



**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**DE MAR DEL PLATA**

**Facultad de Psicología**

**Tesis de Pregrado**

*Niveles de estrés y CYMAT en el Área de Enfermería del Hospital  
Municipal Dr. Marino Cassano de la ciudad de Miramar en noviembre  
del 2009*

*Directora de Tesis*

Lic. Ana Isabel Redondo

*Alumnas*

Cecilia Gómez. Mat. 4445- 98  
Carmen Erika Bustos. Mat. 1968-90  
Margarita Rosa Esteve. Mat. 4766-99



*Año 2010*

Nº CLASIFICACION:	ADQUISICION:
T-13- 6	PSE
	Nº INVENTARIO:
	R-0954

**Cátedra o seminario de radicación:** Psicología Laboral

**Director de tesis o supervisor:**

Lic. Ana Isabel Redondo.



**Apellido, Nombre de los alumnos y matricula:**

Gómez Cecilia, 4445/98.

Esteve Margarita Rosa, 4766/99.

Bustos Carmen Erika, 1968/90



**Universidad Nacional de Mar del Plata**  
**Facultad de Psicología**

**Requisito curricular del Plan de Estudios 1989**

**Apellido y Nombre de los alumnos:** Gómez Cecilia, Esteve Margarita Rosa, Bustos Carmen Erika.

**Matricula y año:** 4445/98; 4766/99, 1968/90

**Cátedra o seminario de radicación:** Psicología Laboral

**Supervisor:** Lic. Ana Isabel Redondo

**Co-supervisor:** -----

**Título del proyecto:**

“Niveles de estrés y CYMAT en enfermeras del Hospital Municipal Doctor Marino Cassano de la ciudad de Miramar”.

**Descripción resumida:**

La presente investigación tiene como objetivo explorar y describir las condiciones y medio ambiente de trabajo de los enfermeros del Hospital Dr. Marino Cassano de Miramar, para evaluar en que medida estas condiciones de trabajo estarían asociadas con estrés en los profesionales mencionados.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000) ha definido a los trabajadores de la salud como profesionales altamente estresados. El estrés se puede producir en diversos ámbitos, el interés de este estudio se centraría en el ámbito laboral (relación empleado – Institución, relación entre los compañeros de trabajo, las condiciones económicas de trabajo, salarios, horario de trabajo, actividades que realizan, etc.)

Los factores condicionantes de estrés tienen una connotación especial para cada sujeto, la tolerancia frente a los agentes estresantes es un factor individual ya que la personalidad es la estructura básica sobre el cual repercuten dichas condiciones. El presente trabajo no se referirá a considerar estos tipos de personalidad y los factores estresantes intrínsecos del individuo debido a que es un punto de interés para otra investigación.



El tipo de investigación has de ser descriptiva correlacional con un diseño transversal. Como instrumentos se emplearan dos escalas: la escala de medición de niveles de estrés (Nursing Strees Scale), y la escala de medición de condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). Se procederá, también a realizar una entrevista a informantes claves para obtener información acerca de los temas pertinentes en relación al ambiente de trabajo del hospital. Esta investigación se realizará dentro de un periodo de tiempo determinado (Octubre- Noviembre de 2009).

Por último, es de esperara que los resultados del presente trabajo permitan obtener información actualizada que aporten a responsables de estructuras de salud , elementos para diseñar espacios laborales más saludables.

**Palabras clave:** Estrés – CYMAT – Enfermeros – Hospital.

### **Descripción detallada**

#### **Motivo y antecedentes:**

El motivo principal de este trabajo de investigación surge a partir del reconocimiento del contexto sociocultural, económico, político y ambiental actual en el que se encuentra inmerso el sistema de salud pública en Argentina. El mismo abarca, entre otras cosas, el bajo presupuesto invertido en el sistema de salud; el aumento de usuarios de hospitales públicos que carecen de cobertura privada; el ritmo de vida acelerado; el mayor grado de violencia en la sociedad; el aumento de contaminación ambiental, etc.). El Hospital Municipal Dr. Marino Cassano es del ambito público, atravesado por características similares a las que afectan a todas las instituciones de la salud pública.

La enfermería es considerada una ocupación estresante debido a las exigencias propias de la profesión Escriba y Cardenas (1999) describen los principales estresores laborales percibidos como fuentes de estrés para las enfermeros/as:

1. Tratar con la muerte y los moribundos.
2. Conflictos con los compañeros, incluidos los supervisores y otros profesionales de atención de salud.

3. Preparación inadecuada para tratar las necesidades emocionales de los pacientes y de sus familias.
4. Falta de apoyo del personal.
5. Carga de trabajo.
6. Incertidumbre en cuanto a los tratamientos clínicos.”<sup>1</sup>

La OMS (2000) afirma que *“el medio ambiente de trabajo es una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo”*.<sup>2</sup>

Julio Neffa y otros autores (1987) consideran las condiciones de trabajo (CYMAT) como: *“Las causas y resultados de la acción sobre el trabajador de un conjunto de variables que fijan la duración del tiempo de trabajo, configuran el proceso de trabajo, así como sus formas de organización y división, y determinan el ambiente físico y social del trabajo, la naturaleza, el contenido y la significación, el ritmo, la cadencia, la carga física, psíquica y mental, repercutiendo sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores en función de su respectiva capacidad de adaptación y resistencia. En el ámbito de los trabajadores de salud, las condiciones de trabajo presentan características propias, algunas de las cuales son una organización jerárquica similar a la de una fábrica en cuanto a la distribución de roles, pero con una centralización de atribuciones y responsabilidades en la persona del director, que maneja a su albedrío las relaciones laborales.*

*Otra peculiaridad es que, pese a tratarse de establecimientos estatales, no existen estructuras formales o informales que se ocupen de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Existen diferencias entre los estratos jerárquicos, no sólo por su incumbencia profesional, sino por la discrecionalidad en el cumplimiento de horarios (“justificada” por el bajo sueldo y el pluriempleo), con aumento de la carga laboral en los sectores inferiores de la pirámide.*

*Los niveles de ausentismo son altos, lo que se explica en parte por el nivel del salario, el doble empleo, la sobrecarga de tareas, la enfermedad, la escasa satisfacción (por el matiz peyorativo que supone para el público el trabajar en el Hospital Público, objeto de campañas sistemáticas de vaciamiento y descrédito); esto es crítico entre el personal de enfermería, que sobrelleva el contacto más intenso y extenso con el*

---

<sup>1</sup> [www.icn.ch/matters\\_stressp.htm](http://www.icn.ch/matters_stressp.htm)

<sup>2</sup> Organización Mundial de la Salud; Informe Técnico N° 151.

<sup>3</sup> Rama Nacional de Salud Pública - ATE "Condiciones y medio ambiente de trabajo en salud"

*hombre que sufre. En algunos lugares se pagan adicionales por riesgo, peligrosidad o presentismo, a riesgo de cambiar salud por dinero.*<sup>13</sup>

Como antecedente relevante se destacan los aportes de Pacenza, Maria Inés y Andriotti Romani, Enrique (2005) quienes investigaron sobre las condiciones de medioambiente de trabajo en distintos centros de atención pública en salud mental del Partido de General Pueyrredon. En este trabajo se ha intentado contribuir a explicar un fenómeno propio de la Argentina contemporánea: las tensiones y vivencias de los trabajadores del sector público de salud en el marco del proceso de descolectivización de lo social profundizado en la década del '90 y que pone a los trabajadores del sector público en el centro de la escena.

Otro estudio relevante es el de Coronado Luna y Liz Karina (2006) realizado en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en Lima, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución que le permita formular estrategias orientadas a controlar los factores laborales y elaborar programas o talleres para revertir la presencia del estrés laboral, fortaleciendo de esta manera la capacidad de afronte del personal de Enfermería contribuyendo a mejorar la calidad de atención que brinda al usuario y sobre todo procurar mayor calidad de la vida laboral del profesional de Enfermería.

#### Objetivo general:

Describir las condiciones y el ambiente de trabajo del sector enfermería del hospital Dr. Marino Cassano, y establecer su posible asociación con los niveles de estrés de los enfermeros/as de dicho hospital.

#### -Objetivos particulares:

- Evaluar la asociación entre antigüedad laboral y estrés.
  - Observar si existen diferencias significativas del estrés de acuerdo a horarios de trabajo, turno mañana, turno tarde.
-

-Hipótesis:

Las condiciones y medio ambiente de trabajo del Hospital Dr. Marino Cassano, están asociadas los niveles de estrés en los profesionales de enfermería de dicho hospital.

-Metodología:

El tipo de investigación es descriptiva correlacional con un diseño transversal no experimental. La muestra será seleccionada con un criterio incidental. Solo se tomarán a los sujetos que trabajen en el hospital hace más de 5 años, y no más de 20 años. De turno mañana y tarde, de lunes a viernes, durante el mes de noviembre.

-Procedimientos:

Aplicación de escalas de medición de niveles de Estrés y CYMAT: Para obtener los resultados de las CYMAT se utilizará el método LEST. Con este método se pretende evaluar las condiciones de trabajo de la forma más objetiva y global posible, estableciendo un diagnóstico final que indique si cada una de las situaciones consideradas en el puesto es satisfactoria, molesta o nociva.

Este instrumento fue elegido porque permite considerar a todos los factores que conforman las condiciones ambientales del Hospital. Se considera 16 variables agrupadas en 5 aspectos: entorno físico, carga física, carga mental, aspectos psicosociales y tiempo de trabajo. La evaluación se basa en las puntuaciones obtenidas en cada una de las 16 variables consideradas.

Para analizar los niveles de estrés, se utilizará la escala Nursing stress. La escala NSS consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería a nivel hospitalario. La utilidad de esta escala se encuentra en el hecho de que los ítems han sido agrupados en siete factores; uno de ellos relacionado con el ambiente físico (carga de trabajo), cuatro relacionadas con el ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y dos relacionados con el ambiente social en el hospital (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería). Especificando las distintas situaciones y, a su vez, la sumatoria de estas situaciones, que pueden llevar a las personas con esta profesión a sufrir de estrés. Este test además es útil ya que su administración es fácil de realizar, se trata de una escala autoadministrada cuya realización culmina aproximadamente en 10 minutos.

Se realizará entrevistas a la jefa del área de enfermería, como a otros miembros del hospital.

El análisis de la información será realizada considerando los aspectos cuantitativos y los cualitativos, esperando que los mismos aporten conocimientos relevantes para quienes deciden sobre los espacios, mecánicas y actividades del personal de enfermería de Servicios de Salud.

- Lugar de realización del trabajo: Hospital Municipal Dr. Marino Cassano.

- Cronograma de actividades:

Meses	1	2	3	4
Actividades				
Elaboración marco teórico				
Aplicación de las escalas de medición				
Recolección de datos				
Análisis de la información				
Elaboración e informe final				

### **Bibliografía básica de referencia:**

CASULLO, M. LEIBOVICH de Figueroa, N. ASZKENAZI, M.: (1992) *Teoría y técnicas de evaluación psicológica*. ED. Psicoteca, Bs., As, 1992.

DEJOURS, C: (1990) *Trabajo y desgaste mental*. Ed. Humanitas, Bs. As. Editorial Eudeba,

IVANCEVICH, J.: (1989) *Estrés y trabajo*. Ed. Trillas, Uruguay.

LEIBOVICH, N.: (2002) *El malestar y su evaluación en diferentes contextos*. Ed. Eudeba, Bs. As.

NEFFA, CORDONE, GIRAUDO, KORINFELD, y otros autores (1987) *Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*. Volumen 3: 1-Aspectos teóricos y metodológicos, 2- La situación por sectores específicos, 3-nuevas dimensiones de las CyMAT. Ed. Ceil – Humanitas

### **Bibliografía Obtenida por medios electrónicos:**

ASTORGA, J.A. (n.d). *Los enfermeros hemos mejorado en lo académico y empeorado en lo laboral*. Obtenida Agosto del 2009, de <http://www.diariosur.es/20090513/malaga/enfermeros-hemos-mejorado-academico>

CORONADO, L. LIZ, K. (2006) *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional*. Obtenida el mes de Agosto del 2009, de <http://biblioteca.universia.net/ficha.do?id=34694832>

ESCRIBAS, V. CARDENAS, M.: (1999) *Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio Cualitativo*. Obtenida el mes de Agosto de 2009 de [http://www.scsmt.cat/pdf/1999\\_n.4 originales.2.pdf](http://www.scsmt.cat/pdf/1999_n.4 originales.2.pdf)

MESA BENAVIDES, M. ( n.d.) *Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento*. Obtenida en Agosto del 2009 de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>

MENZANI, G. y FERRAZ BIANCHI, E.R.(n.d.) *Determinación de los factores de estrés en enfermeros que actúan en una unidad de internación*. Obtenida en Agosto del 2009 de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/461/444>

PACENSA, M.I ; ANDRIOTTI, ROMANIN, E. (n.d.) *La identidad laboral frente a los tiempos difíciles. Un análisis comparado de distintos grupos profesionales en dos Servicios Públicos de salud mental del Partido de General Pueyrredón*. Obtenida en Agosto del 2009 de <http://www.icesi.edu.co/ret/documentos/Ponencias%20pdf/095.pdf>

PICO MERCHAN, M.E. ESCOBAR JURADO, A. (n.d.). *Nuevas condiciones laborales para el profesional de enfermería*. Obtenida en Agosto del 2009 de <http://www.cepis.opsoms.org/bvsacd/cd49/nuevas.pdf>

Anonimo. (n.d.) *Factores de estrés laboral de médicos y enfermeros de Corrientes*. Obtenidas en Agosto del 2009 de <http://www.semanaprofesional.com/?nota=11394>.

YEGLER VELASCO, C. GOMEZ GONZALEZ, JL. CARRASCO FERNANDEZ, B. DIEZ FERNANDEZ, T. DURAN ESCRIBANO, M. MIRALLES SANGRO T. (n.d.) *Identificación de estresores laborales en profesionales de enfermería de atención primaria mediante la utilización de la Nursing Stress Scale*. Obtenida en agosto del 2009 de <http://www.faecap.com/i-congreso-nacional-mejorando-los-cuidados-enfermeros/poster/identificacion-de-estresores-laborales-en-profesionales-de-enfermeria-de-atencion-primaria-mediante-la-utilizacion-de-la-nursing-stress-scale/>

Se deja constancia que el presente trabajo de investigación es propiedad intelectual de Cecilia Gómez. Mat 4445-98. Carmen Erika Bustos. Mat. 1968-90. Margarita Rosa Esteve Mat. 4766-99. Quedando prohibida su reproducción total o parcial, sin la correspondiente autorización de sus autoras.

Datos personales de las alumnas

Gómez, Cecilia: Tel.: 23229 154 61224 Mail: [ceciliagzbs@yahoo.com.ar](mailto:ceciliagzbs@yahoo.com.ar)

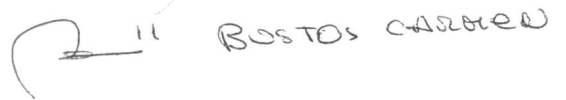

Esteve, Margarita: Tel.: 229 154 11123 Mail: [estevemar@hotmail.com](mailto:estevemar@hotmail.com)

Bustos, Carmen Erika: Tel.: 155 901025. Mail: [eribustos@hotmail.com](mailto:eribustos@hotmail.com)

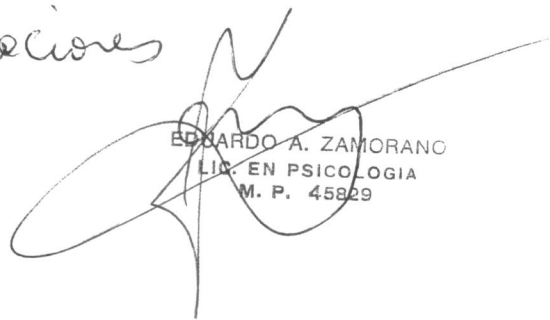
Mar del Plata, 21 de agosto de 2009



Mg. Ana Isabel Redondo



Aprobado y observaciones



EDUARDO A. ZAMORANO  
LIC. EN PSICOLOGIA  
M. P. 45829

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al trabajo de investigación presentado por las alumnas, Cecilia Gómez. Matricula: 4445/98. Carmen Erika Bustos. Matricula:1968/90. Margarita Rosa Esteve. Matricula: 4766/99.

Fecha de aprobación: 15/03/2010

Firma y aclaración:



**Mg. Ana Isabel Redondo**



## INFORME DE EVALUACIÓN

En mi condición de supervisora del presente trabajo de investigación realizado por las alumnas Cecilia Gómez, Margarita Esteve y Erica Bustos, denominado "Niveles de estrés en el Área de Enfermería del Hospital Municipal Dr. Marino Cassano de la ciudad de Miramar en noviembre del 2009.-" dejo constancia de aprobación de los contenidos del mismo.

La lectura del trabajo permite observar el logro de los objetivos propuestos a través de una exposición clara, ordenada y coherente. Con respecto a las condiciones formales de la presentación se cumple con lo estipulado en la reglamentación vigente.

Se trabajó respetando las pautas de la planificación, en forma ordenada y comprometida, resolviendo con eficiencia y responsabilidad las distintas situaciones.

La temática desarrollada puede ser de utilidad para las Cátedras de Psicología Laboral, Psicología Clínica y Psicología Social, por lo cual se sugiere ofrecer este informe a quienes puedan aprovecharlo.

Por todo lo anterior, apruebo el trabajo realizado y este informe final.

Mar del Plata, 15 de Marzo de 2010.-

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Redondo', with a horizontal line underneath.

Mgr. Ana Isabel Redondo

INDICE:

PRIMERA PARTE:

1.1.	Introducción y fundamento de la investigación.....	3
1.2.	Hipótesis de la investigación.....	5

SEGUNDA PARTE:

2.1.	Enfoque teórico.....	6
2.2.	Definición de estrés y antecedentes.....	6
2.3.	Componentes y fases del estrés.....	10
2.4.	Definición de estrés laboral.....	11
2.5.	Estrés laboral y características individuales.....	15
2.6.	Tipos de estrés laboral.....	16
2.7.	Causas del estrés laboral.....	17
2.8.	Principales efectos del estrés laboral.....	19
2.9.	Efectos del estrés laboral sobre la salud.....	20
2.10.	Efectos del estrés laboral sobre la organización.....	21
2.11.	Estrés laboral en enfermeros/as.....	22
2.12.	Prevención y manejo del estrés laboral.....	26
2.13.	Definición de ergonomía.....	29
2.14.	Definición de CYMAT.....	31
2.15.	Descripción de las CYMAT en ambientes laborales en hospitales.....	47
2.16.	Descripción de las CYMAT en el trabajo de enfermería.....	52
2.17.	Reflexiones acerca de la prevención de riesgos y promoción de la salud en el ámbito laboral.....	54
2.18.	Historia de la fundación del Hospital Municipal Marino Cassano.....	57

TERCERA PARTE:

3.1	<i>Metodología</i> .....	58
3.2.	Objetivos de la investigación.....	58
3.3	Participantes.....	58
3.4	Procedimientos y administración de la escala.....	59
3.5	Definición y fundamentos de la escala a utilizar.....	59
3.6	Análisis de los datos.....	66

CUARTA PARTE:

4.1.	Resultados.....	67
4.2.	Análisis cuantitativo del test de estrés ( Nursing stress scale).....	67
4.3	Análisis cuantitativo del test Método LEST.....	83
4.4.	Percepción de las CYMAT por el plantel de enfermería.....	83

QUINTA PARTE:

5.1	Conclusiones.....	86
5.2.	Recomendaciones.....	90

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:.....	91
----------------------------------	----

ANEXOS:.....	96
--------------	----

Anexos 1 Test Método Lest.....	96
--------------------------------	----

Anexos 2 Test Nursing Estrés Scale.....	97
---	----

## **PRIMERA PARTE:**

### **1.1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.**

El motivo principal de este trabajo de investigación fue nuestra preocupación acerca de las características del contexto sociocultural, económico, político y ambiental actual en el que nos encontramos inmersas (las mismas abarcan, entre otras cosas, el bajo presupuesto invertido en el sistema de salud; el aumento de usuarios de hospitales públicos que carecen de cobertura privada; el ritmo de vida acelerado; el mayor grado de violencia en la sociedad; el aumento de contaminación ambiental, etc.).

La OMS estima que en el año 2010, los trastornos mentales serán la segunda causa de incapacidad en el mundo. Enfermería no está ausente en este problema, por aumento de ansiedad y stress que desencadenan distintas formas de depresión y trastornos mentales sin tratamiento.

Este problema lleva a las enfermeras a un ausentismo laboral e incapacidad precoz, aumentando la morbilidad con patologías como enfermedades cardiovasculares, digestivas, déficit neurológico y psicológico, como depresión, ansiedad e insomnio.

La enfermería es considerada habitualmente como una ocupación estresante con prevalencia de altos trastornos psicológicos relacionados con el stress, e insatisfacción laboral y cambios de puestos de trabajo. La responsabilidad, el contacto con los pacientes y familiares, el grupo de trabajo, todo esto conlleva a un desajuste psíquico, que no se puede resolver, sin la ayuda correspondiente.

Consideramos que el plantel de enfermería del hospital Dr. Marino Cassano se encuentra afectado por niveles de estrés debido a su profesión en particular, consideramos que los enfermeros/as se ven afectados por condiciones particulares propias, que a su vez repercuten en la tarea a realizar.

Los objetivos de nuestro estudio consistirán, entonces, en primer lugar, en poder explorar cuáles son las condiciones y medio ambiente de trabajo en dicho hospital. Se realizará, luego, una medición de los niveles de estrés como así también de la mediciones de las CYMAT de los enfermeros/as de la institución.

En los diferentes ámbitos que se desarrolla el ser humano se presentan circunstancias que generan estrés, sin embargo una de las áreas que actualmente es perjudicada por

## 1.2 HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

Si bien la enfermería es considerada habitualmente como una ocupación estresante, las condiciones y medio ambiente de trabajo del hospital Municipal Dr. Marino Cassano, ejercen una considerable influencia en el nivel de estrés del plantel de enfermería.

## SEGUNDA PARTE:

### 2.1 ENFOQUE TEÓRICO.

### 2.2 DEFINICIÓN Y ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE ESTRÉS

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por *Hans Selye*. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados y se definió como: La respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. El término estrés, partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular. Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

*Hans Selye* (1907-1982), llega a esta definición cuando luego de experimentar para descubrir una nueva hormona sexual, inyecta extractos de ovarios de ganado a ratas para observar los cambios que no se pudieran atribuir a las hormonas ya conocidas. Se encontró entonces con los cambios ya por todos conocidos:

- *Hipertrofia del cortex de la glándula suprarrenal*
- *Atrofia de timo, bazo y ganglios linfáticos.*
- *Hemorragias y úlceras profundas en estómago y parte superior del intestino.*

Observó que cada cambio era interdependiente del otro y el conjunto formaba un

síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de Adaptación. (S.G.A.) (1936) ya que pronto descubrió que todas las sustancias tóxicas, cualquiera fuera su origen, producían la misma respuesta; incluso el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia, factores emocionales, etc.; a los que finalmente en 1950 denominó estresores.

Quizás antes de seguir en el concepto de Estrés, debemos hacer alguna referencia histórica sobre la evolución de la palabra y su significado.

Estrés deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión.

Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE.

*Claude Bernard* en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Aquí llegamos a un concepto clave, "la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente".

No cabe duda que lo que distingue y caracteriza la vida y al ser vivo es la facultad de adaptación al cambio.

Parece ser la afirmación de Bernard uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o sea de someter a éste al estrés.

*Cannon* en 1922 propuso el término homeostasia (del griego homoios, similar y stasis, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

En 1939 adopta el término stress, y se refirió a los "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Cannon insistió en especial sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de Adrenalina por las Glándulas médula suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los

animales.

Habíamos mencionado antes una breve definición, "el estrés es la respuesta no específica a toda demanda que se le haga", dicho con mucha simpleza esto implicaría la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste otro organismo o el medio en que nos desenvolvemos, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo (a), la respuesta (b) o el concepto estímulo-respuesta (c).

(a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

(b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.

(c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Desde ya que adhiriendo a éste último concepto podemos ampliar esa breve definición de estrés mencionada anteriormente diciendo que cualquier demanda, sea física, psicológica, externa o interna, buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo idéntica y estereotipada.

Esta respuesta lleva a cambios hormonales cuantificables por datos de laboratorio y por las modificaciones que estas secreciones hormonales provocan sobre nuestro organismo, responsables de nuestras reacciones ante el estrés, ya sean funcionales u orgánicas.

Si estos cambios se hacen en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al distress o mal estrés.

Cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al agente causal, pero estará siempre acompañado por "una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

No podemos dejar de citar que para la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".



Para *Richard Lazarus* (1966) sería "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar".

Estas dos últimas menciones finalmente nos llevan a plantearnos que si bien el Síndrome General de Adaptación tal cual se describió inicialmente, se lo tomaba como enfermedad, podríamos nosotros hablar del Sistema de Adaptación que poseen las personas y la mayoría de los animales, integrado por un sinnúmero de mecanismos biológicos y fisiológicos que preparan al organismo para la adaptación, la defensa y aún el ataque para lograr la supervivencia en un medio inicialmente hostil y en lucha con factores climáticos, ambientales, animales superiores de los cuales defenderse o más pequeños de los cuales alimentarse; y que es utilizado por humanos y otros seres vivos para adaptarse a la naturaleza.

Llegamos así a que este Sistema de Adaptación a veces no distingue entre factores realmente agresivos o exigencias de la civilización a una sociedad que evoluciona rápidamente, mucho más rápido que nuestros conceptos y sentimientos.

Es *hoy el estrés*, el de la civilización, un Estrés con atribución a lo emocional. Los órganos de percepción externa y la interpretación de los estímulos; las dudas, angustias y conflictos de nuestro inconsciente, provocan igualmente la puesta en marcha del eje Hipotalámico-Médula o Córtico Adrenal, con liberación de Adrenalina, Glucocorticoides; neurotransmisores y hormonas en cerebro y órganos internos que preparan a ese organismo para la lucha, como cualquier situación de enfrentamientos que hubieran tenido nuestros ancestros.

Un examen, un informe laboral, una cita, un éxito inesperado o una frustración real o aparente por expectativas exageradas, pueden provocar cambios cardiovasculares, musculares energéticos, plaquetarios, preparando al organismo para la lucha, la que no siempre se produce, generando permanentes cambios funcionales en nuestros órganos, con una energía que no se consume y que irá provocando, si el estrés es prolongado, las enfermedades de adaptación o si el mismo es intenso y agudo, claudicación de órganos de acuerdo a la labilidad particular del individuo o tipo de personalidad.

El Estrés es hoy un acompañante privilegiado de nuestra existencia. La correcta utilización de sus mecanismos y el conocimiento de nuestra personalidad podrán llevarnos a la prevención de enfermedades Psicosomáticas y Somatopsíquicas.

Quizás el recuerdo de Hans Selye, "el hombre moderno debe dominar su estrés y

aprender a adaptarse, pues de lo contrario se verá condenado al fracaso profesional, a la enfermedad y a la muerte prematura", sea hoy mejor interpretado.

### 2.3 COMPONENTES Y FASES DEL ESTRÉS.

A partir de las definiciones descritas anteriormente, el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas y Según Melgosa (1999), este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores.
2. La respuesta al estrés.

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

Santos (2004) señala que se denominan estresores a los factores que originan el stress y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de stress.

La respuesta al estrés es la reacción del individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

1. Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta.
2. Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

### Fases del estrés laboral:

El ser humano, como otras especies, tiene la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas.

"El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (Melgosa, 1999, pg22).

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

El estrés pasa por tres etapas:

1. *Fase de Alarma*
2. *Fase de resistencia*
3. *Fase de agotamiento*

Según Melgosa (1999), la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y el estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

## **2.4 DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL:**

La Organización Mundial de la Salud (1994), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés

como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo".

Para Lazarus y Folkman (1986), "el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos. Y pone en peligro su bienestar". ( pág. 54 Lazarus y Folkman, 1986) . Así como también denota que los estresores o estímulos amenazantes se encuentran en el ambiente laboral.

*Podemos dar una definición de estrés como:*

Sensación de incapacidad para asumir los retos que presenta la vida cotidiana, es decir que el entorno rebasa sus posibilidades de respuesta, lo que causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor. Se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales, la somatización.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". Según Kalimo (1988) "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación". Se ha planteado muchas veces la idea de que estos factores no afectan a todos por igual y plantean el problema desde el concepto exclusivo de la vulnerabilidad. No obstante, habrá que tener en cuenta que cuando los factores psicosociales son intensos, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, al igual que la resistencia individual a padecer enfermedades infecciosas, por ejemplo, no invalida combatir las mismas, aunque sólo afecte a una parte de la población.

El **estrés laboral** sería aquel producido por el entorno de nuestro trabajo.

## TIPOS DE ESTRESORES LABORALES:

Se clasifican en:

A- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

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

B.- Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- *La carga mental de trabajo*. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
- *El control sobre la tarea*. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

C- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- *Conflicto y ambigüedad del Rol*. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir ordenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los

deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

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

- *La jornada de trabajo excesiva* produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- *Las relaciones interpersonales* pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- *Promoción y desarrollo profesional.* Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

#### **Síntomas del estrés laboral:**

*Preocupación*

*Inseguridad*

*Dificultad para decidir*

*Miedo*

*Pensamientos negativos sobre uno mismo*

*Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.*

*Sudoración*

*Taquicardia*

*Molestias en el estómago*

*Sequedad de boca*

*Dolores de cabeza*

*Fumar, comer o beber en exceso*

*Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta*

*Tartamudear*

*Cómo Prevenir el Estrés Laboral*

*Dieta Sana*

*Dormir lo suficiente (en torno a 8 horas)*

*Realizar ejercicio a diario (caminar 1/2 hora es suficiente)*

*Diferenciar el ámbito laboral y el familiar*

*No llevarse trabajo o preocupaciones a casa*

*Organizar racionalmente el trabajo: Lista de asuntos a tratar hoy*

*Planear pausas durante el día. No saltárselas.*

*Afrontar los problemas cuanto antes. No dejarlos para más adelante.*

*Mejorar la autoestima: Hacerse pequeños regalos ante la consecución de metas*

*Comunicación asertiva con los compañeros de trabajo*

*Entrenarse en las Habilidades Sociales.*

## **2.5 ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993,)

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Peiró (1993), señala que 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.

## 2.6 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 esa situación.

Según Slipack (1996), Los tipos de estrés laboral, existen dos tipos de estrés laboral:

### 1. El episódico.

El estrés *episódico* es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

2. El crónico, es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

## 2.7 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos)(Cano, 2002). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas - recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención (Peiró & Salvador, 1992). Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Entonces, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Día a día nos encontramos con personas que 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, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral, puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo 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 aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

Algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

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, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. En los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su

potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

## 2.8 PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo.

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se esta haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral:

### **Efectos Fisiológicos:**

*Aumento de la tasa cardiaca*

*Tensión muscular*

*Dificultad para respirar*

### **Efectos Cognitivos:**

*Preocupaciones*

*Dificultad para la toma de decisiones*

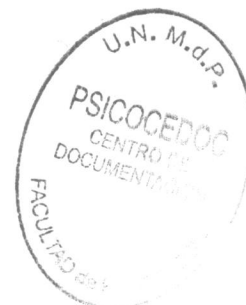
*Sensación de confusión*

### **Efectos Motores:**

*Hablar rápido*

*Temblores*

*Tartamudeo*



Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

## **2.9 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD**

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías.

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Esta comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés esta expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés), las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

### *1. Enfermedades por Estrés Agudo.*

Úlcera por Estrés, estados de Shock , neurosis post traumática.

## 2. *Patologías por Estrés Crónico.*

Dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración.

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

### 2.10 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia.

Efectos del estrés sobre la organización:

- *Absentismo.*
- *Rotación o fluctuación del personal.*
- *Disminución del rendimiento físico.*

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

## 2.11 ESTRÉS LABORAL SOBRE ENFERMEROS

Las alteraciones psicológicas y dentro de ellas el estrés, constituyen una de las principales causas de incapacidad laboral. Según nuestra experiencia la Enfermería se considera habitualmente una ocupación muy estresante con prevalecias altas de trastornos psicológicos relacionados con el estrés.

Este problema tan extendido supone un gran coste tanto para el individuo al provocar incapacidad física y mental, como para las empresas y la sociedad, debido al Absentismo, al bajo rendimiento y a los gastos sanitarios.

Según Neffa(1987), las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que, en el nivel de la sociedad en su conjunto, de manera directa o indirecta van a influir sobre la vida y la salud de los trabajadores; influencia que va a depender en cada caso de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo.

Esas variables, entre ellas el contenido y la organización del trabajo, la duración y la configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneraciones, las posibilidades de participación en el mejoramiento de las citadas condiciones, etc.- influyen en la vida y la salud de los trabajadores.

El estrés laboral es una de las manifestaciones de tal deterioro.

El estrés se puede definir como la respuesta que se pone en marcha en el individuo para hacer frente a las exigencias tanto físicas como psicosociológicas que percibe del exterior. Esta respuesta depende de una combinación de elementos diferentes como son la naturaleza de las exigencias, las características del propio individuo y el apoyo que este reciba.

*Una situación de estrés puede producir en el individuo:*

1.- Cambios en el comportamiento: el individuo puede llegar a situaciones de alcoholismo, tabaquismo, alteración del sueño, absentismo laboral, pérdida de

autoestima, conflictos interpersonales.

2.- Síntomas subjetivos: en situaciones de estrés pueden aparecer cefalea, tensión muscular, acidez, palpitaciones, frigidez, impotencia, sensación de falta de aire, irritabilidad, dificultad de concentración, pérdida de memoria.

3.- Enfermedades psicosomáticas: situaciones de estrés pueden provocar igualmente, enfermedades cardiovasculares (infarto, hipertensión); digestivas (úlceras gastroduodenal, colon irritable); cutáneas (eczema); respiratorias (reacciones asmáticas); agravamiento de enfermedades relacionadas con el sistema inmunológico.

4.- Enfermedades psíquicas como la fatiga crónica, depresión, ansiedad y neurosis, también son frecuentes.

Por otra parte, la sensación de estrés puede estar ligada no sólo a sucesos percibidos como negativos por el individuo, sino también a la falta de estímulos positivos. La variedad, la autonomía, la autorrealización y el éxito son ejemplos de situaciones positivas cuya ausencia puede ser una fuente de estrés crónico. Este estado ha sido definido como "síndrome de tedio", caracterizado como agotamiento físico, emocional y actitudinal.

En las últimas décadas muchos trabajos han descrito el estrés laboral en las profesiones "de servicios". En ellos se da cuenta de las consecuencias negativas que provocan las condiciones laborales particularmente en los ámbitos de la salud y la educación en donde las condiciones laborales y sus efectos suelen ser más críticos. Son profesiones que, en buena medida, se eligen por "vocación" subyaciendo una concepción ideal según la cual el profesional se identifica con una imagen idílica de ayuda a los demás que lo lleva a una mayor exigencia respecto de sí mismo y, por ende, a una mayor vulnerabilidad al estrés.

En los hospitales los servicios que presta el personal de enfermería presentan una serie de características que lo hace especialmente vulnerable a la aparición de

estrés, *las tres características principales:*

- la continuidad.
- la contingencia.
- la emotividad.

*La continuidad:* el personal de enfermería es el que está más cerca y más continuamente con el paciente, caracterizándose por actuar ininterrumpidamente durante las 24 horas del día y durante todo el año. A esto se agrega que tradicionalmente enfermería se ha hecho cargo de todas aquellas actividades que no le pertenecen, pero que a cierta hora del día interrumpen su jornada, como las del sector admisión o las del servicio social.

*La contingencia* o la necesidad de resolver problemas que surgen de forma imprevista (agravamiento o muerte de pacientes, accidentes, entre otros).

La alta *emotividad*, porque el personal de enfermería trabaja permanentemente frente al dolor y la muerte, lo cual crea un clima de gran estrés emocional.

La importancia de analizar el estrés de los profesionales de la salud surge del hecho de que el "instrumento" más importante en el cuidado de la salud de la población son los mismos profesionales.

Existen algunas particularidades del ambiente hospitalario en relación con el estrés laboral que también merecen ser destacadas. La actividad asistencial es siempre cambiante y la dilación puede significar la pérdida de una vida. Esta situación de incontrolabilidad que hace referencia a la escasa o nula influencia que tiene el trabajador de la salud sobre el contenido y planificación de su trabajo está íntimamente vinculada con la experiencia de estrés.

Asociado a este factor aparece el de la sobrecarga o saturación de trabajo, como así la mayor exposición a riesgos y accidentes laborales debido al cansancio y a la fatiga que actúan como factores precipitantes.

Por otra parte, la aparición del sida actúa en el mismo sentido, dado que ante cada paciente el profesional vivencia la posibilidad de contagio por el virus de la inmunodeficiencia adquirida, lo cual es altamente estresante para el personal involucrado.

El trabajo nocturno es otro estresor significativo para el trabajador del hospital, debido a sus influencias en el ciclo biológico, como alteraciones en los ciclos circadianos y del sueño-vigilia . Por otra parte, esta modalidad laboral posee también influencias sociales, por ejemplo, en la relación trabajo-familia. Este último factor es caracterizado por algunos autores como desbordamiento del ámbito laboral en el familiar . El personal de salud muchas veces adecua su vida al ritmo que requiere el hospital.

El riesgo de incurrir en negligencias o impericias constituye otro de los factores estresantes del ambiente hospitalario, debido a los temidos juicios por mala práctica, actividad jurídica cada vez más creciente en muchos países.

Por último, un factor prácticamente inevitable en el desempeño de enfermería es *el contacto con el sufrimiento y la muerte*. Esta situación suele ser fuente de problemas para la convivencia entre los integrantes del equipo de salud. El enfrentamiento diario con el deterioro humano coloca muchas veces al personal de salud en una situación en que las relaciones humanas de jerarquía y aún las científicas se ven modificadas, llegando a desvirtuarse la clara definición de derechos y obligaciones. La profesión de enfermería exige de forma continua estar preparados técnica científica y psicológicamente, para dar la respuesta adecuada en el momento preciso. Un estado de alerta en conocimientos científicos y técnicos motivados por la necesidad de asumir de inmediato determinadas decisiones, informaciones complejas y diferentes, sin patrón de respuesta porque cada paciente es un mundo diferente con evolución distinta.

## **2.12 PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL.**

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias".

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales.

**Los diversos modos de atender el problema son:**

### **A. Atención Individual del Problema:**

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores.

Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas.

Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace

caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio cuesta pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

### **B. Medidas Organizacionales para solucionar el problema**

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación.

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio de charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993).

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

### **C. Claves para Afrontar el Estrés**

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias.

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Se presentan las siguientes claves para afrontar el stress:

- Contar con una buena forma física.
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados.
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles.
- Aprender técnicas de relajación.
- Fomentar el pensamiento positivo.

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

Algunas recomendaciones de lo que pueden hacer las enfermeras para reducir el estrés:

- Vida sana: dormir lo suficiente, guardar una dieta equilibrada y hacer ejercicio regularmente.
- Conciencia de sí mismas: reconocer las señales del estrés en sí mismas. Identificar los pensamientos, sentimientos y comportamientos que muestra cada una cuando está bajo estrés.
- Estrategias para salir adelante: aprender técnicas de relajación eficaces, pensar de manera positiva, establecer prioridades y fijar límites, y desarrollar el sentido del humor.
- Apoyo: compartir las preocupaciones con miembros de la familia, compañeros de trabajo y amigos capaces de sentir como usted. Si fuera necesario, buscar asesoramiento profesional.

- Satisfacción en el trabajo: saber qué tipo de entorno de trabajo le gusta a usted, y buscarlo.
- Limite el tabaco y los medicamentos (drogas): disminuya el consumo de alcohol y de tabaco.

## 2.13 DEFINICION DE ERGONOMÍA:

**Ergonomía** es una palabra compuesta por dos palabras griegas: *ergos* y *nomos* las que significan - respectivamente - *actividad* y *normas* o *leyes naturales*. Una traducción literal sería la de **las normas que regulan la actividad humana**.

### **Ergonomía es tanto:**

La disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre humanos y otros elementos de un sistema, así como la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos para diseñar a fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento global del sistema.

Es una disciplina que busca que los humanos y la tecnología trabajen en completa armonía, diseñando y manteniendo los productos, puestos de trabajo, tareas, equipos, etc, en acuerdo con las características, necesidades y limitaciones humanas.

Dejar de considerar los principios de la ergonomía llevará a diversos efectos negativos que - en general - se expresan en lesiones, enfermedad profesional, o deterioros de productividad y eficiencia.

La ergonomía analiza aquellos aspectos que abarcan al entorno artificial construido por el hombre, relacionado directamente con los actos y gestos involucrados en toda actividad de éste.

En todas las aplicaciones su objetivo es común, *se trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de manera que mejore la eficiencia, seguridad y bienestar de los consumidores, usuarios o trabajadores*.

Es la definición de comodidad, eficiencia, productividad, y adecuación de un objeto, desde la perspectiva del que lo usa.

La ergonomía es una ciencia en sí misma, que conforma su cuerpo de conocimientos a partir de su experiencia y de una amplia base de información proveniente de ciencias como la psicología, la fisiología, la antropometría, la biomecánica, la ingeniería industrial, el diseño y muchas otras.

La lógica que utiliza la ergonomía se basa en el axioma de que las personas son más importantes que los objetos o que los procesos productivos; por tanto, en aquellos casos en los que se plantee cualquier tipo de conflicto de intereses entre personas y cosas, deben prevalecer los de las personas.

Los principios ergonómicos se fundamentan en que el diseño de productos o de trabajos debe enfocarse a partir del conocimiento de cuáles son las capacidades y habilidades, así como las limitaciones de las personas (consideradas como usuarios o trabajadores respectivamente), diseñando los elementos que éstos utilizan teniendo en cuenta estas características.

*La ergonomía se centra en dos ámbitos: el diseño de productos y el puesto de trabajo.* Su aplicación al ámbito laboral ha sido tradicionalmente la más frecuente; aunque también está muy presente en el diseño de productos y en ámbitos relacionados como la actividad del hogar, el ocio o el deporte.

El diseño y adaptación de productos y entornos para personas con limitaciones funcionales (personas mayores, personas con discapacidad, etc.) es también otro ámbito de actuación de la ergonomía.

Todo diseño ergonómico ha de considerar los objetivos de la organización, teniendo en cuenta aspectos como la producción, rentabilidad, innovación y calidad en el servicio.

El diseño ergonómico del puesto de trabajo intenta obtener un ajuste adecuado entre las aptitudes, habilidades o limitaciones del trabajador y las exigencias del trabajo.

El planteamiento ergonómico consiste en diseñar los productos y los trabajos de manera de adaptar éstos a las personas y no al contrario.

El objetivo final es optimizar la productividad del trabajador y del sistema de producción, al mismo tiempo que garantizar la satisfacción, la seguridad y salud de los trabajadores.

El diseño ergonómico del puesto de trabajo intenta obtener un ajuste adecuado entre las aptitudes, habilidades o limitaciones del trabajador y las exigencias del trabajo.

El objetivo final es optimizar la productividad del trabajador y del sistema de producción, al mismo tiempo que garantizar la satisfacción, la seguridad y salud de los trabajadores.

El diseño ergonómico del puesto de trabajo debe tener en cuenta las características antropométricas de la población, la adaptación del espacio, las posturas de trabajo, el espacio libre, la interferencia de las partes del cuerpo, el campo visual, la fuerza del trabajador y el estrés biomecánico, entre otros aspectos. Los aspectos organizativos de la tarea también son tenidos en cuenta.

El diseño del ambiente laboral, trata del diseño de las condiciones de trabajo que rodean a la actividad que realiza el trabajador. Puede referirse a aspectos como:

- Condiciones ambientales: temperatura, iluminación, ruido, vibraciones, etc.
- Distribución del espacio y de los elementos dentro del espacio.
- Factores organizativos: turnos, salario, relaciones jerárquicas, etc.

## 2.14 DEFINICIÓN DE CYMAT

Se denomina CYMAT a todos los “elementos reales que inciden directa o indirectamente en la salud de los trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral”.

*Los distintos factores “interactúan dialécticamente entre sí hasta tal punto que cada uno será comprendido en la medida que se capte el todo”,* estos agentes pueden influir de manera positiva o negativa, tanto en forma individual como colectiva.

No es exacto suponer que las CYMAT no son las adecuadas cuando varios o todos los elementos impactan negativamente en el trabajador; si sólo uno de ellos actúa de manera nociva hacia él está dando lugar a una situación que puede llegar a ser grave y merece toda la atención para ser analizada y corregida.

Las CYMAT pueden afectar a los hombres tanto dentro de la organización como fuera de ella, transfiriendo situaciones de trabajo al entorno familiar y social.

El Programa Internacional para el mejoramiento de las condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) establece entre sus principios básicos los siguientes:

*1. “El mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo constituye el elemento esencial en la promoción de la justicia social.*

*2. En la prosecución de este objetivo es fundamental tener en cuenta que:*

*El trabajo debería realizarse en un ambiente seguro y salubre.*

Las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores.

“El trabajo debería ofrecer al trabajador posibilidades reales de desarrollar su personalidad y de servir a la sociedad”.

Generalmente las CYMAT no son tenidas en cuenta en el ámbito empresarial. Sin embargo, en toda organización es preciso respetar principalmente la condición humana, ya que ninguna compañía podría ser tal sin la presencia del hombre.

La Tipificación de los elementos que constituyen el conjunto de condiciones y medio ambiente del trabajo de acuerdo a funciones complementarias:

### **1. Clasificación profesional**

Esta clasificación refiere a las necesidades operativas del puesto de trabajo, el que tiene implícitas determinadas exigencias para quien lo ejecuta, sean éstas físicas, intelectuales, relacionadas con habilidades, con experiencias y factores de la personalidad.

De acuerdo a las diferentes actividades y métodos de producción los convenios colectivos de trabajo describen las categorías laborales o las funciones.

Existen métodos cualitativos de análisis de puestos que definen analíticamente sus características, lo que permite predeterminar en forma efectiva las particularidades que debe tener el trabajador para desempeñar de manera óptima sus tareas, tanto en beneficio de la organización como en el suyo propio. Estas técnicas, tan efectivas y tan poco usadas, determinan fundamentalmente las demandas que el puesto exige al trabajador, cualquiera sea el tipo o nivel de empleo.

Podría asegurarse que la puesta en práctica de estos análisis contribuye a elevar la importancia de la clasificación profesional, ya que es preciso ubicar a la persona

adecuada en el puesto adecuado. De este modo se optimiza la productividad porque se permite al hombre desarrollar sus habilidades en un marco de total confianza en sí mismo al realizar las tareas seguro de sus conocimientos y experiencia.

No obstante si el contenido de cada puesto describe las exigencias que deberá enfrentar el hombre para desempeñar sus funciones, resulta sumamente difícil determinar las tareas y habilidades que el cargo requiere cuando un individuo opera varias funciones al mismo tiempo.

Sistemas de producción orientados a "*mejorar la calidad de vida en el trabajo*" bajo el estímulo de la motivación son aplicados en condiciones muy adversas para los trabajadores argentinos, discrepando del fin para el que fueron creados.

La nueva forma de organización basada en la polifuncionalidad, desvirtúa el concepto de clasificación profesional.

## **2. Carga de trabajo**

*"La fatiga física / psíquica / mental es consecuencia de la labor realizada. Existen técnicas apropiadas para medir y disminuir la carga, razón por la cual debe prevenirse el daño que su exceso o la des/proporción con la situación personal de los trabajadores pueda causar".*

Es menester contrarrestar el efecto nocivo de los puestos de trabajo que exceden los parámetros lógicos de equilibrio físico , psíquico, social de los trabajadores. Para ello han de realizarse estudios y análisis críticos de los puestos, en función de la tecnología, de planificación y de los objetivos de la organización.

Han de observarse también las metas individuales de los ejecutantes, hacer meritorio el rol adjudicado, tener en cuenta las relaciones del cargo y su reconocimiento social.

La polivalencia funcional implica un abusivo aumento de los requerimientos del puesto de trabajo; el individuo debe adaptarse permanentemente, pues tiene que realizar diferentes tareas, de acuerdo a las necesidades de la empresa.



Esta movilidad representa una desmedida carga de trabajo, con la consecuente fatiga física / psíquica, que afecta directamente la salud de los trabajadores.

La excesiva carga de trabajo provoca abatimiento, puede devenir en accidentes y enfermedades profesionales.

La disminución de productividad el tiempo real desperdiciado, los errores en el procesamiento de datos, la rotación del personal y los altos índices de ausentismo, entre otras consecuencias negativas, imputables a la fatiga provocada por horarios de trabajo excesivos y malas condiciones laborales, han demostrado que el organismo humano, a pesar de su inmensa capacidad de adaptación, tiene un rendimiento mayor cuando realiza sus actividades en condiciones exteriores óptimas.

Resulta innegable entonces que es posible aumentar la productividad mejorando las condiciones en que se desarrollan las tareas, obteniendo mayor eficiencia y eficacia, sin perjudicar la salud de quienes aportan su fuerza de trabajo.

### **3. Ambiente de trabajo**

*“La relación laboral se expresa y desarrolla en un conjunto humano en que inter/actúan factores económicos, técnicos, sociales, culturales, psíquicos.*

*Dado que el empleador y los trabajadores transcurren la mayor parte de su vida en dicho ambiente, todos han de tender a su hominización”.* Toda organización es un sistema social; si ésta funciona generando en su seno un ambiente óptimo, capaz de satisfacer las necesidades de los trabajadores, éstos lograrán crecer, desarrollarse y encontrar su mayor satisfacción y autorrealización, lo que redundará en la consecución de los objetivos de la empresa.

El ambiente o clima organizacional es el conjunto de variables que intervienen para determinar el estado interno y la salud de la organización. Estas variables son: beneficios, relación superior / supervisado, incentivos, participación, políticas, procedimientos, seguridad, servicios, salarios... las condiciones de trabajo en general.

Así como la sociedad posee una herencia cultural, las organizaciones tienen factores de incentivos, de sentimientos y creencias colectivos que son transmitidos a los nuevos

miembros del grupo que la componen.

El ser humano tiene aptitudes para la productividad que pueden permanecer inactivas si el ambiente en que vive y trabaja le impacta de manera destructiva y hostil, e impide su crecimiento y la expansión de sus potencialidades.

Además de mantener un vínculo de mutuo respeto entre la posición suficiente (dadora de empleo) y la hipo/suficiente (trabajador), es necesario crear un ambiente en el que se desarrollen excelentes relaciones interpersonales entre superiores y colaboradores, entre pares, con los clientes y proveedores, de modo que se humanice el trabajo elevando la calidad de vida laboral. Las relaciones y el entorno de trabajo no deben, bajo ningún punto de vista, ofender ni mancillar la dignidad humana.

#### **4. Higiene y seguridad laboral**

La salud y la seguridad de los trabajadores constituyen una de las principales bases para su preservación.

Desde una perspectiva general, la higiene y seguridad constituyen dos elementos íntimamente relacionados, tendientes a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un apropiado nivel de salud de los empleados.

La higiene del trabajo refiere a un conjunto de normas y procedimientos cuyo fin es proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ámbito físico donde son ejecutadas.

El objetivo de estos métodos y normativas tiene un carácter netamente preventivo, de este modo se evita que el individuo se enferme.

Es imperioso alcanzar resultados óptimos en cuanto a la modificación de comportamientos peligrosos dentro de la dinámica organizacional, teniendo en cuenta los procesos y tecnología utilizados. Esto puede lograrse a través de la capacitación.

Tres tipos de agentes condicionan el trabajo:

- a. De naturaleza física: iluminación, ruido, temperatura, etc.
- b. El tiempo: duración de la jornada, períodos de descanso.

c. Factores sociales dentro de la situación de trabajo: organización informal, status, adjudicación de roles, etc.

La higiene industrial se ocupa exclusivamente de las condiciones físicas, aunque no descuida los otros dos elementos.

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras.

Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

Las enfermedades relacionadas con el trabajo no sólo abarcan las enfermedades ocupacionales reconocidas sino también otros trastornos de salud a los que pueden contribuir significativamente el medio laboral y el desempeño del trabajo.

Hay personas más propensas que otras a tener accidentes. Esto se relaciona con las tendencias en los comportamientos, propios de la personalidad.

Los actos inseguros pueden ser reducidos mediante un efectivo proceso de selección de personal; a través de una adecuada inducción, de la capacitación, los reforzamientos positivos, la implementación de convenientes sistemas de comunicación y difusión dentro de la empresa, y el compromiso de los trabajadores y empleadores.

Los programas de prevención tienen tres razones para apuntar a ella: morales, legales y económicos.

Los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales no sólo tienen consecuencias físicas para los trabajadores, sino también económicas para la empresa. Ante la presencia de accidentes se ponen de manifiesto:

1. *Costos directos*: resultantes de las obligaciones para con los empleados expuestos a los riesgos inherentes al trabajo, como asistencia médica y hospitalaria dada a los accidentados, rehabilitación y las correspondientes indemnizaciones. En general, los gastos los cubren las aseguradoras de riesgos del trabajo.
2. *Costos indirectos*: pérdida de tiempo del accidentado y otros trabajadores, entrenamiento de otro trabajador, daños a equipos y herramientas, pérdida de

producción en el resto de la jornada, etc. El costo indirecto representa cuatro veces el costo directo, sin hablar de la tragedia personal y familiar que puede ocasionar el accidente de trabajo.

Si bien son materia de estudio permanente por parte de los especialistas, en general, las empresas aún no han dado un lugar preponderante y suficiente a las herramientas que aportan la seguridad e higiene del trabajo.

Generalmente al pensar en programas para el mejoramiento de las CYMAT y de prevención se creó estar hablando de “gastos”, siendo que en realidad la aplicación de programas destinados a esos fines constituye una “inversión” que a mediano y largo plazo dejará ver sus resultados.

Entonces, es ficticio pensar que una empresa cuyas condiciones de trabajo no hayan evolucionado con el progreso técnico y las investigaciones realizadas acerca de la conducta de las personas en el ámbito laboral, pueda contar con personal estable y alcanzar niveles rentables de productividad.

## **5. Adecuación ergonómica**

Ergonomía es un conjunto de técnicas operativas cuyo objeto es adaptar el trabajo a la persona que lo realiza. Es decir, adecuar la labor al ser humano que la ejecuta desde los aspectos:

*Fisiológico:* actuando sobre el ambiente de trabajo y la carga física de la tarea.

*Psicológico:* actuando sobre la carga mental de la tarea.

*Psicosocial:* actuando sobre los aspectos sociales de la actividad laboral.

La ergonomía analiza y aplica métodos para que los instrumentos de producción se adecuen a quienes los operan. Las áreas ergonómicas son tres:

1. Concepción: por su naturaleza, muchas medidas ergonómicas deben aplicarse durante la fase de concepción de un edificio, equipo o máquina ya que las

modificaciones posteriores resultan menos eficaces y más costosas, evitando así disfuncionalidades futuras.

2. Diseño: "en constante adaptación y re/elaboración de postulados, analiza la población usuaria de los instrumentos de producción adaptándolos a sus datos antropométricos y pautas culturales. Cuestiona la idea de trabajador estándar y busca al hombre en situación de trabajo.

3. Corrección: surgida por las disfuncionalidades comprobadas por los médicos en los accidentes y enfermedades profesionales, señala errores o deficiencias en los instrumentos de producción y en el ambiente de trabajo".

En muchos países industrializados los problemas músculo / esqueléticos (producidos por el desinterés hacia los factores ergonómicos), representan un 40% de las enfermedades ocupacionales notificadas. Estos problemas son muy comunes por la rápida cadencia de los trabajos y el mal diseño de las máquinas. Las deficiencias provocadas por movimientos excesivamente repetitivos (síndrome del túnel carpiano y tenosinovitis, por ejemplo) están en aumento en todos los países.

Se debe prestar atención, además, no sólo a las características de los equipos y maquinarias, sino también a quienes tienen una importancia decisiva para su funcionamiento en buen estado.

La ergonomía no es sólo una colección de medidas complejas utilizadas únicamente con la tecnología más moderna, muchas veces pueden introducirse mejoras en las simples operaciones manuales.

Ergonomía implica la adopción de medidas que van más allá de la protección de la integridad física y sus capacidades fisiológicas y psíquicas. Su función es crear condiciones más adecuadas para reducir la carga física del trabajo: mejorar la postura del individuo, disminuir el esfuerzo de ciertos movimientos, aliviar las funciones psico / sensoriales en la lectura de los dispositivos de señalización, facilitar la manipulación de



palancas y mandos de las máquinas, aprovechar mejor los reflejos espontáneos y estereotipados, evitar esfuerzos de memoria innecesarios.

De ahí que la ergonomía debe ser abordada en forma inter / disciplinaria, con un equipo de profesionales integrado por ingenieros, médicos, psicólogos, sociólogos, diseñadores industriales, expertos en higiene y seguridad y responsables del área de recursos humanos, con amplia participación de jefes, supervisores y trabajadores.

## **6. Repercusiones tecnológicas**

La introducción de nuevas tecnologías al ritmo de producción está condicionada a la previa evaluación de los costos sociales y culturales. En tal sentido, el art. 23 LNE establece que *“la incorporación de tecnología debe ser evaluada desde el punto de vista técnico, económico y social”*; así mismo el art. 24 de la mencionada norma legal indica que *“las comisiones negociadoras de convenios colectivos de trabajo tendrán obligación de negociar la incorporación de tecnología y sus efectos sobre las relaciones laborales y el empleo”*.

“La implementación y utilización de nuevas tecnologías informatizadas (NTI) provocan la destrucción y la creación de puestos de trabajo, cambiando por consiguiente la estructura del empleo.

Según la Organización Internacional del Trabajo, las NTI transforman el trabajo humano.

Con ellas se logra reducir el tiempo de trabajo para la elaboración de los productos, intensificar la mano de obra disminuyendo el tiempo muerto, informatizar la ineficiencia, etc.

JULIO A. NEFFA (1987), afirma que *“con las NTI se logra una economía substancial del tiempo de trabajo necesario para cada unidad de producto o servicio. Es por esto que las NTI relacionan directamente el proceso de trabajo y el régimen de acumulación del capital, lo que permite acrecentar la producción sin que se requiera como condición*

*necesaria el aumento proporcional de la cantidad de fuerza de trabajo o su intensificación.*

*Por el contrario, con las NTI es posible mantener, o incluso aumentar, un cierto nivel de producción utilizando menor cantidad de operaciones o de horas de trabajo por jornada”.*

La generación de nuevos puestos de trabajo estará dada en la medida en que la aplicación de NTI esté orientada a la elaboración de un nuevo producto. Si intervienen en la modificación del diseño de un producto existente o de los procesos productivos es probable que, luego de un período de transición, se produzca la eliminación de puestos de trabajo y la apertura de otros nuevos, creados en función de dicha operación tecnológica.

Los efectos de las NTI sobre los puestos de trabajo y el empleo guardan relación con el tiempo. Estos impactos se verán en dependencia directa con algunos determinantes:

- A corto plazo: en esta primera etapa de introducción de NTI y transición de la incorporación de las mismas no es probable que sean destruidos algunos puestos de trabajo y creados otros. En este período se presta atención a la magnitud y performance de los equipos, a la velocidad en que las NTI se incorporan y difunden.

- A mediano plazo: en esta segunda fase, al estar las NTI funcionando a pleno, puede producirse una caída del empleo, sin perjudicar la producción.

- A largo plazo: en empresas donde la demanda se mantiene relativamente estable puede producirse una merma del empleo por la destrucción de puestos de trabajo.

En el caso de los monopolios la creación o eliminación de empleos estará dada por la variabilidad de la demanda.

## **7. Incidencia mutua entre vida y trabajo**

*“Las labores realizadas integran la cultura y se reflejan en la esfera personal / familiar.*

*La historia del país, sus experiencias acumuladas, su proyecto interesan e influyen al mundo laboral.*

El mundo vive actualmente grandes transformaciones, con una crisis estructural que se refleja en todos los sectores y aspectos de la vida como son: la economía, la educación, el trabajo, la democracia, la familia, el hombre mismo. Este dilema deteriora de manera considerable la salud de las personas, la que debería estar estrechamente ligada con el concepto de dignidad humana.

Los grandes problemas estructurales a los que se hace referencia en el párrafo precedente no pueden ser resueltos por un determinado sector sino por la acción conjunta de todos, dado su origen multicausal.

El costo social del ajuste y el derroche habitual de los gobiernos ponen en evidencia una realidad sumamente preocupante: el aumento de la pobreza.

Un claro exponente de esto es América Latina, que refleja situaciones diferentes que requieren para cada uno de sus países respuestas específicas, donde para cada caso es preciso centrar las reformas en la "calidad de vida de la población".

En el ámbito específico de las organizaciones se observa la combinación de tecnología y de un sistema social (sistema socio-técnico), de modo tal que ambos interactúan recíprocamente. Por consiguiente, cualquier método de producción requiere tanto de una estructura tecnológica que comprende los equipos y dispositivos de procesos, como de una organización de trabajo que involucra a quienes ejecutan las tareas.

La incorporación de NTI condiciona y limita las formas de organización del trabajo; pero, independientemente de ellas, la organización del trabajo tiene características sociales y psicológicas propias.

La manera como las personas viven, se alimentan y visten, así como su escala de valores, sus expectativas y convicciones son profundamente influenciadas por las organizaciones y viceversa; éstas también son afectadas por el modo de pensar y de sentir de sus participantes.

El comportamiento normal y habitual de las personas en su trabajo se ve modificada por

la estructura formal de la compañía (manual de inducciones, normas y procedimientos, administración de la disciplina, etc.), por la interacción grupal de las prácticas sociales que se generan en los modos de producción y por la cultura organizacional, que se plasma a través de las políticas de la empresa.

En numerosas ocasiones la confrontación de ambas culturas (individual y organizacional) se hace inevitable, especialmente cuando la empresa es extranjera. En este caso el trabajador, en su posición hipo/suficiente, debe resignarse a adoptar nuevas prácticas ajenas a su identidad (aculturización).

### **8. Relaciones profesionales en la empresa**

En el seno de la empresa empleador y trabajador deben establecer una relación equilibrada entre la defensa de sus intereses y la consecución de sus fines.

Lamentablemente, en la práctica esa relación justa no es tal; el poder del capital se ejerce directamente sobre el trabajo. Esto implica que en la empresa se enfrentan clases bien definidas, no solamente por sus relaciones con la producción sino como grupos reales, cargados de herencias culturales, sociales y económicas.

De ahí que la teoría tradicional no cuestione el esquema orden / obediencia que “se deduce del derecho de propiedad sobre los medios de producción”; y tampoco se ponga en tela de juicio la denominación “administración de recursos humanos”, cuando en realidad las personas no se administran puesto que no son un número ni una pieza más del proceso de producción, sino que se conducen y acompañan.

Estas prácticas potencian las facultades del empleador, mutando al hombre trabajador en un objeto (cosificación) y dando lugar a un poder coercitivo que se sirve del temor para ser ejercido.

### **9. Participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa**

En otros países la participación otorga a los individuos libertad para regular el ritmo, e incluso el contenido del trabajo, en el marco de ciertas directrices globales. Esta

tendencia ha sido estimulada con el propósito de elevar la calidad de vida en el trabajo y establecer un sentido de pertenencia del trabajador con la empresa, cuyo producto terminado o resultado es visto como aporte propio de cada uno de los trabajadores intervinientes.

De esta manera se permite al hombre desarrollarse con un alto grado de compromiso y creatividad, en interacción cooperativa con otros.

Diversos estudios han demostrado que las organizaciones en las que los trabajadores ejercen cierta influencia en la toma de decisiones tienen buena productividad y una moral elevada.

En tal sentido el coaching y el empowerment han demostrado que los líderes participativos han aprendido a compartir la responsabilidad operativa con sus colaboradores, sin desentenderse de la responsabilidad última sobre los resultados.

El coach, a diferencia del jefe tradicional, plantea objetivos que el grupo pueda ir alcanzando paulatinamente, nunca metas inalcanzables para no generar frustración; incrementa la motivación, generando compromiso y aumenta la autoestima delegando responsabilidad y autoridad, estimulando al logro, brindando y compartiendo información, reconociendo los logros de los trabajadores. Este estilo de liderazgo, frente al error, no descalifica a la persona sino que lo entiende como generado por la misma organización y busca, conjuntamente con los empleados, implementar las mejoras necesarias en el proceso.

El empowerment es un proceso que ofrece mayor autonomía a los empleados compartiendo con ellos información relevante y dándoles control sobre los factores que influyen en su desempeño laboral. Los trabajadores se sienten facultados para enfrentar diversas situaciones y capacitados para asumir el control de los problemas que se les presenten.

Más allá de los estilos de conducción participativos, la democracia en la organización

debe surgir del Consejo de Empresa, en el que trabajadores y empleadores se ocupen conjuntamente tanto de asuntos cotidianos como de las políticas y grandes decisiones en la empresa. Sin embargo, el poder efectivo suele estar sólo en el consejo directivo, integrado por un reducido equipo de altos directores.

#### **10. Duración de la vida activa y tiempo de trabajo**

La jornada de trabajo y tiempos de descanso se hallan regulados en la Ley 11.544 (Ley de Jornada de Trabajo) y en los arts. 196 a 207 LCT.

Tradicionalmente se han establecido ocho horas de trabajo, ocho de formación y ocho de descanso. Si el individuo utiliza las horas de inactividad para reposar y reponer energías, su día se reduce a dieciséis horas, de las cuales la mitad –o más- las dedica a su trabajo y el resto a su instrucción.

Esta estructura no contempla el tiempo necesario para el esparcimiento.

Mientras que en otros países se trabaja en la elaboración de normas orientadas a disminuir el tiempo de trabajo, en la Argentina se observa una postura contradictoria, incrementando la jornada y dando lugar a las empresas y sindicatos a acordar tiempos de actividad cuya duración dista mucho de ser la adecuada.

En los países más desarrollados, trabajando un tercio de tiempo menos –1600 horas por año contra 2400 horas en Argentina- la producción por persona es más del doble.

La situación se agrava si a esto se anexa la posibilidad de distribuir las vacaciones en forma anual, de acuerdo a las necesidades y exigencias de los empleadores, lo que afecta

también el tiempo libre de los hombres impidiéndoles planificar todo proyecto futuro.

#### **11. Estabilidad en el empleo**

*“Los trabajadores incorporan a la empresa su proyecto vital. De ahí que su permanencia en la relación no puede quedar librada a la simple decisión del empleador*



*quien, mediante el despido sin causa, dispone no sólo del puesto de trabajo sino también incide en la vida personal y familiar de aquellos.*

*La vinculación entre pleno empleo y régimen democrático es evidente a medida que se reflexione sobre la relación entre des/empleo y autoritarismo”.*

El proceso que dinamiza el comportamiento humano es semejante para todas las personas. Un deseo no cumplido rompe el estado de equilibrio, causando tensión, insatisfacción, incomodidad.

Cuando la necesidad no encuentra la salida normal, la tensión reprimida en el organismo busca un medio de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, apatía, malestar emocional, indiferencia, etc.) o por vía fisiológica (alteraciones nerviosas, insomnio, repercusiones cardíacas, digestivas, etc.).

Mientras que la Constitución Nacional garantiza la protección contra el despido arbitrario, la LCT lo habilita mediante el pago de una indemnización. En muchas relaciones laborales se percibe que el antónimo de ese derecho constitucional es la flexibilización laboral, que ha establecido un estado de incertidumbre que se ha incorporado a la vida cotidiana de los trabajadores.

## **12. Régimen de remuneraciones**

Así como la participación y la estabilidad en el empleo compensan la actividad creativa entregada por los trabajadores, la remuneración es la contraprestación de la actividad productiva y se halla regulada en los art. 103 a 149 LCT.

Todo plan de remuneración conlleva en su seno la idea de que el aumento de esfuerzo del trabajador para ejecutar su cargo lleva de hecho el consiguiente incremento de su recompensa monetaria. El dinero puede ser un gran estímulo si se percibe esta relación directa.

La correcta remuneración de salarios tiene objetivos específicos:

1. Remunerar a cada empleado de acuerdo al cargo que ocupa. La evaluación del cargo constituye un conjunto de técnicas cuali-cuantitativas que permiten analizar y comparar el contenido del puesto para ubicar a cada uno dentro del sistema de remuneraciones.

2. Recompensarlo de manera adecuada, por su desempeño y dedicación. La evaluación de desempeño permite, a través de métodos analíticos, representar cuantitativamente la calidad del trabajo realizado.

3. Retener a los mejores trabajadores.

La administración de salarios debe lograr equilibrio interno en lo que refiere a una justa retribución respecto al trabajo realizado; y un equilibrio externo con relación a los vaivenes del mercado de bienes, contra prestando el trabajo recibido de manera tal que los trabajadores logren alcanzar un nivel de vida digno.

Los servicios y beneficios sociales son medios de complemento y apoyo; estos conceptos abarcan tanto los beneficios establecidos por ley como aquellos dispuestos por los empleadores.

Finalmente, no debe omitirse una correcta distribución de las utilidades. Los índices salariales básicos, los aumentos con base en el desempeño y muchos otros sistemas de incentivos parten del reconocimiento de las diferencias individuales, mientras que en el reparto de utilidades se reconoce un interés mutuo. Este hecho tiende a favorecer el desarrollo de un trabajo en equipo institucional más intenso.

Para mejorar la calidad de vida en las empresas es necesario brindar a los trabajadores óptimas CYMAT; para ello es preciso implementar procesos mediante los cuales:

- *Se analicen las causas del deterioro de las condiciones de trabajo.*
- *Buscar las mejores alternativas para propiciar cambios favorables.*
- *Implementar los cambios.*

- *Hacer un seguimiento del buen desarrollo del plan puesto en marcha.*

Las relaciones laborales se deterioran permanentemente lo que provoca en los trabajadores un estado de frustración y abatimiento. Las causas que dan lugar a este problema son las siguientes:

- Ausencia de estabilidad en el empleo
- Dureza del esquema orden / obediencia
- Salarios insuficientes, utilizados como variable de ajuste
- Jornadas de trabajo agotadoras
- Herramientas y útiles de trabajo sin mecanismos protectores
- Ambientes de trabajo in/salubres física/psíquicamente
- In/existencia de inspecciones policiales
- Demoras judiciales en resolver los conflictos
- Deficiente calidad de vida en las ciudades
- Cansancio o resignación.

## **2.15 DESCRIPCIÓN DE LAS CYMAT EN EL ÁMBITO LABORAL DEL HOSPITAL**

El trabajo hospitalario supone la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, en condiciones que pueden conducir a situaciones de sobrecarga y, consecuentemente, a alteraciones patológicas. En este caso la carga mental viene determinada por la necesidad de dar respuesta inmediata a informaciones complejas, numerosas y constantemente diferentes.

No es necesario resaltar la complejidad de los datos médicos, es suficiente resaltar la complejidad de los conocimientos que entran en juego, y el hecho de que cada uno no tiene sentido por sí solo, sino en relación al conjunto de datos.



El desarrollo de la tarea en este sector de actividad implica el mantenimiento constante de un nivel de atención bastante elevado.

La información, además, es fluctuante: cada enfermo sigue un proceso de evolución distinto, por lo que la interpretación de variables debe adaptarse en cada caso.

Consecuentemente, lo mismo ocurre con las decisiones: no se puede tener un patrón de respuesta pues en cada caso, según las circunstancias individuales, deberá seguirse un tratamiento u otro.

Por otra parte, si consideramos como factor interviniente en la aparición de la carga mental las consecuencias de las decisiones que se toman, y por tanto de los posibles errores, es evidente que en el trabajo hospitalario esta variable interviene de manera decisiva por la responsabilidad que los trabajadores tienen sobre la salud de los enfermos.

A este proceso de tratamiento de información se añaden otros factores que, si bien no son generadores directos de carga mental, sí inciden en su desarrollo:

*Existencia de situaciones de incertidumbre:* a menudo la información de la que se dispone no es suficiente para decidir qué acción debe emprenderse.

*Existencia de presiones temporales:* la evolución de los enfermos exige tener que decidir, en un momento dado, entre varias posibilidades lo que supone una toma de decisión rápida.

*El tipo de pacientes que se tratan:* por un lado podemos considerar la autonomía de los enfermos, considerada ésta como el grado de dependencia de los demás.

*La gravedad de los enfermos, relacionada con la edad de los mismos:* no es lo mismo tratar a enfermos crónicos o terminales que a enfermos de menor gravedad, y además si los primeros son jóvenes la carga de trabajo es mayor.

*El trato con pacientes y familiares:* supone un trabajo de atención al público, en el que a menudo se reciben agresiones de tipo verbal llegándose en ocasiones a la agresión física.

A todo ello hay que añadir, además, la creciente aplicación de las nuevas tecnologías, que pueden imponer graves exigencias a la capacidad humana para procesar la información. Estas tecnologías implican a menudo la recogida e integración rápida de información y las demandas pueden acercarse mucho e incluso sobrepasar la capacidad de respuesta del trabajador.

Merece especial atención, el trabajo en unidades de vigilancia intensiva, que algunos autores comparan con las salas de control industrial en cuanto a la complejidad de la información a tratar, pues en ambos casos debe interpretarse a partir de una serie de señales o códigos que llegan a través de los monitores.

### Factores de la organización

Los factores que hacen referencia a la organización pueden considerarse desde un doble punto de vista: por una parte la coordinación y la distribución de las actividades condiciona la transmisión eficaz de las informaciones necesarias para el desarrollo del trabajo; bajo este aspecto es necesario considerar los sistemas de transmisión de información entre estamentos profesionales, en el cambio de turno y en la coordinación con otros servicios.

Por otra parte, los factores de organización están estrechamente relacionados con el concepto de satisfacción en el trabajo: las personas tenemos una serie de necesidades y motivaciones que el trabajo debe ser capaz de satisfacer, por lo menos en parte, (pertenencia a un grupo, reconocimiento, seguridad en el empleo...); cuando esto no ocurre podemos considerar que la situación de trabajo es potencialmente nociva para el trabajador. Por ello, es importante identificar el máximo número de factores presentes en una determinada situación de trabajo, y valorar hasta qué punto puede contribuir a la satisfacción personal o, por el contrario, son susceptibles de influir negativamente en la salud de los trabajadores.

El tratamiento de la información que se lleva a cabo en el trabajo hospitalario es en sí complejo, como hemos visto hasta ahora. Pero afecta también a la organización del trabajo, pues se efectúa alrededor de muchas personas que incluyen distintas unidades de trabajo (radiología, laboratorio, salas de hospitalización, servicios administrativos, enfermería,...) así como los distintos turnos de trabajo.

Un aspecto importante a valorar es la fluidez de las comunicaciones que se establecen en ambos casos así como la funcionalidad de los circuitos de comunicación, pues si éstos no son los adecuados pueden existir importantes lagunas de información que dificulten la toma de decisiones y que pueden provocar situaciones de incertidumbre.

A menudo, además, el trabajo se ve interrumpido por interferencias con otro tipo de

tareas (atender el teléfono, trámites administrativos...) lo que rompe el ritmo habitual de trabajo y obliga a un esfuerzo mayor al tener que reemprenderlo continuamente.

En el personal de enfermería, por otra parte, ocurre con frecuencia que existe una ambigüedad de roles: Las funciones de los distintos estamentos laborales no están suficientemente definidas lo que se traduce en un desconocimiento de hasta qué punto pueden llegar las obligaciones y responsabilidades del personal de enfermería.

Otro factor muy importante relativo a la organización del trabajo es la participación de los trabajadores en la toma de decisiones sobre aspectos relacionados con su trabajo (adquisición de material, métodos de trabajo...) pues influye tanto en la capacidad de autonomía personal, y por tanto en el desarrollo personal de cada individuo, como en la consideración y valoración de la propia persona.

En la actualidad este aspecto cobra especial importancia, pues a menudo se introducen nuevas tecnologías, que afectan tanto al trabajo en sí mismo como a la organización del mismo, por lo que es imprescindible que se realice mediante una previa formación e información del personal afectado por el cambio.

#### El horario de trabajo:

El trabajo hospitalario implica un servicio ininterrumpido, durante las 24 horas del día y todos los días del año, con la obvia existencia de trabajo a turnos y nocturno. Las repercusiones que este tipo de organización del tiempo de trabajo puede tener sobre la salud de las personas merecen especial atención. Dichas consecuencias se refieren principalmente a tres tipos de factores.

#### Modificación de los ritmos circadianos

La actividad fisiológica del organismo está sometida a una serie de ciclos establecidos. Algunos de estos ciclos cumplen un ritmo de alrededor de 24 horas, son los llamados ritmos circadianos, que siguen unos ciclos de activación y desactivación que se corresponden con los estados naturales de vigilia y sueño. Como ejemplo de éstos podemos citar la secreción de adrenalina, frecuencia cardíaca, presión sanguínea, la capacidad respiratoria, temperatura, etc.

Los factores externos, como los hábitos sociales y la alternancia luz/oscuridad, actúan como sincronizadores de estos ritmos, pero su influencia es tal que, si se modifican, se alteran asimismo los ritmos biológicos dando lugar a alteraciones fisiológicas.



El trabajo a turnos comporta una contradicción entre los diversos sincronizadores sociales y el organismo, lo que da lugar a la llamada "patología de la turnicidad", que se caracteriza por astenia, nerviosismo y dispepsia.

#### Alteraciones del sueño

Durante el sueño se dan cinco fases, que se distinguen por su actividad cerebral: sueño ligero (fases 1 y 2), sueño profundo de ondas lentas (fases 3 y 4) y sueño paradójico de ondas rápidas (fase 5). Se estima que la duración relativa de las diversas fases reviste menor importancia que la duración global del sueño que permita una sucesión equilibrada de las distintas fases. En los trabajadores nocturnos la última fase del sueño se ve alterada, o simplemente no se llega a conseguir, con lo que el sueño no consigue su objetivo de recuperación de la fatiga.

Por otra parte hay que considerar que las condiciones ambientales que se dan durante el día, luz, ruido.... dificultan más la posibilidad de un sueño reparador.

Estas alteraciones del sueño tienen repercusiones directas sobre la salud, dando lugar a situaciones de estrés y fatiga crónica, que se traducen normalmente en alteraciones del sistema nervioso y digestivo.

#### Repercusiones sobre la vida familiar y social:

La sociedad está organizada para un horario "normal" de trabajo. El trabajo a turnos dificulta las relaciones tanto a nivel familiar como social, por una falta de sincronización con los demás y por las dificultades de organización debido a los continuos cambios que produce la alternancia de horarios creando problemas de índole psicosocial.

A pesar de esta situación, las "industrias de servicios" -incluyendo los hospitales- no han reconocido la necesidad de propiciar condiciones que favorezcan la prevención del estrés en los trabajadores de salud, siendo estos, irónicamente, los profesionales que se ocupan con el bienestar físico y mental y la recuperación de los clientes usuarios de estos servicios. Contrariamente, las condiciones inadecuadas se encuentran justamente en los hospitales, afectando principalmente la situación emocional y física de los trabajadores hospitalarios porque, justamente dentro de los hospitales, los trabajadores de salud están más expuestos a numerosos y diferentes riesgos, lo que lleva a muchos a la insatisfacción.

La insatisfacción en el trabajo no corresponde sólo al contenido significativo del trabajo, ni al contenido simbólico, porque existe paralelamente en la profesión una satisfacción en relación al ejercicio. Este fenómeno se viene configurando en el personal de enfermería ya que, cuando se consultan los profesionales enfermeros, estos en su mayoría expresan que no quieren cambiar de profesión y ni de lugar de trabajo.

Un factor significativo de la mayoría de los estudios sobre el trabajo del personal de enfermería es la "resistencia" de los profesionales en reconocer los riesgos ya que gran parte de estos consideran a dichos riesgos como "parte de su trabajo".

## **2.16. DESCRIPCIÓN DE LAS CYMAT EN ENFERMERO/AS:**

Entre los trabajadores de hospital, el personal de enfermería es el de mayor número y en su cotidiano, están expuestos a muchos factores de riesgo. En estudios publicados por el Consejo Internacional de Enfermeros, existe una relación muy próxima entre trabajo y estrés ; de las 40 ocupaciones estudiadas que generaban estrés , 06 pertenecían al sector Salud y, entre éstas, figuraba el del personal de enfermería.

Sin embargo, ya es elevado el número de enfermeros cuyo desgaste en el trabajo viene provocando abandono del empleo o el aumento de problemas psicológicos, requiriendo muchas veces, tratamiento clínico, agotamiento físico y mental, lo que puede llevar a accidentes y enfermedades ocupacionales.

El trabajo del personal de enfermería se encuadra en el contexto de trabajo de riesgo porque el enfermero pasa la mayor parte del día en el ambiente de trabajo, en todos los horarios -mañana, tarde y noche- sometido a riesgos ocupacionales capaces de causar daños a su salud.

Las condiciones de trabajo, en razón, en la mayoría de las veces, de su organización deficiente y ambiente inadecuado, asociados a bajos sueldos, jornadas extensas, número reducido de personal -la mayoría con insuficiente calificación-, relaciones de trabajo conflictuosas, acaban por demandar una sobrecarga de trabajo intensa, poniendo en riesgo la salud de esos trabajadores y conllevando a accidentes y enfermedades ocupacionales.

Sabemos sin embargo que, en la práctica, tanto la prevención de los riesgos como el control de la salud son deficientes. Son varios los factores responsables, tanto desde el punto de vista de las instituciones por el no cumplimiento de las leyes, como por la falta o mala administración de recursos, ausencia o deficiencia de supervisión competentes, falta de información de los trabajadores.

Los riesgos que más sufre el personal de enfermería son:

Radiación ionizante: uno de los principales carcinógenos.

Gases anestésicos: influyen en la incidencia de enfermedades hepáticas, renales y otras.

Bezeno ofrece riesgo de leucemia y de aberraciones cromosómicas.

Formaldehído: está relacionado con el aumento de carcinoma nasal.

Agentes biológicos: causan hepatitis A y B, tuberculosis pulmonar, enfermedades entéricas, stafilus y estreptococos, gripe, scabiosis, SIDA y otras.

Medicamentos: el riesgo se refiere principalmente a la inhalación de antineoplásticos y productos tóxicos.

Productos de limpieza y desinfectantes: de 51 productos estudiados, 17 afectan al DNA.

Lesiones de la columna vertebral: es uno de los principales riesgos que causa lumbalgias debido a la manipulación de enfermos (levantan peso, alrededor de 32,7 kg, cuando la OIT recomienda de 15 a 20 kg).

Desencadenamiento de enfermedades crónicas: diabetes, hipertensión y otros.

Terminales de los sistemas informatizados: son causa de lesiones por esfuerzos repetidos y desconfort auditivo y visual.

Ruido: frecuentemente llevan a la irritabilidad, dolor de cabeza y malestar.

Ventilación inadecuada: produce malestar, cansancio y reducción de la capacidad de concentración.

Falta de aplicación de los principios de la ergonomía: equipos y muebles no apropiados al biotipo del trabajador.

Trabajo en turnos: causan perturbaciones del sueño, problemas digestivos, cansancio, reducción del rendimiento y trastorno psíquico.

Violencia: física y mental incluyendo el acoso sexual.

Equipos estropeados: pueden ser causa de accidente del personal de enfermería y de enfermos.

Resistencia de las enfermeras en reconocer riesgos personales: en la mayoría de las veces, consideran los riesgos como siendo "parte de su trabajo".

## 2.17 REFLEXIONES ACERCA DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL ÁMBITO LABORAL.

Muchos de los trabajos que desempeñan las personas pueden tener consecuencias negativas para ellas. La mayoría pueden ser prevenidas, lamentablemente las prácticas que permiten esta prevención distan mucho de ser aplicadas universalmente. Esto es consecuencia de la falta de compromiso social de quienes ejecutan los poderes de la empresa.

Un programa de la Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene por objeto el control de los riesgos ocupacionales para la salud, la protección y promoción de la salud de las poblaciones trabajadoras y la humanización del trabajo. Muchas veces problemas de salud originados a causa de circunstancias ocupacionales son atribuidos a otros factores; por eso, es necesario mejorar y armonizar los criterios de diagnóstico y notificación de las enfermedades ocupacionales, con el propósito de elaborar listas más completas de las mismas, asegurar su notificación y mejorar los procedimientos estadísticos.

Es imperante la necesidad de diseñar e implementar programas adecuados para la prevención de riesgos y promoción de la salud en el trabajo. Debería fomentarse la colaboración intersectorial y la integración multidisciplinaria, así como la búsqueda de un adecuado equilibrio entre los componentes de cada disciplina.

El Programa de Salud de los Trabajadores de la OMS aspira a lo siguiente:

- Promover la higiene ocupacional a un alto nivel de competencia profesional.
- Difundir información sobre métodos de reconocimiento de los riesgos ocupacionales y la evaluación de la exposición a los mismos.
- Promover la prevención y el control de los riesgos en el entorno laboral mediante
- Tecnologías adecuadas.
- Promover la colaboración internacional en ese campo.

Para lograr acceder a los resultados esperados siempre ha de tenerse en cuenta la importancia del análisis de *costo-beneficio* en este campo, con el propósito de medir el alcance de los efectos y perjuicios causados por la precariedad y/o ausencia de cada uno de los elementos de las CYMAT.

Las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, son derechos humanos internacionalmente reconocidos, son componentes fundamentales del concepto general de salud, ésta a su vez forma parte del desarrollo socioeconómico.

Los contenidos de políticas y planes a seguir en materia de salud en el trabajo deben, necesariamente, ser los siguientes:

- Evitar riesgos (prevención primaria).
- Uso de tecnologías seguras.
- Optimización de las condiciones de trabajo.
- Integración de la producción con actividades de fomento de la salud y la seguridad.
- Responsabilidad gubernamental: autoridad y competencia en el desarrollo y control de las condiciones de trabajo.
- Responsabilidad principal de los empleadores en lo que atañe a la salud y seguridad en el lugar de trabajo.
- Reconocimiento del interés de los trabajadores en la higiene y seguridad en el trabajo.
- Colaboración y cooperación entre los empleadores y los trabajadores en condiciones de igualdad.
- Reconocimiento del derecho de los trabajadores a participar en la toma de decisiones sobre su propio trabajo.
- Reconocimiento del derecho a saber y el principio de transparencia.
- Seguimiento continuo y desarrollo.

Con respecto a este tema, en el año 1994 la OMS lanzó una iniciativa sobre prevención

y control de riesgos en el ámbito laboral, con los siguientes objetivos:

- *Promover la sensibilización y la voluntad política respecto a la prevención primaria como elemento prioritario de los programas de salud ocupacional.*
- *Promover o fortalecer el desarrollo de la capacidad técnica a nivel del país para la elaboración y aplicación de medidas de prevención y control de riesgos.*

Esta iniciativa otorga especial atención al intercambio y difusión de información, al desarrollo del personal y a la promoción de investigaciones sobre el control de riesgos.

Asimismo promueve:

- Las prácticas de trabajo seguras.
- La participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- La selección de tecnologías adecuadas.
- El buen diseño de los equipos, los procedimientos de trabajo y los lugares de trabajo.
- El control de los riesgos ocupacionales en su origen.

La Medicina laboral, más allá de ser una ciencia, es para quienes se ocupan de la conducción y desarrollo del personal, una técnica que arroja información trascendental, la que debe ser gestionada multidisciplinariamente.

En la empresa, la correcta utilización de esta técnica contribuiría a poder tomar decisiones en el momento justo en dos sentidos:

1. En primer lugar, respecto a la continua preservación de la salud de los trabajadores.
2. Por otro lado, a la previsión de costos futuros.

Es tan amplio el espectro de optimización que se lograría con esta apoyatura profesional tanto para la salud como para la productividad que se puede asegurar que, en la práctica, se desaprovechan elementos sustanciales para tal logro.

## **2.17 HISTORIA DE LA FUNDACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL D.R MARINO CASSANO.**

### **EL HOSPITAL: TRES PIEDRAS BASALES - 1960 .**

En un acto que contó con la presencia del gobernador de la provincia de Buenos Aires, Luis Monteverde, autoridades comunales y gran cantidad de público, el 27 de noviembre de 1921 se procedió a colocar la piedra fundamental del futuro Hospital Municipal donde se construiría la Sala de Primeros Auxilios, sobre una parcela de la calle 44 entre Legarra y 9 de Julio, donde se encuentra el chalet de chapa y madera de Sósimó de la Rosa.

#### **Segunda placa**

Pasaron algunos años y se coloca por segunda vez la piedra basal del futuro hospital -fue entre 1922 y 1925 y presidía la comuna don Albano Honores- pero esta vez en un predio frente a la Usina Eléctrica, donde hoy está la plaza de juegos infantiles. Este acto transcurrió en medio de gran algarabía, con una concurrencia extraordinaria, evidenciando ello claramente la necesidad de contar con el hospital. La banda de música -dirigida por don Luis Viola- armonizó la fiesta pública, pero el hospital tampoco llegó a construirse.

#### **Tercera placa**

Por vez tercera y con apoyo de un numeroso público volvió a colocarse otra piedra fundamental, pero esta vez en el lugar preciso donde se encuentra funcionando normalmente el Hospital Municipal "Dr. Marino Cassano", donado por el señor Joaquín Amoedo y doña Irene Martínez de Campo. Fueron los donantes del terreno Félix U. Camet, Julia M. Iza y Bernardo Yráizoz. Contribuyentes con la obra fueron Yráizoz Hnos., Ana O. de Smith y Joaquín Amoedo. Y los primeros médicos, Emilio Gallina y Samuel Madrid Páez.

## **TERCERA PARTE:**

### **3.1 Metodología:**

En el presente capítulo se describe el diseño metodológico utilizado en la investigación, tipo de estudio, población, muestra, así como los procedimientos en la elaboración del instrumento de recolección de datos y las técnicas de análisis referidos a las variables del estrés laboral.

### **3.2. Objetivos de la investigación:**

El objetivo principal de nuestro estudio ha sido conocer el grado de estrés en el personal de enfermería del hospital Municipal Dr. Marino Cassano, además nos interesa conocer aquellas situaciones más estresantes con las que se enfrentan lo/as enfermero/as de dicho Hospital. Por otro lado, saber el grado de estrés y su posible relaciones con las CYMAT del establecimiento.

### **3.3 Participantes:**

El tipo de investigación es descriptiva correlacional con un diseño transversal no experimental. El universo de enfermeros que trabaja en el hospital en este momento es de 33. Para efectos de esta investigación la muestra tiene las siguientes características: La muestra será seleccionada con un criterio incidental. Ser enfermera/o que trabajen en el hospital hace más de 5 años, y no más de 20 años. De turno mañana y tarde, de lunes a viernes, durante el mes de noviembre. Para la investigación se utilizó el 75% de la población como muestra intencional correspondiente a 25 enfermeros que respondían al criterio de selección establecido en la investigación.

El 100% de la muestra hace más de 5 años que trabaja en el hospital municipal Dr. Marino Cassano.

El plantel de enfermería trabaja con horarios y turnos rotativos. Existe un sistema de guardias, pasivas y activas, de 24 horas.

### 3.4. PROCEDIMIENTOS Y ADMINISTRACIÓN DE LAS ESCALAS A UTILIZAR.

Los procedimientos implementados que se utilizaron fueron: entrevista a personaje clave(encargada del plantel de enfermería), cuestionarios auto-administrado, la escala de estresores laborales para personal de enfermería: Nursing Stress Scale y el cuestionario método LEST, para medir las CYMAT del hospital.

Nuestro primer acercamiento al establecimiento se realizó llevando a cabo la entrevista a la encargada del plantel de enfermería. Considerando que ella hace más de 20 años que trabaja como enfermera en el hospital, y conoce las situaciones que ocurre de forma habitual en el hospital Municipal Dr. Marino Cassano.

Al llegar a la hora pactada, nos ubicamos en office de enfermería, y comenzamos la entrevista realizando preguntas sobre su lugar de trabajo, se pregunto por cuales son las condiciones laborales del establecimiento, como son los horarios de trabajo, como es la interacción con los médicos, y entre si del plantel de enfermería, que situaciones generan mas estrés en los enfermeros de acuerdo a su criterio.

Luego para la realización de los test se entregaron los cuestionarios del método LEST, y el Nursing stress scale. A la vez que explicamos los objetivos del estudio a todos los enfermero/as del Hospital Dr. Marino Cassano que entraban dentro de los parámetros correspondientes en la selección de la muestra.

### 3.5. DEFINICIÓN DE LAS ESCALAS A UTILIZAR

En la escala Nursing stress scale, los autores parten de una definición de estrés como estresor. Miden la frecuencia de ocurrencia de las fuentes de estrés que afectan al personal de enfermería en su trabajo.

Asumen la definición de estrés enmarcado en las teorías que lo consideran un estímulo ambiental, tanto en sus componentes físicos, como psicológicos o sociales. Sin embargo, la redacción de algunas situaciones parecería orientarse hacia el estrés como respuesta (sentirme inadecuadamente preparado, miedo de cometer errores).



Para medir la CYMAT, se utilizara el método LEST. Que es, tal vez, una de las herramientas de análisis de las condiciones de trabajo más ampliamente difundidas, cuyos orígenes se remontan a los primeros años de la década del '70.

### **Test de la escala Nursing Stress Scale**

La escala NSS consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería a nivel hospitalario. Estos ítems han sido agrupados en siete factores; uno de ellos relacionado con el ambiente físico (carga de trabajo), cuatro con el ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y dos relacionados con el ambiente social en el hospital (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería). En cada ítem las posibles respuestas son: nunca (0), a veces (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3). Sumando las puntuaciones obtenidas en cada uno de ellos se obtiene un índice global cuyo rango se encuentra entre 0 y 102, de forma que a mayor puntuación mayor nivel de estresores. Se trata de una escala auto administrada cuya cumplimentación se realiza aproximadamente en 10 minutos.

Para la adaptación cultural de la escala NSS se ha utilizado el método de traducción-retrotraducción.

A continuación se llevó a cabo la retrotraducción al inglés de las dos versiones en castellano, en la que participaron dos traductores bilingües de origen norteamericano y que residían en España. Los traductores desconocían la versión original y realizaron su trabajo de forma totalmente independiente. Asimismo, puntuaron en cada uno de los ítems ,en una escala del 0 al 10, la dificultad que habían tenido en lograr una expresión en inglés conceptualmente equivalente.

En este sentido cabe destacar la importancia que tiene el trabajo en turnos, así como las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo (temperatura ambiente, ruido, disponibilidad de suficiente espacio físico, etc.). Por último, señalar que la escala resulta útil en el caso del personal de enfermería cuyas funciones son la atención directa al paciente hospitalizado pero no en el caso de servicios generales (radiodiagnóstico, laboratorios, banco de sangre, etc.) quirófanos o consultas externas.

Tras la realización de la prueba piloto y una vez introducida las modificaciones sugeridas por los encuestados, se obtuvo la versión definitiva en castellano de la escala de medida de Estresores laborales en personal de enfermería hospitalario.

En primer lugar, subrayar que el método de traducción-retrotraducción es un proceso en el que la mayoría de los pasos se realizan tras una valoración fundamentalmente cualitativa, en la que participan todos los implicados (equipo interdisciplinario) y con el que se llega a un resultado final tras un consenso entre los mismos.

Una de las principales ventajas derivadas de la aplicación de este método es el permitir la comparación de los resultados obtenidos al utilizar la versión adaptada en nuestro medio, con los obtenidos por otros investigadores con la versión original o con la escala traducida a otra lengua siempre que se haya seguido este proceso de traducción-retrotraducción. Este aspecto cobra especial importancia en los estudios multicéntricos al facilitar la realización de comparaciones.

En el proceso de valoración de los estresores laborales (factores causales de estrés), hay que tener en cuenta tanto los factores que en sí resultan nocivos, como la vivencia que de estos factores tienen los trabajadores.

Ello nos permitirá obtener un instrumento válido y preciso, que puede ser útil para el estudio y/o vigilancia del estrés (factores causales) en el personal de enfermería que trabaja en un hospital. La detección de los factores de riesgo, su recogida continuada y sistemática, nos proporcionará la información necesaria para planificar, ejecutar y evaluar intervenciones específicas dirigidas a conseguir una mejora de las condiciones de empleo con la consiguiente mejora que ello puede suponer para la salud del trabajador.

#### **Test Método Lest:**

El método LEST es, tal vez, una de las herramientas de análisis de las condiciones de trabajo más ampliamente difundidas, cuyos orígenes se remontan a los primeros años de la década del '70.

Mejorar las Condiciones de Trabajo implica determinar de forma global cuáles son estas condiciones, y cuánto y cómo afectan a la salud del trabajador, cada una y en conjunto, entendiéndose por salud "el estado de bienestar completo físico, mental y social" definido por la Organización Mundial de la Salud en 1946.

La principal aportación del Método de Análisis de las Condiciones de Trabajo elaborado por F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire de Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.), del C.N.R.S., en Aix-en-Provence, es que permite cuantificar, y en consecuencia medir, variables que frecuentemente son tratadas de manera muy subjetiva.

Los autores del método definen por Condiciones de Trabajo el conjunto de factores relativos al contenido del trabajo que pueden tener repercusiones sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores.

El L.E.S.T. pretende ser una herramienta que sirva para mejorar las condiciones de trabajo de un puesto en particular o de un conjunto de puestos considerados en forma globalizada. Hay que señalar también que es un método que no requiere conocimientos especializados para su aplicación y que está concebido para que todo el personal implicado participe en todas las fases del proceso. Para ello cuenta con una Guía de Observación que, cuantificando al máximo la información recogida, garantiza la mayor objetividad posible, de forma que los resultados obtenidos en una situación concreta sean independientes de la persona que aplique el método.

La guía de observación es un cuestionario donde figuran una descripción de la tarea, una serie de preguntas a modo de indicadores que hacen referencia a 16 variables (numeradas del 1 al 16), agrupadas en 5 bloques de información (A, B, C, D y E), relativos al puesto de trabajo, y un breve cuestionario de empresa.

La evaluación se basa en las puntuaciones obtenidas para cada una de las 16 variables consideradas en la guía de observación. Los datos referentes a la descripción de la tarea y al cuestionario de empresa, aunque no se valoran, sirven como herramienta de apoyo para la descripción global del puesto observado y para facilitar el análisis y la discusión.

Una de las principales ventajas del método consiste en que permite obtener una puntuación para cada una de las variables estudiadas. En este sentido propone una valoración entre 0 y 10 que determina la situación del puesto o grupo de puestos de trabajo en relación a cada una de las variables y que se corresponde con los siguientes criterios:

SISTEMA DE PUNTUACION	
0, 1, 2	Situación satisfactoria.
3, 4, 5	Débiles molestias. Algunas mejoras podrían aportar más comodidad al trabajador.
6, 7	Molestias medias. Existe riesgo de fatiga.
8, 9	Molestias fuertes. Fatiga.
10	Nocividad

Estos criterios de valoración no se corresponden con la legislación existente sobre el tema; dado que para la mayoría de las variables estudiadas no existen valores de referencia, se apoyan en estudios científicos específicos y pretenden ser un instrumento interno a la empresa para posibilitar una mejora de las condiciones de trabajo.

Algunas ventajas del método

Difusión de los conocimientos necesarios en el estudio de las condiciones de trabajo

Para cada elemento estudiado de las condiciones de trabajo este método recapitula distintos conocimientos en la materia, explica por qué son formuladas tales preguntas y cómo es necesario analizar las respuestas para llegar a una puntuación de 0 a 10.

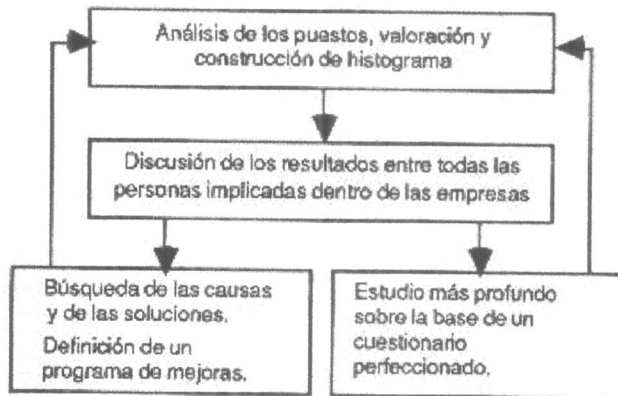
Servir de base a programas de formación sobre las condiciones de trabajo

La estrecha relación existente entre la adquisición de conocimientos sobre el trabajo y su aplicación inmediata es una incitación al estudio de los problemas del trabajo. Ello puede servir de base para la creación de una formación permanente a todos los niveles de la empresa.

Proporcionar un lenguaje común para aquellos a quienes interesa el mejoramiento de las condiciones de trabajo

El mejoramiento de las condiciones de trabajo supone la acción conjunta de la dirección, de los trabajadores y sus representantes, de los cuadros técnicos o administrativos y de diversos servicios internos o externos a la empresa.

El esquema siguiente podría resumir las diversas etapas de la utilización de este método de análisis:



Es importante hacer resaltar la importancia que este método da a la "participación" de todos los implicados como vía imprescindible para la mejora de las condiciones de trabajo.

La metodología del LEST está constituida por una guía para la observación sistemática de las condiciones de trabajo y por una serie de matrices que permiten cuantificar los diferentes factores considerados a través de indicadores e índices. Los factores considerados, originalmente, son 16:

- AMBIENTE FÍSICO: *Ambiente Térmico- Ruido –Iluminación-Vibraciones.*
- CARGA FÍSICA: *Trabajo estático -Trabajo dinámico.*
- CARGA MENTAL: *Exigencias de tiempo- Complejidad-rapidez,- Atención- Minuciosidad*
- ASPECTOS SOCIOLÓGICOS: *Iniciativa -Estatus social- Comunicaciones - Cooperación -Identificación con el producto.*
- TIEMPO DE TRABAJO: *Tiempo de trabajo.*

Una vez que se han recopilado los datos y se han cuantificado los 16 índices puede procederse a la representación gráfica de los resultados. Esto posibilita una visualización simple y rápida de la información.

Los valores de 0 a 5 se consideran buenos. Los valores de 6 hacia arriba indican deficiencias en ese factor.

Los principales inconvenientes que hoy podemos encontrar en la aplicación del método LEST en la industria son sus escasas posibilidades para analizar de una manera correcta y precisa los indicadores relacionados con la carga física; en especial aspectos tan importantes como los esfuerzos repetidos. Es por ello que su utilización queda restringida a un primer nivel de valoración en el que se quiera analizar, fundamentalmente, aspectos relacionados con la organización y el individuo.

Los autores del método definen por Condiciones de Trabajo el conjunto de factores relativos al contenido del trabajo que pueden tener repercusiones sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores.

En esta definición quedan excluidos los factores relativos a salario, ventajas sociales y seguridad en el empleo, por considerarlos objeto de un estudio distinto. Tampoco se tienen en cuenta los factores de riesgo profesional relativos a las condiciones de Seguridad e Higiene en el Trabajo los cuales han de ser objeto, dada su prioridad, de acciones previas a la aplicación de esta metodología.

El L.E.S.T. pretende ser una herramienta que sirva para mejorar las condiciones de trabajo de un puesto en particular o de un conjunto de puestos considerados en forma globalizada. Hay que señalar también que es un método que no requiere conocimientos especializados para su aplicación y que está concebido para que todo el personal implicado participe en todas las fases del proceso. Para ello cuenta con una Guía de Observación que, cuantificando al máximo la información recogida, garantiza la mayor objetividad posible, de forma que los resultados obtenidos en una situación concreta sean independientes de la persona que aplique el método.

Hay que señalar también que las preguntas relativas a la carga física y mental pueden presentar dificultades en aquellos puestos no repetitivos que no tienen un ciclo de trabajo bien determinado como pueden ser los de vigilancia o control.

### **Entrevistas a personajes claves:**

La entrevista con el informante clave es una variante de la entrevista general con la particularidad de que se realiza con un individuo que posee conocimientos destrezas o experiencia únicos o especializados dentro de una organización o que este dispuesto a compartirlos con el entrevistador.

El término informante clave se aplica a cualquier persona que pueda brindar información detallada debido a su experiencia o conocimiento de un tema específico.

Los principales datos obtenidos en la entrevista :

Lo que más estrés produce son las relaciones interpersonales en primer lugar entre compañeros, hay mucho chismerío y rivalidades, luego entre enfermeros y personal jerárquico( médicos, administrativos, laboratorio etc.), siguiendo un orden de importancia, la entrevistada plantea que otro factor importante es la relación con los familiares de los pacientes, los enfermeros tienen que hacerse cargo de satisfacer todas las demandas de los enfermos, desde pedir un celular para llamar o ir de visita y quedarse en contra de las directivas del hospital, estas cuestiones aumentan la carga en el trabajo produciendo mucho malestar.

La entrevistada se refieren a que no hay malestar en la tarea específica sino en todas esas cosas para las que no están preparadas y consideran que no deberían ser ellos quienes la realicen.

### **3.6 Análisis de datos:**

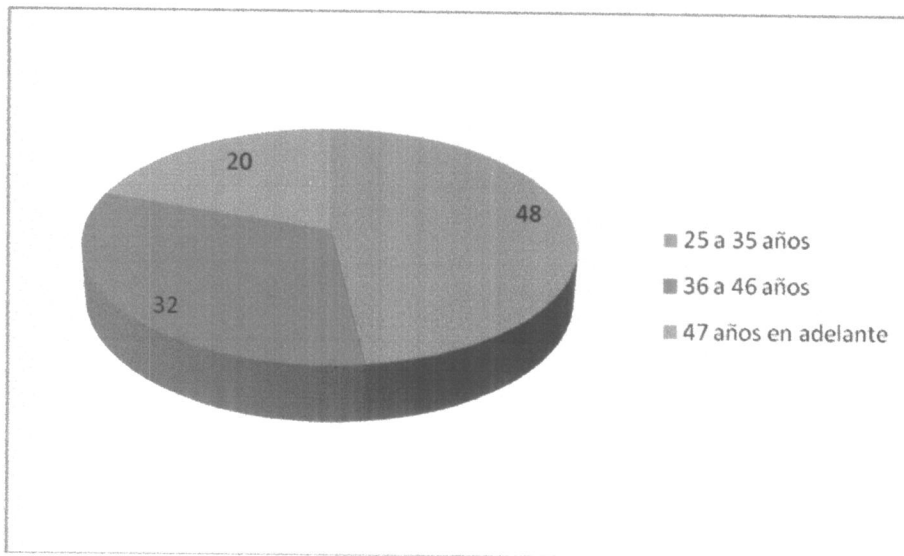
Después de procesar la información, se procedió a un análisis descriptivo y estadístico en base a los resultados obtenidos los cuales fueron los siguientes:

TABLA N°1

Distribución de frecuencia de la enfermera/os en cuanto a su edad. Hospital Municipal Dr. Marino Casanno.

Edad	Frecuencia	%
25-35	12	48
36-46	8	32
47 en adelante	5	20
Total:	25	100%

GRAFICO N°1



Fuente: Cuadro 1

Análisis: Los resultados del estudio evidencian que el 48% de la muestra se encuentra dentro de los 25-35 años, el 32% se encuentra entre 36-46 años y el 20% de la muestra es de 47 años en adelante.

## CUARTA PARTE:

### 4.1 Resultados:

### 4.2 Análisis del test de estrés ( Nursing stress scale).

#### Operacionalización de variables:

Todos los incisos de cada factor fueron cuantificados numéricamente en escalas absolutas de 0 a 3.

Los 34 ítems de la NSS se agruparon en 7 factores tras un análisis factorial de componentes principales con rotación quartimax.

Estos factores se referían al ambiente físico (sobrecarga de trabajo), al ambiente psicológico (muerte de los pacientes, preparación inadecuada para afrontar las necesidades emocionales de los pacientes y sus familias, falta de apoyo personal, incertidumbre relativa a los tratamientos) y al ambiente social (conflicto con los médicos, conflictos con otros enfermeros y supervisores). Estas subescalas fueron factorizadas obteniendo un factor común subyacente de estrés, permitiendo el cálculo de una puntuación total de estrés mediante la suma de las respuestas individuales a los 34 ítems.

Factores. Se evaluaron a partir del promedio simple de las respuestas de cada inciso en escala continua.

La cantidad de los de los incisos,(34), se agruparon en 7 factores.

**Factor 1:** Agonía y muerte. Incluyen a los incisos, 3, 4, 6, 8, 12, 13, 21,31.

**Factor 2:** Relación con los médicos. Incluyen los incisos: 2, 9, 10, 14,19.

**Factor 3:** Preparación inadecuada. Incluyen los incisos: 15, 18,23.

**Factor 4:** Carencia de sostén. Incluyen los incisos: 7,11,16.

**Factor 5:** Conflictos con otros enfermeros. Incluyen los incisos: 1,5,22,24,29.

**Factor 6:** Sobrecarga de trabajo. Incluyen los incisos, 20, 25, 28, 30, 34.

**Factor 7:** Incertidumbre respecto al tratamiento. Incluyen los incisos, 17, 26, 32,33.

TABLA N° 2

Respuestas particulares de cada sujeto de la muestra al N.S.S.

sujetos	Puntuaciones obtenidas	Porcentaje nivel de estrés
1	40	39,21 %
2	55	53,92%
3	51	50%
4	41	40%
5	60	58,82%
6	50	49%
7	52	50,9%
8	39	38,23%
9	70	68,62%
10	64	62,74%
11	30	29,41%
12	36	35,29%
13	40	39,21%
14	27	26,17%
15	45	44,11%
16	46	45,09%
17	48	47,05%

18	24	28,53%
19	56	54,90%
20	51	50%
21	52	50,98%
22	60	58,82%
23	34	33,33%
24	47	46,07%
25	50	49,00%

TABLA N°3

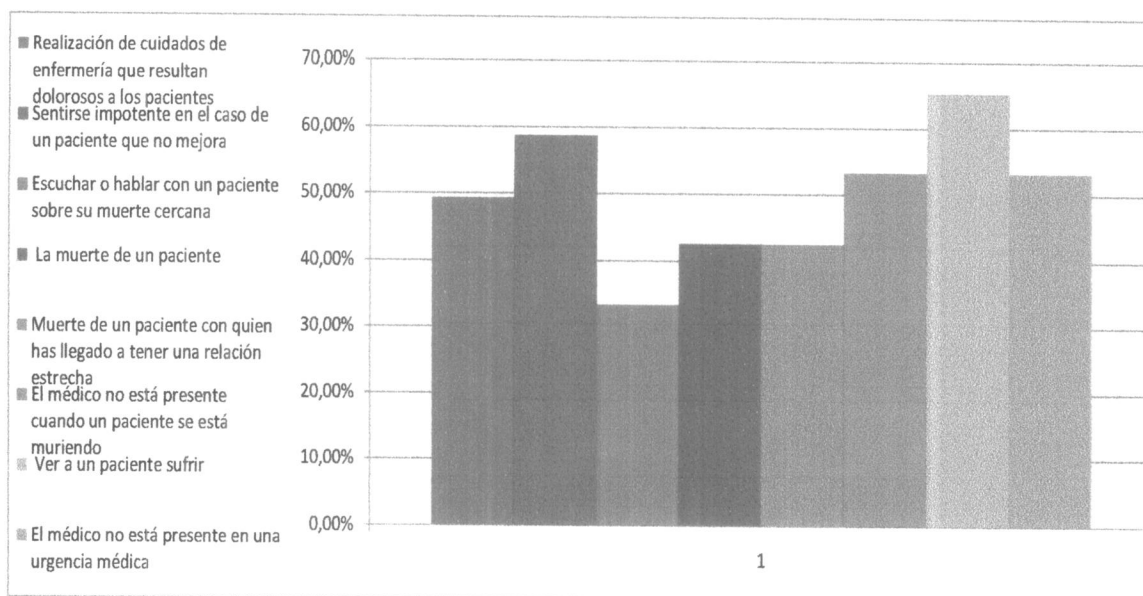
Puntajes Obtenidos por cada inciso correspondientes al factor 1, y su respectivo porcentaje de nivel de estrés.

Incisos del factor 1.	Puntaje obtenido	Porcentaje nivel de estrés
<i>3.Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes</i>	37	49,3%
<i>4. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora</i>	44	58,6
<i>6.Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana</i>	25	33,3%
<i>8. La muerte de un paciente</i>	32	42,6%
<i>12.Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha</i>	32	42,6%

13.El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	40	53,3%
21.Ver a un paciente sufrir	49	65,3%
31.El médico no está presente en una urgencia médica	40	53,3%

Grafico n°2.

Porcentaje del nivel de estrés de los incisos correspondientes al Factor 1.



Fuente: Tabla n°3

Análisis: Los resultados evidencian que el inciso n°3 produce un 49% grado de estrés. El incisos n°4, un 58,6% grado de estrés. El inciso n°6, un 33,3% grado de estrés. El inciso n°8 un 42,6%. El inciso n°12, un 42,6%. El inciso n°13, un 53,3%. El inciso n°21, un 65,3%. El inciso n°31, el 53,3% de nivel de estrés.

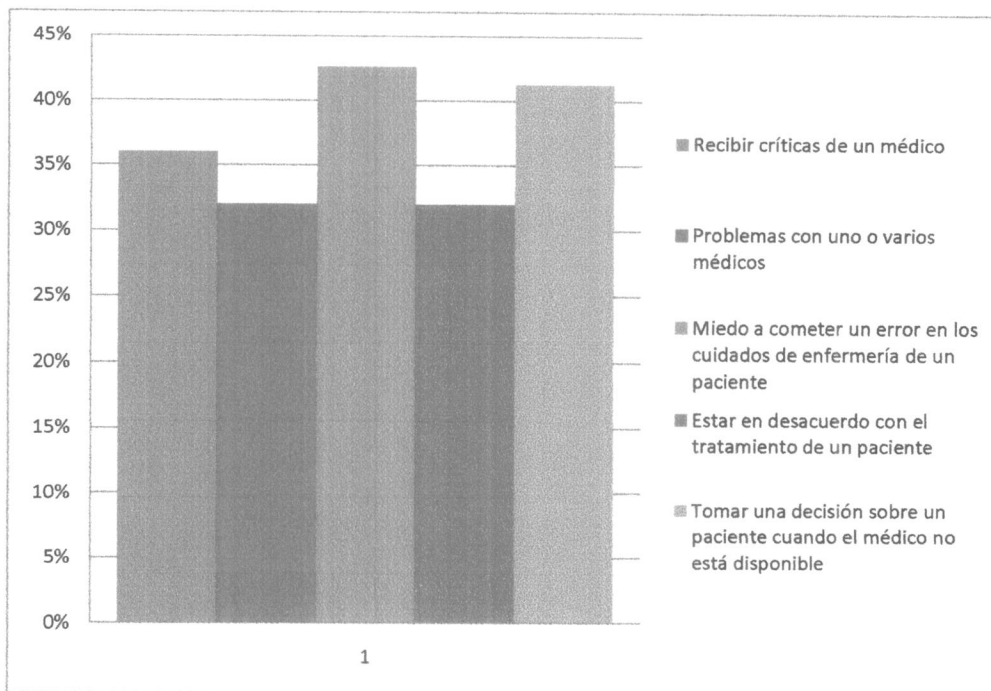
TABLA N°4

Puntajes Obtenidos por cada inciso correspondientes al factor 2, y su respectivo porcentaje de nivel de estrés.

Incisos del factor 2	Puntaje obtenido	Porcentaje grado de estrés
<i>2. Recibir críticas de un médico</i>	27	36%
<i>9. Problemas con uno o varios médicos</i>	24	32%
<i>10. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente</i>	32	42,6%
<i>14. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente</i>	24	32%
<i>19. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible</i>	31	41,3%

Grafico n°3

Porcentaje Nivel de Estrés de los incisos correspondientes al factor 2



Fuente: Tabla n° 4

Análisis: Los resultados evidencian que el inciso n°2, produce un nivel de estrés de 36%. El inciso n°9, es de 32%. El inciso n°10, es de un 42,6%. El inciso n°14, un 32%. El inciso n°19, es de 41,3% el nivel de estrés.

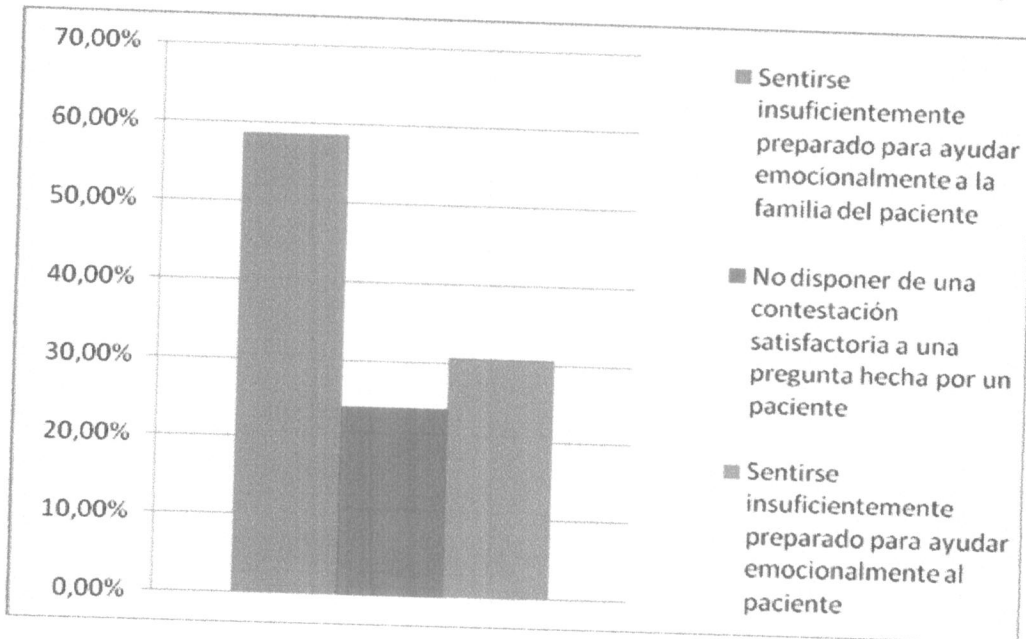
TABLA N°5

Puntajes Obtenidos por cada inciso correspondientes al factor 3, y su respectivo porcentaje de nivel de estrés.

Incisos del factor 3	Puntaje obtenido	Porcentaje grado de estrés
<i>15.Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente</i>	44	58,6%
<i>18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente</i>	37	24%
<i>23.Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente</i>	34	30,6%

Grafico n°4.

Porcentaje Nivel de Estrés de los incisos correspondientes al factor 3.



Fuente: Tabla n° 5

Análisis: Los resultados evidencian que el inciso n°15, produce un nivel de estrés de 58,6%. El inciso n°18, es de 24%. El inciso n°23, es de 30,6% el nivel de estrés.

TABLA N°6

Puntajes Obtenidos por cada inciso correspondientes al factor 4, y su respectivo porcentaje de nivel de estrés.

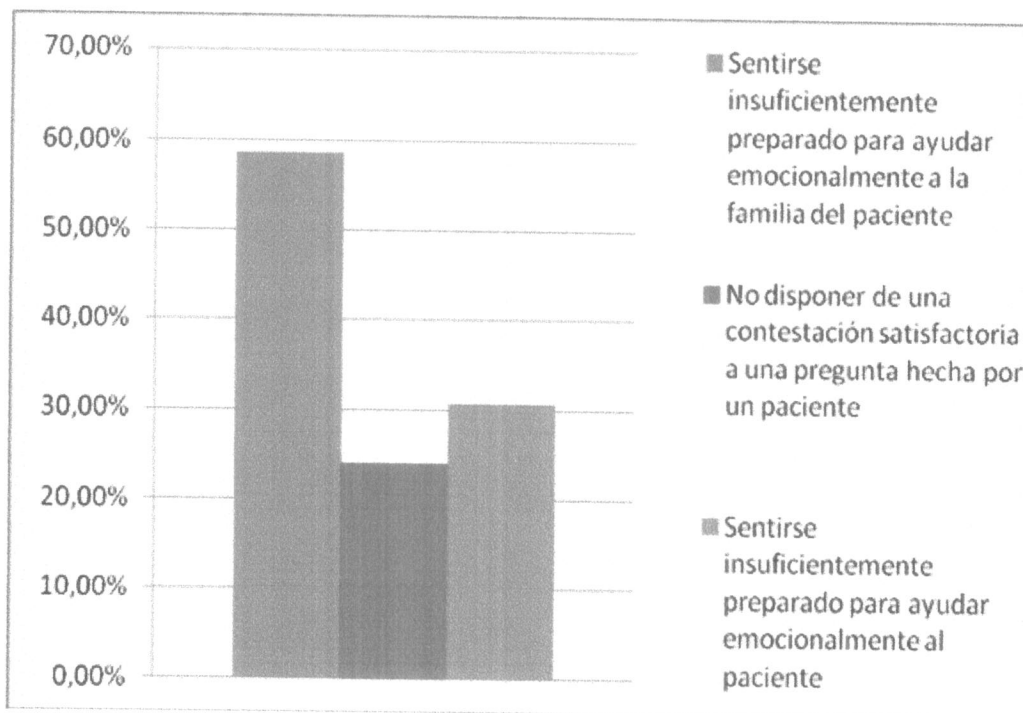
Incisos del factor 4	Puntaje obtenido	Porcentaje grado de estrés
<b>7. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio</b>	47	62,6%
<b>11. No tener ocasión para compartir experiencias y</b>	43	57,3%



<i>sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.</i>		
<b>16. No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes</b>	28	37,3%

Grafico N°5

Porcentaje Nivel de Estrés de los incisos correspondientes al factor 4.



Fuente: Tabla n° 5

Análisis: Los resultados evidencian que el inciso n°7, produce un nivel de estrés de 62,6%. El inciso n°11, es de 57,3%. El inciso n°16 es de 37,3% el nivel de estrés.

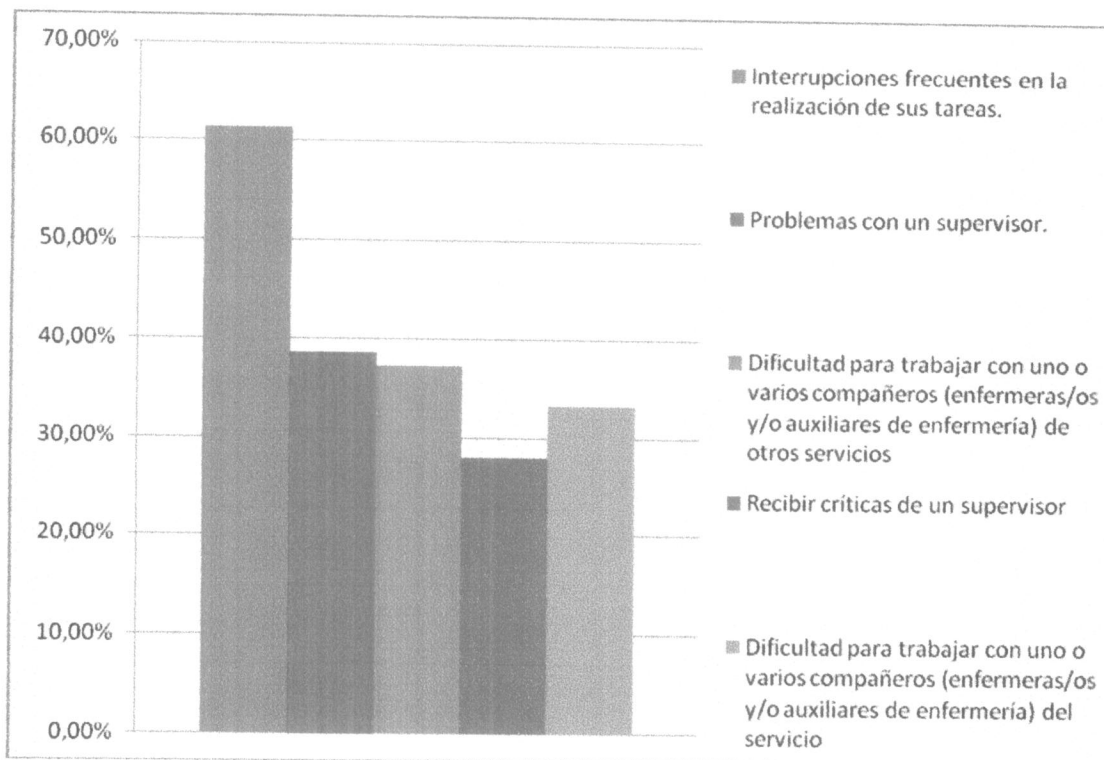
TABLA N°6

Puntajes Obtenidos por cada inciso correspondientes al factor 5, y su respectivo porcentaje de nivel de estrés.

Incisos del factor 5	Puntaje obtenido	Porcentaje grado de estrés
1. <i>Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.</i>	46	61,3%
5. <i>Problemas con un supervisor.</i>	29	38,6%
22. <i>Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios</i>	28	37,3%
24. <i>Recibir críticas de un supervisor</i>	21	28%
29. <i>Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio</i>	25	33,3%

Grafico N°6

Porcentaje Nivel de Estrés de los incisos correspondientes al factor 5.



Fuente: Tabla n° 5

Análisis: Los resultados evidencian que el inciso n°1, produce un nivel de estrés de 61,3%. El inciso n°5, es de 38,6%. El inciso n°22, es de 37,2%. El inciso n°24, es de 28%. El inciso n°29, es de 33,3% el nivel de estrés.

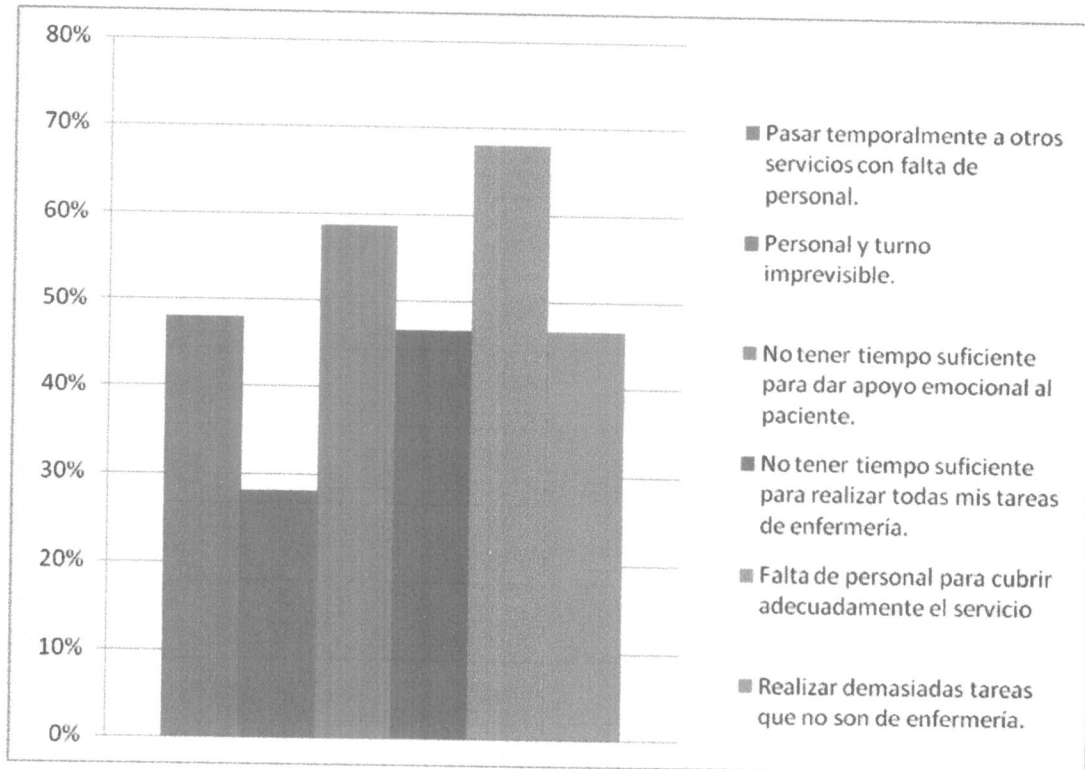
TABLA N°7

Puntajes Obtenidos por cada inciso correspondientes al factor 6, y su respectivo porcentaje de nivel de estrés.

Incisos del factor 6.	Puntaje obtenido	Porcentaje grado de estrés
20. <i>Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.</i>	36	48%
25. <i>Personal y turno imprevisible.</i>	21	28%
28. <i>No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.</i>	44	58,6%
30. <i>No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.</i>	35	46,6%
34. <i>Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio</i>	51	68%
27. <i>Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería.</i>	35	46,6%

Grafico N°7.

Porcentaje Nivel de Estrés de los incisos correspondientes al factor 6.



Fuente: Tabla n° 7

Análisis: Los resultados evidencian que el inciso n°20, produce un nivel de estrés de 48%. El inciso n°25, es de un 28%. El inciso n°30, es de 46,6%. El inciso n°34, es de 68%. El inciso n°27, es de 46,6% el nivel de estrés.

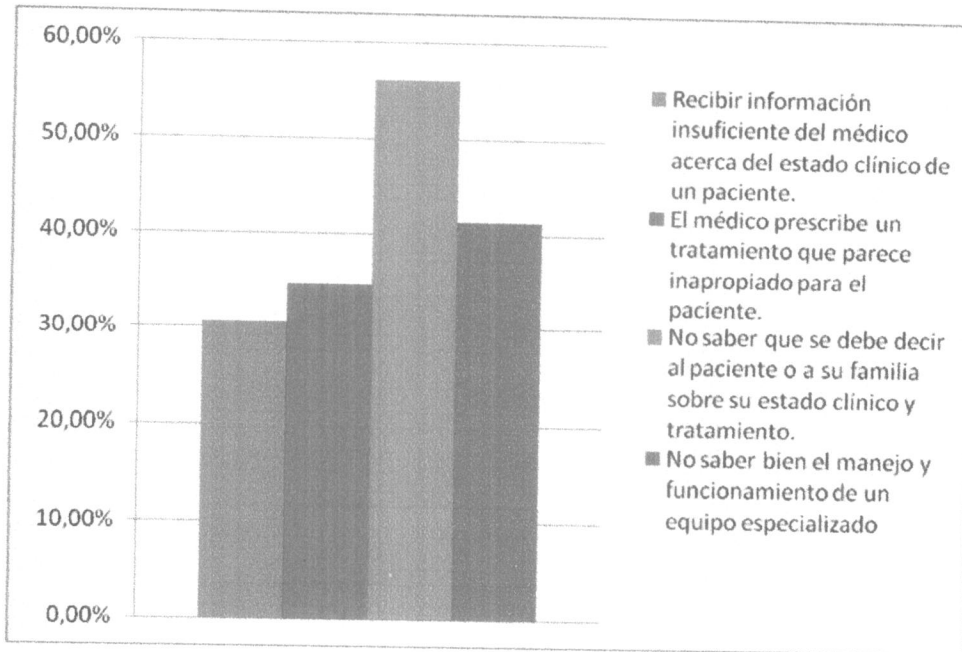
TABLA N°8

Puntajes Obtenidos por cada inciso correspondientes al factor 7 y su respectivo porcentaje de nivel de estrés.

Incisos del factor 7.	Puntaje obtenido	Porcentaje grado de estrés
17. <i>Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.</i>	23	30,6%
26. <i>El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.</i>	26	34,6%
32. <i>No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.</i>	42	56%
33. <i>No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.</i>	31	41,3%

Grafico N°8.

Porcentaje Nivel de Estrés de los incisos correspondientes al factor 7.



Fuente: Tabla n° 8

Análisis: Los resultados evidencian que el inciso n°17, produce un nivel de estrés de 30,6%. El inciso n°26, es de 34,6%. El inciso n°32, es de 56%. El inciso n°33, es de un 41,3% el nivel de estrés.

### **4.3. Análisis del test Método LEST**

#### **4.4 Percepción de las CYMAT por el plantel de enfermería:**

La demanda de atención en el Hospital Público aumentó sobrecargando el trabajo de los profesionales de la salud, el ambiente laboral y las condiciones de trabajo se vieron deteriorados, la nueva situación fue sumada al desarrollo de nuevas problemáticas que exceden en mucho la capacidad de los profesionales de dar respuesta.

Las Políticas Públicas en tanto factor estructural, constituyen un insumo más que necesario para el estudio de las condiciones y medio ambiente de trabajo de los equipos de salud en los Hospitales Públicos.

Para el relevamiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo, se construyó un instrumento (ver anexo N°1, pag.96) que contempla los siguientes aspectos: Ambiente físico, carga física, carga mental, aspectos sociológicos y tiempo de trabajo.

La pregunta n°1 se refiere al Ambiente térmico. La pregunta n°2 al ruido, la pregunta n°3 a la iluminación, la pregunta n°4 vibraciones, la pregunta n°5 al trabajo estático, la pregunta n°6 a la carga dinámica, la pregunta n°7 a las exigencias de tiempo, la pregunta n°8 se refiere a la complejidad y rapidez, la pregunta n°9 a la atención, la pregunta n°10 a la minuciosidad, la pregunta n°11 a la iniciativa, la pregunta n°12 se refiere a con que título habilitante posee para el puesto, la pregunta n°13 a como es la comunicación, la pregunta n°14 a los tipos de relación, la pregunta n°15 tiene que ver, si se identifica con el producto, y la pregunta n°16 se refiere al tiempo de trabajo.

Una vez que se han recopilado los datos y se han cuantificado los 16 índices puede procederse a la representación gráfica de los resultados. Esto posibilita una visualización simple y rápida de la información.

Los valores de 0 a 5 se consideran buenos. Los valores de 6 hacia arriba indican deficiencias en ese factor.

Los valores de cada índices son:

TABLA N°9

Los valores correspondientes a los puntajes obtenidos en cada pregunta.

N° de Pregunta	Puntaje obtenido	Valores correspondientes
Inciso 1	6	Molestias serias, existe riesgo de fatiga.
Inciso 2	4	Molestias débiles.
Inciso3	5	Leves molestias.
Inciso 4	0	Situación satisfactoria.
Inciso 5	0	Situación satisfactoria
Inciso 6	8	Molestias fuertes, fatiga.
Inciso 7	8	Molestias fuertes, fatiga.
Inciso 8	6	Serias molestias, existe riesgo de fatiga.
Inciso 9	7	Serias molestias, existe riesgo de fatiga.
Inciso 10	6	Serias molestias, existe riesgo de fatiga.
Inciso 11	1	Situación satisfactoria.
Inciso 12	1	Situación satisfactoria.
Inciso 13	1	Situación satisfactoria.
Inciso 14	2	Situación satisfactoria.
Inciso 15	1	Situación satisfactoria.
Inciso 16	7	Serias molestias, existe riesgo de fatiga.

### **Análisis del cuestionario Método LEST:**

Considerando las repuestas de los sujetos de la muestra al cuestionario administrado, en relación a la pregunta si el lugar se encuentra bien calefaccionado, el 80% de la muestra respondió que no es adecuada la calefacción y que se exponen a diversas temperaturas, frío-calor. También se observo que manipulan elementos peligrosos.

No se observaron ruidos molestos.

En relación a la iluminación, hay iluminación natural y artificial en general es satisfactoria, y no se registran vibraciones en el lugar de trabajo.

No se requiere ninguna postura en especial para la labor propia de enfermería.

El trabajo de los enfermeros requiere de trabajo físico, el 90%, se queja de esta situación.

En las horas de trabajo no se permite la ausencia transitoria en la jornada de trabajo, esto junto con que no poseen pausas de descanso( para el almuerzo o merienda), generan malestares en el 80% del plantel de enfermería.

Las tareas de los enfermeros son complejas, requiriendo concentración, atención a los detalles, es decir un esfuerzo mental en los enfermeros.

El trabajo se organiza en equipo, y con posibilidades de interactuar entre los compañeros( relaciones profesionales).

El horario de trabajo es de 48 horas semanales, contemplando francos.

En relación al titulo habilitante de la muestra el 100% es enfermeros titulados.

El 100% por ciento de los entrevistados, manifiesta estar a gusto con la profesión pero no así con las condiciones de trabajo y la remuneración. Se sienten subvalorados, es decir no son valorados como profesionales, y no se sienten contenidos.

Una queja generalizada es que se encuentra poco personal debida a los bajos sueldo. Además nos hicieron llegar su inquietud de que ellos no están jerarquizados profesionalmente, siendo tomados como empleados municipales.

Otra situación preocupante para el plantel de enfermería es que no cuentan con los elementos adecuados (guantes , barbijos)para minimizar los riesgos de su profesión.



## QUINTA PARTE:

### 5.1 Conclusiones:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluye lo siguiente:

Nuestro recorrido por el Hospital Municipal Dr. Marino Cassano, nos permitió acercarnos a las condiciones y medioambiente de trabajo (CYMAT) y al entorno laboral donde los trabajadores del servicio actualmente desarrollan sus actividades.

Luego de realizar la entrevista con la encargada de personal de enfermería y administraciones de los test, llegamos a las siguientes conclusiones:

En la mayoría de la muestra registramos que los niveles mas altos de estrés están relacionados con los factores ambientales (salario, falta de personal, sobrecarga de trabajo, exigencias físicas) a partir de allí, podríamos corroborar la hipótesis planteada al comienzo de la investigación que establece la asociación entre las CYMAT del hospital y el nivel de estrés de los enfermeros que trabajan en el.

Una observación a tener en consideración es que en general el nivel de estrés del plantel de enfermería no es muy elevado, todos los enfermeros entrevistados presentan cierto grado de estrés en el ámbito laboral, se recomienda prestarle la debida atención; consideramos que tomando ciertas medidas especificas en el ambiente de trabajo del hospital, muchas situaciones que están generando estrés en sus trabajadores se pueden evitar produciendo mejores condiciones laborales y una mejor calidad de vida.

Estas medidas se refieren a contratar a mas cantidad de personal en el área de enfermería , con esta medida se disminuiría la sobrecarga de trabajo del personal de enfermería otorgándoles a su vez mas tiempo de descanso en los turnos, para poder recuperar fuerzas y no agotarse demasiado.

En la investigación realizada, el nivel más alto de estrés es de 59,2%, fue registrado por el factor 6, frente a situaciones de exigencias de esfuerzo físico y sobrecarga de trabajo. En donde cabe destacar a tres de sus incisos que obtuvieron los puntajes mas altos de nivel de estrés, estos fueron: no tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente, su puntaje fue de 58,6%, la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio, con una puntuación de nivel de estrés de 68%, y el no tener tiempo suficiente para realizar todas las tareas de enfermería, su puntaje fue de 46,6% nivel de estrés.

A su vez lo podríamos relacionar con los resultados obtenidos en el cuestionario método LEST, que luego de haber sido analizado se observó que las situaciones que ocasionan mayores molestias en sus trabajadores son: el esfuerzo físico necesario para realizar las tareas específicas que refieren al cuidado de los pacientes, las exigencias de tiempo en donde no se les permite ausentarse para tomar descansos en la jornada laboral, todas las situaciones que requieren tareas complejas de realizar y con cierta rapidez, además que la atención de los pacientes requiere mucha concentración y el estar atentos a los detalles referentes a los tratamientos individuales de cada paciente. Todas estas actividades ocasionan fatiga en sus enfermeros. Esto se evidencia en las respuestas dadas a las preguntas 8, 9 y 10, que se refieren a la Complejidad – rapidez (¿ Consideras que tu trabajo requiere de tareas complejas?¿ y te lleva mucho tiempo cumplirlos?.),. Atención.(¿Tu trabajo requiere de mucha concentración). Minuciosidad. (¿Tienes que estar en los detalles de toda actividades?), estas situaciones, generan serias molestias en los sujetos y existe el riesgo de fatiga en ellos.

Se observa que el hospital no cuenta con la cantidad de enfermeros suficientes para abastecer al mismo, por esta razón los enfermeros trabajan mas tiempo de el debido, y además realizan mayor cantidad de actividades en su turno laboral y sin tiempo para poderse tomar un respiro, o poder relacionarse mas libremente con los pacientes y compañeros, esta situación lleva a los enfermeros a estados de mal humor, agotamiento físico, irritabilidad, ocasionando en ellos estrés.

A su vez teniendo en consideración el tipo de trabajo que realiza un enfermero y sabiendo que éste experimenta situaciones en donde tiene contacto directo con personas que sufren, en ocasiones a veces desesperantes, y con situaciones de muerte. Estos episodios tan frecuentes en su ámbito laboral afectan psíquicamente a los enfermero/as ocasionando a veces trastornos psíquicos, como por ejemplo depresión, alteraciones en el sueño, etc.

El factor 4 es el que mide la carencia de sostén emocional , en donde se obtuvo un mayor nivel de stress de 52,4 %. Esto se observa sobretodo en las respuestas obtenidas por los incisos: No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio, obtuvo una puntuación de 62,6% y no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio, la puntuación obtenida fue de 57,3% el nivel de estrés.

El nivel de estrés de este factor es el que pensamos que se puede reducir notablemente con la creación de un espacio de apoyo terapéutico para el plantel de enfermería.

Por eso recomendamos que se debería implementar en el hospital un espacio de apoyo emocional, conformado por un psicólogo quien se encuentra capacitado para atender las demandas y necesidades del plantel de enfermería en los momentos en que cada uno lo requiera. Con esta medida se podría disminuir el estrés que ocasionan estas situaciones.

Se puede observar a su vez, en los resultados de la investigación que el factor 1, que mide el estrés en relación a situaciones de muerte y agonía, se obtuvo un nivel de estrés de 49,8 %, los niveles más altos de estrés que se observaron fueron: ver a un paciente sufrir, con un nivel de estrés de 65,3%, el médico no está presente cuando el paciente se está muriendo, su nivel de estrés es de 53,3%, el médico no está presente en una urgencia médica, su nivel de estrés es de 53,3% y sentirse impotente en caso de que un paciente no mejore con el nivel de estrés de 58,6%.

Esto podríamos vincularlo a su vez con el factor visto anteriormente el cual mide la carencia de sostén emocional.

Pensamos que las situaciones de muerte y agonía, de por sí generan estrés en los trabajadores, pero estas situaciones son esperables en los profesionales de estas carreras, ellos saben que ocurren, es por eso que planteamos que lo que genera mayor estrés es el no sostén que reciben los enfermeros al enfrentarse con dichas situaciones, y es en esto en donde se debe trabajar para mejorar el bienestar del plantel de enfermería.

Otro factor que genera un mayor nivel de estrés, es el que se manifiesta como inseguridad en relación a una preparación inadecuada frente a todos los problemas que se presentan en cada día de trabajo. El nivel de estrés es de un 51,1%. Este se midió a través del análisis del factor 3. El inciso que permite medir el nivel de estrés es: sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente, con una puntuación obtenida de nivel de estrés de 58,6%.

Esto lo relacionamos con el inciso correspondiente al factor 2, relación con los médicos, en donde el inciso que obtuvo el mayor nivel de estrés fue: miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente, que obtuvo un puntaje de 65,3% el nivel de estrés.

Teniendo en consideración lo manifestado en la entrevista a la encargada de enfermería, ella plantea la falta de contención psicológica para afrontar adecuadamente las diversas situaciones inherentes de la profesión. Entonces se podría sugerir cursos de capacitación

a el plantel de enfermería en donde el sujeto tenga la posibilidad de evacuar todas sus dudas sobre su practica profesional, esto tendría por objetivo que el enfermero tenga una mayor seguridad respecto a las tareas que realiza cotidianamente y poder actuar correctamente en cada situación sin temor a confundirse. Así se podría reducir notablemente el estrés producido por este tipo de situaciones.

En lo referido a la relaciones sociales que se establecen en el ámbito de trabajo del hospital, se podría decir que las relaciones entre el mismo plantel de enfermería, generan mayor estrés que las relaciones con los médicos. Si bien los resultados de los análisis de estos factores el puntaje de estrés es relativamente bajo, siendo que la relación con otros enfermeros esta analizada por el factor 5, es de 38,1%, la situación que mas genera estrés en este factor es: las interrupciones frecuentes en las realizaciones de las tareas su nivel de estrés es de 61,3%.

El factor 2, que mide la relación con los médicos es de 36,8%. Se podría inferir que aunque haya situaciones tensionantes o conflictivas, no generan demasiado estrés en los enfermeros entrevistados en la muestra.

Esto se observa además que en las respuestas al cuestionario método LEST, no se manifiestan muchas quejas sobre las relaciones entre compañeros de trabajo, mas bien dieron a entender que se trabaja en equipo, y por eso existe una buena relación entre ellos y con los médicos, aunque ocurran también situaciones de desacuerdo o discusiones de vez en cuando .

Se concluye que las relaciones entre los compañeros de trabajo y las relaciones con los médicos de la institución no generan niveles altos de estrés en los sujetos de la muestra.

Para finalizar se podría decir que el ambiente físico del hospital, relacionándolo con el ruido e iluminación del lugar, son factores físicos que influyen en el desempeño satisfactorio de la labor, esto se observa por los resultados obtenidos por el método LEST, en el cual se registró niveles de estrés moderados en sus trabajadores.

Pero en relación a la calefacción del lugar y a la manipulación de elementos peligrosos, se registró que dichos factores producen molestias serias en los sujetos entrevistados y puede existir riesgo de fatiga en los mismos. Esto fue explicado por ellos diciendo que hay habitaciones que se encuentran muy calefaccionadas y después salen al pasillo o a otros sectores en donde la calefacción es mucho mas baja, produciendo en ellos bruscos cambios de temperatura corporal. Otra queja generalizada con respecto a esto, es el hecho que ellos manipulan elementos peligrosos, y su reclamo esta en que el hospital no

les suministra utensilios adecuados para su manipulación, un ejemplo dado son los guantes.

Estas situaciones empeoran las CYMAT del hospital, que pueden ser en lo posible solucionadas, favoreciendo así mejores condiciones de medio ambiente del lugar de trabajo, ayudando así a disminuir el estrés en los enfermeros ocasionado por estas cuestiones.

## **5.2 Recomendaciones:**

Al haber ya concluido nuestra investigación sugerimos para el Hospital Dr. Marino Cassano, la formación de grupos de trabajo con la coordinación de un profesional psicólogo que organice el grupo en forma coordinada formando un equipo de trabajo cuya tarea apunte a favorecer la satisfacción laboral del plantel de enfermería.

Otras acciones realizadas por el hospital que pueden mejorar las CYMAT y así reducir el nivel de estrés en sus empleados son:

- Aplicar un control periódico de la evaluación y gestión del riesgo mediante la identificación, análisis y gestión de los riesgos, y la protección de los trabajadores.
- Cerciorarse de que las cargas de trabajo corresponden a las capacidades y recursos de los trabajadores. Definir claramente los deberes y responsabilidades de éstos.
- Fijar tareas en el trabajo de manera que los trabajadores puedan adoptar decisiones, asumir responsabilidades y sentirse autorizados.
- Buscar en los trabajadores ideas de mejoramiento de los valores.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Favorecer la iniciativa y valorizar el trabajo bien hecho.
- Predecir a largo plazo la seguridad en el trabajo, los aumentos salariales y los ascensos.

## **Bibliografía**

CASULLO, M. LEIBOVICH de Figueroa, N. ASZKENAZI, M. (1992). *Teoría y técnicas de evaluación psicológica*. Buenos Aires: Ed. Psicoteca

DEJOURS, C. (1990). *Trabajo y desgaste mental*. Buenos Aires: Ed. Eudeba

DU GAS, B.W. (1989). *Tratado de enfermería práctica*. (3º ed.). México: Ed. Interamericana

IVANCEVICH, J. (1989). *Estrés y trabajo*. Uruguay: Ed. Trillas

LEIBOVICH, N. (2002). *El malestar y su evaluación en diferentes contextos*. Buenos Aires: Ed. Eudeba

NEFFA, CORDONE, GIRAUDO, KORINFELD, y otros autores (1987) *Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*, Volumen 3: 1- Aspectos teóricos y metodológicos, 2- La situación por sectores específicos, 3- Nuevas dimensiones de las CyMAT. Buenos Aires: Ed. Ceil – Humanitas

PEIRÓ, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Salamanca: Ed. Endema.

## **Bibliografía obtenida por medios electrónicos:**

ANDRES, J., BELLO, G. (n. d.). *El estrés; en el personal de enfermería*. Obtenida el 10 de agosto de 2009, de <http://www.monografias.com/trabajos58/estres-personal-enfermeria/estres-personal-enfermeria.shtml>

ASTORGA, J. A. (n.d). *Los enfermeros hemos mejorado en lo académico y empeorado en lo laboral. Obtenida el 10 septiembre de 2009, de*

<http://www.diariosur.es/20090513/malaga/enfermeros-hemos-mejorado-academico>

BOZZO, E., CHAVES. E., OZONAS, M., TOMASINA, F. (2003). *Condiciones de trabajo de enfermería del departamento de recuperación post anestésica del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela. Universidad de la Republica*, pagina web de la Revista Uruguaya de Enfermería. Obtenida el 22 de agosto de 2009 de [http://www.fenf.edu.uy/rue/sitio/num1/1\\_art01\\_condiciones.pdf](http://www.fenf.edu.uy/rue/sitio/num1/1_art01_condiciones.pdf)

BRISEÑO, C.E., HERRERA, R. N., ENDERS, J. E., FERNANDEZ, A. R. (2005). *Estudio de Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral* "versión electrónica" de Revista de Salud Pública Vol. 9. Número 1. Obtenida el 20 de septiembre de 2009, de <http://www.laenfermerahoy.com.ar/cymats.php>

CORONADO, L. y LIZ, K. (2006) *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional. Obtenida el 10 de agosto de 2009, de*

<http://biblioteca.universia.net/ficha.do?id=34694832>

DICCIONARIO INFORMATICO (n. d.). *Definición de ergonomía*. Obtenida el 27 de septiembre de 2009, de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/ergonomia.php>

DURAN ARIAS, S. (2006) *Reseña de: el manejo del estrés ocupacional en el personal de enfermería de Parikh P., Taukaria A. y Bhattacharya, T.* "versión electrónica" Investigación en Salud; Universidad de Guadalajara. Vol. VIII, número 3, 206-207. Obtenida el 26 de septiembre de 2009, de

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/142/14280313.pdf>

DURAN, M. A. (n.d.). *Causas y efectos del estrés laboral*. Obtenida el 23 de agosto de 2009, de <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>

El CIE aborda el estrés en el trabajo y la amenaza que supone para la salud del trabajador (2009). Obtenida el 11 de agosto de 2009, pagina web de Consejo Internacional de Enfermería: <http://www.icn.ch/newsp.htm>

ESCRIBAS, V. y CARDENAS, M. (1999). *Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo*. Obtenida el 21 de agosto de 2009, de [http://www.scsmt.cat/pdf/1999\\_n.4 originales.2.pdf](http://www.scsmt.cat/pdf/1999_n.4 originales.2.pdf)

MARACARA DE LA CRUZ, F. (2002). *La enfermera*. Obtenida el 23 de octubre de 2009 de <http://www.monografias.com/trabajos15/enfermeras/enfermeras.shtml>

MAS POUS, R., ESCRIBA AGUIR, V. (1998). La versión castellana de la escala "The Nursing Stress Scale" Proceso de adaptación transcultural "versión electrónica". Revista Especializada de Salud Publica de Valencia (72: 529-538). Obtenida el 20 de agosto de 2009, de <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsacd/cd49/castellana.pdf>

MAURO CHAVES, M. Y., CASSERES DOS SANTOS, C., MOREIRA DE OLIVEIRA, M., TRAVASSOS DE LIMA, P. (n. d.). *El stress y la práctica de enfermería: ¿Cuándo parar y reflexionar?*. Obtenida el 20 de agosto de 2009, de <http://www.laenfermerahoy.com.ar/articulo.php?id=19>

MENZANI, G. y FERRAZ BIANCHI, E. R. (n. d.). *Determinación de los factores de estrés en enfermeros que actúan en una unidad de internación*. Obtenida el 5 de octubre de 2009, de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/461/444>

MESA BENAVIDES, M. ( n.d.). *Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento*. Obtenida el 5 de octubre de 2009, de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>

YEGLER VELASCO, C., GOMEZ GONZALEZ, JL., CARRASCO FERNANDEZ, B., DIEZ FERNANDEZ, T., DURAN ESCRIBANO, M. y MIRALLES SANGRO T. (P.D.). *Identificación de estresores laborales en profesionales de enfermería de atención primaria mediante la utilización de la Nursing Stress Scale. Obtenida el 2 de agosto del 2009, de <http://www.faecap.com/i-congreso-nacional-mejorando-los-cuidados>*

*enfermeros/poster/identificacion-de-estresores-laborales-en-profesionales-de-enfermeria-de-atencion-primaria-mediante-la-utilizacion-de-la-nursing-stress-scale/*

Anónimo. (n. d.). *Factores de estrés laboral de médicos y enfermeros de Corrientes.* Obtenida el 20 de noviembre del 2009, de <http://www.semanaprofesional.com/?nota=11394>.

Anónimo. (n. d.). *Definición de estrés laboral.* Obtenida el 30 de noviembre de 2009, de <http://www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral>

## ANEXOS:

### Anexo 1. Cuestionario método lest.

1. **Ambiente térmico**, Se encuentra bien calefaccionado su lugar de trabajo? ¿Se expone a diversas temperaturas en el ambiente de trabajo? ¿Manipulas elementos peligrosos?

2. **Ruido**. ¿Hay Ruidos molestos o disonantes en tu ámbito de trabajo?

3. **Iluminación** ¿Q iluminación hay en tu lugar de trabajo?

4. **Vibraciones**. ¿Registras vibraciones en el ambiente de trabajo?

#### Carga Física

5. **Trabajo Estático**. ¿ Tu trabajo requiere alguna postura en especial y por que tiempo si es que si?.

6. **Carga dinámica**. ¿ Tu trabajo requiere esfuerzo físico?.

7. **exigencia de tiempo**. ¿Permiten ausentarse transitoriamente en la jornada de trabajo?

8. **Complejidad – rapidez**. ¿ Consideras que tu trabajo requiere de tareas complejas?¿ y te lleva mucho tiempo cumplirlos?.

9. **Atención**. Tu trabajo requiere de mucha concentración (atención)?.

10. **Minuciosidad**. ¿Tienes que estar en los detalles de toda actividades?

11. **Iniciativa**. Posibilidad de organizar la tareas en el trabajo?.

12. **Que Titulo habilitante posees para tu puesto de trabajo?**.

13. **Comunicaciones**. ¿Tienes posibilidades de interrelacionarte, conversar con tus compañeros en las horas de trabajo?

14. **¿tipos de relaciones?**

15. **identificación con el producto**. Te sentís a gusto con tu profesión?

16. **Tiempo de trabajo**, ¿Cuántas horas trabajas por día?¿ Q cantidad de días por semana? ¿Tienes francos?

**Anexo 2: test nursing stress scale.**

Edad del entrevistado:

**A continuación encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma Habitual en un servicio de un hospital. Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio.**

	Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2. Recibir críticas de un médico				
3. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
4. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5. Problemas con un supervisor				
6. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio				
8. La muerte de un paciente				
9. Problemas con uno o varios médicos				

10. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
12. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
16. No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				

18. <i>No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente</i>				
19. <i>Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible</i>				
20. <i>Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal</i>				
21. <i>Ver a un paciente sufrir</i>				
22. <i>Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios</i>				
23. <i>Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente</i>				
24. <i>Recibir críticas de un supervisor</i>				
25. <i>Personal y turno imprevisible</i>				
26. <i>El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente</i>				
27. <i>Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)</i>				
28. <i>No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente</i>				
29. <i>Dificultad para trabajar con uno</i>				

<b>o varios compañeros</b> <i>(enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio</i>				
<i>30. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería</i>				
<i>31. El médico no está presente en una urgencia médica</i>				
<i>32. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento</i>				
<i>33. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado</i>				
<i>34. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio</i>				

**Cátedra o seminario de radicación:** Psicología Laboral

**Director de tesis o supervisor:**

Lic. Ana Isabel Redondo.

**Apellido, Nombre de los alumnos y matricula:**

Gómez Cecilia, 4445/98.

Esteve Margarita Rosa, 4766/99.

Bustos Carmen Erika, 1968/90

Handwritten signatures of the students and supervisor. The first signature is for Cecilia Gómez, the second for Margarita Rosa Esteve, and the third for Carmen Erika Bustos. A fourth signature, likely of the supervisor Ana Isabel Redondo, is written below the student names.