 5. _____	3. _____
23	21	20	19	18	17	16	15	14	
1. _____ 5. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	
2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	
3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	
4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	
5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	
22	21	20	19	18	17	16	15	14	
1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	1. _____	
2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	2. _____	
3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	3. _____	
4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	4. _____	
5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	5. _____	

7. GLOSARIO DE TERMINOS

- ACTITUD** Disposición mental persistente para reaccionar ante ciertos objetos.
- AGRESIVIDAD** Propensión a agredir, a hacer daño, a herir, a maltratar, injuriar, insultar, ultrajar, afrentar a las personas que los rodean.
- ANGUSTIA** Temor morboso ante un peligro imaginario, estado afectivo exacerbado, combinación de disgusto y tensión interna, sensación continua de inquietud y espera de sucesos dolorosos.
- ANSIEDAD** Sentimiento de inquietud, angustia e intranquilidad que acompaña a los diferentes sucesos cotidianos.
- ANTIPATIA** De sentimientos contrarios, aversión, repugnancia instintiva hacia personas o cosas. Opción recíproca entre cosas inanimadas. Incompatibilidad.
- AUTOESTIMA** Dícese del valor total que atribuimos a nuestro "yo" y que se convierte en un reflejo del modo en que los demás nos considera o el valor que creemos que los otros nos dan.

CIRCUNSTANCIA	Accidente de tiempo que implica algún evento y modifica un hecho.
COMUNICACION	Transferencia de información comprendida de una a otra persona. Hecho de que un emisor y un receptor se encuentren sosteniendo un <u>in</u> tercambio de mensajes.
CONDICIONANTE	Teoría según la cuál todos los sucesos o <u>es</u> tados no dependen de una sola causa, sino de numerosos factores.
CONDUCTA	Comportamiento aprendido en las diferentes etapas de la vida y que puede ser modificado.
CONFIANZA	Esperanza firme que se tiene en una persona o cosa, ánimo, aliento o vigor para obrar y encargar o poner al cuidado de alguien algo muypreciado.
CONFLICTOS	Choque entre dos o más impulsos o deseos opuestos o entre el puro instinto y las varias fuerzas psíquicas que tienden a <u>modifi</u> carlo.
CONOCIMIENTO	Acción y efecto de saber y de entender. <u>Con</u> junto de eventos que se van grabando en la

memoria.

- COOPERACION** Acción de obrar juntamente con otras personas. Es el medio para lograr una meta deseada.
- CURIOSIDAD** Deseo de averiguar e indagar algo desconocido.
- DESEMPEÑAR** Es la acción que se presenta cuando las personas se encuentran deseosas de trabajar y cumplir con las obligaciones de un cargo.
- EMOCIONAL** Sentimiento intenso, agradable o penoso y más o menos duradero que influye poderosamente sobre diferentes aspectos de la vida.
- EMPATIA** Capacidad de alguien para identificarse con otro. Grado de sintonía afectiva con las demás personas y ambiente circundante.
- ENTUSIASMO** Exaltación del ánimo por algo que cautiva, motivación para obtener la meta deseada.
- ESPECIALISTA** Circunstancia de asignar un número muy limitado de funciones a un solo puesto.
- ESTRES** Voz inglesa (esfuerzo, violencia, tensión) con la que se designa el estado de tensión

- excesiva como resultante de una acción brusca o continuada, nociva para el organismo.
- ESTRESANTE** Situaciones o estados de tensión excesiva que se derivan del medio ambiente.
- FATIGA** Alarma fisiológica resultado de un funcionamiento excesivo del organismo. Estado y sensación de las partes del cuerpo después de la exagerada actividad de las mismas.
- FAVORECER** Acción por la cual se modifican sucesos para su completa resolución (ayudar, apoyar).
- FINALIDAD** Motivación para obtener un objetivo, propósito, fin o meta.
- FRUSTRACION** Estado de tensión emocional aumentada por fracaso en el logro de satisfacciones o gratificaciones, generalmente como consecuencia de fuerzas externas, ajenas al individuo.
- GENESIS** Origen o principio de una cosa. Conjunto de hechos que concurren a la formación de una cosa.
- HOSTILIDAD** Sentimiento de odio entre dos o más personas
Antagonismo, desavenencia.

- IDEOLOGIA** Sistema que considera las ideas en sí, haciendo abstracción de la metafísica. Conjunto sistemático de ideas y creencias acerca de la estructura y funcionamiento de la sociedad.
- INSOMNIO** Dificultad para dormir por diversos trastornos, falta de sueño, desvelo anormal.
- INFLUIR** Causar una cosa ciertos efectos en otra. Ejercer un ascendente moral sobre otra u otras. Contribuir al éxito de la meta planeada.
- INTELIGENCIA** Facultad de hacer procesos mentales para conocer y relacionar conocimientos a fin de producir otros nuevos.
- INTERDEPENDENCIA** Situación en la que se depende del auxilio y protección de alguien donde existe dependencia recíproca.
- INTERES** Inclinação del ánimo hacia un objeto o persora.
- INTROYECCION** Proceso mental en virtud del cual el individuo se apropia rasgos o características de personas a quienes ama, odia, admira o teme

y proyecta hacia sí mismo la hostilidad que siente hacia un sujeto determinado, como mecanismo de defensa.

IRRITABILIDAD Personalidad psicopática de los individuos que reaccionan exageradamente a las influencias exteriores.

PERJUDICAR Acción por la cual se produce un menoscabo físico o moral (daño).

PERSONALIDAD Organización integrada de todas las características cognoscitivas, afectivas y conativas que individualiza y hace único a cada ser humano.

PERSUACION Método que consiste en convencer a una persona con razonamientos para que ésta tome parte activa en su labor diaria.

PROBLEMA Cuestión pendiente de aclararse. Averiguación de algo desconocido a partir de datos conocidos. Dificultad, asunto no resuelto.

PRODUCTIVIDAD Facultad de producir. Calidad de lo que es productivo. Incremento simultáneo y sostenido de la producción y del rendimiento debido a la modernización del material y a mejo

ra de los métodos de trabajo.

- REACCION** Acción contraria a otra o que tiende a contrarrestar la influencia de la gente que la ha ocasionado (respuesta a un estímulo).
- RELACIONES HUMANAS** Es el proceso de las interacciones entre dos o más individuos, representando una secuencia de conductas verbales y no verbales que están dirigidas hacia un objetivo.
- REMUNERACION** Acción por la cual se recompensa o retribuye el trabajo diario.
- RESPONSABILIDAD** Obligación de las personas de responder de sus propios actos.
- SIMBOLOGIA** Cosa material tomada como signo de algo inmaterial con el que guarda cierta relación. Es el expresar una idea por medio de símbolos.
- SUMISION** Acción por la cual los argumentos y razones se encuentran subordinados a la consideración de alguien.
- TENSION** Estado en el que las personas se encuentran agobiadas por las preocupaciones, problemas, etc.

TRASTORNO

Factores que alteran o perturban el comportamiento humano causando confusión o enredo.

B. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ARIAS G; Fernando. Lecturas para el curso de metodología de investigación. Ed. Trillas, S.A. México, 1987. 267 pp.
- ARMD, Clara y cols. Administración de enfermería. Ed. Carvajal, S.A. 2a. ed. Colombia, 1980. 375 pp.
- BAENA, Guillermina. Instrumentos de investigación. Ed. Mexicanos Unidos, 13a. ed. México, 1987. 134 pp.
- BALSEIRO A; Lasty. Investigación de Enfermería. Ed. Prado, S. A. de C.V. 1a. ed. México, 1993. 216 pp.
- BROOM, Leonard. et al. Esenciales de la sociología. Ed. Compañía editorial Continental, S.A. 1a. ed. México, 1980. 420 pp.
- BUNGE, Mario. La investigación científica. Ed. Ariel. 7a. ed. Madrid, 1990. 955 pp.
- CAMERON, Norman. Desarrollo de Psicopatología de la personalidad. Ed. Trillas, S.A. México, 1982. 767 pp.
- CLAY L; Henry. Introducción a la Psicología social. Ed. Trillas, S.A. 3a. ed. México, 1990. 488 pp.
- CANALES, Francisca y cols. Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo personal para la salud. Ed. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la

Salud. México, 1989. 325 pp.

EDWARDS I. La relación enfermera-médico. Nursing. Vol. 10. No. 4, Madrid, 1992. 22 pp.

FINGERMANN, Gregorio. Relaciones humanas: fundamentos psicológicos y sociales. Ed. Ateneo, S.A. de C.V. 9a. ed. México, 1982. 420 pp.

GARCIA M; Héctor. Manual de investigación aplicada en servicios sociales y de salud. Ed. Científicas, La Prensa Médica Mexicana, S.A. México, 1983. 222 pp.

HARSON, Peter G. El placer del estrés. Ed. Sítesa, S.A. de C. V. México, 1989. 249 pp.

KERSHAN, Betty y cols. Modelos de Enfermería. Ed. Doyma. Barcelona, 1988. 129 pp.

KING, Imogene M. Enfermería como profesión filosófica. Principios y objetivos. Ed. Limusa, S.A. de C.V. México, 1984. 189 pp.

LAFARGA C; Juan. Desarrollo del potencial humano. Ed. Trillas S.A. Vol. 1, 2a. ed. México, 1990. 248 pp.

LAFARGA C; Juan. Desarrollo del potencial humano. Ed. Trillas S.A. Vol. 2, 2a. ed. México, 1989. 283 pp.

LEEBON Wendy. Llevarse mejor con los compañeros. Nursing Vol. 10, No. 8. Madrid, 1992. 51 p.

MEIER H; Jane. Combatir el estrés. Nursing, Vol. 10 No. 2. Madrid, 1992. p. 56.

NOVEL M; Gloria. Enfermería Psico-social II. Ed. Salva y Editores, S.A. Barcelona, 1991. 333 pp.

PEREZ S; Artemio. Enfermería y Patología Psiquiátricas. Ed. Trillas, S.A. 1a. ed. México, 1989. 158 pp.

POLIT, D.B; Hungler. Investigación científica en ciencias de la salud. Ed. Interamericana, S.A. de C.V. 2a. ed. México, 1987. 595 pp.

RODRIGUEZ E; Mauro. Integración de grupos. Serie Capacitación integral. No. 3. Ed. Manual Moderno. 2a. ed. México, 1988. 72 pp.

RODRIGUEZ E; Mauro. Manejo de conflictos. Serie: Capacitación integral No. 5. Ed. Manual Moderno. 2a. ed. México, 1989. 66 pp.

RODRIGUEZ E; Mauro. Relaciones humanas. Serie: Capacitación Integral.No. 2. Ed. Manual Moderno. 2a. ed. México, 1988. 70 pp.

RODRIGUEZ E; Mauro. Psicología de las relaciones humanas. Ed. Pax. México, 1988. 111 pp.

SATIR, Virginia. Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. Ed. Pax México, 1a. ed. México, 1991. 403 pp.

SUIT, Francés. Tres formas de dominar el estrés. Nursing. Vol. 10, No. 1. Madrid, 1992. p. 59

SORIA, Víctor M. Relaciones humanas. Ed. Limusa, S.A. de C.V. 2a. ed. México, 1990. 491 pp.

TAMAYO Y T. Mario. El proceso de la investigación científica, fundamentos de investigación. Ed. Limusa, S.A. de C.V. 1a. ed México, 1985. 127 pp.

WEITSEL W.Z. Zornou. Curso de enfermería moderna. Ed. Harla, 7a. ed. México, 1988. 981 pp.