



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA**



**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO  
FAREM-CARAZO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**INFORME FINAL DE SEMINARIO DE GRADUACION PARA OPTAR AL  
TITULO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGIA.**

**TEMA DE INVESTIGACION:**

Incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago del Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo en el período comprendido en el segundo semestre del 2012.

**AUTORES**

- Jorge Luis Ortiz Solano                      No. Carnet : 0809599-2
- Martha Elena Carranza Muñoz              No. Carnet: 0809081-2

**TUTOR:** Lic. Marisela Gutiérrez

Jinotepe, Diciembre 2012

## **Dedicatoria**

Dedico este seminario investigativo a mis dos pilares principales, quienes me acompañaron de manera desinteresada y constante durante mi formación universitaria y personal.

A ellas a quienes amo:

Mi madre, Mercedes Solano por ser padre y madre, además de ser mi amiga fiel y compañera constante, por compartir conmigo los buenos y malos momentos, por darme fortaleza y ánimo cada vez que lo necesité.

A mi abuelita Yolanda Gutiérrez, el ser más bondadoso y solidario, quien ha sido una bendición para mi familia y para mí particularmente.

Jorge Luis Ortiz Solano

## **Agradecimientos**

A Dios principalmente, ya que sin su bendición no podría realizar ninguno de mis propósitos, debido a que es él quien traza mis metas y al mismo tiempo me permite alcanzarlas.

*A ti, oh Dios de mis padres, te doy gracias y te alabo, porque me has dado sabiduría y fuerza...*

(Daniel 2:23)

Asimismo les agradezco a quienes nos apoyaron y fueron parte de la realización de este seminario.

A nuestra tutora Marisela Rodríguez, amiga, profesora y colega. Le agradezco su interés, apoyo y acompañamiento durante este arduo recorrido.

A mi hermana María Gabriela Alaniz Solano por haberme acompañado durante largas horas de desvelo y mostrado gran paciencia, dedicación y entrega incondicional en la realización de dicho trabajo.

Jorge Luis Ortiz Solano

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a las personas más importantes en mi vida.

A mis padres: Douglas Enrique Carranza y Reyna Xiomara Muñoz Morales; quienes me han brindado su amor incondicional para lograr alcanzar esta meta importante en mi vida.

A mi hija: Jazary Nicole Larios Carranza, quien desde su existencia ha sido mi mayor inspiración y motivación y por quien me he esforzado para lograr esta meta.

A ustedes con todo mi amor...

Martha Elena Carranza Muñoz

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios padres por permitirme la vida, la fuerza y la sabiduría para poder alcanzar esta meta en mi vida, así mismo a la santísima virgen María por brindarme su protección e interceder ante su hijo amado por mis plegarias.

Te doy gracias, señor, de todo corazón, pues oíste las palabras de mi boca.

(Salmo 138: 1)

A los maestros que durante mi preparación profesional me brindaron los conocimientos de la ciencia y en especial a mi tutora Lic. Marisela Rodríguez, profesora y amiga, y más que amiga un ángel en mi vida que me ha aconsejado y brindado su apoyo incondicional de forma desinteresada.

A mi compañero y amigo Jorge Solano, quién me ha mostrado su apoyo y comprensión de forma incondicional durante la realización de este trabajo.

A todas las personas que de cualquier manera me han ayudado a alcanzar esta meta en especial al Sr: José Andrés López Martínez quien me otorgó una beca para poder iniciar mis estudios superiores.

A todos muchas gracias.

Martha Elena Carranza Muñoz

### **TEMA DE INVESTIGACION:**

Incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago del Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo en el período comprendido en el segundo semestre del 2012.

## RESUMEN

El presente seminario investigativo titulado **“Incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago del Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo, en el período comprendido en el segundo semestre del 2012”**, tiene como objetivo principal identificar cuáles son las áreas, tanto personales como laborales, que causan mayor estrés en el trabajador de la salud de esta unidad.

Actualmente, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral.

Razones que motivaron la realización de este estudio de caso, donde se describen los niveles y condiciones de estrés, así como las áreas que generan mayor estrés dentro del ámbito laboral en el Hospital Regional Santiago de Jinotepe.

Cabe mencionar que este trabajo, al ser un estudio de caso, no pretende generalizar sus conclusiones a toda una población (ya sea por el pequeño tamaño de la muestra utilizada o por falta de representatividad de los casos elegidos), sino describir un problema que se da específicamente en un grupo determinado.

De tal manera que, este estudio se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva, basado en un diseño de corte transversal y de campo, que tiene como propósito mencionar los niveles de estrés ocupacional de la población en estudio, conformada por todos los sujetos que laboran en el área de emergencias del Hospital Regional Santiago, durante el segundo semestre del 2012, lo que comprendió un grupo de 22 trabajadores del personal médico y enfermería. A éstos se les aplicó un cuestionario para estrés laboral, diseñado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud.

## INDICE

I. INTRODUCCION.....	1
II. ANTECEDENTES.....	3
III. DESCRIPCION DEL PROBLEMA .....	5
IV. JUSTIFICACION .....	7
V. OBJETIVOS .....	8
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
VI. MARCO CONTEXTUAL .....	10
VII. MARCO TEÓRICO .....	13
7.1 DEFINICIÓN DE ESTRÉS.....	14
7.2 FASES DEL ESTRÉS.....	18
7.3 CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS .....	25
7.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS .....	28
7.5 DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL .....	31
7.6 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL .....	33
7.7 ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES.....	36
7.8 SÍNTOMAS DE ESTRÉS EN EL TRABAJO .....	38
7.9 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL .....	39
7.10 CONTROL DE ESTRÉS .....	41
VIII. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	44
IX. MATRIZ DE DESCRIPTORES.....	56
X. DISEÑO METODOLÓGICO .....	58
XI. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	63

XII. CONCLUSIONES.....	64
XIII. RECOMENDACIONES.....	89
XIV. BIBLIOGRAFÍA.....	90

## I. INTRODUCCION

El estrés, en la actualidad, es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales. De acuerdo a los resultados de varios estudios, se expresa que el estrés se genera debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que las personas se enfrentan cotidianamente (Ayala Charfuelan, Carmen & Zabala Villareal, Ruth, 2010, p. 2).

Por lo tanto, se puede decir que el estrés es un trastorno biopsicosocial (biológico psicológico social) que afecta hoy en día a la población en general, no obstante, la sociedad exige individuos competitivos, capaces de enfrentar las exigencias y demandas de su entorno, sin importar muchas veces el estado en el que se encuentre éste, ya sea en lo referente a su salud física o mental.

Cuando el estrés se percibe en el ámbito laboral, éste genera una sensación de incapacidad en el individuo para asumir los retos que se presentan en la vida cotidiana. Asimismo, genera una sobrecarga a nivel físico y emocional en la persona, lo que produce una serie de alteraciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral se pueden producir debido a diversos factores, tales como: las condiciones de ambiente laboral en la cual se desempeña el trabajador (ergonomía), sobre todo cuando el trabajo no presta los recursos adecuados. De igual forma, las relaciones interpersonales desfavorables inciden de manera negativa en el trabajo en equipo, generando de esta manera cierto nivel de estrés en el trabajador.

## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

---

Para Maturana (2007) quienes trabajan en el sector salud, son personas que enfrentan día a día situaciones de mayor complejidad, que se resuelven dependiendo de las características individuales, del buen funcionamiento en equipo, de la jerarquización del poder, de los cargos o roles que desempeñan y del espacio físico en que trabajan.

A través de esta investigación se pretende identificar la presencia e incidencia del estrés ocupacional en el personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago, para esto se aplicaron herramientas de medición como cuestionarios auto aplicados, estandarizados que evalúan las diferentes dimensiones del estrés, según la percepción del sujeto con el fin de detectar signos y síntomas de estrés ocupacional, así como encuestas a las partes involucradas en la investigación.

También se identificarán las principales fuentes de tensión y las variables individuales que pudieran relacionarse. De modo que, la meta debe ser, reducir el estrés a un nivel controlable y luchar con el que no sea posible eliminar (Connie Neal, 1995, p. 7).

### II. ANTECEDENTES

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad y ataca principalmente a los trabajadores, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, no en vano muchos lo llaman la "Epidemia del Siglo XXI". Situación que también se confirma en Latinoamérica.

La mayoría de los países en desarrollo invierten pocos recursos en investigación, aunque tienen muchos problemas por resolver; éstas son tal vez las principales causas que explican las limitaciones para generar datos confiables y evaluar el impacto de los cambios en el trabajo.

No obstante, hay algunos estudios específicos de diseño transversal donde se demuestran los efectos que produce en las personas las condiciones de trabajo, como presión arterial, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

La mayoría de las regulaciones para proteger la salud de los trabajadores, consisten en la adopción de límites de exposición laboral sólo para los riesgos de salud y seguridad ocupacional "tradicional", como: sustancias químicas, ruido, vibración, radiación, frío y calor. Las condiciones de los edificios y de la infraestructura que puedan provocar accidentes están incluidas en las regulaciones de la mayoría de los países. (Organización Mundial de la Salud, 2008).

En cuanto al H.R.S.J no hay antecedentes sobre estudios similares que investigaran la incidencia del estrés en el desempeño laboral o cualquier otro tipo de afectación producida por el estrés.

Cabe mencionar que por ser una institución que brinda un servicio a la comunidad, éste lleva al personal de salud a relacionarse con todo tipo de personas y vivir a diario situaciones que podrían ser estresantes. El nivel de estrés que genera cada circunstancia en el individuo, irá en dependencia de las capacidades individuales de cada sujeto para manejar y controlar el estrés experimentado.

Sumado a lo anterior, el personal médico del hospital no sólo tiene que lidiar con las situaciones de los pacientes que llegan a la sala de emergencia, sino también con sus propios problemas, sean estos personales, familiares u otros, formándose así una acumulación o sobrecarga emocional, que en el caso de no ser tratada o controlada a tiempo puede producir un deterioro a nivel emocional, haciendo propenso al individuo a sufrir estrés ocupacional.

### III. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Para Daza (2000), citado por Francisco Kwan & Karim Schulz (2009, p. 1), el estrés ocupacional se define como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, lo que podría generar trastornos en la salud del trabajador”.

En la actualidad, el mundo laboral, la responsabilidad, la toma de decisiones, la insatisfacción derivada de las condiciones o de la organización del trabajo, así como la “carga emocional”, pueden constituir fuentes de estrés. De tal manera que el objetivo es aprender a identificar los signos de estrés y encontrar la forma de prevenirlos se convierte en una de las tareas más importante en el desarrollo de nuestra vida profesional.

“La gente que vive con un alto nivel de estrés comete más errores, tiene más accidentes, se enferma con mayor frecuencia y experimenta más altos niveles de depresión y dolor físico que las personas que son capaces de reducir o controlar el estrés de manera adecuada. (Connie Neal, 1995, p. 9).

La investigación está enfocada en torno al estrés ocupacional que puede estar experimentando el personal de salud del área de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe que en adelante se citará por sus siglas “H.R.S.J”. Con este trabajo se pretende identificar las principales situaciones que producen estrés en los trabajadores de este hospital.

Los médicos y enfermeras(os) de la Unidad de Emergencia del H.R.S.J, están sometidos a situaciones que en su mayoría producen estrés, como la responsabilidad y el compromiso del trabajador por atender a los pacientes, asimismo por la sobrecarga de trabajo debido a la falta de personal (exceso de trabajo por turno con respecto al aumento de la demanda de urgencias de pacientes que exigen atención médica); ausencia de equipos médicos, así como de medicamentos.

Por lo tanto, si el personal médico en su mayoría sufre de estrés a consecuencia de las demandas del trabajo, los resultados de éstos posiblemente se verán reflejados de manera indirecta en la débil atención a los pacientes, provocando así insatisfacción en los usuarios. Sin embargo, esta situación no es la razón que motiva a la realización de este trabajo, sino identificar verdaderamente cómo el estrés ocupacional incide en el rendimiento y desempeño laboral del personal médico.

Por esta razón se plantea la siguiente pregunta de investigación; ¿Cómo incide el estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del H.R.S.J.?

### IV. JUSTIFICACION

Este estudio se realiza a partir del segundo semestre del año 2012, y su motivo principal surge a raíz del interés por identificar la incidencia y los niveles de estrés del personal médico y de enfermería que trabajan en la unidad de emergencia del H.R.S.J.

Asimismo, otra razón que motivó este estudio es identificar cuáles son los posibles factores tanto internos como externos relacionados directamente con el estrés que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la salud en el área de emergencia del H.R.S.J.

Del mismo modo, otra de las causas que nos insta a realizar esta investigación es que en el H.R.S.J no hay antecedentes de estudios referentes al tema a desarrollar.

Las razones antes expuestas permitirán identificar cuáles son las posibles fuentes que están generando estrés en los trabajadores, del mismo modo, a través de esta investigación, se brindarán datos sobre los niveles de estrés experimentado en la actualidad por los trabajadores de dicha Institución. Así también mediante la realización de este estudio se podrá señalar cuáles son los factores tanto internos como externos que generan estrés ocupacional, y si esto afecta o no al desempeño laboral del personal.

Situación que beneficiará directamente a la Institución, ya que por medio de este trabajo conocerán cuáles son las condiciones tanto emocionales como conductuales del personal; su actitud y disposición al trabajo en la actualidad; y los niveles de estrés experimentado. Los beneficiarios indirectos serán los usuarios del servicio, ya que al mejorar la calidad de ambiente laboral para el personal, esto se verá reflejado en la buena atención a los pacientes que acuden al área de emergencia.

Cabe mencionar que los resultados de esta investigación solo serán prácticos si las partes involucradas se proponen participar de manera activa y voluntaria en función del bienestar de todos.

### V. OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

- Determinar la incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal médico y de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las problemáticas que causan mayor grado de estrés al personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del H.R.S.J
2. Determinar el nivel de estrés al que están sometidos el personal médico y de enfermería de dicha unidad.
3. Identificar métodos utilizados en el hospital para mantener controlado los niveles de estrés en sus trabajadores.
4. Conocer la actitud del personal de emergencia para hacer frente al estrés ocupacional.

### VI. MARCO CONTEXTUAL

El Hospital Regional Santiago de Jinotepe fue fundado en el año 1910 por el sacerdote Francisco Ortega de Soria, junto a un grupo de honorables médicos, entre ellos figuraban el Dr. Gilberto Arévalo, Dr. Agustín Sánchez, Dr. Víctor Manuel Román y Reyes. Éstos crearon el Centro con un carácter netamente de beneficencia. Su primera directora fue la señorita Paula Luna.

En 1970 el Hospital fue reformado (en estructura), pero aún le faltaba adquirir por completo su equipo inmobiliario e instrumentos médicos. Sin embargo, a pesar de ello, el Hospital es ocupado de emergencia para atender a los heridos que venían de la capital a causa de los daños provocados por el terremoto de 1972 ocurrido en Managua. Su director en ese momento era el Dr. David López Rodríguez, y de 1972 hasta la fecha han pasado 20 directores en la institución.

El perfil es de un Hospital General atendiendo las cuatro áreas básicas de la medicina, como son: cirugía general, medicina interna, pediatría y gineco-obstetricia. Además cuenta con una amplia cartera de servicios en la que incluye: urología, dermatología, otorrinolaringología, anestesiología, cirugía plástica, cirugía pediátrica y ortopedia.

Asimismo se encuentra dividido en cinco grandes áreas: 14 clínicas consulta externa; una sala de emergencia dividida en atención pediátrica y de adulto; hospitalización, cuatro salas de operaciones, área administrativa y área de apoyo (cocina, lavandería).

La población que atiende es de 200,000 mil habitantes, más los habitantes de las zonas aledañas del departamento de Carazo. Es un hospital de referencia departamental. El servicio de emergencia atiende 24,000 mil pacientes anuales aproximadamente.

### **MISIÓN Y VISIÓN**

#### **Misión:**

"El Hospital Regional Santiago de Jinotepe es un Hospital de carácter asistencial y Docente que presta Servicios de Salud con énfasis en la atención integral humanizada con personal calificado y alto compromiso con la comunidad."

#### **Visión:**

"Ser un Hospital Regional contando con los medios financieros, tecnológico y personal necesarios para que la población asignada tenga acceso a los servicios de salud con calidad y competitividad en aras de satisfacer las expectativas de los pacientes que son nuestra única razón de ser y manteniendo una relación positiva con la comunidad".

Cabe mencionar que las principales causas de emergencias atendidas en este Centro son: IRAS (Infecciones respiratorias agudas), traumatismos, heridas, infecciones urinarias, fracturas e hipertensión. Respecto a las principales causas de mortalidad hospitalarias en este lugar son: insuficiencia cardiaca congénita, accidentes cerebro vasculares, cardiopatía arteriosclerótica y neumonía.

Actualmente el hospital funciona aplicando un sistema de estándares para la atención, de acuerdo a su nivel resolutivo, que asegura su acreditación sobre la base de las normas nacionales.

Cuenta con una estructura organizativa de conducción de los procesos de Mejoramiento Continuo de la Calidad, funcionando de forma sistemática, de acuerdo a normas y vinculada a la toma de decisiones. Se ha estructurado el sistema de vigilancia y análisis de la satisfacción de los usuarios en el que funcionan distintas modalidades de identificación de la problemática que alimentan la toma de decisiones de la dirección del hospital.

El actual Director de este Hospital es el Doctor Franklin Cordero.

### VII. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico se incluyen todas aquellas teorías relacionadas con el estrés ocupacional, los estresores, la clasificación y las consecuencias del mismo.

Sin embargo, no se puede hablar de estrés ocupacional sin antes investigar sobre el estrés y su estrecha relación con otras patologías. Actualmente la bibliografía científica ha asociado el estrés a diferentes trastornos psicológicos o psicofisiológicos, como es el caso de los trastornos cardiovasculares, el asma bronquial, la esquizofrenia, los trastornos gastrointestinales, el dolor, entre otros (José Buendía Vidal, 1993, p. 97)

Según Francisco Labrador (1996), mencionados por Francisco Kwan & Karim Schulz (2009, p. 1) el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1956 por Hans Selye, quien lo definió como “la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”.

“El estrés se encuentra esencialmente dentro de nosotros, aunque percibamos que viene del exterior. Es importante reconocer que no todo el mundo considera estresante las mismas situaciones” (Merril F. Raber y George Dyck, 1997, p. 4).

Cabe mencionar que el doctor Hans Selye, endocrinólogo, “fue uno de los primeros investigadores en vincular el estrés emocional con la enfermedad”. Lo que indica que el estrés tiene su origen en la parte psicológica/emocional, pero su reacción o sintomatología se da en la parte somática. (Doctor Don Colbert, 2006, p.32)

Los factores estresantes, son aquellos eventos que estimulan cambios a nivel emocional y son percibidos y vividos de acuerdo a las características de cada sujeto; éstas varían en intensidad y duración. Por lo general se experimenta el mayor estrés cuando se anticipa una situación que se considera peligrosa.

### 7.1 Definición de estrés

Según Skeat (1958) el término estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión, la palabra se usó por primera vez alrededor del siglo XIV, y desde entonces se han utilizado diversas variantes para definir este término (Ivancevich & Matteson, 1985).

Respecto a la teoría de Selye (1993), un aspecto esencial en el estrés es el concepto de **inespecificidad**; en relación a las múltiples definiciones que se le dan al estrés es cualquier estímulo que pueda convertirse en un estresor, siempre que provoquen en el organismo la respuesta inespecífica de ajuste.

Para muchos investigadores, especialistas en el tema del estrés, esta palabra puede incluir diversas características o manifestaciones, entre las más comunes están: angustia, tensión y presión. No obstante para Cortés (2012), existe un problema con los términos utilizados, porque mientras algunas personas asocian estrés con ansiedad, hay quienes aseguran que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés.

Por otra parte, las enfermedades psiquiátricas que se han vinculado a estrés de larga data, incluyen desórdenes de ansiedad generalizada, ataques de pánico, estrés post-traumático, depresión, fobias, desorden compulsivo-obsesivo y otras enfermedades menos frecuentes.

También las manifestaciones pueden ser por medio de enfermedades o dolencias físicas como: problemas cardiovasculares, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza, enfermedades de la piel, tracto génito-urinario, dolor e inflamación, problemas pulmonares y respiratorios y disminución inmunológica (Dr. Don Colbert, 2006, p. 37-38).

De tal manera que, cada vez que en la vida de un individuo se presenten cambios que alteren su equilibrio, indudablemente el estrés aparecerá como una señal de que se debe realizar un reajuste interno para lograr el equilibrio y una adecuada adaptación a las demandas del entorno (Neal, 1995).

Cuando nuestros sentimientos se acumulan más allá de determinado punto, comenzamos a experimentar tensión, la ansiedad es una de las señales que nos indica que estamos bajo una situación de estrés, si dicha sensación se repite ante un mismo evento, es señal de que no estamos manejando con eficacia el estrés. (Raber & Dyck, 1993).

Es evidente que el concepto de estrés ha venido evolucionando a lo largo del tiempo, esto, según las observaciones realizadas por los especialistas en la materia, quienes incluyen tanto las manifestaciones físicas como psicológicas y la sintomatología que acompaña dicho estado, se puede decir que el estrés es para algunos autores:

- “Respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o de un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich & Matteson, 1985).
- Según Lazarus y Launier (1978), cualquier suceso en el que las demandas ambientales o internas -o ambas- sobrecargan o exceden las posibilidades adaptativas de un individuo.
- “El término estrés se refiere a experiencias emocionales negativas con cambios conductuales bioquímicos y psicológicos que están relacionados con retos agudos o crónicos percibidos”. (Sarason & Sarason, 2006).

Una definición más práctica sobre el estrés es la que dan los doctores Doc Childre y Howard Martin, citados por el doctor Don Colbert en su libro **“Emociones que matan”**, en donde refieren que el estrés “es la respuesta del cuerpo y la mente ante toda presión que rompa su equilibrio normal. Ocurre cuando la percepción de los hechos no coincide con nuestras expectativas y no podemos manejar nuestra reacción ante la desilusión” (Dr. Don Colbert, 2006, p. 20 - 21).

El estrés no solamente se limita a situaciones de vida o muerte o a experiencias desagradables. No obstante, cabe mencionar que incluso las ocasiones felices generan estrés porque requieren cambios o adaptaciones para satisfacer nuestras necesidades. (Morris & Albert, 2005).

La gente que a cada momento refrena sus emociones en su interior a menudo “estalla” en momentos inadecuados, lo que puede dañar la relación con los demás. Esto parece ocurrir con mayor frecuencia donde el estrés se ha acumulado durante cierto tiempo (Merril F. Raber y George Dyck, 1993, p. 4).

Es inevitable enfrentar en el diario vivir situaciones que nos produzcan cierto nivel de estrés, por lo tanto, la clave está en llevar una vida sana emocionalmente, al procurar la homeostasis<sup>1</sup>, de modo que el nivel diario de estrés resulte estimulante a la vez que controlable. (Neal, 1995).

---

<sup>1</sup> Homeostasis: 1. f. *Biol.* Conjunto de fenómenos de autorregulación, que conducen al mantenimiento de la constancia en la composición y propiedades del medio interno de un organismo / Autorregulación de la constancia de las propiedades de otros sistemas influidos por agentes exteriores.

No todas las personas viven los eventos estresantes de forma similar, lo que para un individuo es algo normal lidiar con una situación en particular, para otros puede ser que dicho evento desencadene una reacción que genere mucho estrés, es aquí en donde las diferencias individuales entran en juego así como los tipos de personalidades.

De acuerdo a los investigadores Friedman y Rosenman describieron la conducta de tipo **A** como el estilo de vida estresante que tiene más probabilidades de inducir ataques cardíacos. La conducta de tipo **B** es más relajada y parece producir menos problemas físicos relacionados con el estrés. (Raber & Dyck, 1993).

Al tomar en cuenta las características individuales de los sujetos, se debe considerar entonces la forma de afrontamiento, siendo éste, el esfuerzo que realiza la persona de manera cognoscitiva y conductual para manejar el estrés psicológico.

### **7.2 Fases del estrés**

Es esencial aprender a identificar los síntomas del estrés y a reconocer cuando no es útil la resistencia o la negación. Si seguimos experimentando el estrés y nada hacemos por cambiar la situación, podemos desarrollar problemas físicos, como el agotamiento.

Según, Hans Selye (1976) argumenta que el estrés es la respuesta no específica a cualquier demanda planteada al organismo. También expresa que el ser humano reacciona a los estresores físicos y emocionales en tres etapas a las que denominó el **Síndrome de Adaptación General**, SAG. (Morris & Albert, 2005, p. 465).

El **síndrome** denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes; el término **adaptación** se refiere a la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor y afronte; y **general** porque la consecuencia de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo (John M. Ivancevich & Michael T. Matteson, 1989, p. 25).

Cabe mencionar que el fisiólogo Selye sostenía que se reacciona a los estresores tanto físicos como fisiológicos en tres etapas, las cuales son: reacción de alarma, resistencia y agotamiento.

A continuación se explican y describen estas etapas con sus correspondientes manifestaciones físicas y psicológicas:

### 1- Reacción de Alarma

El organismo, en esta etapa, 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. Ésta es la primera respuesta del estrés. El cuerpo reconoce que debe eludir algún tipo de peligro, ya sea físico o psicológico, todos estos cambios ayudan a movilizar los recursos de afrontamiento para manejar el peligro.

Esta primera fase supone una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas, como:

- Movilización de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardiaca
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Se produce dilatación de las pupilas
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos
- Inquietud
- Ansiedad
- Ira
- Depresión

- Temor

Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse. Es una fase de corta duración.

### **2- Estado de Resistencia**

Durante esta etapa, las glándulas del estrés muestran síntomas de fatiga, principalmente al no poderse solucionar el conflicto que provoca una amenaza al organismo. En esta segunda fase aparecen síntomas físicos y otras señales de tensión, mientras se lucha contra la creciente desorganización psicológica.

Los síntomas incluyen:

- Aumento del ritmo cardíaco
- Hipertensión
- Dificultades para relacionarse con la gente
- Negación de los sentimientos
- Aislamiento emocional
- Estrechamiento de los intereses

### 3- Fase de agotamiento

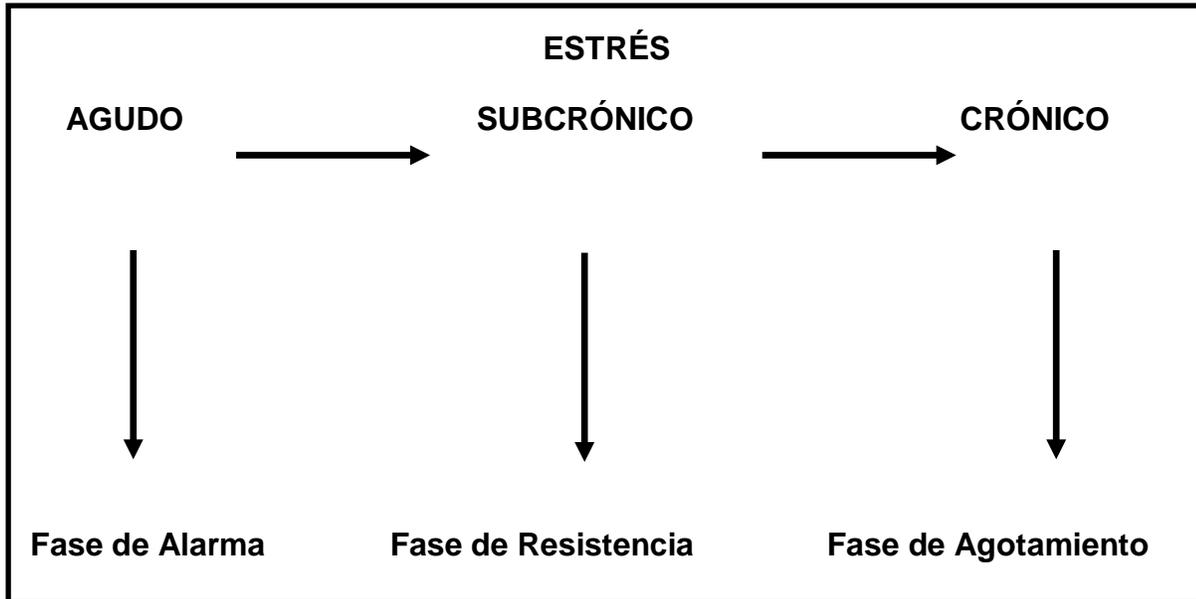
Esta es la etapa de gran deterioro e importante pérdida de capacidad fisiológica ante la exposición prolongada a una situación estresante. En este tercer ciclo si el estrés es continuo, la persona puede sufrir daños físicos o psicológicos irreparables o incluso la muerte.

Los síntomas incluyen:

- Angustia permanente
- Alteraciones psicosomáticas
- Pérdida de la confianza en sí
- Hábito de sueño escaso
- Conducta no usual y errática
- Problemas físicos (hipertensión, depresión, tic nervioso, úlcera péptica)

En las etapas descritas puede reducirse el impacto del estrés, identificando y aceptando los sentimientos de la primera etapa, evitando el aislamiento y el alejamiento de la segunda etapa, y buscando asesoría médica o profesional para la tercera etapa (Merril Raber & George Dyck, 1993, p. 12).

**Figura I: Relación entre la duración de la exposición a un estresor y las fases del Síndrome General de Adaptación de Selye (Sandi, 2000).**



Fuente: Tomado del Estudio *Enfermedad Física, Crónica y Familia*

Si bien demasiado estrés puede ser perjudicial para la persona, se puede decir, que es casi necesario que exista una cantidad adecuada o balanceada del mismo para que una persona sea eficaz, y a la vez, sea un empleado de calidad en cualquier tipo de trabajo.

También, cierto grado de estrés, ayuda a la persona a mantenerse activa y motivada con el fin de alcanzar metas, cumplir planes, así como promover su autoestima. Para Merrill. Raber & George Dyck (1993), la meta es encontrar un nivel de estrés útil para producir buenos resultados pero que no debilite.

## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

---

En resumen, se podrían agrupar las reacciones al estrés en la siguiente tabla:

**Tabla I: Reacciones del estrés**

<b>ÁREAS AFECTADAS</b>	<b>EXPRESIÓN FISIOLÓGICA, EMOCIONAL, COGNITIVA Y MOTOR DEL ESTRÉS</b>
Cerebro	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas.
Humor	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Diarrea, cólico, dolor
Vejiga	Poliuria
Sexualidad	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Fatiga
Corazón	Hipertensión, dolor precordial
Emociones	Ansiedad, miedo, irritabilidad, excitación, ira, resignación, depresión, culpa
Cognición	Problemas de memoria, concentración, pensamiento
Motor	Huida, enfrentamiento o evitación y menos frecuente pasividad.

Fuente: Tomado del Estudio *Enfermedad Física, Crónica y Familia* de Joana Jaureguiza & Alberto Espina

### 7.3 Clasificación del estrés

Según algunos estudios, entre ellos el de Marta Rodríguez (El estrés en el ámbito laboral), expresa que el cuerpo está diseñado para afrontar efectivamente amenazas y peligros, y es precisamente, el estrés uno de los mecanismos utilizado para combatir a éstos. Es decir, que al reconocer una situación que genere peligro, el cuerpo suele reaccionar de dos maneras: enfrentándolos o acumulando el estrés sin intentar controlarlo, lo cual produce el desgaste emocional y físico. Sin embargo, no se debe decir que el estrés es malo si se logra canalizar y utilizar a favor.

El estrés posee una serie de clasificaciones que se manifiestan según la condición y el contexto del individuo que lo padece, uno de ellos es el estrés moderno, el cual tiene origen en el ámbito psicosocial.

Cabe mencionar que la reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes:

- a) En forma negativa, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental.
  
- b) En forma positiva, causando reacciones inversas. Aunque la respuesta hacia el estrés será buena, solamente si se le experimenta durante poco tiempo.

### a) **Estrés Positivo o eustrés**

Es la cantidad de estrés necesaria, que produce el estado de alerta esencial de la persona para obtener un rendimiento físico y mental que le permita ser productivo y creativo. Este tipo de estrés es muy útil en la vida, debido a que va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar y al espíritu de lucha.

Cabe aclarar que, cuando el estrés no dura mucho tiempo, un poco de adrenalina es beneficioso y no daña al organismo (Dr. Don Colbert, 2006, p. 27).

Según algunos autores, el individuo con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

### b) **Estrés Negativo o Distrés**

El distrés o estrés negativo es aquel que produce una sobrecarga de trabajo no asimilable. Éste eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, así como en la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. La vida cotidiana, pues, se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar.

La segregación continua de las hormonas del estrés, adrenalina y cortisol, puede corroer el cuerpo de manera similar a lo que sucede cuando el ácido corroe el metal. Sí el estrés a largo plazo persiste y alcanza el nivel de cronicidad, los resultados de la producción continua de estas hormonas pueden ser aún más destructivos (Dr. Don Colbert, 2006, p. 30).

Siempre que, en un lugar de trabajo, exista un número creciente o percepción de demandas que plantean dificultad o constituyan una amenaza, se debe buscar el modo de enfrentarlas. Si no se logra hacer frente a estas demandas, entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. Este es el estrés propiamente negativo.

**Tabla 2: Tipos de negación del estrés**

<b>Tipo de Negación</b>	<b>Ejemplo</b>
Negación de la información que se proporciona	“Nadie me dijo nada al respecto”
Negación de la información sobre una amenaza	“Nadie me dijo nada de que hubiera de que preocuparme”
Negación de la relevancia personal	“No se aplica a mí”
Negación de la emergencia	“No hay necesidad de apurarse”
Negación de la vulnerabilidad	“No importa lo que suceda, no puede pasarme a mí”

Negación de la emoción	“No tengo miedo”
Negación de la importancia de la emoción.	“Tengo miedo, pero no hay razón para sentirlo”

*Fuente: tomado del libro, Psicopatología. Psicología anormal: el problema de la conducta inadaptada.*

### 7.4 Consecuencias del estrés

Los efectos o consecuencias del estrés pueden ser muy diversos y numerosos. Algunas consecuencias pueden ser primarias o directas. Otras – las mayorías– pueden ser indirectas y construir efectos secundarios o terciarios. Unas son, casi sin duda, resultado del estrés; otras simplemente se relacionan en forma hipotética con tal fenómeno (Ivancevich & Matteson, 1989, p. 27).

Algunas pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de auto motivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. (Ivancevich & Matteson, 1989, p. 27).

Según Morris (2005), el estrés extremo marca una desviación tan radical de la vida cotidiana que la gente no puede seguir como antes y, en algunos casos, no se recupera por completo, dando lugar a las siguientes consecuencias, las que afectan diversas áreas del individuo, cada una con su respectivo efecto, tales como:

### **Efectos Psicológicos:**

Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad y aspectos cognitivos; Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

### **Efectos Psicosociales:**

Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.

### **Efectos Biológicos:**

Aumento de las catecolamina (hormonas) y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.

### **Efectos Laborales:**

Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

A menudo el ser humano actúa para reducir las presiones externas, haciendo a un lado las necesidades personales. Sin embargo, el uso excesivo de mecanismos de defensa, tales como, el escapismo, nunca permitirá un ajuste satisfactorio a una situación estresante. Por otra parte, hay del tipo de persona que satisfacen sus necesidades de forma que lastiman a otros (Charles Morris & Albert Maisto, 2005, p. 480-481).

**Tabla 3: Respuestas Normales y Anormales ante el estrés.**

<b>Respuestas Normales</b>	<b>Respuestas Anormales</b>
Sentir emociones fuertes después del evento (miedo, tristeza, ira)	Sentir preocupación excesiva por las emociones intensas; experimentar pánico o agotamiento.
Oponerse a pensar en el suceso; algún uso de la negación	Resistencia extrema a pensar en el suceso (por miedo del consumo de drogas); negación masiva
Tener pensamientos indeseables e intrusivos acerca del evento	Tener imágenes y pensamientos persistentes y trastornantes que interfieran con el funcionamiento normal.
Síntomas físicos temporales (dolores de cabeza, trastornos estomacales)	Reacciones orgánicas fuertes y persistentes (dolores de cabeza continuo, dolores de estomago crónicos.
Retomar el patrón normal de vida.	Problemas a largo plazo en la capacidad para amar y trabajar.

*Fuente: tomado del libro, Psicopatología. Psicología anormal: el problema de la conducta inadaptada.*

### 7.5 Definición de Estrés Laboral

El interés actual por los efectos del estrés en los contextos laborales responde a varias razones, en especial, a los enormes costes económicos derivados tanto para los individuos como para las organizaciones. (José Buendía Vidal, 1993, pag. 26).

Ahora, al referirnos a estrés laboral, es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesivo y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al estresado es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, a una acumulación de sobre esfuerzo constante, a una tensión emocional e intelectual fuerte, sin tiempo para nada.

Siendo por lo tanto lo mas común a nivel laboral padecerlo, negarlo o ignorarlo, pocas veces hacerle frente para disminuirlo.

Respecto al estrés ocupacional, es aquel que prevalece en casi todos los ámbitos del trabajo. Hoy en día es irreal esperar que los trabajos no tengan estrés. No obstante, si el empleador y el empleado se interesan en identificar los casos que generan conflictos y tensión, se logrará crear un mejor ambiente laboral y una cultura empresarial sana y productiva. (Merril. Raber & George Dyck. 1997. Pag. 16).

La frase “acostumbrado a trabajar bajo presión” se ha convertido en un requisito obligatorio en el ámbito laboral, en perjuicio del bienestar humano, ya que en base a esto, el empleador o empresa supone que sí el trabajador cumple con esta característica, será eficaz y eficiente en cuanto al cumplimiento de sus funciones.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, trabajar bajo presión en corto tiempo suele ser beneficioso (desarrollo de creatividad), pero al estar sometido a una carga emocional por largo tiempo, el trabajador suele experimentar el síndrome de burnout, lo que lleva a un agotamiento excesivo, o bien, “quemado” que perjudica el rendimiento del trabajador y afecta la productividad de la empresa.

Cabe mencionar que el síndrome de burnout ha sido definido de muchas formas por diversos autores, sin embargo, el concepto que más se utiliza es el dado por las autoras Maslach & Jackson (1982, p.29), quienes lo definen como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

Es importante indicar que este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellas profesiones que brindan ayuda o de servicios humanitarios o de gran relevancia para el usuario (José Buendía Vidal, 1993, p. 29).

Este síndrome se manifiesta a través de tres síntomas:

1. **Agotamiento emocional**, que se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento que nada se puede ofrecer a otras personas.
2. **Despersonalización**, es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que prestan.

3. **Realización personal**, es la percepción de oclusión<sup>2</sup> de las posibilidades de logro personal en el trabajo, el cual disminuye las perspectivas personales e implica una auto evaluación negativa, donde se incluyen sentimientos de rechazo asimismo y a los demás.

### 7.6 Tipos de estrés laboral

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esta situación. Por lo que se ha clasificado el estrés en dos tipos:

#### **Estrés Agudo.**

El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta), ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, pero que supera el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. (Mainieri, 1999).

---

<sup>2</sup> Oclusión:

1. f. Acción y efecto de ocluir.

2. f. *Fon.* Cierre completo del canal vocal de una articulación.

## Estrés Crónico

Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las llamadas enfermedades de adaptación, es decir, el estrés se convierte en distrés. (Mainieri, 1999).

El estrés crónico puede darse, ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos (en profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos) o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático).

De acuerdo a los efectos de los tipos de estrés, el sujeto se ve expuesto prolongadamente a las llamadas hormonas del estrés (catecolaminas, adrenalina y noradrenalina liberadas por el sistema nervioso simpático; y los glucocorticoides). Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor a 6 meses, y crónico, de 6 meses o más.

**Tabla 4: Clasificación de las fuentes de estrés laboral según diversos autores**

<b>Cooper y Marshall, 1978</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Intrínsecos del puesto de trabajo</li><li>2. Resultantes de los roles organizacionales</li><li>3. Desarrollo de la carrera profesional</li><li>4. Relaciones interpersonales</li><li>5. Estructura y clima organizacional</li><li>6. Relaciones organizacionales externas</li></ol>

### **Udris, 1980**

1. Demandas relativas a las tareas.
2. Cualificaciones (nivel laboral, estatus, reconocimiento)
3. Demandas relativas al rol.
4. Demandas relativas a la interacción. (superiores, compañeros)
5. Demandas relativas a la organización (políticas, clima, participación)

### **Quick y Quick, 1984**

1. Demandas de la tarea.
2. Demanda de los roles.
3. Demandas psíquicas
4. Demandas interpersonales

### **Ivancevich y Matteson, 1980**

1. Nivel organizacional (clima, estructura, diseño y característica del puesto)
2. Nivel grupal (interrelaciones personales)
3. Nivel individual (variable de roles y desarrollo de la carrera profesional)
4. Ambiente físico

### **Schuler, 1982**

1. Cualidades del trabajo
2. Roles
3. Desarrollo de la carrera
4. Relaciones personales
5. Estructura organizacional
6. Cambio organizacional
7. Cualidades físicas

**Burke, 1988**

1. Ambiente físico
2. Estructura de la organización
3. Características del puesto de trabajo
4. Relaciones con los demás
5. Desarrollo de la carrera
6. Conflictos trabajo/familia

*Fuente: tomado del libro Psicología General*

### **7.7 Estrés laboral y las características individuales**

En la actualidad, el estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que afecta a la sociedad en general. Éste perjudica en gran manera a los trabajadores, cuando les provoca incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. Es evidente, a la vez, que el estrés también perjudica a los empleadores y a los gobiernos, principalmente en su economía.

La Organización Mundial de la Salud –OMS– (1994), define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. Si este concepto se aplicara al ámbito de trabajo, se podría ajustar esta definición de estrés como el desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo.

De acuerdo al concepto de estrés ocupacional o laboral, éste se refiere “a todos aquellos aspectos del trabajo que pueden influir sobre las personas generando estrés”. (Kalimo, 1989). No obstante, en cuanto a la Organización Internacional del Trabajo –OIT–, ésta se refiere al estrés laboral como: “Enfermedad de 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” (Ascanio y Coronado, 2006).

Referente a los efectos del estrés, éstos varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas.

Existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral (Peiró, 1993).

### 7.8 Síntomas de estrés en el trabajo

Se sugiere que los siguientes síntomas son particularmente útiles para diagnosticar el estrés en el trabajo.

1. Cuando los sucesos se encaran con cinismo y negatividad.
2. Cuando el impulso por lograr la perfección le empuja a uno más allá de lo que es posible en forma realista.
3. Cuando los conflictos con el cónyuge y la familia parecen aumentar sin razones claras.
4. Cuando el alcohol y otras drogas se vuelven un escape de las presiones del trabajo.
5. Cuando hay tendencia de acosar o buscar perfección en aquellos a quienes unos supervisan.
6. Cuando hay poco tiempo planeado para cosas ajenas al trabajo.
7. Cuando parece imposible relajarse o disfrutar de actividades de ocio porque la mente está constantemente en el trabajo.
8. Cuando uno se siente mal en situaciones sociales que no están relacionadas con el trabajo.
9. Mal manejo en las relaciones interpersonales y comunicación efectiva.
10. Asumir toda responsabilidad laboral, pensando que nadie más lo podrá hacer bien (Falta de trabajo en equipo).

### 7.9 Causas del estrés Laboral

Día a día las personas dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo. Viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, en cualquier nivel y en cualquier circunstancia en la que se someta a un individuo a una carga que no pueda adaptarse rápidamente, no se sienta competente, o al contrario, se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece en la intensidad de las demandas laborales o en los problemas de índole organizacional. Es debido a esas circunstancias que el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez, 2004).

Por otra parte, es necesario considerar que el origen del estrés laboral, puede considerarse de naturaleza externa o interna. De tal manera que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes, hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral, y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aún los agentes estresantes leves le ocasionarán trastornos moderados.

Se distinguen que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- **Factores intrínsecos al propio trabajo:** aquí se puede mencionar estresores del ambiente físico (ruido, vibración, iluminación, temperatura), trabajo por turnos y trabajo nocturno, sobrecarga de trabajo, exposición a riesgos y peligros, etc.
- **Factores relacionados con las relaciones interpersonales:** falta de compañerismo, comunicación inadecuada, evaluación del rendimiento (es difícil aceptar la opinión de otros respecto a nuestra conducta).
- **Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional:** falta de incentivo para seguir la preparación.
- **Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional:** se refiere al rol de las personas dentro de la organización.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas, y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización. Este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo, es el vivido por médicos y enfermeras en situaciones que comprometen la vida del paciente.

### 7.10 Control de estrés

El estrés es una variable de importancia que las organizaciones no pueden darse el lujo de ignorar, debido a la creciente complejidad de los trabajos, a los rápidos cambios en la tecnología y a la progresiva inconstancia de las estructuras organizacionales. El estrés es un fenómeno que probablemente veremos intensificarse a medida que avancen los años.

Para la mayoría de los empleados el trabajo debe representar una obligación o compromiso que se limita a un horario específico. Este tiempo debe de ser satisfactorio, así como de ayuda para la calidad de vida del sujeto, respetando su tiempo personal y familiar para disfrutarlo y proveer, de tal manera, un buen estado de salud físico y mental.

Lamentablemente esto no sucede con los trabajadores, en su gran mayoría, ya que el ambiente de trabajo generalmente es fuente de tensiones, frustraciones, conflictos e incluso causante de insatisfacción con el pasar del tiempo, lo que provoca falta de crecimiento, tanto personal como profesional del individuo.

De acuerdo al manejo efectivo del estrés, John M. Ivancevich & Michael T. Matteson (1985), expresan que el primer paso es el reconocimiento del estrés. La concientización de que el estrés puede ser una causa subyacente en los problemas de trabajo individual y grupal. En segundo lugar indican que las personas que están experimentando el estrés deben reconocer su afectación.

Un paso necesario para manejar el estrés, de manera efectiva, es aprender sobre nosotros mismos. Al identificar cuando nosotros estamos estresados, podemos seguir algunas señales que son indicadores que hay estrés por encima del nivel deseado ante determinada situación (Ver tabla 1).

Cualquiera que sea el indicador, las estrategias y técnicas para el manejo del estrés pueden ser útiles, incluso necesarias, para manipularlo efectivamente.

Para Irwin Sarason & Barbara Sarason (2006), definen las habilidades de afrontamiento como aquellas características para manejar las dificultades, así como la forma en la que se identifican y se tratan de resolver los problemas. Quienes tienen un afrontamiento exitoso no sólo saben cómo hacer las cosas, sino también cómo enfrentarlas, aunque no tengan una respuesta previa. Por estas razones son menos vulnerables.

En el afrontamiento, las personas utilizan sus recursos personales para dominar un problema, vencer o habitar un obstáculo, contestar una pregunta o resolver un dilema.

Las personas que controlan de manera eficaz las situaciones estresantes, aprenden a dirigir sus pensamientos hacia líneas productivas, y a evitar que el temor y la preocupación los distraiga.

Al brindarles oportunidades a los empleados para realizarse, para alcanzar metas desafiantes e intrínsecamente interesantes, para crecer tanto profesional como personalmente, la dirección está practicando un manejo efectivo del estrés.

“El objetivo por el que debe de luchar es minimizar las oportunidades de distrés, maximizar las oportunidades de eustrés y desarrollar la suficiente toma de conciencia en los empleados y en uno mismo para conocer la diferencia entre los dos tipos de estrés” (John M. Ivancevich & Michael T. Matteson 1985).

El nivel de estrés ocupacional que se experimenta puede cambiar a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro.

Asimismo, el estrés laboral puede modificarse (reducirse o aumentar), tanto mediante cambios en las condiciones de trabajo, como a través de cambios en los recursos y habilidades del trabajador para hacerles frente.

El estrés no es una enfermedad, pero si es intenso y continúa un cierto tiempo puede producir efectos negativos. Cierta nivel de desafío en el trabajo puede resultar estimulante y motivador. Sin embargo, cuando las demandas y las presiones se vuelven excesivas, generan consecuencias negativas para los trabajadores y para sus organizaciones.

### **VII. PREGUNTAS DIRECTRICES**

#### **GENERAL**

- ¿Cómo incide el estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal médico y de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe?

#### **ESPECIFICAS**

1. ¿Cuáles son las problemáticas que causan mayor grado de estrés al personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe?
2. ¿Cuál es el nivel de estrés al que están sometidos el personal médico y de enfermería de dicha unidad?
3. ¿Qué alternativas utiliza el hospital para mantener controlado los niveles de estrés en los trabajadores de la unidad de emergencia?
4. ¿Cuál es la actitud del personal de emergencia ante al estrés ocupacional?

**VIII. MATRIZ DE DESCRIPTORES**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>PREGUNTAS DIRECTRICES</b>	<b>PREGUNTAS ESPECIFICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>INFORMANTES</b>
Identificar las problemáticas que causan mayor grado de estrés en el personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe	¿Qué problemáticas causan mayor grado de estrés en el personal médico y enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe?	Clima Organizacional: ítems 1,10,11,20 Estructura Organizacional: ítems 2,12, 16, 24 Territorio Organizacional: ítems 3, 15, 22 Tecnología Organizacional: ítems 4,14, 25 Influencia de líder: ítems 5, 16, 13, 17 Falta de cohesión: ítems 7, 9, 18, 21 Respaldo del grupo: ítems 8, 19, 23	Ver anexo: Cuestionario sobre estrés laboral	Personal médico y de enfermería.

## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

<p>Determinar el nivel de estrés al cual están sometidos el personal médico y de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe</p>	<p>¿Qué nivel de estrés presenta el personal médico y de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Regional Santiago de Jinotepe</p>	<p>Bajo nivel de estrés (menor de 90)                      Nivel intermedio (91 – 117)                      Estrés (118 – 153)                      Alto nivel de estrés (mayor de 154)</p>	<p style="text-align: center;">Ver anexo: Cuestionario sobre estrés laboral</p>	<p style="text-align: center;">Personal médico y de enfermería.</p>
<p>Identificar alternativas utilizadas en por el Hospital Regional Santiago y a nivel personal para mantener controlado los niveles de estrés en los trabajadores</p>	<p>¿Qué alternativas utiliza el Hospital Regional Santiago de Jinotepe para mantener controlado los niveles de estrés de sus trabajadores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿A su parecer la institución se interesa por mantener controlado su nivel de estrés?</li> <li>• ¿Su centro de trabajo le brinda algún método para reducir o controlar sus niveles de estrés?</li> <li>• ¿Qué métodos o alternativas le brinda la institución para controlar los niveles de estrés?</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ver anexo: Encuesta</p>	<p style="text-align: center;">Personal médico y de enfermería</p>
	<p>¿Cuál es la actitud del personal de emergencia ante al estrés ocupacional?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué hace usted cuando se siente estresado por su trabajo?</li> <li>• ¿Utiliza usted algún método en específico para reducir los niveles de estrés laboral?</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ver anexo: Encuesta</p>	<p style="text-align: center;">Personal médico y de enfermería</p>

### **IX. DISEÑO METODOLÓGICO**

El trabajo de investigación que se desarrolla en el “H.R.S.J”, se realiza cumpliendo los siguientes parámetros investigativos:

El diseño metodológico de esta investigación, está basado en un estudio de caso, el cual representa el análisis de una situación (objeto o cosa) que se expresa en un resultado únicamente sobre la población de estudio seleccionada.

Para Sampieri (2006) los estudios de caso son aquellos que utilizan los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizando profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis o desarrollar alguna teoría.

En dicho estudio no se formula una hipótesis, tampoco se plantean proposiciones, ya que no se pretende brindar una explicación sobre algunos acontecimientos o fenómenos, sino obtener información relevante sobre la incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral de la población de estudio. La unidad de análisis en este trabajo es el personal médico y de enfermería del área de emergencia del H.R.S.J.

A esta investigación se le dio un grado de selección probabilística, ya que la muestra es igual al universo, por lo tanto, todos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y como el universo es pequeño  $n=N=22$ , los únicos elementos empleados son el personal del departamento mencionado anteriormente.

La selección de muestra está basada mediante un cuestionario dirigido a trabajadores del departamento de emergencia - tanto aquellos que están en el área de adultos como los que pertenecen al área de niños- del H.R.S.J.

Los documentos (un cuestionario y una encuesta) fueron aplicados a 22 trabajadores de este hospital con el objetivo de identificar el nivel de estrés ocupacional.

De acuerdo al tipo de investigación, es de carácter **descriptiva**, ya que busca especificar las propiedades, características y rasgos que son considerados relevantes de cualquier fenómeno, en este caso es sobre la incidencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Santiago de Jinotepe.

Según Sampieri (2003): “Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas”.

Por ser un trabajo que incluye aspectos tanto **documental** (por lo que nos apoyamos en información obtenida de libros, manuales e internet), como de **campo** (porque se realiza en el “H.R.S.J”, donde se encuentran los sujetos de estudio), la investigación también es de clasificación **mixta** según el tipo de fuente de información, debido a que “la investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo. (Zorrilla ,1993:43)”.

Ahora, respecto al enfoque, es de tipo **dominante**, puesto que se lleva a cabo bajo la perspectiva de alguno de los enfoques (cuantitativo y cualitativo), el cual prevalece, y el estudio conserva componentes del otro enfoque.(Sampieri, 2003, p. 21).

En este estudio el enfoque que prevalece es el **cuantitativo** al hacer uso de herramientas psicométricas estandarizadas para la obtención de datos, y se usa técnicas del enfoque **cualitativo** como la observación.

Dentro de la selección y diseño de la investigación, Hernández et al. (2004), define el término de “diseño” como el plan o estrategia para obtener la información que se desea.

Por lo tanto, el diseño de investigación, es de tipo **no experimental**, es decir, en dicho proceso se evalúa el desarrollo natural de los sucesos. En éste no hay manipulación ni estimulación de las variables con respecto a la realidad; su perspectiva interpretativa se centra en el entendimiento del significado de las acciones de los sujetos.

Para Kerlinger (1979, p. 116). “la investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los individuos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Del mismo modo, este trabajo investigativo es de tipo **transversal o transeccional**, ya que, se realiza en el período comprendido por el segundo semestre del año 2012.

En base a la definición de Sampieri (2003), éste explica que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

---

Referente a los instrumentos que se utilizan en la investigación, estos son seleccionados principalmente en base al enfoque cuantitativo, entre ellos: encuestas, cuestionarios y test estandarizados.

Sin embargo, también se incluye como herramienta de enfoque cualitativo la observación no estructurada. Este tipo de técnica, según algunos autores, “permite obtener información sobre un fenómeno o acontecimiento tal y como éste se produce. (Sampieri, 2003).

De acuerdo a los resultados de los instrumentos aplicados al personal de emergencia del H.R.S.J que fueron procesados por el programa SPSS 18, se obtuvieron los niveles de estrés experimentados por el personal en las siete áreas que evalúa el cuestionario, las cuales son: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de Cohesión, Respaldo del grupo.

<b>Áreas a Evaluar</b>	<b>Núm. ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
Clima organizacional	<b>1, 10, 11, 20</b>	<b>4-28</b>
Estructura organizacional	<b>2, 12, 16, 24</b>	<b>4-28</b>
Territorio organizacional	<b>3, 15, 22</b>	<b>3-21</b>
Tecnología	<b>4, 14, 25</b>	<b>3-21</b>
Influencia del líder	<b>5, 6, 13, 17</b>	<b>4-28</b>
Falta de cohesión	<b>7, 9, 18, 21</b>	<b>4-28</b>
Respaldo del grupo	<b>8, 19, 23</b>	<b>3-21</b>

La puntuación está categorizada en rango de 1-7 para obtener una puntuación exacta. Dichas puntuaciones en cada una de las áreas, dará como resultado la puntuación total de los niveles de estrés experimentado por cada uno de los individuos (objeto de estudio), categorizando los niveles de estrés de la siguiente manera: Bajo nivel de estrés (menor de 90), Nivel intermedio (91-117), Estrés (118-153), Alto nivel de estrés (mayor de 154)

Así mismo los resultados de las encuestas aplicadas fueron procesados a través de dicho programa para una mayor confiabilidad en la obtención de los resultados.

## X. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas son los siguientes:

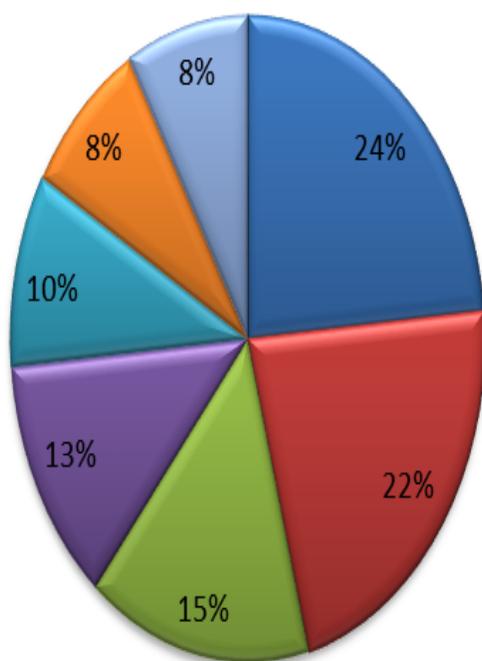
En el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS se evalúan las siete categorías que son generadoras de estrés; las puntuaciones obtenidas a nivel grupal (n = 18) se describen a continuación.

### Clima Organizacional

	Respuestas		Porcentaje Casos
	N	Porcentaje	
Nunca es fuente de estrés	17	23.6%	94.4%
Raras veces	16	22.2%	88.9%
Ocasionalmente es fuente de estrés	6	8.3%	33.3%
Algunas veces	11	15.3%	61.1%
Frecuentemente	6	8.3%	33.3%
Generalmente	7	9.7%	38.9%
Siempre	9	12.5%	50.0%
Total	72	100.0%	400.0%

## Clima Organizacional

- Nunca es fuente de estrés
- Raras veces es fuente de estrés
- Algunas veces es fuente de estrés
- Siempre es fuente de estrés
- Generalmente es fuente de estrés
- Ocasionalmente es fuente de estrés
- Frecuentemente es fuente de estrés

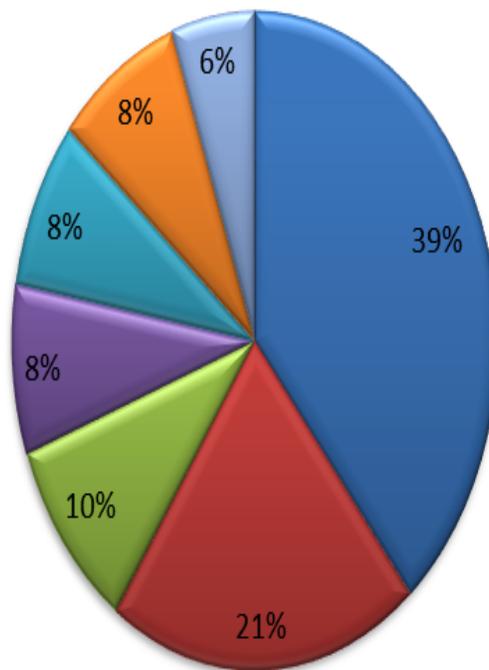


**Estructura Organizacional**

	Respuestas		Porcentaje Casos
	N	Porcentaje	
Nunca es fuente de estrés	28	38.9%	155.6%
Raras veces	15	20.8%	83.3%
Ocasionalmente es fuente de estrés	4	5.6%	22.2%
Algunas veces	7	9.7%	38.9%
Frecuentemente	6	8.3%	33.3%
Generalmente	6	8.3%	33.3%
Siempre	6	8.3%	33.3%
Total	72	100.0%	400.0%

## Estructura Organizacional

- Nunca es fuente de estrés
- Raras veces es fuente de estrés
- Algunas veces es fuente de estrés
- Frecuentemente es fuente de estrés
- Generalmente es fuente de estrés
- Siempre es fuente de estrés
- Ocasionalmente es fuente de estrés

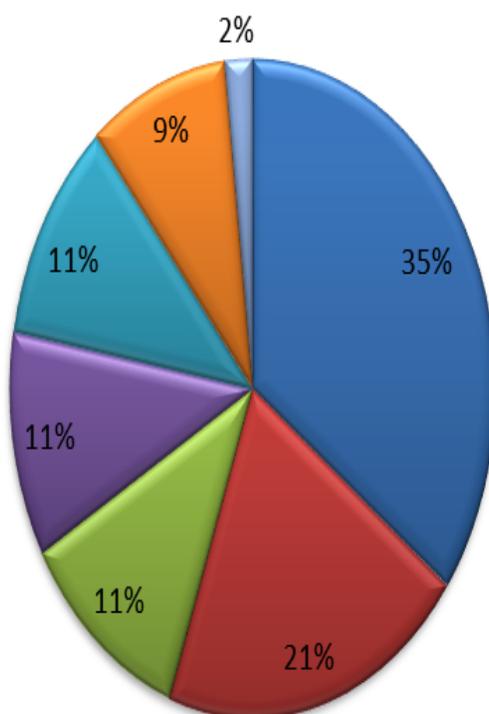


**Territorio Organizacional**

	Respuestas		Porcentaje Casos
	N	Porcentaje	
Nunca es fuente de estrés	19	35.2%	105.6%
Raras veces	11	20.4%	61.1%
Ocasionalmente es fuente de estrés	6	11.1%	33.3%
Algunas veces	6	11.1%	33.3%
Frecuentemente	1	1.9%	5.6%
Generalmente	6	11.1%	33.3%
Siempre	5	9.3%	27.8%
Total	54	100.0%	300.0%

## Territorio Organizacional

- Nunca es fuente de estrés
- Raras veces es fuente de estrés
- Ocasionalmente es fuente de estrés
- Algunas veces es fuente de estrés
- Generalmente es fuente de estrés
- Siempre es fuente de estrés
- Frecuentemente es fuente de estrés

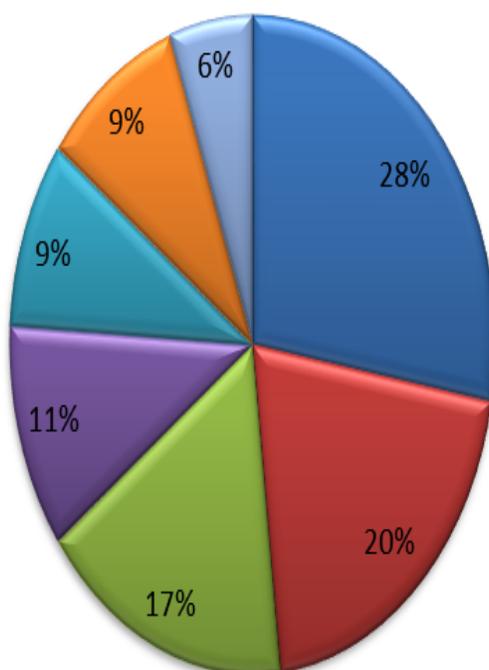


**Tecnología**

	Respuestas		Porcentaje Casos
	N	Porcentaje	
Nunca es fuente de estrés	15	27.8%	83.3%
Raras veces	5	9.3%	27.8%
Ocasionalmente es fuente de estrés	5	9.3%	27.8%
Algunas veces	6	11.1%	33.3%
Frecuentemente	3	5.6%	16.7%
Generalmente	11	20.4%	61.1%
Siempre	9	16.7%	50.0%
Total	54	100.0%	300.0%

## Tecnología

- Nunca es fuente de estrés
- Siempre es fuente de estrés
- Raras veces es fuente de estrés
- Frecuentemente es fuente de estrés
- Generalmente es fuente de estrés
- Algunas veces es fuente de estrés
- Ocasionalmente es fuente de estrés

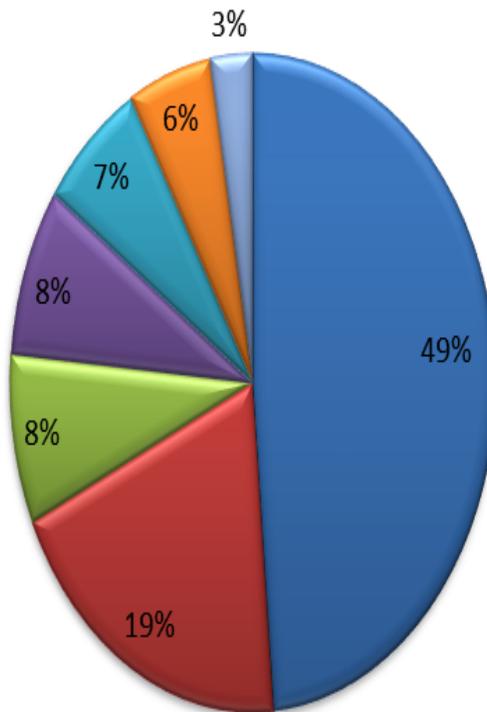


**Influencia Líder**

	Respuestas		Porcentaje Casos
	N	Porcentaje	
Nunca es fuente de estrés	35	48.6%	194.4%
Raras veces	14	19.4%	77.8%
Ocasionalmente es fuente de estrés	6	8.3%	33.3%
Algunas veces	6	8.3%	33.3%
Frecuentemente	5	6.9%	27.8%
Generalmente	4	5.6%	22.2%
Siempre	2	2.8%	11.1%
Total	72	100.0%	400.0%

## Influencia del Lider

- Nunca es fuente de estrés
- Raras veces es fuente de estrés
- Ocasionalmente es fuente de estrés
- Algunas veces es fuente de estrés
- Frecuentemente es fuente de estrés
- Generalmente es fuente de estrés
- Siempre es fuente de estrés

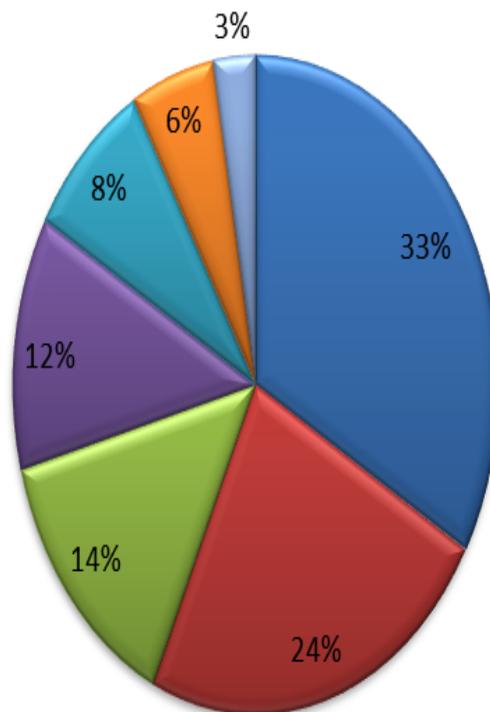


**Falta Cohesión**

	Respuestas		Porcentaje Casos
	N	Porcentaje	
Nunca es fuente de estrés	24	33.3%	133.3%
Raras veces	17	23.6%	94.4%
Ocasionalmente es fuente de estrés	9	12.5%	50.0%
Algunas veces	4	5.6%	22.2%
Frecuentemente	10	13.9%	55.6%
Generalmente	6	8.3%	33.3%
Siempre	2	2.8%	11.1%
Total	72	100.0%	400.0%

## Falta de Cohesión

- Nunca es fuente de estrés
- Raras veces es fuente de estrés
- Frecuentemente es fuente de estrés
- Ocasionalmente es fuente de estrés
- Generalmente es fuente de estrés
- Algunas veces es fuente de estrés
- Siempre es fuente de estrés

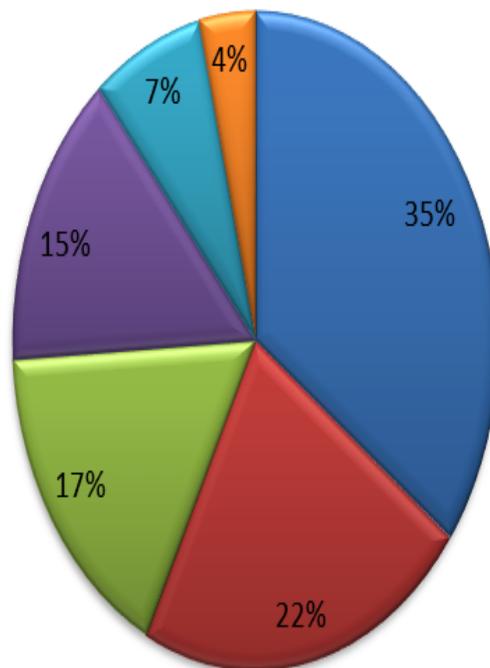


**Respaldo del Grupo**

	Respuestas		Porcentaje Casos
	N	Porcentaje	
Nunca es fuente de estrés	19	35.2%	105.6%
Raras veces	9	16.7%	50.0%
Ocasionalmente es fuente de estrés	8	14.8%	44.4%
Algunas veces	12	22.2%	66.7%
Frecuentemente	2	3.7%	11.1%
Generalmente	4	7.4%	22.2%
Siempre	0	0%	0%
Total	54	100.0%	300.0%

## Respaldo del Grupo

- Nunca es fuente de estrés
- Algunas veces es fuente de estrés
- Raras veces es fuente de estrés
- Ocasionalmente es fuente de estrés
- Generalmente es fuente de estrés
- Frecuentemente es fuente de estrés
- Siempre es fuente de estrés



En resumen estos resultados indican lo siguiente:

- ✓ En las siete categorías, la puntuación que mas sobresalió fue **“Nunca es fuente de estrés”**. Esto muestra que los trabajadores del Hospital consideran que ninguna de las situaciones planteadas en el cuestionario son generadoras de gran estrés.
- ✓ La segunda puntuación que más sobresalió durante la aplicación del cuestionario fue, **“Raras veces es fuente de estrés”**. Solo en dos de los siete ítems, dicha puntuación ocupó otra posición. Esto indica que las situaciones planteadas no son consideradas por los trabajadores fuente significativas de estrés.
- ✓ La tercer puntuación sobresaliente es **“Algunas veces es fuente de estrés”**, la cual se encuentra a mediación de la escala, lo cual refleja que así como hay quienes consideran que existen situaciones que no son estresante para otros pueden ser generadoras de cierto estrés.
- ✓ Solo en el ítems de tecnología, la puntuación en lo referente a **“Generalmente y Siempre es fuente de estrés”**, alcanzaron puntuaciones medias, lo cual indica que estas situaciones son generadoras de estrés en el personal que labora en el área de emergencia en el Hospital.

Los puntajes individuales que determinan los niveles de estrés que experimenta la población evaluada, fueron obtenidos en base a cada respuesta de los ítems planteados en el cuestionario aplicado, para obtener las respuestas se le orientó a cada participante categorizar su respuesta del 1-7, siendo (1=nunca es fuente de estrés, 2= raras veces es fuente de estrés, 3=ocasionalmente es fuente de estrés, 4=algunas veces es fuente de estrés, 5=frecuentemente es fuente de estrés, 6=generalmente es fuente de estrés, 7=siempre es fuente de estrés), según lo considere.

## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

---

### Puntajes individuales

Items Cod.	Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del Líder	Falta de Cohesión	Respaldo del Grupo	Total
<b>1 E.F</b>	10	10	3	14	4	5	4	<b>50</b>
<b>2 E.F</b>	10	15	10	6	8	7	9	<b>65</b>
<b>3 E.F</b>	12	9	7	13	13	12	10	<b>76</b>
<b>4 M.M</b>	26	16	11	19	14	19	17	<b>122</b>
<b>5 M.F</b>	17	14	9	14	15	15	7	<b>91</b>
<b>6 E.F</b>	16	10	12	15	13	10	5	<b>81</b>
<b>7 M.F</b>	7	4	6	4	4	4	3	<b>32</b>
<b>8 E.F</b>	10	5	10	11	5	12	10	<b>60</b>
<b>9 M.M</b>	11	5	5	9	5	12	9	<b>56</b>

## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

---

<b>10 M.M</b>	13	5	6	10	9	9	7	<b>59</b>
<b>11 M.F</b>	15	23	11	14	14	23	11	<b>111</b>
<b>12 M.F</b>	17	19	14	12	11	19	14	<b>106</b>
<b>13 E.F</b>	6	12	8	4	5	5	4	<b>44</b>
<b>14 M.F</b>	20	16	14	19	16	20	14	<b>119</b>
<b>15 M.F</b>	9	10	9	14	9	11	7	<b>69</b>
<b>16 E.M</b>	15	13	12	12	15	9	6	<b>82</b>
<b>17 M.M</b>	28	16	9	15	4	8	3	<b>83</b>
<b>18 M.M</b>	4	4	3	4	4	4	3	<b>26</b>

**Tabla de puntuaciones según cuestionario OIT-OMS**

<b>Bajo nivel de estrés</b>	<b>&lt; 90</b>
<b>Nivel intermedio</b>	<b>91 – 117</b>
<b>Estrés</b>	<b>118– 153</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	<b>&gt; 154</b>

Según los puntajes totales se concluye que:

- De 22 examinados sólo a 18 personas se les aplicaron los diferentes instrumentos, 11 de ellos son médicos y 7 enfermeros/as; referente al sexo, 12 son de sexo femenino y 6 masculinos.
- Las cuatro personas que faltan para completar la muestra seleccionada (n=N=22), de acuerdo al equipo que conforma el caso en estudio, no aceptaron participar, según éstos, por no estar interesados, por falta de tiempo o por apatía en la aplicación de este instrumento.
- De los 18 evaluados, 13 se encuentran con un **bajo nivel de estrés**, esto indica que estas personas poseen un nivel de estrés que les permite ser productivos y creativos, este nivel de estrés los mantiene en la fase de alarma lo cual no es perjudicial para su bienestar integral.

- En cuanto al **nivel intermedio de estrés** de los 18 evaluados, 3 personas están experimentando este nivel, quienes se encuentran en este rango experimentan en su organismo alternaciones fisiológicas, aumentan su energía para dar respuesta a las exigencias que se presentan, experimentan síntomas de tensión, dolor de cabeza, mal humor, ansiedad. Este tipo de persona se mantiene en estado de resistencia.
- Únicamente 2 de los 18 evaluados se encuentran con **estrés**, lo que indica que estas personas se encuentran con cierto grado de fatiga al no poder dar una respuesta satisfactoria a las exigencias del medio laboral, presentan dificultades para relacionarse, tensión, aislamiento emocional, hipertensión, mal humor. Estas personas están en la fase de agotamiento.
- No se encontró ningún evaluado con **alto nivel de estrés**, lo cual es un indicador del síndrome del “quemado” o “burnout”.

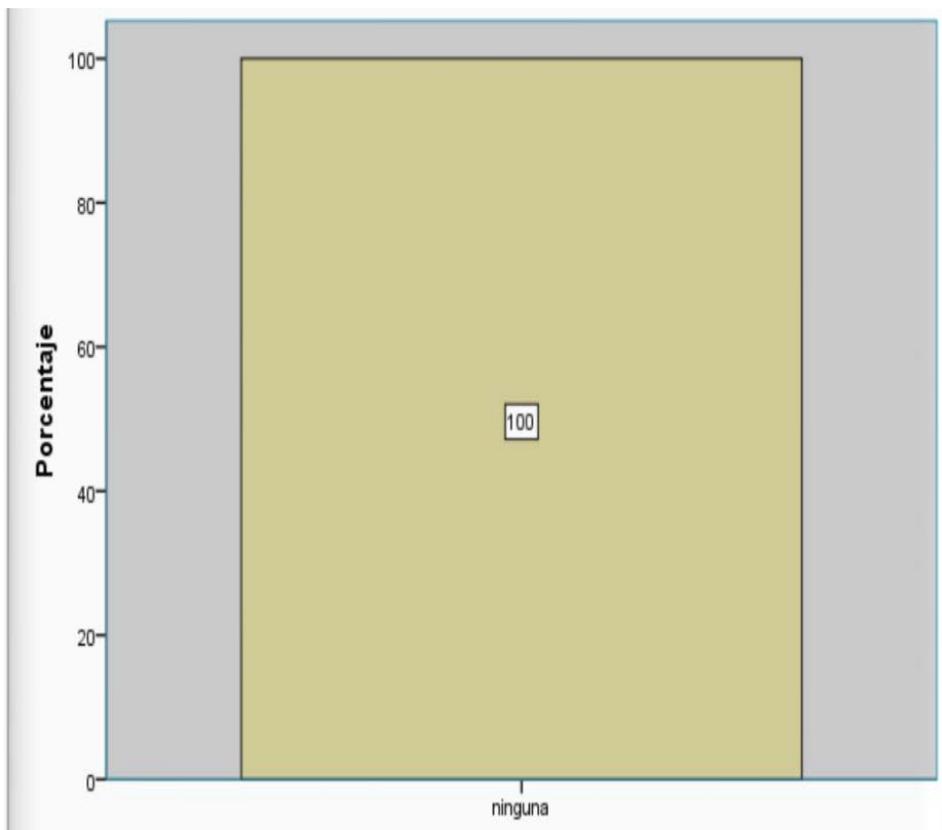
## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

---

En base a los objetivos los resultados de la encuesta aplicada al personal reflejan lo siguiente:

¿Qué métodos o alternativas le brinda la institución para controlar los niveles de estrés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos ninguna	18	100.0	100.0	100.0



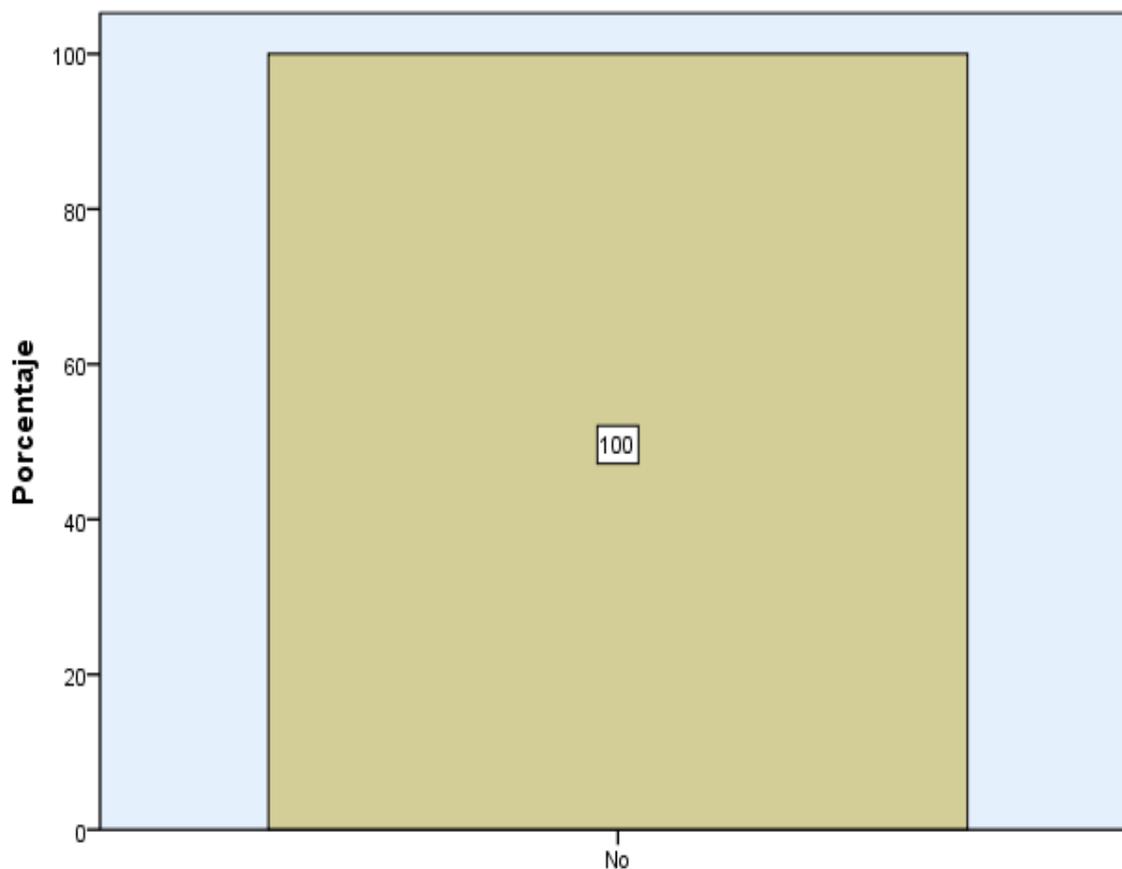
El 100% expresó que la institución no brinda algún método o alternativa específica para controlar los niveles de estrés en los trabajadores.

## Incidencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral

---

A su parecer la institución se interesa por mantener controlado su nivel de estrés

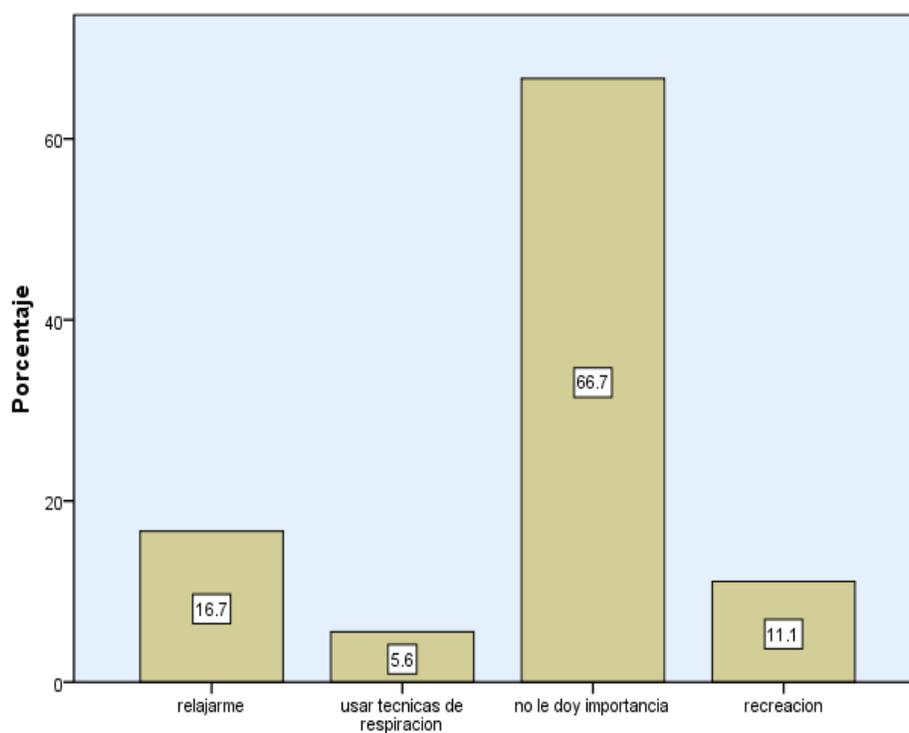
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	18	100.0	100.0	100.0



El 100% expresó que la institución no se interesa por controlar los niveles de estrés en los trabajadores.

¿Qué hace usted cuando se siente estresado por su trabajo?

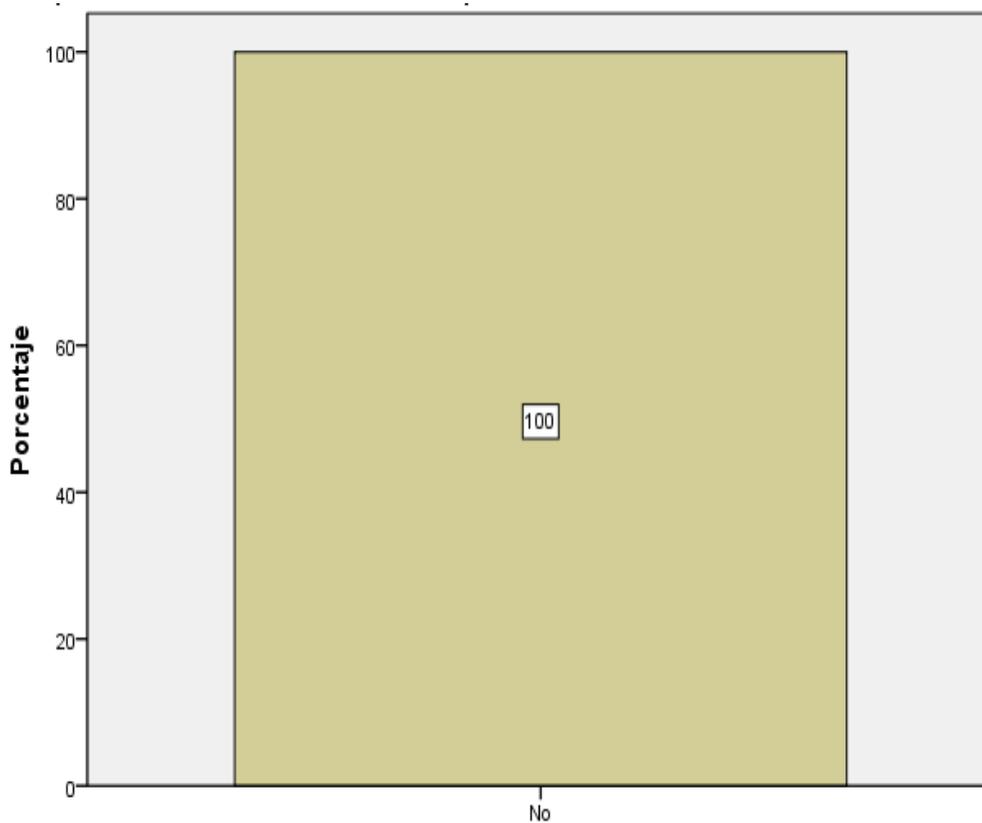
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Relajarme	3	16.7	16.7	16.7
Usar técnicas de respiración	1	5.6	5.6	22.2
No le doy importancia	12	66.7	66.7	88.9
Recreación	2	11.1	11.1	100.0
Válidos Total	18	100.0	100.0	



Del total de encuestados, 16.7% de éstos utilizan la relajación, el 5.6% realizan técnicas de respiración, el 66.7% no le da importancia y el 11.1% se recrea para hacer frente a sus niveles de estrés.

¿Utiliza usted algún método en específico para reducir los niveles de estrés laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos    No	18	100.0	100.0	100.0



El 100% manifestó que no utiliza algún método en específico para reducir sus niveles de estrés laboral.

El personal que labora en el área de emergencia del H.R.S.J considera que los factores que causan mayor nivel de estrés son lo referente a la tecnología (medicamentos escasos y pocos equipos tecnológicos) y la estructura organizacional (políticas burocráticas de la institución con respecto a las funciones del personal médico).

De forma individual se concluye que 13 personas experimentan niveles mínimos de estrés, es por esto que la puntuación en la escala que más sobresale es “nunca es fuente de estrés”.

De la población encuestada todos expresan que la institución no se preocupa por el bienestar emocional y laboral de sus trabajadores, así como tampoco les brinda los recursos necesarios para hacer frente a las demandas laborales que son generadoras de estrés.

La población de estudio, en su mayoría, asegura no prestar cuidado a los niveles de estrés que experimenta a causa de su trabajo. Algunos utilizan métodos para disminuir los niveles de estrés, pero la mayoría afirma: “lo que queda por hacer es seguir trabajando”.

### **XI. CONCLUSIONES**

A través del estudio investigativo se pudo determinar lo siguiente:

- Para el personal de emergencia que labora en el H.R.S.J uno de los factores a nivel interno que generan mayor estrés es la escasez de medios tecnológicos y la estructura organizacional (políticas administrativas) del hospital, situación que les limita, en muchas ocasiones, llevar a cabo su trabajo de manera satisfactoria. A nivel externo la atención y manejo de los pacientes, generalmente es una fuente de estrés. Sin embargo la causa de mayor estrés es la atención a pacientes graves.
- Basado en los resultados de los instrumentos aplicados, el personal de la sala de emergencias de este hospital, en su mayoría, se ve afectado por el estrés ocupacional en niveles mínimo, sin embargo, también se observó que debido a las exigencias de su trabajo, han aprendido a convivir con el estrés, siempre y cuando esté dentro de sus capacidades poder controlarlo.
- No hay mecanismos ni estrategias específicas, tanto en el personal como en la institución, para reducir o controlar los niveles de estrés en los trabajadores del área de emergencia del hospital.

- El personal de emergencia del hospital no le da la debida importancia al estrés que están experimentando, ya que a su parecer la institución no se preocupa por eso, además al momento de la aplicación de los instrumentos los sujetos de evaluación mostraron cierta desconfianza acerca de los resultados, por las medidas que la institución pueda tomar en base a éstos, y los perjudiquen en su trabajo, por lo tanto se considera que la mayoría de las respuestas fueron condicionadas por los evaluados.

### XII. RECOMENDACIONES

- Crear conciencia en la institución acerca de los riesgos y procesos peligrosos, así como la necesidad de proveer los medios necesarios al personal para realizar su trabajo de manera satisfactoria en el área de emergencia y, de esta manera, asumir la participación activa en la prevención de enfermedades y promoción de la salud mental de los trabajadores de dicha unidad.
- Administrar el tiempo, la organización y previsión para ser menos vulnerables al estrés. Por eso, se recomienda establecer una escala de prioridades sobre obligaciones y aceptar que solo se puede manejar una cosa a la vez. Esto significa encarar proyectos alcanzables y no desmesurados. Los eventos estresantes estarán siempre presentes, sin embargo, se pueden sobreponer desarrollando un adecuado afrontamiento.
- Promover el trabajo en equipo para liberar el estrés generado, creando un ambiente más sociable con mayor participación activa de los equipos gerenciales con el personal médico y de enfermería.
- Fortalecer las redes de trabajo, así como organizar las actividades y responsabilidades a nivel individual y grupal, evitando consecuencias negativas en su lugar de trabajo, desarrollando e implementado acciones que fortalezcan la salud mental de todos los médicos y enfermeras(os) del hospital, ya que esto se reflejará en la calidad de la atención que ofrecen al paciente.

### XIII. BIBLIOGRAFÍA

#### Bibliografía específica

- Ayala, Charfuelan Carmen & Zabala Villarreal Ruth (2010) **“Guía sobre la prevención del estrés laboral en el personal de enfermería de el Hospital Luis G. Dávila”**. Tulcán.
- Buendía Vidal, José (1993) **“Estrés y psicopatología”**. Ediciones Pirámides S.A. España.
- Colbert, Don (2006) **“Emociones que matan”**. Editorial Betania. EE.UU.
- Hernández Sampieri, Roberto (2006) **“Metodología de la Investigación”**. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Ivancevich, John M (1985) **“Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial”**. Editorial Trillas. México.
- Kwan, Francisco & Schulz Karim (2009) **“Influencia del estrés ocupacional en el rendimiento Laboral del personal médico y enfermería de las Unidades de emergencia de adultos y quirófano del Hospital Dr. Felipe Guevara Rojas”**. Puerto Ordaz, Venezuela.
- Merrill Raber F. y George Dyck (1993) **“Control del estrés para la salud mental”** Editorial Iberoamericana. México
- Morris, Charles & Maisto, Albert (2005) **“Psicología”**. Pearson Educación. México.
- Neal, Connie (1995) **“52 maneras de reducir el estrés en tu vida”**. Editorial Caribe INC. Miami.
-

- Sarason, Irwin y Sarason, Barbara (2006) **“Psicopatología. Psicología anormal: el problema de la conducta inadaptada”**. Pearson Educación. México.

### Páginas Web consultadas

- Cuestionario para evaluar el estrés Laboral, **“Cuestionario Karasek”**, recuperado de: [http://www.lexnova.es/Pub\\_In/Supuestos/supuesto143.htm](http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm)
- García Maturana, Carolina A. (2006) **“Estrés laboral en personal de la unidad de Emergencia gineco-obstetrica. Hospital Clínico Regional Valdivia”**. Chile, recuperado de: <http://www.cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2008) **“Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo”**, recuperado de: [http://www.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://www.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)
- Rodríguez Martín Martha, **“El estrés en el ámbito Laboral”**, recuperado de: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- U.N.AN. León, Editorial Universitaria. (2008) **“Síndrome de Burnout en médicos y personal de enfermería del Hospital Escuela “Oscar Danilo Rosales Argüello”**, recuperado de : [http://www.unanleon.edu.ni/universitas/pdf/volumen2\\_nro2/arto6.pdf](http://www.unanleon.edu.ni/universitas/pdf/volumen2_nro2/arto6.pdf)
- Recuperado de: <http://www.isis.ufg.edu.sv/wwwisis/.../158.72-H558f-CAPITULO%20II.pdf>

**CRONOGRAMA DE TRABAJO**

Actividades	Agosto					Septiembre					Octubre				Noviembre		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3
1. Definición del tema																	
2. Descripción del tema																	
3. Justificación																	
4. Marco teórico																	
5. Diseño metodológico																	
6. Matriz de descriptores																	
7. Instrumentos																	
8. Recopilar información																	
9. Análisis de resultado																	
10. Conclusiones y Recomendaciones																	
11. Redacción y entrega de informe final																	

---

# ANEXOS

**Anexo: CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS  
LABORAL DE LA OIT-OMS**

<b>NOMBRE (Iniciales):</b>						
<b>INSTITUCION: H.R.S.J</b>		<b>AREA: Emergencia/</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>EDAD:</b>		<b>SEXO:</b>		<b>ESTADO CIVIL:</b>		
<b>NIVEL ACADEMICO:</b>				<b>TIEMPO DE LABORAR:</b>		
<b>1 NUNCA</b>	<b>2 RARAS VECES</b>	<b>3 OCASIO NALMETE</b>	<b>4 ALGUNAS VECES</b>	<b>5 FRECUENT EMENTE</b>	<b>6 GENERAL MENTE</b>	<b>7 SIEMPRE</b>
Es fuente de estrés	Es fuente de estrés	Es fuente de estrés	Es fuente de estrés	Es fuente de estrés	Es fuente de estrés	Es fuente de estrés
<b>ESCRIBA EN CADA CUADRICULA DE LA DERECHA DE CADA FRASE EL NUMERO CORRESPONDIENTE</b>						
<b>1</b>	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
<b>2</b>	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
<b>3</b>	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
<b>4</b>	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
<b>5</b>	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
<b>6</b>	Mi supervisor no me respeta.					
<b>7</b>	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					
<b>8</b>	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					

9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida	
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20	La organización carece de dirección y objetivo.	
21	Mi equipo me presiona demasiado.	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24	La cadena de mando no se respeta.	
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

**Anexo: Encuesta al persona Medico y Enfermería del área de emergencia del  
H.R.S.J**

**1. ¿Qué métodos o alternativas le brinda la institución para controlar los niveles de estrés?**

- a) Ninguna\_\_\_\_**
- b) Psico-educación sobre estrés\_\_\_\_**
- c) Entrenamiento en ejercicios de relajación\_\_\_\_**
- d) Entrenamiento en relajación autógena\_\_\_\_**
- e) Entrenamiento en solución de problemas\_\_\_\_**

**2. ¿Qué hace usted cuando se siente estresado por su trabajo?**

- a) Relajarme\_\_\_\_**                      **b) Usar técnicas de relajación\_\_\_\_**
- c) No le doy importancia\_\_\_\_**      **d) Recreación\_\_\_\_**

**3. ¿Utiliza usted algún método en específico para reducir los niveles de estrés laboral?**

- a) Si\_\_\_\_**                      **b) No\_\_\_\_**

**4. ¿A su parecer la institución se interesa por mantener controlado su nivel de estrés?**

- a) Si\_\_\_\_**                      **b) No\_\_\_\_**

