



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN EN SALUD
DELEGACION ESTATAL YUCATAN.**



**CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA DE URGENCIAS
PARA MÉDICOS DE BASE DEL IMSS
Sede: HGR #12 “Lic. Benito Juárez García”**

**Título:
“PRINCIPALES FACTORES DE ESTRÉS LABORAL EN
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN URGENCIAS, DEL HGSZ 46,
YUCATÁN”**

**Presentada por la:
DRA. ALEJANDRA VERA DÍAZ**

En opción al diploma en especialización en:

MEDICINA DE URGENCIAS

Asesor temático:
Dr. Luis Miguel Estrada Figueroa
Asesor metodológico:
MSPS: Fanny Fabiola Zapata Custodio
Mérida, Yucatán, México

2015



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
2	OBJETIVOS	4
3	ANTECEDENTES	5
4	MARCO CONCEPTUAL	8
5	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
6	JUSTIFICACIÓN	23
7	HIPÓTESIS	25
8	MATERIAL Y MÉTODOS	26
9	CONSIDERACIONES ÉTICAS	29
10	RECURSOS	31
11	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	31
12	RESULTADOS	32
13	DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN	37
14	RECOMENDACIONES	39
15	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
16	ANEXOS	45

INTRODUCCIÓN

El estrés es considerado un trastorno que afecta a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad que demanda cada día más individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se les presente, sin importar edad, estado civil, género o actividad.

En las dos últimas décadas se han realizado numerosas investigaciones en relación con la salud y el estrés, siendo éste un tema ampliamente tratado por diversas disciplinas del campo de la medicina y de las ciencias sociales y de la conducta.

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y, en especial, el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asume en horas laborales, la sobrecarga de trabajo y el continuo contacto con pacientes críticos¹.

Se considera que el estrés en el personal de enfermería afecta directa e indirectamente la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes, así como su estado de salud.

Esta profesión es considerada como potencialmente estresante y no puede ser vista como una profesión homogénea.

El estrés es parte ya de la vida diaria de este personal, por lo cual es de importancia estudiar los factores que lo integran, las consecuencias que se tienen si no se toman las medidas preventivas para no llegar a la insatisfacción profesional y familiar,

que se ve reflejada en actitudes de agresividad e inadecuadas relaciones interpersonales en el ámbito laboral y familiar².

Estudios sociológicos y psicológicos demuestran que el profesional de salud en el ámbito hospitalario tiene mayor capacidad de generar factores estresantes, esto es debido a las altas demandas laborales y una escasa autonomía o control sobre sí mismo, lo que produce una tensión laboral residual que se refleja en múltiples indicadores de salud.

El hecho de acudir a brindar atención a los pacientes genera un alto grado de estrés entre los profesionales de la salud, considerando que en cada nueva oportunidad se debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico esto siendo aplicado en las áreas de atención inmediata como lo son los servicios de urgencias. Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores y su desempeño².

A nivel mundial se reconocen a los estresores laborales como un problema importante, especialmente en los trabajos asistenciales como es el caso de Enfermería. La Health Education Authority la clasificó como la cuarta profesión más estresante resultante de presiones internas y externas generada por diversos factores.

Es por ello que el estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demanda) y las características del sujeto (recursos). Si las

demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés y en consecuencia enfermedades, suicidios y ausentismo laboral.

Este estudio tiene como objetivo describir los factores que desencadenan estrés en el personal de enfermería del área de urgencias tomando en cuenta la constante demanda de usuarios en dicho servicio y las diversas patologías presentada por estos mismos. Los turnos en que se desarrollara la investigación serán matutino, vespertino y nocturno del Hospital Regional de la Subzona 46, Umán, del IMSS, delegación Yucatán, de Julio – Septiembre 2014.

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar los principales factores que causan estrés laboral, en el personal de enfermería del área de Urgencias del Hospital general de subzona No. 46, Umán, del IMSS, delegación Yucatán, de Julio – Septiembre 2014

Objetivos específicos.

- Establecer cuáles son los principales factores desencadenantes de estrés laboral, en el personal de enfermería en el servicio de urgencias, del HGSZ 46, Umán, Yucatán.
- Identificar los factores del ambiente psicológico que provocan estrés en el personal de enfermería en el servicio de urgencias, del HGSZ 46, Umán, Yucatán.
- Reconocer los factores del ambiente social, que generan estrés, en el personal de enfermería en el servicio de urgencias, del HGSZ 46, Umán, Yucatán.
- Determinar los factores del ambiente físico, que causan estrés en el personal de enfermería en el servicio de urgencias, del HGSZ 46, Umán, Yucatán.

ANTECEDENTES

Los orígenes del estrés son antiguos, ya que Hipócrates subrayó la existencia de un “vis medicatrix naturae”, un poder curativo de la naturaleza, es decir, la puesta en marcha de mecanismos fisiológicos del ser humano con el fin de defendernos de las agresiones externas.³

Pero no es hasta el siglo XIX cuando se producen las primeras investigaciones sobre el estrés: Claude Bernard lo definió como “respuesta adaptativa del organismo a un estímulo externo para mantener la homeostasis”. Hans Selye, en 1936 formuló la noción de respuesta al estrés como un proceso que implica cambios que se dan en primer sobre el sustrato orgánico y químico, limitando así la respuesta a las reacciones no específicas del organismo frente a un estímulo externo; argumentando que el estrés era la causa de muchas enfermedades⁴.

El término estrés, parte de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste.⁵

Para Wolf (1953), quien acuñó el concepto de “estrés vital”, el estrés sería el estado que se produce en el organismo como resultado de las interacciones entre un ambiente externo nocivo y el organismo, lo cual incluye a su pasado.

Por su parte; Margolis, Kroes y Quinn recurren a la noción de homeostasis, tendencia de los organismos vivos a establecer sus diversas constantes biológicas, y pretenden que el estrés es consecuencia de la condición del trabajo que interactúa con las características del trabajo de manera tal, que provoca un rompimiento entre la homeostasis psicológica y fisiológica.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones estresantes. En 1989, y tras convertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo a la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado⁶.

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como: “la respuesta fisiológica y psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización⁶.

Entre los aportes al conocimiento del estrés ocupacional en enfermeras (os), el término "Burnout" (desgaste), introducido por Maslach (1980), describe en forma alarmante, las consecuencias

de la exposición continua a las variadas fuentes de estrés en el trabajo. Según su criterio, el desgaste se presenta en individuos que trabajan con personas; puede definirse como un proceso altamente insidioso. Los trabajadores, al inicio, se sienten emocionalmente exhaustos como resultado del desequilibrio entre sus capacidades y las demandas del trabajo. Se produce, entonces, un estrés caracterizado por este síndrome de agotamiento emocional, actitudes cínicas y negativas hacia el paciente y hacia sí mismos; refieren sentirse muy cansados antes de ir a su trabajo, excesiva fatiga y dificultad para el descanso⁶.

MARCO CONCEPTUAL

Definición de estrés

El estrés es definido por la OMS como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, es decir de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio que se presente puede generar estrés dependiendo, además, del estado físico y psíquico de cada individuo.⁷

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen en el 2000: “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”.⁸

MODELOS DE PROCESO DE ESTRÉS LABORAL

Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman.

En este modelo el estrés laboral se localiza en la faceta medioambiental, siendo la respuesta de estrés parte de la faceta de consecuencias personales. Según el modelo la presencia de estresores y de respuesta de estrés serían las dos condiciones necesarias y suficientes para hablar de una situación de estrés ocupacional. La presencia de otras facetas, indicarían el posible efecto de otras variables en el proceso.

La faceta personal se compone de características relativamente estables de la persona (por ejemplo, la personalidad, sus rasgos o características socio-demográficas). Éstas podrían interactuar con distintos estresores para producir una variabilidad más amplia en la respuesta de estrés. La variable consecuencias organizativas contiene los comportamientos de los empleados, en situaciones de estrés, que tienen implicaciones directas en la eficacia de la organización (por ejemplo, el absentismo, la rotación o cambios en los niveles de rendimiento).

Por último, la faceta duración reconoce la importancia del tiempo en el propio proceso de estrés laboral, que es probablemente un factor poco reconocido en el estudio del proceso. Posteriormente, se desarrolló un modelo extendido en el que se rompe la faceta ambiental en dos partes, estresores laborales y otras características de la situación. Estas otras características de la situación podrían moderar la relación entre los estresores y el resto de las variables del proceso. Además, en esta nueva versión del modelo, cambiaría el papel de las características personales para mostrar de forma explícita su papel moderador en la relación estresores y respuesta de estrés. En este sentido, las características personales podrían también dar lugar directamente a distintos tipos de respuesta de estrés. Asimismo, "el afrontamiento y la adaptación" aparecen en este modelo para indicar las medidas adoptadas para corregir los problemas derivados de los estresores, en las respuestas de estrés y los efectos a nivel organizacional.⁹

Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards

Este modelo trata de integrar aspectos de la literatura sobre autorregulación y el estrés ocupacional. Según este modelo, el estrés en las organizaciones podría ser conceptualizado no en términos de las distintas características de la persona o del ambiente sino en términos de la relación entre ambos. En este sentido, el estrés organizacional se define como los niveles de discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra la persona y el estado deseado, en la medida en que el sujeto considera importante esta discrepancia. Las concepciones del estado tanto actual como deseado se describirían de manera amplia, abarcando tanto la representación subjetiva de las condiciones laborales actuales como las metas, valores y objetivos específicos que la persona desea alcanzar. Por tanto, la formulación y operativización empírica del modelo requeriría el uso de una metodología de establecimiento de metas y objetivos específicos de cada persona evaluada, como la desarrollada por Emmons, lo que da una validez ecológica amplia al uso de este paradigma.⁹

Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrison

La distinción entre persona y ambiente (P-A) es una de las características básicas en este modelo, dicha distinción se convierte por tanto en un pre-requisito para la conceptualización de los niveles de ajuste P-A, siendo esta la base de causación recíproca entre el individuo y su entorno. La segunda característica del modelo es la distinción explícita entre dimensiones “objetivas” y perceptivas tanto de la persona como del ambiente. En este

sentido, Harrinson considera importante analizar el efecto diferencial entre características objetivas tanto de la persona y el ambiente frente a percepciones del individuo tanto de sí mismo, como del entorno. Por tanto, al establecer los niveles de ajuste, se analizan tanto los niveles de ajuste persona-ambiente, objetivo y perceptivo, así como los niveles de ajuste entre la percepción del ambiente y sus características objetivables, y el nivel de precisión en la autovaloración del sujeto.⁹

Fisiopatología del estrés

Se identifican tres etapas:

1- Reacción de alarma

Etapas en la cual el organismo se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas que logran aumentar su energía de manera tal que pueda escapar rápidamente del peligro si es necesario.¹⁰

Indicadores: Cefalea, alteraciones en el sueño, sudoración, tensión general.

2- Estado de resistencia

Etapas en que las glándulas del estrés presentan síntomas de fatiga al no poder solucionar el conflicto que provoca una amenaza al organismo.¹⁰

Indicadores: Taquicardia, hipertensión. Significativas dificultades para relacionarse con la gente.

3- Fase de agotamiento

Etapas de gran deterioro e importante pérdida de capacidad fisiológica ante la exposición prolongada a una situación estresante¹⁰.

Indicadores: Angustia permanente, depresión, úlceras. Importantes alteraciones psicosomáticas.

ESTRÉS LABORAL

Es el grado de respuesta física, psicológica y comportamental que se presenta cuando el individuo percibe una situación amenazante que desborda sus recursos y ponen en peligro su bienestar. Las situaciones amenazantes son causadas por el desajuste entre la persona y el puesto de trabajo.¹¹

La organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral como un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.¹¹

Factores estresantes:

El estrés es algo que resulta imposible evitar, incluso las personas incrementan con frecuencia su propio estrés de modo innecesario. Existen muchos factores estresantes relacionados con la profesión de enfermería. Están el proveniente del propio trabajo, los derivados de la institución y los del propio profesional:¹²

*Factores estresantes del trabajo:*¹³

- El contacto continuo con el sufrimiento de personas gravemente enfermas y con sus familiares angustiados; ya que el trato directo con ellos suelen ser bastante exigente para el profesional.
- El cuidado del paciente moribundo o terminal hace sentir al trabajador “desarmado” y a adoptar conductas de huida y evitación, ya que la naturaleza de la enfermedad de sus pacientes,

les hace enfrentarse en ocasiones, con el “fracaso terapéutico” o con un mal pronóstico y a la vez, les sensibiliza ante la muerte. No es capaz de asumir que los cuidados que ofrece no son para “curar”, sino para favorecer una muerte “humanizada”.

- El encuentro de sentimientos intensos, como el amor, la pérdida, el miedo, la frustración, la vulnerabilidad, el llanto, la cólera, la impotencia.
- Identificación con la experiencia del paciente en el proceso de su enfermedad e irreversibilidad de las actuaciones.
- Dependencia del aparataje, ya que se debe comprobar su funcionamiento de forma continuada.
- El desafío que supone la toma de decisiones en un equipo multidisciplinario.
- Dificultades encontradas cuando se intenta integrar un acercamiento o forma de trabajo nuevos en el sistema de cuidado existente (sistema informático, nuevos protocolos).
- Permanencia de los cuidados durante 24 horas (continuas).
- La ambigüedad y los conflictos del rol: Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente establecemos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

- También influyen los tiempos de descanso, las reacciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

*Factores Estresantes de la Institución:*¹³

- Conflictos interpersonales (entre médicos, enfermeras, supervisores, auxiliares), piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- Conflictos con la administración, ya que si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.
- Sobrecarga de trabajo y presiones para realizarlo, produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- Sobrecarga emocional
- La falta de seguridad laboral
- Falta de tiempo, espacio, material, y personal, provocando una carga mental de trabajo, lo cual disminuye el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

- Técnica de cuidados inapropiados o inadecuados.
- El control sobre tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

*Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:*¹²

- **La iluminación:** no es lo mismo trabajar en turno nocturno que diurno.
- **El ruido:** trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- **Ambientes contaminados:** la percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.¹²
- **La temperatura:** a veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo agotamiento físico y mental.¹²
- **El peso:** los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.¹²

*Factores estresantes en el propio profesional:*¹³

- Idealismo, perfeccionismo, inseguridad.
- Falta de separación del trabajo y la vida privada. Problemas familiares o sentimentales pueden “contaminar” el trabajo y viceversa.

- Sentimientos de impotencia, soledad y apatía con los enfermos, y el hecho de que incluso unos buenos cuidados no nos aseguran una muerte digna.
- Vivir el trabajo exclusivamente como una vocación, con una idea poco realista de lo que representa verdaderamente.
- Falta de información sobre el cometido que se ha de realizar y de cómo se hace.
- Sentirse excesivamente responsable de la recuperación de los pacientes, ya que estos profesionales resultan ser sujetos más vulnerables al desarrollo de algún tipo de sintomatología, precisamente porque hacen recaer sobre sí el peso de los resultados de la enfermedad de sus pacientes.

Características de las situaciones de estrés.^{13,14,15,16}

En toda situación de estrés, existen una serie de características comunes:

- a.- Se genera un cambio o una situación nueva.
- b.- Suele haber falta de información
- c.- Incertidumbre. No se puede predecir lo que va a ocurrir.
- d.- Ambigüedad: Cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.
- e.- La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- f.- En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones.
- g.- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que nos obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.

h.- Duración de la situación de estrés. Cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.

Signos y síntomas del estrés laboral:

La acumulación del estrés suelen dar como resultado distintas reacciones en la persona. La cantidad de estrés necesario antes de que estas se manifiesten, varía dependiendo de distintos factores relacionados con la personalidad (inseguridad, perfeccionismo), hereditarios, hábitos y mecanismos de defensa. A continuación se exponen los signos y síntomas asociados al Estrés Profesional o al Burnout.

- **Psicosomáticos:**

Fatiga crónica.

Alteraciones del sueño (insomnio, pesadillas).

Úlceras gástrica y otras alteraciones gastrointestinales (náuseas, vómitos, diarrea, síndrome de colon irritable).

Desórdenes alimenticios

Pérdida de peso

Taquicardia, palpitaciones, hipertensión.

Cefaleas frecuentes.

Alergias y dermatitis.

Dolores musculares (espalda, cuello, hombros).

Desarreglos menstruales.

- **Emocionales:**

Incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos y desorganización

Irritabilidad, celos, críticas a los demás.

Distanciamiento afectivo, retraimiento.

Baja auto estima, sentimientos de desilusión, engaños y deseos de abandonar el trabajo.

Depresión e ideas de suicidio.

Autocrítica, sentimientos de culpa y auto sacrificio: Trabajar más para ponerse al día.

- **Conductuales:**

Absentismo laboral: periodos de baja por enfermedad.

Aumento de conducta violenta como explosiones de ira, agresividad y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos.

Abuso de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes.

Abandono personal.

Pasividad ante las exigencias de los demás.

Imposibilidad para relajarse.

Caminatas sin rumbo.

- **Defensivos:**

Negación de las emociones.

Esfuerzos de contener sus sentimientos.

Ironía, racionalismo.

Atención selectiva respecto a los pacientes.

Desplazamiento de los efectos.

Consecuencias del estrés laboral.

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:¹⁴

1.- A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, hipertensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas.

2.- A nivel del sistema cognitivo: Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control.

3.- A nivel del sistema motor: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, incremento o disminución del apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factores colaborador.

Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea.

Trastornos cardiovasculares: Enfermedad crónica, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco.

Trastorno inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.

Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.

Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atípica, caída de cabello, urticaria crónica, rubor facial.

Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido.

Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimenticias, trastornos de la personalidad. Dolores crónicos y cefaleas continuas.

4.- A nivel del sistema laboral:

- Alto índice de ausentismo, con el consiguiente aumento de gastos económicos y de recursos humanos.
- Rotación elevada de los puestos de trabajo, con la consiguiente pérdida de experiencias en los servicios.
- Falta de cooperación entre los compañeros, con perjuicio para el sistema y para los usuarios del mismo.
- Disminución de la calidad asistencial.
- Aumento de quejas de los pacientes.
- Aumento de accidentes e incidentes de trabajo de difícil justificación.
- Sobrecarga del propio sistema sanitario, al tener que prestar atención a sus propios trabajadores por patologías provocadas y/o agravadas por el estrés.
- Abandono de la profesión.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El profesional de enfermería por su constante relación con los pacientes se encuentran sometidos a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte debido a que permanecen mucho tiempo en los hospitales atendiendo a usuarios que se encuentran bajo su cuidado.

Esta recarga traumática y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular.

En el personal de enfermería de los servicios de urgencias la recarga traumática se ve potenciada por la responsabilidad que tiene en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, las ordenes que reciben de los médicos y las respuestas oportunas y efectivas que tienen que dar a los mismos, la calidad y cantidad de equipos y materiales especializados y específicos que tienen que manejar y las previsiones que tienen que tomar para ello.

La polivalencia y complejidad de las funciones de la enfermera(o), a las que hay que sumar la eventual sobrecarga de trabajo y el afrontamiento cotidiano de la enfermedad y el sufrimiento ajenos, han supuesto que la enfermería sea

considerada una de las profesiones que tienen un mayor índice de estrés laboral.

Como resultado de un persistente alto estrés en el personal de enfermería se ha encontrado también un alto índice de insatisfacción, ausentismo, y trastornos psicosomáticos como son cefaleas, úlceras, disfunciones sexuales e incremento de enfermedades infecciosas.

Durante el ejercicio profesional de enfermería en el Hospital General de Subzona. 46 Uman, se ha observado un alto índice de pacientes que ingresan al servicio de Urgencias con diversas patologías, entre las más comunes son: Sépsis, estados de choque en sus diferentes tipos, enfermedad cerebro vascular, síndromes isquémicos coronarios, descompensación de enfermedades crónico-degenerativas, Neumonía, urgencias obstétricas, traumatismo craneoencefálico en sus diversos grados, politraumatizados, intentos suicidas, heridas con arma punzocortantes y armas de fuego, etc, que requieren atención de enfermeras capaces de responder ante cualquier circunstancia de atención que demande el usuario.

Por lo anterior expuesto se ha considerado conveniente formular el siguiente problema de investigación.

¿Existen factores causantes de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de urgencias en el Hospital General de la Subzona 46, Uman del IMSS, Delegación Yucatán, en el periodo Julio- Septiembre de 2014?

JUSTIFICACIÓN

Una de las situaciones del hombre moderno es el estrés. En los países desarrollados lo padecen más de la mitad de la población, con esto podemos decir que nos encontramos en la “Era del Estrés”, afectando la calidad de vida en el trabajo, sobre todo en los aspectos muy importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional de un individuo.

Estudios han demostrado que el estrés crónico o intenso puede ocasionar a las personas problemas de hipertensión arterial, úlceras estomacales, insomnio, cefaleas, irritabilidad, ira, entre otros

Los diversos estudios desarrollados sobre el estrés laboral en los profesionales de la salud, y en especial en el personal de enfermería, han puesto de manifiesto el elevado número y la variedad de estresores laborales a los que pueden estar expuestos estos trabajadores. Se consideran que el personal de enfermería que presentan estrés laboral se exponen a riesgos de disminuir la calidad del rendimiento laboral, y a contraer enfermedades infecto-contagiosas y con esto a una práctica poco segura que conlleve implicaciones legales; por eso la importancia de identificar los factores estresantes del ambiente físico, organizacional y relacionados a las tareas laborales en cuidados inmediatos y esto permitirá planear alternativas encaminadas a enfrentar y controlar estos factores productores de tensión, disminuir los problemas de salud relacionados al agotamiento y en consecuencia mejorar la

calidad y el cuidado del enfermo y la vida del profesional de enfermería.

Por tales motivos se ha iniciado esta investigación con la finalidad de identificar los principales factores estresantes en el desarrollo laboral del profesional de enfermería del servicio de urgencia, tomando este servicio por su demanda excesiva de usuarios con diferentes patologías. Se espera obtener resultados que contribuyan en la disminución de los factores estresantes y su repercusión en la calidad de vida del profesional de enfermería, así como en la calidad de la atención y cuidados del paciente, en el Hospital General de Subzona 46 Umán, del IMSS, delegación Yucatán.

HIPÓTESIS

Afirmativa (alterna)

Existen factores desencadenantes de estrés laboral, en el personal de enfermería del servicio de urgencias del Hospital Regional de la Subzona 46, Umán del IMSS, delegación Yucatán

Negativa (Nula)

No existen factores desencadenantes de estrés laboral, en el personal de enfermería del servicio de urgencias del Hospital Regional de la Subzona 46, Umán del IMSS, delegación Yucatán

MATERIAL Y MÉTODOS

Características de donde se realizará el estudio: Este estudio se realizó en el Servicio de Urgencias del Hospital General de Subzona No. 46, Umán, del IMSS, Delegación Yucatán. Este hospital proporciona servicios de salud de segundo nivel. Con una población local 36 593 derechohabientes. Y con un área de influencia de 12 municipios más, con un total de 115 052 derechohabientes. Se reciben pacientes tanto espontáneos como referidos, quienes acuden ya sea por su propio pie, como en ambulancias o vehículos particulares o colectivos. Se atienden urgencias en pacientes adultos y pediátricos, además de urgencias obstétricas. Este servicio también es utilizado para consulta general.

Diseño de estudio: El tipo de estudio desarrollado en esta investigación es prospectivo, transversal, descriptivo, observacional.

Población: La población o universo que se tomara para la realización de este estudio estará constituido por los Licenciados en enfermería, Enfermeras Generales y Auxiliares en Enfermería, que laboren en el servicio de urgencias en los turnos matutino, vespertino y nocturno del Hospital General de Subzona No. 46, Umán, del IMSS, delegación Yucatán.

Muestra: La muestra fueron los 20 enfermeros (as), ubicados en los turnos Matutino, Vespertino y Nocturno A y B, del Hospital General de Subzona no. 46, Umán, Yucatán.

Límites de tiempo y espacio: El estudio se realizó en el Hospital General de Subzona no. 46 Umán, Yucatán, en el servicio de Urgencias, en el periodo comprendido del 1 de Julio a 31 de Septiembre de 2014.

Criterios de Inclusión:

Personal de enfermería de ambos sexos, de cualquier nivel socioeconómico, adscrito al servicio de urgencias que aceptaran contestar el cuestionario.

Criterios de Exclusión:

Aquel personal de enfermería que no desea contestar el cuestionario.

Criterios de Eliminación:

Cuestionarios incompletos.

DEFINICIÓN DE VARIABLES Y LAS UNIDADES DE MEDIDA

Variable independiente:

Estrés laboral

Variable dependiente:

Desempeño profesional

Conceptuales:

Estrés Laboral: Consiste en nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del

trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y hasta la herida.

Estrés Físico: El estrés físico es producido por el desarrollo de una enfermedad, por una infección aguda, por traumas, embarazo.

Estrés Psíquico: Es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo económico, afectivo, problemas en el trabajo entre otros.

Síndrome de BURNOUT: Se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral.

Estresores: Cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada que cause impacto o impresión en el organismo humano.

Desempeño profesional: es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Definiciones operacionales:

Para la realización de la investigación se utilizó la Nursing Stress Scale y una cédula de datos personales. Los datos

obtenidos de la cedula de datos fueron la edad, el sexo, nivel profesional, la antigüedad laboral, categoría laboral, turno y jornada laboral.

La Nursing Stress Scale (N.S.S.), es un instrumento elaborado por Pamela Gray Toft & James G. Anderson (2002) que mide la frecuencia con las que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario.

Esta escala consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes del estrés en enfermería; agrupados por siete factores uno relacionado con el ambiente físico (carga de trabajo), cuatro con el ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y dos relacionados con el ambiente social (problemas con los médicos y problemas con miembros del equipo de enfermería).

En cada ítem las respuestas son: nunca (0), a veces (1), frecuentemente (2), y muy frecuentemente (3). El instrumento ha reportado una confiabilidad de .79 a .89 de Alpha de Cronbach.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

En toda investigación científica donde se vea involucrada la participación de seres humanos es necesaria la revisión ética y científica, así como también del consentimiento libre e informado para proteger al individuo participante en el estudio.

El estudio se apegó al reglamento de la Ley General en materia de investigación para la salud (Secretaría de Salud, 1987); se aplicaron los artículos del título II, capítulo 1:

Artículos 13: se protegió el respeto a su dignidad, bienestar y la protección de sus derechos y bienestar (SSA, 1984).

Artículos 16: se protegió la privacidad del individuo sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y este lo autorice (SSA, 1984).

Artículos 17 fracción I: se consideró como una investigación sin riesgo, puesto que se emplearon técnicas de investigación como la aplicación de cuestionarios (SSA, 1984).

Artículos 20: se utilizó el consentimiento informado por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación autorizó de manera legal su participación en la investigación, con pleno conocimiento y con la capacidad de libre elección y sin obligación alguna (SSA, 1984).

Artículos 21: se informó acerca del consentimiento informado en donde se explicó la justificación y objetivos de la investigación, los beneficios pueden observarse; y según la fracción VII el participante tuvo la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio, sin que por ello se creen prejuicios (SSA, 1984).

ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de la información se realizó en el programa estadístico Statistic Package for the Social Science (SPSS) de Windows versión 18 donde se obtuvieron estadísticas descriptivas, frecuencias, porcentajes, media, moda, mediana y desviación estándar.

RECURSOS HUMANOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS

Recursos humanos

Médico residente de Urgencias medicas

Recursos físicos o materiales

Escala “Nursing Stress Scale”

Computadora con impresora.

Bolígrafo.

Papel de impresión.

Recursos financieros

Propios del investigador.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES										
ACTIVIDADES	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Delimitación del tema a estudiar										
Recuperación, revisión y selección de la bibliografía										
Elaboración del protocolo										
Planeación operativa: Estudio piloto y estandarización de técnicas										
Recolección de la información										
Análisis de los resultados										
Escritura de tesis e informes.										
Entrega del trabajo para revisión										

RESULTADOS

En este capítulo se informan los resultados del estudio de los principales factores considerados como estresores en enfermeros(as) del servicio de urgencias del Hospital Regional de Subzona 46, Umán, Yucatán, realizado a 20 enfermeros (as). Las encuestas se completaron al 100% de la población prevista, sin encuestas eliminadas ni sujetos excluidos.

Tabla 1 Consistencia interna del instrumento.

Escala	Número de reactivos	Alpha de Cronbach
Nursing Stress Scale	34	.84

En relación a la confiabilidad del instrumento Nursing Stress Scale (N.S.S.), esta obtuvo un Alpha de Cronbach de .84, lo que se considera aceptable según Polit y Hungler.

Tabla 2 Edad

	<i>f</i>	%
20 a 30 años	5	25
31 a 40 años	11	55
41 a 50 años	4	20
>50 años	0	0

n=20

En relación a la edad de los participantes, se observó que el grupo de edad de predominante fue el de 31 a 40 años con un 55%.

Tabla 3 Sexo

	<i>f</i>	%
Masculino	8	50
Femenino	12	60

n= 20

En cuanto al sexo se mostró que el sexo femenino predominó con un 60%.

Tabla 4 Estado civil

	<i>f</i>	%
Soltero	6	30
Casado	8	40
Unión libre	2	10
Divorciado	4	20
Viudo	0	0

n= 20

En cuanto al estado civil, predominan los enfermeros (as) casados (as) en un 40%, seguidos de los solteros (as) con un 30%, con un 0% de viudez.

Tabla 5 Nivel profesional

	<i>f</i>	%
Enfermería general	16	80
Licenciatura en enfermería	4	20

n=20

En cuanto al nivel profesional, se presenta un número mayor de enfermeros generales con un 80%, y sólo un 20% de licenciados en enfermería.

Tabla 6 Categoría laboral

	<i>f</i>	%
Auxiliar de enfermería	13	65
Enfermeras (o) general	6	30
Jefe de enfermería	1	5

n=20

En cuanto a la categoría laboral la de auxiliar de enfermería tiene mayor presencia con un 65% y seguida con un 30% de enfermería general.

Tabla 7 Antigüedad laboral

	<i>f</i>	%
1 a 5 años	4	20
6 a 10 años	12	60
11 a 15 años	2	10
16 a 20 años	1	5
21 a 25 años	1	5

n=20

El 60% del personal de enfermería cuenta con una antigüedad laboral entre 6 a 10 años.

Tabla 8. Turno en que laboran

	<i>f</i>	%
Matutino	7	35
Vespertino	5	25
Nocturnos		
A	4	20
B	4	20

n=20

El turno con más personal de enfermería es el Matutino con un 35% mientras que el turno Vespertino presenta un 25% y los nocturnos con 20% cada uno.

Tabla 9 Jornadas laborales

	<i>f</i>	%
8 horas	16	80
12 horas	8	20

n= 20

Con respecto a la jornada laboral la mayoría de las enfermeras trabaja un total de 8 horas diarias (80%).

A continuación se muestran los ambientes considerados como estresantes, según la escala Nursing Stress Scale (N.S.S.).

Tabla 10 Ambiente Psicológico

	Estrés Bajo		Estrés Medio			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muerte y sufrimiento	10	50	4	20	6	30
Preparación insuficiente	19	95	1	5	0	0
Falta de apoyo	13	65	5	25	2	0
Incertidumbre en el Tratamiento	11	55	4	20	6	30

n=20

Dentro del ambiente psicológico los dos estresores que resultaron ser los más frecuentes, son la muerte y el sufrimiento e incertidumbre en el tratamiento como se observa en la tabla 10; demostrando que las enfermeras viven conflictos emocionales diarios debido a la convivencia con sus pacientes.

Tabla 11 Ambiente Social

	Estrés Bajo		Estrés Medio		Estrés Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Conflictos con los médicos	15	75	4	20	1	5
Conflictos con las enfermeras	14	70	5	25	1	5

n=20

Con respecto al ambiente social se evidenció que existen niveles bajos de conflictos, sin embargo 20% presentó conflicto con médicos y 25% con enfermeras.

Tabla 12 Ambiente Físico

	Estrés Bajo		Estrés Medio		Estrés Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Carga de trabajo	7	35	9	45	4	20

n=20

La carga de trabajo fue el estresor que más influyó para la generación de estrés laboral en esta población de enfermeros con un 45% en estrés medio.

Tabla 13 Estresores

	Estrés Bajo		Estrés Medio		Estrés Alto	
	f	%	f	%	f	%
Muerte y sufrimiento	10	50	4	20	6	30
Preparación insuficiente	19	95	1	5	0	0
Falta de apoyo	13	65	5	25	2	10
Incertidumbre en el Tratamiento	11	55	4	20	6	30
Conflictos con los médicos	15	75	4	20	1	5
Conflictos con las enfermeras	14	70	5	25	1	5
Carga de trabajo	7	35	9	45	4	20

n=20

Analizando de forma general se puede observar que existen tres estresores altos que afectan al personal de enfermería encuestado: muerte y sufrimiento (30%), incertidumbre en el tratamiento (30%) y carga de trabajo (20%), siendo estos datos relevantes, debido a que la enfermería es considerada una profesión calificada a superar emociones psicológicas.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

La presente investigación demuestra que el personal de enfermería está siendo afectado por tres principales factores estresantes que son la carga de trabajo, muerte y sufrimiento e incertidumbre en el tratamiento. Estos resultados concuerdan con los hallazgos reportados por Sabido y Fernández en el 2007, quienes demostraron que la presión laboral así como la muerte y el sufrimiento son los factores con mayor capacidad de generar estrés.

De igual forma los resultados del estudio realizado por Zambrano, en el 2006 en relación a la sobrecarga laboral y el contacto con el dolor y la muerte, las situaciones generadoras de niveles medios y altos de estrés laboral.

Nuevamente se concuerda con Montejano y colaboradores en el 2008 concuerdan con este estudio al demostrar que la carga de trabajo, e incertidumbre en el tratamiento son los estresores que generan mayor estrés.

Es arduo el trabajo hospitalario en el servicio de urgencias, donde se encuentra inmerso la responsabilidad y disponibilidad a las necesidades de los pacientes, que para el personal, sobre todo el de enfermería suele ser agotador produciendo estrés.

El estrés se encuentra presente en la humanidad, mientras ésta siga evolucionando ya que cada cambio que está presente sobre el individuo ejerce un tipo de estrés que lo va desgastando y perjudicando en su trabajo, en su entorno laboral, así como con las personas con las que convive en su vida diaria.

La presencia del estrés laboral en el personal de enfermería, contribuye directamente en la calidad de la atención del paciente en los servicios de urgencias. Ya que genera retraso en los procedimientos, al contar con personal cansado o con poca disposición a la colaboración o a la rápida intervención. Así como también falta de empatía con el paciente y compañeros de trabajo, agresividad y absentismo por enfermedad o por agotamiento.

RECOMENDACIONES

Los datos obtenidos apuntan hacia un problema latente y en evolución por lo cual es importante que reconozcan la importancia y necesidad de establecer y definir proyectos dirigidos al personal de enfermería que contribuyan a la reducción del estrés laboral. Indagar más sobre el estudio de estresores en el personal de enfermería, debido a que es una de las profesiones más asistenciales que existen, pero también en la que se genera mayor nivel de estrés, esto se debe a la gran responsabilidad que tienen por la salud del individuo hasta su restauración. Brindar apoyo psicológico al personal de enfermería como estrategias para evitar el estrés laboral, así como la búsqueda de estrategias que contribuyan a la reducción de la carga laboral en el servicio de urgencias de dicha institución. Con el fin de mejorar la calidad y rapidez de la atención a los usuarios de los servicios de urgencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.-Mamani EA., Obando ZR., Uribe MA., Vivanco TN. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencias. Rev. Per. Obst. Enf. [On line]. 2007 [citado 17 Agosto 2014]; 3(1):pp.50-57. Disponible en:<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sciarttext&pid=S181677132007000100007>.
- 2.-Durand AS. El manejo del estrés ocupacional en el personal de enfermería. Redalyc [On line]. 2006 [citado 10 octubre 2014]; 8(1): pp. 206-207 Disponible en:<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/142/14280313.pdf>
- 3.- Vallejos R. Aristotelismo, Medicina antigua y Universidad mexicana. Historia de la Medicina. Rev. Biomed 2001; 12:138-141. Santa Fe, Argentina. [Consultado el 2 de Julio de 2014]. Disponible en: <http://www.revbiomed.uady.mx/pdf/rb011227.pdf>
- 4.- Sandi C, Venero C, Cordero MI: Estrés, Memoria y Trastornos Asociados. Implicaciones en el Daño cerebral y el Envejecimiento. Colección Ariel Neurociencia. 2000. Editorial Ariel.
- 5.- Fernández Martínez ME. Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Tesis Doctoral. León. 2009. (consultado el 20 de Agosto de 2014). Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>
- 6.-Ortega VJ. Antecedentes históricos del estrés. Med Spain [on line]. 1999 [citado 1 julio 2009]; 1:pp. 9-15 Disponible en:<http://www.biblioteca.uson.mx/digital/tesis/docs/13294/capitlu1.pdf>.
- 7.-Cremades-Puerto J. Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas medico-quirurgicos: una revisión bibliográfica. Revista Científica de enfermería. No.2 Mayo 2011. (Consultado el 14 de Mayo de 2014). Disponible en: <http://www.google.com.mx/url?url=http://dialnet.unirioja.es/descarga/artic>

ulo/3648348.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=Axh2VKG6JoHkgw
T7rYLQDg&ved=0CCQQFjAC&usg=AFQjCNGevDfPPLp3cQdJi-
AKAmrIUtkYA

8.- Daneri MF. Psicobiología de Estrés. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. 2012. [consultado el 22 de Junio de 2014]. Disponible en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf

9.- Rodriguez CR, Rivas HS. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med. segur. trab.* [online]. 2011, vol.57, suppl.1 [citado 2014-11-26], pp. 72-88 . Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0465-546X. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>.

10.- Nogareda Cuixart S. NTP 355: Fisiología del estrés. Ministerio del trabajo y asuntos sociales españa. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. [consultado el 20 de Junio de 2014].- Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf

11.- Zambrano Plata Gloria Esperanza. Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Aquichán [serie en internet]. 2006 Oct [citado el 29 de Noviembre de 2014]; 6(1):156-169. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972006000100015&lng=en.

12.- Del Hoyo Delgado, MA. Estrés Laboral.Documentos Divulgativos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En internet. [Citado el 14 de Julio de 2014]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid.Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

13.- Hernán FP. La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. Revista: Invenio, vol. 13, núm.25, noviembre,

2010. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Argentina. [on line]. 2010. (citado 17 de Octubre de 2014).pp.111-124.Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>

14.-Más R., Escriba V., Cárdenas M. Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario un estudio cualitativo. [on line] 2000[citado 21 junio 2009]; 2(4):pp. 159-167 Disponible en: <http://www.scsmt.cat/upload/documents/2/5/259.pdf>.

15.- Guía para el Estrés, causas, consecuencias y prevención. Prevención de Riesgos de Trabajo.www.isste.gob.mx. [consultado en internet]. Disponible en: <http://www2.isste.gob.mx:8080/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

16.- Stavroula-Leka BA. La organización del trabajo y el estrés.Instituto de trabajo, salud y organizaciones.Universidad de Nottingham. Reino Unido.OMS. 2004. (Consultado en internet el 2 de Junio de 2014). Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

17.-Enamorado EJ., Cárdenas M., Somoza TC., Aronne LK., Romero SR. Identificación de estresores influyentes en pacientes del hospital escuela. RFCM [on line]. 2005 [citado 18 de Octubre 2014]; 2(1):pp.59-63 Disponible en: http://www.brs.hn/RFCM/pdf/2005/pdf/RFCM_vol2-1-2005-9-pdf.

18.-Juárez-García A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. Salud pública Méx [on line]. 2007 [citado 15 Junio 2014]; 49(2): 109-117. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003636342007000200006&lng=es.

19.-Casares GB. y Colaboradores. Problemas de comunicación percibidos por las enfermeras. Metas de enferm [on line]. 2007 [citado 9 septiembre 2014]; 10 (5):pp. 26-30 Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2298742>.

20.-Quintero-Isaza I, Biela R, Barrera A., Campos-Arias A. Factores asociados a la satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. RFCS [on line]. 2008 [citado 21

agosto 2014]; 5(2):pp. 76-81. Disponible en:<http://editorial.unimagdalena.edu.eco/revistas/index.php/dvarazy/article/viewfile/135/143>.

21.-Herrera Sánchez R., Cassals Villa M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Rev. Cubana Enfermer [on line]. 2005 [citado 10 agosto 2014]; 21(1). Disponible en: <http://www.cepis.org.pe/bvsacd/cd49/enf03105.pdf>

22.-Tomas-Sabado J., Fernández DI. Estrés laboral en los profesionales de enfermería. Metas de enferm [on line]. 2007 [citado 3 Mayo 2014]; 45:pp. 6-12 Disponible en:<http://www.enfermeria21.com/pfwfiles/cma/revistas/metas/2002/45/originales45.pdf>.

23.-Pinikahana J., Happel B. Stress Burnout and job satisfaction in rural psychiatric nurses: a Victorian Study. Aust. J. Rural Health [on line]. 2004 [citado 3 Junio 2014]; 12:pp. 120

24.- Williams, S. & Cooper, L. *Manejo del estrés en el trabajo. Plan detallado para profesionales*. 2004. México.: Manual Moderno.

25.- Guía sobre el manejo y prevención del estrés Laboral. Secretaria de Salud. Primera edición, Junio, 2010. (Consultado en Julio de 2014). Disponible en: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf

26.- Hernández-Vargas, C; Dickinson ME; Fernández-Ortega, M. El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos. Rev. Fac. Med. UNAM, Vol. 51, No. 1, Enero-Febrero, 2008

27.- Artazcoz, L; Escriba-Agüir, V; Cortes, I. El estrés en una sociedad instalada en el cambio. Parte II. Estilos de Vida. Gac. Sanit. 2006;20(supl 1):71-8. Barcelona España. (Consultado en internet). Disponible en: <http://gacetasanitaria.org/es/el-estres-una-sociedad-instalada/articulo-resumen/S0213911106715692/>

28.- La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. 2013. (consultado en internet). Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

29.- Comin-Anadón, E; De la Fuente-Albarrán, I; Gracia-Galve, A. El Estrés y el Riesgo para la Salud. Departamento de prevención. España. (consultado en internet 29 de Mayo 2014). Disponible en: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

30.-Menzani G., Ferraz BE. Determinación de los factores de estrés de los enfermeros que actúan en una unidad de internación. Enfermería Global. [On line]. 2005 [citado 3 julio 2014]; 7: pp 1-9 Disponible en: <http://revistas.um.es/index.php/eglobal/article/view/461/444>

ANEXOS

Anexo 1.

CEDULA DE EVALUACIÓN

Sexo: _____ Estado Civil: Soltero (a) __ Casado (a) __ Divorciado(a) __ Unión Libre __

Viudo (a) _____ Edad: _____ Antigüedad laboral: _____ Turno _____ Jornada _____

Enfermero: Licenciado (a) _____ Especializado (a) _____ General _____ Auxiliar _____

** Escala "Nursing Stress Scale" elaborada por Pamela Gray-Toft & James G. Anderson año 1981

INSTRUCCIONES: debajo hay una lista de situaciones que comúnmente ocurren en un hospital. Indique con una **X** con qué **frecuencia** estas **situaciones le resultan estresantes** en **el servicio que labora**.

1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

2. Recibe críticas de un medico

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

3. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los paciente

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

4. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

5. Problemas con un supervisor

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

6. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

7. No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas del servicio.

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

8. La muerte de un paciente

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

9. Problemas con uno o varios médicos

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

10. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

11. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros(enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

12. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

13. El médico no está presente cuando un paciente está muriendo

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

14. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocional a la familia un paciente

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

16. No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej. pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico del paciente

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

19. Toma una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

20. Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

21. Ver a un paciente sufrir

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

22. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares en enfermería) de otros servicios

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

23. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

24. Recibe críticas de un supervisor.

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

25. Personal y turno imprevisible.

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

26. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

27. Realiza demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas).

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

28. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

29. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares médicos) del servicio.

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

30. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

31. El médico no está presente en una urgencia médica

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

32. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

33. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado

nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

34. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio

Nunca Alguna vez frecuentemente Muy frecuentemente

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!!

Anexo 2



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN EN SALUD
DELEGACION ESTATAL YUCATAN.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Uman, Yucatán a _____ de _____ de 2014.

Por medio de la presente acepto participar en el trabajo de investigación Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital General de Subzona no.46 de Uman, Yucatán. El cual es realizado por la Dra. Alejandra Vera Díaz, aspirante a la obtención del grado de especialista en urgencias medico quirúrgicas.

Se me ha informado el objetivo del estudio y que mi participación consistiría en responder una serie de preguntas, con la finalidad de obtener datos que ayudaran a saber si existe la presencia de Estrés Laboral en el personal de enfermería.

Acepto que se ha hecho de mi conocimiento que la información que proporcione durante la encuesta será manejada de forma confidencial y que mi nombre solo será registrado por medio de mis iniciales, lo cual no representa en absoluto un riesgo para mi persona en caso de que los resultados del estudio sean expuestos.

El investigador del presente trabajo me ha dado la seguridad de que responderá a cualquier duda o aclaración que se presente durante la encuesta o relacionado con la investigación. También se me dará el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento, aun cuando haya autorizado por escrito mi participación.

Nombre y firma del participante

Nombre y firma del participante

