

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN

Facultad de Ciencias Médicas

Carrera de Psicología



Tesis para optar al título de

Licenciatura en Psicología

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, de Chinandega, Junio a Octubre del 2009.

Autor:

Br. Juan Ramón González Cruz

TUTORA:

Msc. María Estela Hernández Paredes

Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Médicas

León, jueves 24 de Abril 2011

¡A la libertad, por la universidad!

ÍNDICE:

Introducción.....	1
Planteamiento Del Problema.....	3
Objetivos.....	4
Marco Teórico.....	5
Diseño Metodológico.....	25
Resultados.....	39
Discusión.....	43
Conclusión.....	45
Recomendaciones.....	46
Bibliografía.....	47
Anexos.....	51

Introducción

En esta época de globalización y constantes cambios, en todos los ámbitos del desarrollo humano, es ampliamente conocido que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud en los trabajadores de cualquier área y afrontarlo implica un esfuerzo cognitivo y conductual para el sistema inmunológico del sujeto.

Determinar las formas de afrontamiento y los factores estresores del personal de enfermería, es un gran paso para el mejoramiento de la atención en salud, es dejar el papel de observador de las deficiencias en la calidad de atención, es buscar una razón y encontrar solución a las cargas de estrés, es profundizar que es lo que le genera estrés y ver su manera de afrontamiento.

Un estudio de esta índole fue realizado por la universidad de Costa Rica en el 2003, "Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento" demostró que la sobrecarga de trabajo y el tiempo extraordinario constituyen las principales fuentes de estrés laboral en esta población.¹

En Nicaragua existen estudios acerca del nivel de estrés laboral y síndrome patológicos de desgaste profesional, sin embargo no hay datos de estilos de afrontamiento del estrés, lo que hace que esta investigación sea pionero en dicha área.

Una persona puede enfrentar los estresores activando modos conductuales o patrones de comportamiento para mantener su estado adaptativo de manera óptima. Estos procesos internos pueden ser concebidos como mecanismos de defensa, activados para mantener el equilibrio psicológico frente a la ansiedad.²

El uso de estrategias conductuales o cognitivo, se explica por variaciones individuales en la personalidad y por los aprendizajes previos. Por ejemplo, las estrategias de solución de problemas y de búsqueda de apoyo tienden a utilizarse por personas con orientación optimista, mientras que los pesimistas usarán a menudo estrategias defensivas que los alejan de los estresores, como la evitación.

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

El estrés, como mecanismo de defensa, acude a un desgaste cognitivo y conductual como forma de afrontación.³

Durante la elaboración del estudio, se presentaron limitante con las autoridades del centro del hospital como: restricción para el abordaje de ciertos temas, preocupación por el tipo de preguntas planteadas en las técnicas de recolección de información y el bajo interés científico.

Este estudio proporciona información acerca de los factores estresores y las formas de afrontación. Los resultados dan pautas para la realización de un posible plan de intervención que ayude a reducir el estrés y apoyar la calidad en la atención hospitalaria.

Los resultados de este estudio muestran en que los generadores de estrés están determinados por el medio, por el contenido del puesto y las relaciones sociales del sujeto y su medio de trabajo. Los estilos de afrontamiento se rigen por la búsqueda de un lugar seguro, apoyo social, trabajo de grupo o cohesión de grupo, buen uso del tiempo libre, expresión de emociones abiertas y sobrecarga laboral.

I. **Planteamiento del problema.**

Cada día, los usuarios de la salud pública se quejan de la atención por parte de los trabajadores, siendo el personal de enfermería el encargado de brindar atención directa a los pacientes, lo que hace a este grupo de trabajadores vulnerables a situaciones de estrés. Por lo que resulta importante conocer los factores estresores y la forma de afrontamiento de estos trabajadores, planteándose la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las formas de afrontamiento y los factores que generan estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España de la ciudad de Chinandega de Junio a Octubre del 2009?

II. Objetivos

Objetivo general

- ✓ Determinar los factores estresores y las formas de afrontamiento del estrés que vivencia el personal de enfermería del hospital España de la ciudad de Chinandega.

Objetivos específicos

- ✓ Identificar los factores estresores que presentan el personal de enfermería.
- ✓ Indagar las diferentes formas de afrontamiento de estrés que utilizan el personal de enfermería.

III. Marco teórico.

Conceptos generales:

1) **Estrés.**

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro".⁴

Según la Health and Safety Comisión (HSC) británica (1999), el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan.

Es una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que en principios resultan amenazantes, constituyendo en una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar la demanda.⁵

El estrés es una respuesta adaptativa de tres grandes campos:

- Activación fisiológica.
- Activación cognitiva.
- La respuesta conductual.

Esta respuesta es positiva para el organismo debido que envía señales que orienta al sujeto a un cambio positivo enfocado al mejoramiento de la salud. Ejemplo: estoy engordando, hare ejercicios para mejorar este problema. Pero a su vez se vuelve negativa a exposición progresiva a estos factores de estrés.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se incorporó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye.

Teoría de los Procesos Cognoscitivos por Lazarus y Folkman (1984)

El estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora, que las características objetivas de dicha situación.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio.

Esta teoría estudia cómo las diferencias individuales han proporcionado importantes conocimientos a la investigación sobre el estrés.

En términos generales, el estrés psicológico se considera como el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno.

Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer.

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación.⁶

Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa.⁷

Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.⁸

Fases del estrés: (síndrome general de adaptación)

El estrés es considerado como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.

a) Fase de alarma

Ante la aparición de un peligro o estresor, se produce una reacción de alarma, durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo. Esta primera fase supone la activación del eje hipo-fiso-suprarrenal; existe una reacción

instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardíaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

b) Fase de resistencia o adaptación

En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de cortico esteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

c) Fase de agotamiento

Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática.

2) Estrés laboral

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 de los Estados Unidos (1997) lo define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".⁹

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Debido a las nuevas actuales políticas que tienen las empresas de subcontratar o de tener menos personal para desarrollar todas las actividades, genera el problema que los trabajadores que no están acostumbrados a realizar todas estas tareas o sobrecargas, no alcanzan a responder adecuadamente.

Podríamos decir por ejemplo que un estudiante recién graduado de ingeniería el cual no posee ninguna experiencia laboral, será un gran cambio en todo aspecto cuando consiga un empleo, teniendo una serie de responsabilidades ya sean que pueda cometer errores que justifican pérdidas económicas a la empresa, o tener a su cargo una serie de personas y su seguridad dependan de él. Además de la presión de que tienen los ojos puestos en él por ser nuevo.¹⁰

Factores que originan el estrés laboral.

El estrés, tiene gran incidencia en las relaciones interpersonales, afectando el ambiente laboral. Ejemplo pueden ser:

- Las relaciones con los subordinados con los directivos que buscan conseguir una mayor productividad.

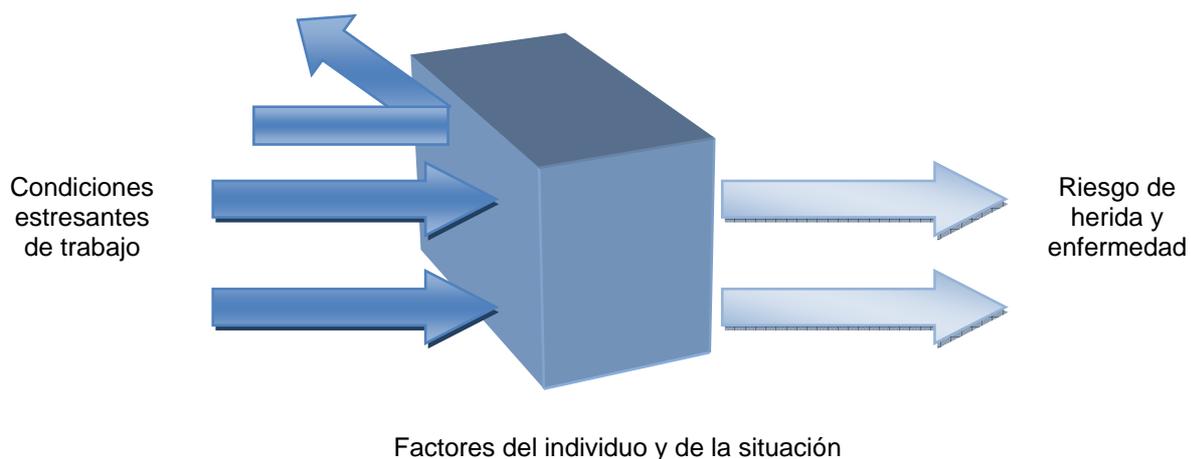
Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

- La relación entre los compañeros en los cuales podemos mencionar rivalidad, favoritismos, burlas, culpabilidad y errores entre otros.
- Insatisfacciones que sufre el individuo relacionado con la carrera, monotonía en el papel que desempeña, responsabilidades etc.¹¹

Estrés laboral y el Enfoque de Instituto nacional para la seguridad y salud ocupacional (NIOSH,-Estados Unidos)

Sobre la base de experiencia e investigaciones, NIOSH apoya el parecer que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales.

Esquema de NIOSH del estrés del trabajo



Fuente: NIOSH (1999, 19)

Según este instituto, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador, pero como se muestra en el esquema de abajo, factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia.

Factores del individuo y de la situación que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen los siguientes:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo. ¹²

Generadores de estrés laboral:

Hay muchos modos de categorizar las condiciones de trabajo potencialmente estresantes. KASL (1991) establece el primer modelo completo de generadores del estrés laboral, estableciendo así cinco bloques de estresores, explicados continuación:

A. Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio Trabajo.

El tiempo, es el agente principal, en esta categoría del estrés laboral. La unidad de valoración del trabajo suele ser en la mayoría de los casos, la unidad de tiempo. Las retribuciones en su gran mayoría están basadas en la duración de la jornada laboral. La duración de la jornada laboral tiene implicaciones sobre la salud, la seguridad y la calidad de vida del trabajador. Se manifiestan muchos riesgos potenciales de las largas jornadas de trabajo. El tiempo que las personas pasan en el trabajo tiene numerosas consecuencias para el desarrollo personal, familiar, social, etc. Para la salud tiene consecuencias como cansancio y fatiga, lo que facilita la aparición de riesgos profesionales.

Estos aspectos se encuentran legislados en:

1. El trabajo por turnos, turnos rotatorios o turnos de noche
2. El pluriempleo
3. Ritmo rápido de trabajo especialmente cuando hay que estar muy vigilante
4. Tiempo insuficiente para realizarlo

5. La programación de ciclos de trabajo y de reposo
6. La variación de la carga de trabajo
7. Las interrupciones

B. Contenido del trabajo (al margen de los aspectos temporales)

Es necesario describir un puesto, para conocer su contenido. La descripción de puestos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo que lo diferencian de los demás cargos que existen en la empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (como lo hace) y los objetivos del cargo (por que lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

La falta de herramientas que ayuden al mejoramiento de contenido del puesto, promueve factores estresantes como:

1. Monotonía, poca variedad de tareas
2. Autonomía, independencia, influencia, control
3. Utilización de los conocimientos
4. Oportunidad de adquirir nuevos conocimientos
5. Alerta mental y concentración
6. Tareas o exigencias poco claras
7. Tareas o exigencias contradictorias
8. Recursos insuficientes (en conocimientos, maquinaria o estructura organizativa) para las exigencias o responsabilidades del trabajo

C. Aspectos interpersonales: trabajo de grupo.

El trabajo de grupo, es la esencia de la eficiencia y eficacia de la productividad de la empresa, a su vez reduce factores de estrés al ayudar hacer el trabajo menos pesado. Pero también, al hacer uso de las relaciones interpersonales, para el trabajo de grupo, aumenta los factores de estrés tales como:

1. Posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos)
2. Cohesión del grupo
3. Reconocimiento por el trabajo realizado
4. Apoyo social
5. Apoyo instrumental
6. Carga de trabajo equitativa
7. Acoso

D. Aspectos interpersonales: supervisión

La supervisión, es uno de los factores con mayor estrés en el trabajo, pero también se ha demostrado, que el correcto uso de la función del supervisor ayuda a la reducción de estrés.

1. Participación en la toma de decisiones
2. Recibir feedback del supervisor
3. Ofrecer feedback al supervisor
4. Exigencias poco claras o contradictorias

E. Condiciones relativas a la empresa.

Las políticas institucionales, gubernamentales y sociales, son primordial en una empresa, para el funcionamiento de la misma.

El contar con los recursos necesarios para el abordaje de la empresa, es pilar de desarrollo y fructificación para los trabajadores, empresa y usuarios, sin embargo, la falta de políticas que respalde el funcionamiento de la empresa, es sin duda factor de estrés para los empleadores.

Los estresores que aportan dentro de las condiciones de la empresa son:

1. Estructura de la empresa poco clara
2. Prestigio relativo al puesto de trabajo
3. Burocracia organizativa (administrativa) y procedimientos irracionales
4. Políticas discriminatorias (de contratación, de ascensos).
5. Introducción de nuevas tecnologías al puesto laboral, lo que implica un nuevo aprendizaje.

Diferencias individuales y estrés.

No todas las personas siguen la misma línea, podemos recurrir a la frase "cada cabeza es un mundo diferente" y es por ello que el estrés afecta de distinta manera debido a que cada persona tiene su punto de vista, su valoración; en fin su modo de pensar y de reaccionar.

Dentro de las principales diferencias individuales que mas podemos destacar son: la edad, el sexo, el nivel de estudios, la experiencia, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Dichas diferencias individuales tienen gran peso como por ejemplo la edad, la generalizamos en el punto de vista, que puede influir el modo de seriedad de

afrontar las situaciones, o que el nivel de estudios nos ha abierto la mente para generar alternativas o herramientas para enfrentarlas, pudiendo tener sus excepciones cada una de ellas.

3) Estrés laboral en Enfermería

Según el Libro Blanco de Enfermería en España, (documento que garantiza el cumplimiento de los saberes, deberes y obligaciones de estos profesionales) los mayores obstáculos percibidos por las enfermeras para cumplir su cometido con mayor eficacia se identifican con las condiciones laborales poco favorables y la falta de reconocimiento social. Por otra parte, la ambigüedad y conflicto de rol contribuyen al desconcierto (enfermeras multiusos). A eso debemos sumar nuevos sistemas terapéuticos, que exigen al personal de enfermería un constante proceso de reciclaje profesional, y la insuficiente plantilla, que contribuye a la aparición de una sobrecarga laboral difícil de sobrellevar en el día a día.

La claridad del rol influye sobre la satisfacción laboral, así como la tensión laboral tiene un efecto directo y negativo sobre la satisfacción laboral.¹³

Factores generadores de estrés en enfermería

- Calidad de vida en el trabajo
- Agonía y muerte
- Relación con los médicos
- Preparación inadecuada
- Carencia de sostén
- Conflicto con colegas de trabajo
- Sobrecarga de trabajo
- Incertidumbre respecto al tratamiento

- Vulnerabilidad
- Satisfacción
- Autoestima.

4) Afrontamiento del estrés

El estrés es un fenómeno multivariable que resulta de la relación entre la persona y los eventos de su medio, los mismos que son evaluados como desmesurados o amenazantes para sus recursos y que ponen en riesgo su bienestar. Los modos de afrontación serán las diferentes respuestas conductuales, cognitivas y emocionales empleadas para manejar y tolerar el estrés, permitiendo reducir la tensión y restablecer el equilibrio. El concepto de “afrontamiento” del estrés hace referencia a los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés; es decir, para tratar tanto con las demandas externas o internas generadoras del estrés, como con el malestar psicológico que suele acompañar al estrés.

El afrontamiento del estrés es un concepto que posee un gran interés en el ámbito de la psicología clínica y la psicopatología, ya que el modo en que el individuo hace frente al estrés puede actuar como importante mediador entre las situaciones estresantes y la salud. La mayoría de autores coinciden en conceptualizar el afrontamiento como una serie de respuestas cambiantes de tipo cognitivo o conductual, que inicia un sujeto ante una situación que considera amenazante, y que no tiene que ser necesariamente un éxito en el manejo de esa situación, sino que el objetivo buscado puede ser manejar la respuesta al estrés. Lazarus y Folkman (1986) lo definen como: “Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Uno de los significados del afrontamiento que ha adquirido mayor desarrollo en los últimos años tiene que ver con el concepto del estrés como proceso (Lazarus,

1966). Partiendo de esta concepción del estrés, el afrontamiento es definido como los esfuerzos en curso cognitivos y conductuales dirigidos a “manejar” las demandas internas o externas que son evaluadas como algo que grava o excede los recursos de la persona.

En esta concepción del afrontamiento liderada por el grupo de Lazarus se asume que el individuo utiliza diversas estrategias para tratar con el estrés, las cuales pueden ser o no adaptativas (el afrontamiento se emplea indistintamente de que el proceso del estrés sea adaptativo o desadaptativo). Si bien la consideración del afrontamiento como proceso implica asumir la dependencia contextual el propio Lazarus ha defendido que las estrategias de afrontamiento pueden ser estables a través de diferentes situaciones estresantes.

Existen dos clases de modos de afrontamiento: los que se dirigen al problema para resolverlo y, los que se dirigen a la emoción a fin de atenuar la angustia experimentada; pudiendo ambos modos coexistir de una forma conflictiva o no. Algunos investigadores encuentran que las estrategias dirigidas al problema serían más saludables que las dirigidas a la emoción otros, en cambio encontraron que la eficacia de los modos de afrontamiento dependerá de la intensidad del estrés, siendo las estrategias enfocadas en el problema más efectivas si el estrés no es muy intenso, en caso contrario las enfocadas en la emoción serían las más adaptativas.

Estrategias de afrontamiento

Dentro de las estrategias más comunes en el sistema hospitalario se encuentran.

- Afrontamiento Activo positivo: confrontando la situación estresante para atenuar sus efectos.
- Planificación positiva: analizando y organizando los pasos a seguir al afrontar la situación estresante, proponiendo las estrategias a seguir y eligiendo las mejores alternativas.

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

- Supresión de otras actividades positivas dejando de lado otros proyectos, concentrándose en los esfuerzos necesarios para afrontar la situación estresante.
- Postergación del afrontamiento positivo actuando sobre la situación estresante en el momento apropiado sin precipitarse.
- Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales positivo: buscando el consejo, la asistencia o la información pertinente para afrontar la situación estresante.
- Búsqueda de apoyo social por razones emocionales positivo: buscando apoyo moral y afectivo, empatía y comprensión de otras personas para aliviar la tensión producida por la situación estresante.
- Reinterpretación positiva y crecimiento positivo: evaluando asertivamente la situación estresante, asumiendo la experiencia como un aprendizaje valioso para el futuro.
- Aceptación - resignación negativa: asumiendo la situación estresante como un hecho inmodificable con el que se tendrá que convivir.
- Acudir a la religión negativo: empleando las creencias religiosas para aliviar la tensión producida por la situación estresante.
- Negación: no creyendo que la situación estresante exista o actuando como si no fuera real.
- Enfocar y liberar emociones positivas: centrando la atención en la ansiedad experimentada y expresando los sentimientos producidos.
- Desentendimiento conductual: disminuyendo los esfuerzos para afrontar la situación estresante, dándose por vencido al intentar lograr sus metas.

- Desentendimiento mental: realizando diversas actividades para no pensar acerca de la dimensión conductual de la situación estresante.

En 2002 la asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología aprueba el cuestionario de afrontamiento del estrés que evalúa siete estilos básicos de afrontamiento: ¹⁴

1. Búsqueda de apoyo social (BAS)

- ❖ Contar los sentimientos a familiares o amigos
- ❖ Pedir consejo a parientes o amigos
- ❖ Pedir información a parientes o amigos
- ❖ Hablar con amigos o parientes para ser tranquilizado
- ❖ Pedir orientación sobre el mejor camino a seguir
- ❖ Expresar los sentimientos a familiares o amigos

2. Expresión emocional abierta (EEA)

- ❖ Descargar el mal humor con los demás
- ❖ Insultar a otras personas
- ❖ Comportarse hostilmente
- ❖ Agredir a alguien
- ❖ Irritarse con la gente
- ❖ Luchar y desahogarse emocionalmente

3. Religión (RLG)

- ❖ Asistir a la Iglesia

- ❖ Pedir ayuda espiritual
- ❖ Acudir a la Iglesia para rogar se solucione el problema
- ❖ Confiar en que Dios remediase el problema
- ❖ Rezar
- ❖ Acudir a la Iglesia para poner velas o rezar

4. Focalizado en la solución del problema (FSP)

- ❖ Analizar las causas del problema
- ❖ Seguir unos pasos concretos
- ❖ Establecer un plan de acción
- ❖ Hablar con las personas implicadas
- ❖ Poner en acción soluciones concretas

5. Evitación (EVT)

- ❖ Concentrarse en otras cosas
- ❖ Volcarse en el trabajo u otras actividades
- ❖ «Salir» para olvidarse del problema
- ❖ No pensar en el problema
- ❖ Tratar de olvidarse de todo

6. Auto-focalización negativa (AFN)

- ❖ Auto-convencerse negativamente

- ❖ No hacer nada ya que las cosas suelen ser malas
- ❖ Auto culpación
- ❖ Sentir indefensión respecto al problema
- ❖ Asumir la propia incapacidad para resolver la situación
- ❖ Resignarse

7. Reevaluación positiva (REP)

- ❖ Ver los aspectos positivos
- ❖ Sacar algo positivo de la situación
- ❖ Descubrir que en la vida hay gente buena
- ❖ Comprender que hay cosas más importantes
- ❖ No hay mal que por bien no venga
- ❖ Pensar que el problema pudo haber sido peor.

IV. Diseño metodológico

Tipo de estudio:

Cualitativo de corte transversal.

Área de estudio:

Lugar de estudio fue el Hospital España, de la ciudad de Chinandega, ubicado en el reparto Roberto González.

Unidad de análisis:

El personal de enfermería que labora en el Hospital España de la ciudad de Chinandega.

Población:

La población de estudio 101 enfermeras que laboran en el Hospital España, de la ciudad de Chinandega.

Muestra:

La muestra del estudio fue de 34 enfermeras que laboran en las diferentes salas de atención del centro hospitalario.

Tipo de muestreo:

Muestreo no probabilística por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Que sean del Personal de enfermería.
- Que laboren en dicho Hospital.
- Que deseen participar en el estudio.

- Que no hayan participado en el pilotaje de este estudio.

Instrumentos y técnicas de recolección de datos

- Grupo focal. Se realizó 3 grupos focales de 9 integrantes cada uno, a través de una guía de preguntas previamente estructurada, con el objetivo de conocer las vivencias del estrés del personal, abordando desde conceptos generales hasta como afrontan el estrés el personal y factores generadores de estrés. El grupo focal se realizó en el auditorio del Hospital teniendo una duración de 40 minutos a una hora Instrumento que contemplaba preguntas generales y específicas a situaciones reales relacionadas al estrés.
- Entrevista a profundidad: se realizó una entrevista a profundidad a siete enfermeras, con el objetivo de profundizar cuales eran los factores generadores de estrés y sus formas de afrontamiento, tomando de referencia el Cuestionario de Afrontamiento del estrés, para la estructuración de esta entrevista.

Procesamiento de la información:

Los resultados obtenidos fueron procesados a través de unidades de análisis basados en los objetivos de la investigación. Se realizaron dos niveles de codificación, en el cual se agruparon las unidades en categorías y luego estas en temas que dan respuesta a cada uno de los objetivos.

Las categorías de factores de estrés, planteadas en esta investigación, se captaron del modelo de KASL (1991) el cual propone cinco dimensiones: Aspectos Temporales del propio trabajo, Contenido del trabajo, Aspectos interpersonales (trabajo de grupo), aspectos interpersonales (supervisión) y aspectos condiciones físicas relativas a la institución del empleo.

Las categorías de afrontamiento del estrés, se retoman del Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) elaborado por BONIFACIO SANDÍN Y

PALOMA CHOROT. Diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento: focalizado en la solución del problema, auto-focalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social, y religión.

Fuente de información:

Primaria:

La información adquirida de manera directa a través del personal de enfermería por medio de los instrumentos de recopilación de información (grupo focal y entrevista a profundidad).

Secundaria:

La información recopilada a través de libros sobre estrés, estudios investigativos, artículos publicados, revistas, Internet, tesis, etc.

Prueba de campo o pilotaje:

Se aplicó una prueba piloto a una muestra de 10 enfermeras similar a la muestra real en estudio. Dicho pilotaje fue ejecutado, en el mismo centro hospitalario pero con una muestra diferente a la del estudio. Los participantes presentaron características similares de la muestra real. Se realizó con el objetivo de verificar la estructura de las preguntas, si eran claras y si el contenido de las preguntas no generaba otras posibles interpretaciones.

Sesgos

Sesgos	Control de sesgos
Influencia de la opinión de los investigadores en los resultados	➤ Aplicación correcta de los niveles de codificación del procesamiento de la información de las unidades

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

	de análisis. Realización de bitácoras de análisis y memos analíticos, durante todo el proceso de la investigación
Inadecuado manejo de los datos.	Buen procesamiento de los datos, a través de unidades de análisis y categorías. Triangulación de datos.
Circunstancias de aplicación (lugar, hora de aplicación)	Desarrollo de un buen rapport antes, durante y después de la aplicación de los instrumentos. Garantizar un lugar limpio fresco y espacioso

Consideraciones éticas

a. Consentimiento informado:

Se realizó un permiso por el cual ellos firmaban y daban fe que estaban dispuestos a participar en el estudio de manera voluntaria.

b. Participación voluntaria:

Las enfermeras participaron voluntariamente en la investigación.

c. Confidencialidad:

Manejo confidencial de la información obtenida. Se guardó la información obtenida, sin ser revelada a nadie que no sea a las participantes.

d. Fines investigativos.

Los datos obtenidos fueron utilizados únicamente con fines investigativos.

CODIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE DATOS

Primer nivel de codificación.

En el primer nivel de codificación se ordena en un cuadro la categoría encontrada y las unidades de análisis que dan respaldo a la categoría. A la par de esta se encuentra el código que la identifica (Cód.). El cual se representa con una C de las categorías que indican Causas y A las que reflejan afrontamientos seguido de un número arábigo (1, 2, 3, etc.) que significa en número de secuencia de la categoría y por último las siglas de la categoría (ST,).

Cód.	Categoría	Unidad de Análisis
C1ST	Sistema de turnos.	“Una de las cosas que más estresa son las rotaciones”. “Debería de ser como los centros, cada quien tiene su horario de trabajo”. “El cambio de turnos te desequilibra”.
C2P	Pluriempleo.	“No ajusta el salario y ni modo a hacer otro turno”. “Salgo del hospital y tengo que hacer unas horas en la sacuanjoche” (Clinica).
C3RRT	Ritmo rápido de trabajo.	“el trabajo es lento y de repente se acelera por emergencia”. “hay que correr cuando el paciente se nos muere y en un momentito cuando

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

Cód.	Categoría	Unidad de Análisis
		<p>terminas de atender hasta le haces ahhhhhhhh, de alivio”.</p> <p>“El trabajo es bastante regular pero cuando estamos en emergencia ya sea por sanitaria (influenza humana AH1N1) o por accidente tenes que correr”.</p>
C4VCL	Variación de carga laboral.	<p>“Te cambian de sector (consulta externa a emergencia) y es bastante diferente”.</p> <p>“El trabajo de día es más cansado de noche por la afluencia de pacientes y eso que hay más personal”.</p> <p>“recargo de trabajo por ausentismo del personal”.</p>
C5M	Monotonía.	<p>“Aquí no hay contacto con pacientes pero es más estresante porque tenés que dar los recursos materiales a todo el personal”.</p> <p>“Solo lo mismo, la misma rutina y la misma quebradera de cabeza”.</p>
C6A	Autonomía.	<p>“El tener muchas veces que tomar decisiones que no se te pueden afectar</p>

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

Cód.	Categoría	Unidad de Análisis
		a uno mismo sino también la vida del paciente, es muy estresante”.
C7AMC	Alerta mental y concentración.	<p>“En el caso de mi sala creo que es la de mas nivel de concentración y de tensión (sala de operaciones.</p> <p>“Cuando utilizamos equipos (ventilador mecánico) se necesita cuidado a la hora de instalar los contenedores, monitor...</p>
C8EPC	Exigencias pocas claras.	<p>“No escriben bien los recetarios y uno tiene que adivinar las aplicaciones”.</p> <p>“Pareciera que los médicos somos nosotras porque ellos no dicen nada en concreto”.</p>
C9FR	Falta de recursos.	<p>“por falta de recursos, el resto del personal como te reclama (central de equipo)”.</p> <p>“A veces hay que hacer traslados y no hay ambulancia”.</p> <p>“Ni camillas ni cama hay en las salas,</p> <p>“Algunas veces ni con el personal damos abastos”.</p> <p>“falta de recursos humanos,</p>

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

Cód.	Categoría	Unidad de Análisis
		alimentación, materiales y equipos”
C10CG	Cohesión de Grupo	“... mala actitud de los recursos tanto médicos y paramédicos”
C11RTR	Reconocimiento al trabajo realizado.	<p>“Cada día el estrés y la atención es mayor, pero el salario es el mismo”. “El salario es muy poco”.</p> <p>“Las personas ni te lo agradecen”.</p> <p>“salvas a cien pacientes, no pasa nada y se te muere uno, se te hace...”.</p>
C12AS	Apoyo social.	“Si tuviéramos apoyo social el trabajo sería menos estresante”.
C13AH	Acoso y Hostigamiento laboral.	<p>“La culpa por lo general nos cae a nosotras”.</p> <p>“Los médicos nos hostigan laboralmente y a veces sexualmente”.</p> <p>“Cuando cometes un error, cuesta que te dejen en paz”.</p>
C14S	Supervisión.	“Cuando son los médicos los supervisores, te revisan hasta lo más

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

Cód.	Categoría	Unidad de Análisis
		último”. “A veces son injusto por los regaños”.
C15M	Motivación.	“Trabajo porque necesito comer”. “Las personas ni te lo agradecen”.
C16RI	Relaciones Interpersonales	“si me afecta el estar a cargo de sus vidas” “me afecta el ser responsable del bienestar de mi paciente” “trato de manejar la situación con profesionalismo”
A1TR	Técnicas de relajación.	“Yo aplico manejo de respiración para controlar mi tensión”. “Yo tengo un manual de ejercicio de relajación”. “Tensiono músculos y los sueltos”.
A2R	Religión.	“Yo asisto a la iglesia para rezar”. “Asisto al culto”. “Me voy a predicar”.

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

Cód.	Categoría	Unidad de Análisis
A3BAS	Búsqueda de Apoyo social	<p>“Yo hablo de mis problemas con mi pareja”.</p> <p>“Me reúno con mis colegas.”</p> <p>“Asisto a la asociación de enfermería.”</p>
A5BUO	Buen uso de del tiempo libre.	<p>“Hago una reunión familiar”.</p> <p>“Me voy de paseo”.</p> <p>“Salgo con mi familia”.</p> <p>“Salgo a fiesta”.</p>
A6EEA	Expresión emocional abierta	<p>“Me desahogo con los demás”.</p> <p>“Descargo mi mal humor para no afectar con mis pacientes”.</p> <p>“Expreso como me siento”.</p> <p>“Busco con quien hablar”.</p>

Segundo nivel de codificación.

Definiciones. En este acápite se explica de manera conceptual lo que significa cada categoría los temas y se codifican con la primera letra de cada frase y los subtemas con T de tema la numeración del subtema Y las dos primeras letras de cada palabra de la frase

Objetivo 1 Factores Generadores de Estrés FGE

Subtemas:

1. Aspectos Temporales de la jornada laboral y del propio trabajo T1AT.

Categorías

Sistema de turnos. C1ST se hace referencia a las políticas que la unidad de salud utiliza para la distribución de las horas laborales dentro del personal. Estas pueden ser semanales, quincenales o mensuales.

Pluriempleo. C2P es la obtención de dos o más empleos o bien realizar horas extras para la obtención de una ganancia secundaria (salario, prestigio, etc....)

Ritmo rápido de trabajo. C3RRT la presencia de demasiada carga laboral en dependencia del tiempo por el cual dispone. En dicho puesto se relaciona la excesiva cantidad de pacientes y el poco personal, lo que reduce el tiempo de la calidad de atención.

Variación de carga laboral. C4VCL es la variación de las diferentes tareas que se realiza en el puesto, relacionada con la afluencia de pacientes o la pasividad de este.

2. Contenido del trabajo T2CT.

En el contenido del trabajo se aborda la descripción las tareas que realiza, las habilidades que se requieren para dicho puesto y los recursos que se cuentan para realizarlo.

Categoría

Monotonía. C5M es la repetición de una actividad, por un lapso prolongado de tiempo. La presencia de falta de dinamismo en la tarea del puesto

Autonomía. C6A la dependencia o autonomía del puesto para tomar decisiones en situaciones determinadas.

Alerta mental y concentración. C7AMC son las habilidades requeridas para desarrollar dicho puesto. La falta de estas habilidades o el mal empleo de estos puede ser un factor de estrés.

Exigencias pocas claras. C8EPC se refiere a la actividad de ejecutar una acción por un superior con orientaciones no muy claras, pocas precisas y muy general, lo que deja muchas veces, el tener que tomar decisiones.

Falta de recursos. C9FR Uno de los pilares más importante de la administración de recursos es facilitar las herramientas necesarias a los empleados para realizar las tareas y ayudar a la mejor atención por parte del personal a los usuarios.

3. Aspectos interpersonales del trabajoT3Al.

El aspecto más importante en el desarrollo de la productividad de los empleados. El aspecto más humanista, que tiene que ver con relaciones afectivas, motivación, estímulos, cohesión de grupo y factores muy propios de la personalidad del empleado

Categoría

Cohesión de Grupo C10CG La capacidad de trabajo de grupo, es por excelencia la mejor combinación para la obtención de buenos resultados. Reduce la competencia y ayuda a la solidaridad como también al compañerismo entre los empleados.

Reconocimiento al trabajo realizado. C11RTR es muy importante describir que no solo es la parte de remuneración de salario, sino halagos, reconocimiento públicos, certificados. La falta de estos elementos ayuda al desarrollo de un nivel más alto de estrés.

Apoyo social. C12AS La competencia entre los empleados cuando no es sana provoca egoísmo y egocentrismo, lo que produce redes sociales muy pobres.

Acoso y Hostigamiento laboral. C13AH Es la presión que un superior o un grupo de empleados ejercen en un trabajador.

Supervisión. C14S La supervisión es sana siempre y cuando está esta normada por el sistema. Es una política normal que cada institución o empresa implementa para la evaluación del proceso de la calidad del trabajo. Cuando el sistema es poco solido la supervisión se puede volver un acoso o un hostigamiento

Motivación. C15M por excelencia el motor de toda actividad humana. La falta de una razón de trabajo es muy peligrosa porque no hay motor que guie la acción. El salario en pleno siglo XXI se ha convertido en la fuente más grande de motivación para sufragar las necesidades básicas de existencia.

Relaciones Interpersonales C16RI Los lazos de afecto social son muy importantes a la hora de la atención médica, el relacionarnos mucho con los pacientes nos conlleva a tomar afecto de tal manera que a la hora de complicaciones nos sentimos culpable.

Objetivo 2 Afrontamientos del Estrés EAE.

Categorías Relacionadas por con Desgaste Cognitivo.

Técnicas de relajación. A1TR es la utilización de técnicas psicoterapéuticas para el manejo de estrés como técnicas de respiración, tensión de músculos, yoga u otros tipos de terapias alternativas dentro del área de la psicología.

Búsqueda de Apoyo social. A3BAS el apoyo social es primordial no solo para el manejo del estrés sino también para la resolución de problemas, ayuda el trabajo en equipo. Aquí se ve más como alternativas que disminuye o evita el estrés, que estilo de afrontamiento.

Expresión emocional abierta A6EEA El descargar las emociones y tensiones nos provoca un alivio en el cuerpo y mente, siempre y cuando nuestras descargas no caigan sobre otros.

Categorías Relacionadas por con Desgaste Conductual.

Religión. A2R la parte espiritual en los seres humanos es muy importante. Es encontrar en las actividades religiosas paz, tranquilidad y sanidad que ayuda a reducir el estrés.

Buen uso del tiempo libre. A5BUO el buen uso de tiempo libre, nos ayuda a organizar nuestros tiempos libres, mejorar las relaciones familiares, los espacio de parejas y reducir el estrés.

Triangulación de los datos:

La triangulación de datos nos permite comparar la información obtenida por las diferentes fuentes con el fin de determinar la veracidad de la información y verificar si nuestros instrumentos están todos acorde a nuestros objetivos, se puede decir que las notas de campo, el grupo focal y las entrevistas a profundidad acompañado de la Observación durante a aplicación de estas técnicas de recolección de información. Así también la elaboración de bitácoras de análisis y lograr una base para explicar los resultados de esta investigación, ya que nos refleja la situación en la que se encontró dicho centro Hospitalario al iniciar este trabajo, su desarrollo, y las limitaciones.

En las notas de campo se encontró que la infraestructura de dicho hospital, a pesar de que no es tan antiguo, está en constante remodelaciones, las condiciones en que vive tanto el personal como los pacientes no es la más adecuada, al igual que los demás hospitales ya ha rebasado su capacidad de paciente por sala, por lo que ha llegado a doblar esfuerzos para satisfacer a la demanda. A nivel de relaciones interpersonales, encontramos un clima de tensión, en particular en la sala de emergencia, un poco de desorden en la sala de central de equipo, rivalidad entre el personal a nivel general, esto reflejado en las entrevista a profundidad.

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

En el grupo focal y entrevista a profundidad de manera general se encontró una inconformidad con el sistema del centro, en lo que respecta el sistema organizacional interno que prevalece en dicha institución, incluyendo la falta de recursos, los pocos incentivos, entre otros.

El sistema de jerarquía de parte de los médicos es causa de estrés para una parte del personal de enfermería. Durante nuestra estadía en dicho centro presenciamos dos disputas en salas diferentes entre enfermeras auxiliares y médicos internos, prevaleciendo la voz del médico.

V. **RESULTADOS.**

Tabla No.1 Descripción socio demográfica de la Muestra.

Edad.						
	De 20 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 años a mas		Total.
Cantidad.	7	14	9	4		34
Porcentaje	20.58%	41.17%	26.47%	11.76%		100%
Sexo						
	Femenino	Masculino				
Cantidad.	32	2				34
Porcentaje	94.11%	5.88%				100%
Estado civil						
	Soltera	Casada	Unión Libre	Divorciada o Viudez		
Cantidad.	10	13	8	3		34
Porcentaje	29.41%	38.23%	23.52%	8.82%		100%
Nivel de Profesión.						
	Auxiliar	Licenciatura.				
Cantidad.	20	14				34
Porcentaje	58.83%	41.17%				100%
Años de laboral.						
	Menor de 5 años	De 6 a 10 años	11 a 15 años	De 16 a 20 años	Mayor de 21 años.	
Cantidad.	5	10	8	7	4	34
Porcentaje	14.70%	29.41%	23.52%	20.58%	11.76%	100%

El grupos de edades que predomino en las enfermeras fue de 31 a 40 años con un 41.17% (14), seguidos por el de 41 a 50 años con un 26.47% (9). El sexo predominante fue el femenino con un 94.11%(32), el estado civil

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

predominante fue Casada con un 38.23% (13), seguido por soltera con un 29.41% (10). El nivel académico de la enfermeras fue las enfermeras auxiliares con 58.83% (20). En los años de laboral mayoritario fue de 6 a 10 años de trabajo con 29.41% (10).

Tabla No.2

Objetivo No.1 Diferentes estresores que experimenta el personal de enfermería.

Subtema	Categoría	Unidades de análisis
Aspectos Temporales del propio trabajo T1AT.	Sistema de turnos. C1ST	“El cambio de turnos te desequilibria”.
	Pluriempleo. C2P	“No ajusta el salario y ni modo a hacer otro turno”.
	Ritmo rápido de trabajo. C3RRT	“hay que correr cuando el paciente se nos muere y en un momentito cuando terminamos de atender, hasta le haces ahhhhhhh, de alivio”.
	Variación de carga laboral. C4VCL	“te cambian de sector (salas de atención) de consulta externa a emergencia y es bastante diferente”.
Contenido del	Monotonía. C5M	“Sólo lo mismo, la misma rutina y la misma quebradera de cabeza”.

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chínandega

Subtema	Categoría	Unidades de análisis
trabajo T2CT.	Autonomía. C6A	“Tenés que tomar decisiones que pueden afectar la vida del paciente”.
	Alerta mental y concentración. C7AMC	“mi sala creo que es la de mas nivel de concentración y de tensión (sala de operaciones)
	Exigencias pocas claras. C8EPC	“No escriben bien los recetarios y uno tiene que adivinar las aplicaciones”.
	Falta de recursos. C9FR	“Ni camillas ni cama, hay en las salas.
Aspectos interpersonales del trabajo T3AI.	Cohesión de Grupo C10CG	“... mala actitud de los recursos tanto médicos y paramédicos”
	Reconocimiento al trabajo realizado. C11RTR	“salvas a cien pacientes, no pasa nada y se te muere uno, se te hace...”.
	Apoyo social. C12AS	“Si tuviéramos apoyo social el trabajo seria menos estresante”.
	Acoso y Hostigamiento	“Los médicos nos hostigan laboralmente y a veces

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chinandega

Subtema	Categoría	Unidades de análisis
	laboral. C13AH	sexualmente”.
	Supervisión. C14S	“Cuando son los médicos los supervisores, te revisan hasta lo más último”.
	Motivación. C15M	“Las personas ni te lo agradecen”.
	Relaciones Interpersonales C16RI	“si me afecta el estar a cargo de sus vidas”

Fuente: Grupo focal y entrevista a profundidad Del personal de enfermería del Hospital España.

En la tabla No. 2 se observa los estresores basados en el modelo de Kasl1991 en tres áreas: las características propias temporales del cargo (aspectos temporales); por el contenido del trabajo y por aspectos interpersonales del trabajo. En las características propias del cargo o aspectos temporales del cargo, se encuentra sistema de turnos, pluriempleo, ritmo rápido de trabajo, variación de carga laborar. En el Contenido del trabajo se encuentra: la Monotonía, Autonomía, Alerta mental y concentración, Exigencias pocas claras, Falta de recursos. En los Aspectos interpersonales del trabajo se encuentra: Cohesión de Grupo, Reconocimiento al trabajo realizado, Apoyo social, Acoso y Hostigamiento laboral, Supervisión, Motivación, relaciones Interpersonales del individuo. Estos elementos antes mencionado contemplan los factores generadores de estrés que se manifiestan el en centro hospitalario España de Chinandega.

Tabla No. 3 Estilos de afrontamiento del estrés del personal de enfermería.

Categoría.	Código.	Unidad de análisis
Técnicas de relajación.	A1TR	“Yo tengo un manual de ejercicio de relajación”. “Tensiono músculos y los sueltos”.
Religión.	A2R	“Yo asisto a la iglesia para rezar”.
Búsqueda de Apoyo social.	A3BAS	“Yo hablo de mis problemas con mi pareja”.
Buen uso del tiempo libre.	A4BUO	“Me voy de paseo”. “Salgo con mi familia”.
Expresión emocional abierta	A5EEA	“Expreso como me siento”. “Busco con quien hablar”.

Fuente: Grupo focal y entrevista a profundidad del personal de enfermería del Hospital España.

En la segunda tabla se encuentra los mecanismos de afrontamiento utilizados por el personal, para hacer frente al estrés, dichas categorías son: aplicación de técnicas de relajación (técnicas de respiración, contracción de músculos y técnicas de relajación profunda, realización de ejercicios físicos), la religión, la búsqueda de apoyo social, buen uso del tiempo libre y expresión emocional abierta o expresión de las emociones.

VI. DISCUSIÓN

Al hablar sobre los factores generadores de estrés, esta investigación ha identificado tres grandes dimensiones:

-Los aspectos propios que poseen el puesto, dicho factor se centran en horarios laborales, la carga laboral, el pluriempleo y variación de la carga laboral, todo eso determinado por políticas internas del mismo sistema.

-El contenido del puesto, se centra en los recursos o materiales con que se cuenta para atender a los pacientes, la monotonía al trabajo y los canales de información por donde fluyen las orientaciones del puesto.

-Las relaciones interpersonales se refiere a la individualidad del trabajador en relación al trabajo de grupo y la cohesión del grupo; el trabajo en equipo, los factores motivaciones, cohesión de grupo, apoyo social y relación con superiores.

Nuestros resultados coinciden con los planteamientos de la teoría de Lazarus y Folkman, en 1984 así como con las teorías interaccionistas del estrés, que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Cabe destacar que de igual manera los factores generadores de estrés identificado en nuestro estudio también coinciden con los establecidos por el modelo de Kasl de 1991 (Aspectos temporales, contenido del puesto, relaciones interpersonales y condiciones físicas), a excepción del factor Condiciones físicas que no fue identificado en nuestra investigación.

Un estudio realizado por la Universidad de Costa Rica titulado “Estrés laboral en profesional de enfermería: evaluación cognitiva y afrontamiento” encontró, que la mayor causa de estrés es la sobrecarga laboral y las largas jornadas de trabajo, siendo para nuestro estudio semejante a los resultados obtenidos de factores estresores en el personal del hospital España.

En esta investigación se identificó que el personal afronta el estrés a través de: Expresión emocional abierta, búsqueda de apoyo social y religión, en similitud al estudio de afrontamiento de estrés de Chorot. Sin embargo no se hizo mención, en el estudio de Chorot, la utilización de técnicas de relajación y la buena utilización del tiempo libre que implica una organización cognitiva, que si lo refleja nuestra investigación.

Estos resultados coinciden con el estudio de Bonifacio Sandín y Paloma Chorot, el cual propone 7 áreas de afrontamiento del estrés, dichas áreas son recogidas en su Escala de Afrontamiento de Estrés (CAE): Expresión emocional abierta, Búsqueda de apoyo social, Religión, Reevaluación positiva, Focalizado en la solución del problema, Auto focalización negativa y Evitación. Sin embargo no se encontraron en nuestro estudio las últimas cuatro áreas propuestas por Sandín y Chorot, dichas diferencias pueden deberse a las características individuales de cada persona y a los esfuerzos cognitivos y conductuales que condiciona el estilo de afrontamiento ante cada situaciones de estrés, tal como lo menciona las teorías del estrés, propuestas por . Lazarus y Folkman, en 1986.

VII. CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis de los datos del estudio se puede decir que:

A. Los factores generadores de estrés encontrados en el estudio son:

- a) Los aspectos temporales que están determinados por características de tiempo del empleo, (el sistema de turno, el pluriempleo, el ritmo variado de las actividades laborales y la variación de la carga laboral)
- b) En contenido propio del puesto encontramos (la monotonía, la autonomía, la alerta mental y las faltas de recursos o materiales para poder realizar el trabajo)
- c) Aspectos interpersonales del trabajo (cohesión de grupo, reconocimiento al trabajo realizado, apoyo social, acoso u hostigamiento laboral, supervisión y motivación).

B. Los estilos de afrontamiento utilizados por las enfermeras son, la búsqueda de apoyo social, utilización de técnicas de relajación, buena utilización de tiempo libre, búsqueda de lugares seguros (religión) y expresión emocional abierta.

VIII. **RECOMENDACIONES**

A participantes en el estudio.

1. Buscar ayuda especializada cuando las consecuencias del estrés alteren sistemas del organismo como el gastrointestinal, el límbico, el cardiaco, circulatorio, etc., para que ello no afecte su desarrollo laboral.
2. Desarrollar técnicas que les permitan identificar los diferentes estresores que se les presentan para a si hacer frente a ellos.

A dirección del Hospital España y SILAIS Chinandega.

1. Garantizar que la información hacia los trabajadores sea clara y precisa.
2. Desarrollar capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo en equipo y las relaciones humanas dentro del mismo personal y hacia el paciente.

A futuros investigadores.

1. Profundizar en estudios que identifiquen la relación de generadores y estilos de afrontamientos de estrés en el personal de enfermería.

IX. **BIBLIOGRAFÍA**

1. Meza-Benavides María de los Ángeles. Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento, Escuela de enfermería Costa Rica 2003
2. Merino, C., Manrique, Indicador de Estrategias de Afrontamiento al Estrés: Exploración normativa y de su estructura factorial. *Ansiedad y Estrés*, G., Angulo, M. & Isla, N, (2007) Universidad Privada San Juan Bautista
3. María Inés Figueroa. *Silvina Cohen Imach. Capítulo II. ESTRATEGIAS Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS. EN ADOLESCENTES.* www.psicologia.unt.edu.ar/index.php citado el 20 de junio del 2009.
4. Estrés - Salud, Medicina y Paciente - Medicina 21 www.medicina21.com citado el 16 de julio 2009
5. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Seguridad y salud en el trabajo Comisión Europea Texto original terminado en 1999
6. Luque Rodríguez Jesús CONTROL DEL ESTRÉS <http://www.sanidad.ccoo.es/andalucia> Correo espsform.ma@and.ccoo.es citado el 20 de agosto del 2009
7. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Analisis-Del-Estr%C3%A9s-En-La-Sociedad/122847.html> citado el 29 marzo del 2010
8. http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/docencia/psicologia_salud/paginas/pagina01/Tema3.html citado el 22 de agosto del 2009
9. Fontana, David. Control del estrés. Universidad Nacional Autónoma de México. Manual Moderno1995. México BF-Santa Fe de Bogotá.

10. Rodríguez González Roberto, Roque Doval Yamila, Molerio Pérez Osana
ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE Sus CARACTERÍSTICAS
Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO *Revista Internacional de Psicología Vol.3*
No.
11. Estrés *laboral* en enfermería: hacia un lugar de trabajo más saludable
[www.anecipn.org/.../microsoft word estrés laboral en enfermeria hacia un
lugar .pdf](http://www.anecipn.org/.../microsoft%20word%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20enfermeria%20hacia%20un%20lugar%20.pdf) *méxico 1999 citado el 25 de agosto 2009*
12. Estrés en el trabajo, NIOSH. DHHS. Número de Publicación 99–10. Hallado en:
<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/pubsnum-sp.html> citado 23 agosto 2009.
13. Ribera Demene. Estrés Laboral y Salud Profesional de enfermería. Estudio
Empírico de la Provincia de Alicante. Ed. Universidad de Alicante 1993.
14. Sandín Bonifacio Y Chorot Paloma, Cuestionario de Afrontamiento Del Estrés
(CAE): *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica-Asociación Española de
Psicología Clínica y Psicopatología (AEPCP) 2003, Volumen 8, Número 1, pp.
39-54*

Bibliografías consultadas.

- I. .Aragón Paredes, María Brunilda. Morazán Paredes, Dina. Síndrome de Burnout en médicos y personal de enfermería del Hospital Escuela "Oscar Danilo Rosales Argüello", León. **Universitas**, Volumen 2, Número 2, 2008, © 2008 UNAN-León, Editorial Universitaria.
- II. Cano Vindel A. Miguel Tobal J.J. Emociones y salud. Ansiedad y Estrés. Universidad Complutense de Madrid. Abril 2001 pág. 111-121.
- III. DESSORS, D. "La Psicodinámica del Trabajo" Publicación Interna. Seminario sobre Trabajo y Salud Mental. CONICET, 1994.
- IV. García Baula Martha Elizabeth Factores Condicionantes de Estrés y su Relación con el Proceso de Trabajo de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. UNAH, Revista de la Facultad de Ciencias Médicas • Julio - Diciembre 2005
- V. García Maturana Carolina Alejandra Estrés laboral en personal de la unidad de Emergencia gineco-obstétrica. Universidad austral de Chile Hospital clínico regional Valdivia 2006
- VI. Gil del Monte P. Garcias Juesas JA. Caro Hernández. M. Influencia de la sobrecarga laboral y la Auto Eficacacia sobre Burnout. Sociedad Interamericana de psicología. Abril 2008 Vol. 42 Numero 001pag.113-118.
- VII. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). El estrés en el trabajo. N° 1999- 101. Hallado en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/pubsnum-sp.html>. Citado 22 de agosto del 2009 4pm
- VIII. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). El estrés en el trabajo. N° 1999- 101.

Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital España, Chinandega

- IX. Martínez, Javier. La respuesta el estrés laboral. END-18:12,\27-09 www.El nuevodiario.com.ni 14-05-2009.
- X. Ministerio de salud. SILAIS – Chinandega. Síndrome de burnout en el hospital España de Chinandega. 2008.
- XI. Rivera de González, J. L. Factores de estrés y vulnerabilidad en la enfermedad. Manual de psiquiatría\vol. 3.
- XII. Ribera Demene. Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería. Estudio empírico de la provincia de alicante\ ed. Universidad de Alicante\2000.
- XIII. Sandín, B. El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (Eds.). Manual de psicopatología, Vol. 2 (pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill. 1995.

ANEXOS



Entrevista a profundidad

Guía de preguntas.

Datos Socio demográficos:

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ Estado civil _____

Nivel de rango de profesionalización _____

Tiempo de desempeño laboral _____

A) Factores generadores de estrés

Cree usted que hay factores que inciden en el desarrollo de su trabajo.

Cuáles considera que son los factores que afectan su desempeño laboral.

Se considera una persona expuesta a situaciones estresantes.

Afecta en usted el saber que esta a cargo de la vida de sus pacientes.

Las condiciones en que trabaja son las adecuadas.

Las relaciones sociales entre trabajadores ayudan o entorpecen su labor.

B) Maneras de afrontar el estrés

¿Qué hace cuando se siente estresado?

Procura conocerse a ti mismo

Busca factores motivadores

*Afrontamiento y factores generadores del estrés laboral en el personal de enfermería del
Hospital España, Chínandega*

Va de compras

Organiza su tiempo

Trata de equilibrar la carga laboral

Va a fiestas o eventos sociales

Toma recesos breves

Sale de paseo

Trata de reducir la monotonía laboral

Considera que son útiles para reducir el estrés.

Que otras actividades realiza para quitar el estrés.

Ha asistido a un profesional en este campo para que al oriente.

Ha pensado alguna vez cambiar de técnica para disminuir el estrés. Porque.

Que resultado obtiene

Con que frecuencia aplica esto

Cuanto tiempo ayuda su técnica a reducir su estrés.