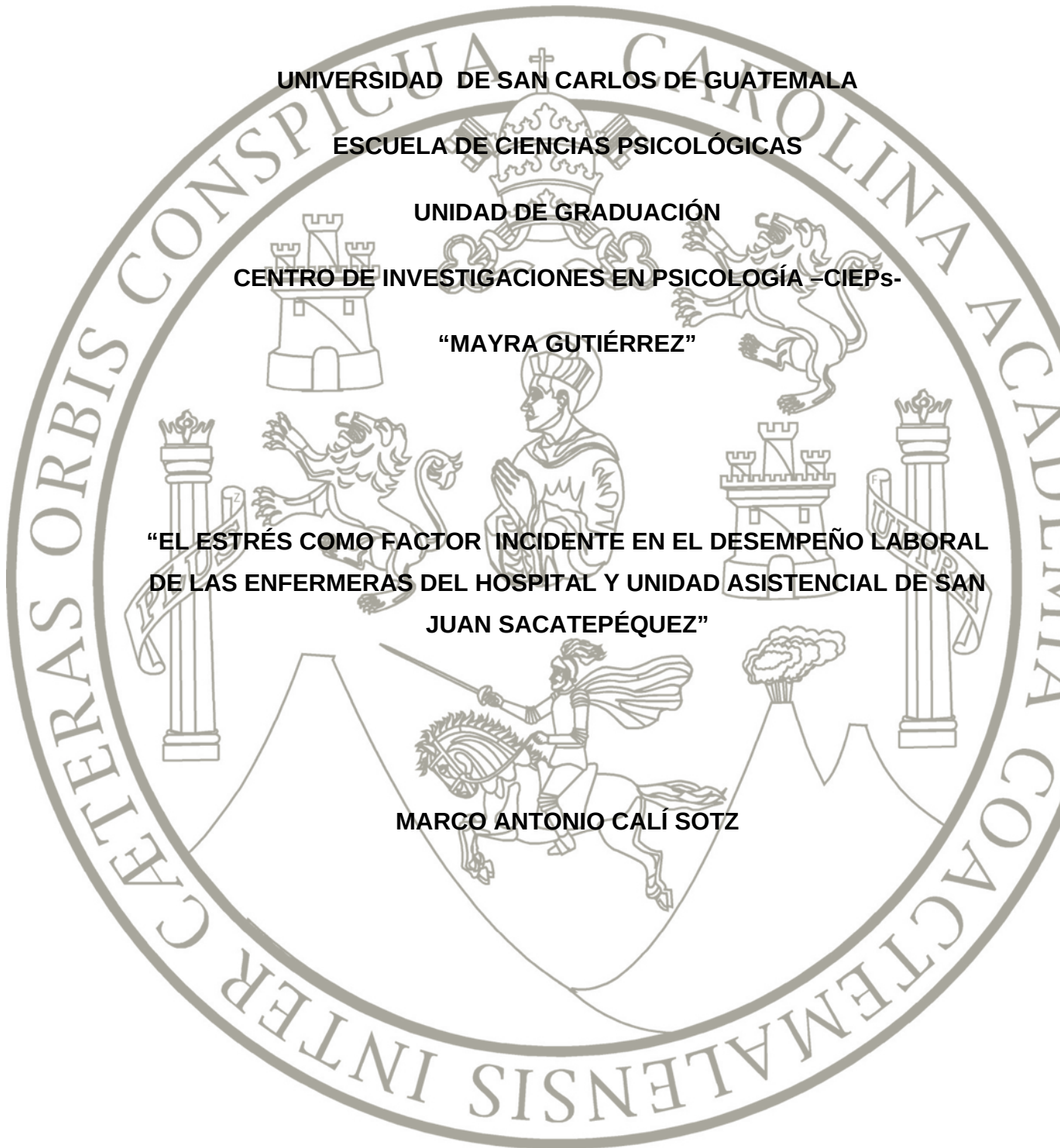


The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a king in profile, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a mountain. The text "UNIVERSITAS SAN CAROLINAE" is written around the top inner edge, and "ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS ORBIS CONSPICUA" is written around the bottom inner edge.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL ESTRÉS COMO FACTOR INCIDENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL DE SAN
JUAN SACATEPÉQUEZ”**

MARCO ANTONIO CALÍ SOTZ

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL ESTRÉS COMO FACTOR INCIDENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL DE SAN
JUAN SACATEPÉQUEZ”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO**

**DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
POR**

MARCO ANTONIO CALÍ SOTZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICO UNIVERSITARIO**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2,013

The background of the page features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular, with the Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA INTER" on the left and "CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS" on the right. The central emblem depicts a figure on horseback, likely a saint or historical figure, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns with banners that read "PLUS" and "ULTRA".

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

M. A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal

Edgar Alejandro Córdón Osorio

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 71-12
CODIPs. 1746-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

09 de octubre de 2013

Estudiante
Marco Antonio Calí Sotz
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO OCTAVO (28º) del Acta CUARENTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL TRECE (45-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 02 de octubre de 2013, que copiado literalmente dice:

"VIGÉSIMO OCTAVO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"EL ESTRÉS COMO FACTOR INCIDENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL DE SAN JUAN SACATÉPEQUEZ"**, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

Marco Antonio Calí Sotz

CARNÉ No.89-17181

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por la Licenciada Elena María Soto Solares. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

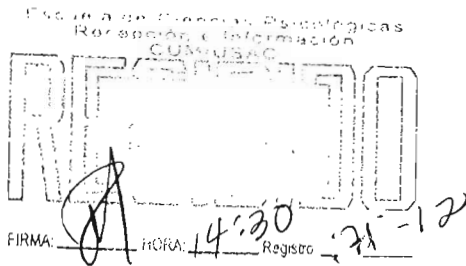
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



Gaby



CIEPs 721-2013
REG: 071-2012
REG: 373-2012

INFORME FINAL

Guatemala 30 de septiembre 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Elena María Soto Solares ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EL ESTRÉS COMO FACTOR INCIDENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL DE SAN JUAN SACATEPÉQUEZ”

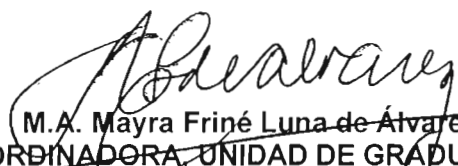
ESTUDIANTE:
Marco Antonio Calí Sotz

CARNÉ No.
89-17181

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 17 de septiembre del presente año y se recibieron documentos originales completos el 27 de septiembre, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
COORDINADORA, UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis

CIEPs. 722-2013
REG 071-2012
REG 373-2012

Guatemala, 30 de septiembre 2013

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“EL ESTRÉS COMO FACTOR INCIDENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL DE SAN JUAN SACATEPÉQUEZ”

ESTUDIANTE:
Marco Antonio Calí Sotz

CARNÉ No.
89-17181

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 28 de agosto del año en curso, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Elera María Soto Solares
DOCENTE REVISORA



Arelis./archivo



SCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala 06 de Mayo del 2,013

Licenciada
Mayra Luna de Alvarez.
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimada Licenciada Alvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "El Estrés Como Factor Incidente en el Desempeño Laboral De Las enfermeras del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez" realizado por el estudiante:

MARCO ANTONIO CALÍ SOTZ, CARNÉ: 89-17181.

El trabajo fue realizado a partir de 05 de Mayo del 2,012, hasta el 06 de Mayo del 2,013, en el Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez del departamento de Guatemala.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva

ASESOR

Colegiado Activo No. 4270

Lic. Víctor Manuel Ordóñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270

VOO/susy
c.c.archivo

Hospital y Unidad Asistencial
6ª. Avenida 0-20 Zona 3
San Juan Sacatepéquez, Guatemala
Telefax 6630-2028

San Juan Sacatepéquez, 8 de octubre de 2,012.

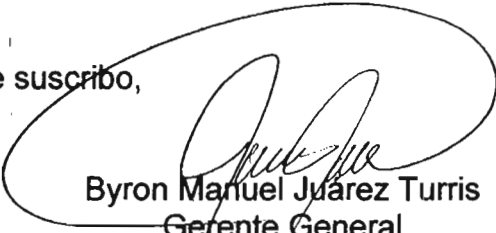
Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador de la Unidad De Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Estimado Licenciado García:

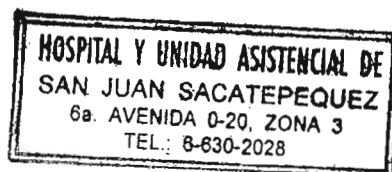
Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que el estudiante Marco Antonio Calí Sotz, carné 89-17181 realizó la aplicación de un cuestionario de estrés organizacional, entrevistas y observaciones a 15 trabajadores de nuestra institución, como parte del trabajo de investigación titulado: " EL ESTRÉS COMO FACTOR INCIDENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL DE SAN JUAN SACATEPÉQUEZ", en el período comprendido del 01 de Agosto al 29 de Septiembre, en horario de 13:00 a 17:00 horas los días viernes del año 2,012.

El estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución y que los resultados obtenidos nos servirán para tomar medidas al respecto.

Sin otro particular, me suscribo,


Byron Manuel Juárez Turris
Gerente General

/
Archivo.



PADRINO DE GRADUACIÓN:

VÍCTOR MANUEL ORDÓÑEZ OLIVA.

Licenciado en Psicología

Colegiado No. 4270

DEDICATORIA

A:

DIOS.

Por ser la luz de la sabiduría.

LA VIRGEN SANTÍSIMA.

Por su intercesión.

MI QUERIDA ESPOSA:

- Yolanda Leticia Bal Chutá.

Por su amor y su comprensión.

MIS HIJOS QUERIDOS:

- Marco Anibal.

- Antony Daniel.

- Carmen Yolanda.

- Jhonatan Josué.

La razón de mi vida y esfuerzos.

MIS PADRES:

- Demetrio Calí.

- María Carmen Sotz.

Por sus sabios consejos.

MIS HERMANOS:

- Elena, Willian, Angel, Susana.

Por su apoyo incondicional, porque siempre creyeron en mí
y estuvieron a mi lado perseverando.

AGRADECIMIENTOS:

A:

Licda. MAYRA LUNA.

Licda. MARÍA DE LOURDES HUN CACAO.

Lic. VÍCTOR MANUEL ORDÓÑEZ OLIVA.

Lic. ERVIN ANTONIO MONTERROSO.

Licda. ELENA MARÍA SOTO SOLARES.

Dr. CARLOS ARNOLDO DÍAZ NATARENO.

**PERSONAL DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL SAN JUAN
SACATEPÉQUEZ.**

COMPAÑEROS ESTUDIANTES DE CARRERAS TÉCNICAS (OVL)

Sin cuya valiosa colaboración no hubiese sido posible la realización del presente trabajo.

ÍNDICE

Resumen.....	1
Prólogo.....	2
CAPITULO I.	
Introducción.	
1.1 Planteamiento del problema y marco teórico.	
1.1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.1.2 Marco teórico	
1.1.2.1. Antecedentes.....	9
1.1.2.2. Trabajo.....	13
1.1.2.3. Estrés.....	15
1.1.2.4. Estrés laboral.....	16
1.1.2.5. Psicología del trabajo.....	17
1.1.2.6. Psicología industrial.....	18
1.1.2.7. Campos de acción de la psicología industrial.....	19
1.1.2.8. Personas.....	20
1.1.2.9. Actitud.....	20
1.1.2.10. Resiliencia.....	21
1.1.2.11. Resiliencia en enfermería.....	21
1.1.2.12. Profesión.....	23
1.1.2.13. Vocación laboral.....	24
1.1.2.14. Ética profesional.....	25
1.1.2.15. Relaciones humanas.....	26
1.1.2.16. Relaciones interpersonales.....	27
1.1.2.17. Diferencias individuales.....	28
1.1.2.18. La comunicación.....	29
1.1.2.19. Barreras de la comunicación.....	29
1.1.2.20. Organizaciones.....	30

1.1.2.21. Conflictos.....	31
1.1.2.22. Conflicto organizacional.....	31
1.1.2.23. Análisis transaccional.....	31
1.1.2.24. Motivación.....	34
1.1.2.25. Capacitación técnica.....	34
1.1.3. Hipótesis.....	35
1.1.4. Delimitación.....	36
CAPÍTULO II.	
Técnicas e instrumentos.	
2.1. Técnicas de muestreo.....	37
2.2. Instrumentos de recolección de datos.....	38
CAPÍTULO III	
Presentación, Análisis e interpretación de resultados.	
3.1. Características del lugar y de la población.	
3.1.1. Características del lugar.....	39
3.1.2. Características de la población.....	39
3.2. Cuadros y gráficas.....	40
3.3.2. Análisis global.....	52
CAPÍTULO IV	
Conclusiones y recomendaciones.	
4.1 Conclusiones.....	54
4.2 Recomendaciones.....	55
Bibliografía.....	57
Anexos.....	59

RESUMEN

“EL ESTRÉS COMO FACTOR INCIDENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL Y UNIDAD ASISTENCIAL DE SAN JUAN SACATEPÉQUEZ”

Marco Antonio Calí Sotz. Carné: 8917181

El tema principal de la presente investigación se desarrolló dentro del campo de la psicología del trabajo y como objetivo general fue identificar las causas y efectos de los problemas que provoca el estrés en la dinámica laboral de las enfermeras del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, durante el año 2,012.

Asumiendo también la responsabilidad de cumplir con los objetivos específicos de la investigación en identificar las posibles causas generadoras de conflictos entre el personal de enfermería, realizando un estudio comparativo con otros departamentos de servicio que existen dentro de la institución, así mismo como parte de los requerimientos del proceso de graduación de la carrera técnica en Orientación Vocacional y Laboral de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tomando en cuenta el papel que debe desarrollar un orientador laboral para mantener buena armonía y equilibrio emocional del comportamiento humano dentro del trabajo en cualquier institución.

El departamento de psicología que funciona en dicha institución observó que dentro del personal de enfermería y los otros departamentos se percibía un ambiente poco agradable, carente de buenas relaciones interpersonales, y que repercutía en el desarrollo de la atención a pacientes. Este fue el motivo de llevar a cabo un estudio científico de análisis, con el aval del director general, tomando en cuenta las siguientes interrogantes: ¿cuáles son las causas y consecuencias de los principales conflictos laborales?, ¿existe estrés y como éste afecta la dinámica laboral y la subjetividad del personal?. Las variables significativas que se manejaron fueron el estrés, que es la experiencia emocionante negativa acompañada por cambios predecibles a nivel bioquímico, fisiológico, cognitivo y conductual en una persona; y las relaciones interpersonales, que es un intercambio social en el cual dos o mas personas desarrollan patrones de interrelación que permiten lograr metas comunes.

Se fundamentó teóricamente en función del análisis transaccional, el cual define la comprensión de cómo se relacionan las personas entre sí a fin de que puedan desarrollar una mejor comunicación y relaciones humanas más sanas.

La fuente de información se obtuvo a través de la aplicación del cuestionario de Escala de Estrés Organizacional de la OMS, una entrevista estructurada y la técnica de la observación participativa por parte del investigador.

Se pudo detectar que el grado significativo de estrés laboral es el motivo primordial que incide, desarrollando un deterioro en los diferentes factores psicosociales que intervienen para un buen desempeño laboral.

PRÓLOGO

El presente trabajo fue una investigación realizada en una de las comunidades que atraviesan una serie de situaciones precarias dentro del campo de la salud para identificar el estrés como factor incidente en el desempeño laboral de las enfermeras del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez durante el año del 2,012, sabiendo muy bien que el trabajo de atención para pacientes de diferentes enfermedades que acuden en busca de alivio físico, biológico y mental debe ser de óptima calidad humana y social.

Para contribuir con el trabajo laboral de la institución y a mejorar la calidad de atención brindando un mejor servicio hospitalario, fue necesario conocer de cómo se desarrolla el comportamiento humano en cuanto a la eficacia y eficiencia del personal dentro de la misma.

Este trabajo de investigación del nivel técnico de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral tuvo como principal objetivo: identificar las causas y efectos de los problemas que provoca el estrés en la dinámica laboral de las enfermeras del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, y su relación con el desempeño laboral, especialmente dentro del departamento de enfermería en relación con otros (médicos, laboratorista, rayos X, recepcionistas, cocina, farmacia) para buscar posibles soluciones y contrarrestar los conflictos laborales dentro de los mismos, fortaleciendo las condiciones y relaciones interpersonales, como factor determinante de una base segura laboral.

Es importante reconocer que los pacientes en su mayoría, buscan cómo recuperarse después de las intervenciones médicas y quirúrgicas de manera integral, especialmente el tipo de trato que se les pueda brindar con mucha amabilidad, respeto y sobre todo valorando su dignidad como persona humana ayudando de esta manera a una mejor rehabilitación.

Es por esa razón que la investigación fue dirigida hacia todo el personal de servicio especialmente a la sección de enfermería quienes deben estar preparados y capacitados profesional y psicológicamente.

La investigación se realizó dentro de un ambiente agradable, con el inconveniente de que el tiempo no fue el suficiente ni el adecuado, puesto que los días asignados para el trabajo de campo, coincidieron precisamente con días de mucha actividad de atención con el ingreso de muchas emergencias y las enfermeras(os) estuvieron muy ocupadas(os) pero al final se logró con el objetivo.

Se espera que los resultados puedan ser aprovechados por el departamento de recursos humanos y poder encausar un programa de capacitación que posiblemente, estudiantes practicantes de la Escuela de Psicología logren incluirlo dentro de su plan de trabajo de práctica, para mejorar el sistema de atención al paciente dentro del hospital.

Entre los logros que se obtuvieron en la presente investigación de acuerdo a los objetivos fue en que se pudo detectar que el grado significativo de estrés laboral es el motivo primordial que incide, desarrollando un deterioro en los diferentes factores psicosociales que intervienen para un buen desempeño laboral.

Es importante saber que existen estrategias para mejorar la calidad de servicio, estimulando a los trabajadores, implementando programas de capacitación, con temas relacionados en el desarrollo del comportamiento humano, dentro de una institución.

De manera personal quiero agradecer de antemano a las autoridades de la institución hospitalaria por permitir la realización de dicha investigación.

Por otro lado el agradecimiento a mis catedráticos, Licenciado Víctor Ordóñez quien amablemente me asesoró con sus conocimientos y experiencia dentro del campo de la psicología industrial, a la Licenciada Lourdes Hun como revisora inicial, quien con su experiencia dentro del campo de la investigación del trabajo de campo acompañó, orientó y verificó mi trabajo para que todo fuera con ética, profesionalismo, empeño y amor a la ciencia investigativa dentro de la psicología aplicada.

A la Licenciada Mayra Luna de Álvarez, Coordinadora General de la Unidad de Graduación del -CIEPs- de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por el interés de darle el seguimiento respectivo al proceso de investigación para que posteriormente pueda desempeñarme como buen profesional de la conducta humana en el campo laboral y al mismo tiempo para garantizar los resultados obtenidos y que la institución hospitalaria los considere para su aplicación.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO.

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En los pueblos como San Juan Sacatepéquez, del departamento de Guatemala, se observan problemas sociales, económicos y sobre todo en salud: estos problemas son muy evidentes en nuestro país. El Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez es un centro asistencial privado con un enfoque de ayuda social que atiende: control prenatal materno infantil, inmunizaciones, enfermedades diarreicas, respiratorias, reproductivas, control infantil y todo tipo de emergencias como quemaduras u otros accidentes dentro o fuera del hogar, como también el servicio de atención psicológica para toda la familia.

Uno de los factores observables en los hospitales de asistencia pública son las escasas relaciones interpersonales que brindan las personas que laboran en dichos centros (enfermeras, médicos, recepcionistas, laboratorista y otros) a eso se debe que muchas personas recurren a centros de atención hospitalaria de servicio privado, no por exigir privilegios de primera atención sino por necesidad de ser atendidos dignamente, aún con los escasos recursos económicos con que cuentan.

Estas decisiones las toman por varias razones a considerar, por ejemplo: por malas experiencias adquiridas cuando han necesitado los servicios públicos de los hospitales a nivel nacional. Si acuden a centros hospitalarios públicos no son atendidos inmediatamente porque la mayoría dependen de un turno de atención que se les proporciona en horas de la mañana y muy de madrugada, de lo contrario si no llegan temprano ya no logran dicha atención, sin tomar en cuenta

si el paciente llega presentando un diagnóstico de gravedad, de acuerdo a su cuadro clínico.

Otras de las razones es que la atención personal que se les brinda no es la adecuada, en el mayor de los casos los pacientes esperan ser tratados con mucho cariño y afecto sin considerar su nivel sociocultural y económico porque la mayoría lleva consigo enfermedades y traumas de diversos orígenes (biológicos, orgánicos, emocionales, etc.).

Debido a las situaciones presentadas es importante conocer las principales causas y factores que generan problemas psicosociales entre el personal de servicio, principalmente en el departamento de enfermería; conociendo también el grado de estrés que provocan estos dentro del desarrollo laboral.

El contexto social en el que viven, podría ser que dentro del seno familiar estén viviendo un clima de violencia de cualquier índole (maltrato por parte del esposo, padres, hermanos, o conflictos entre amigos, vecinos etc.).

Es muy importante también considerar acerca del conocimiento que deben tener las enfermeras de las consecuencias negativas que provocan las malas relaciones interpersonales tanto dentro del desarrollo laboral con otros departamentos de servicio, entre enfermeras, como también con la misma institución.

Los factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral son muchos dependiendo del tipo de institución y al tipo de trabajo que se desarrolla, y son mas frecuentes cuando nuestro trato es con personas.

Las actitudes de las personas evidentemente son muy importantes para las instituciones, considerando que actitud constituye una predisposición a actuar, es decir un estado de la persona que determina el tipo de comportamiento que observará respecto a un objeto. Cuando las actitudes son negativas, ello constituye tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa contribuyente de nuevas dificultades en una organización. Las actitudes favorables por el contrario, son deseables para todos, porque muestran una buena impresión en cualquier lugar.

Es importante apoyar de manera objetiva y subjetiva a través de una adecuada orientación laboral con diferentes técnicas y estrategias en relaciones interpersonales (intercambio social entre las personas permitiendo lograr metas en común) para las enfermeras, tomando en consideración todos los elementos necesarios para facilitar las herramientas psicológicas necesarias y que éstas a su vez, ofrezcan cambios positivos para mejorar la atención hacia los pacientes, entre ellas mismas y relativamente entre ellas y la institución.

Al mismo tiempo saber afrontar los conflictos que se presentan a diario superando todas las inconveniencias laborales entendiendo que afrontar significa: realizar esfuerzos orientados a la acción como intrapsíquicos, para manejar (dominar, tolerar, reducir o minimizar) las demandas ambientales o internas así como los conflictos entre ellas tomando en cuenta su cultura, su etnia, sus valores, su ética, y sus emociones, etc.

Partiendo de lo anterior se determinaron las siguientes interrogantes y categorías que guiarán y fundamentarán teóricamente la investigación, se abordará desde el enfoque de la psicología industrial y análisis transaccional, el fenómeno del estrés laboral y las relaciones interpersonales dentro de la institución.

¿Cómo afecta el estrés las relaciones interpersonales y la subjetividad de las enfermeras?, es importante saber y conocer los efectos del estrés para poder controlarlos y manejarlos de una forma efectiva para mantener una buena armonía con los demás.

¿Cuáles son los principales conflictos laborales con otros departamentos de atención a pacientes?. Entendiendo desde la perspectiva del análisis transaccional y la práctica del Yo adulto y la transacción: “Yo estoy bien, tú estas bien” para una buena armonía con el personal de otros departamentos y con la administración en una relación recíproca.

¿Qué reacciones negativas provocan el estrés y los conflictos laborales?, esta interrogante conlleva al aprendizaje, comprensión y al afrontamiento, para no proyectarlos, evitando afectar a cualquier individuo con quienes nos interrelacionamos.

1.1.2. MARCO TEÓRICO

1.1.2.1. ANTECEDENTES:

La sociedad es un grupo de personas que desarrollan relaciones sociales de acuerdo a las necesidades y las exigencias que se presentan. Estar en una sociedad implica un contexto en el cual cada individuo funciona desde su propio ambiente, conociendo la realidad en que vive y la forma en que debe conducirse ante tales demandas.

La sociedad conforma grupos con diferentes características y funciones dependiendo del área donde se encuentren. La afirmación de que el ser humano es de naturaleza social significa que el ser y actuar de cada persona están referidos en el ser y actuar de los demás. Sin embargo no toda acción humana es igualmente social.

La inmensa variedad de sociedades o, para ser más precisos, de sistemas socioculturales que la antropología describe, clasifica y trata de explicar, son adaptaciones a la naturaleza y a otros sistemas socioculturales. El principio de divergencia, de acuerdo a Charles Darwin, que afirma que la diversificación de la estructura permite mayores posibilidades de supervivencia, puede aplicarse también a los sistemas socioculturales.

En el transcurso de la evolución, la especie humana desarrolló ciertas características que hicieron posible la aparición de la cultura. La más importante fue la capacidad de simbolizar el lenguaje, que permite la comunicación, la conservación y la acumulación de ideas. La diversificación de la cultura, es decir, del mecanismo específicamente humano de adaptación, es lo que ha permitido

un incremento cuantitativo de la especie a expensas de las otras formas de vida biológica.

Para algunos la construcción de lo social que se realiza a través de las relaciones interpersonales tiene como presupuesto la existencia de un marco de referencia, de una cultura, que incluye unos símbolos o significaciones compartidas y una organización. Toda interacción genera significaciones que pueden entenderse como el tipo de respuesta que las personas dan a un objeto, estímulo o situación.

Los símbolos son significados compartidos socialmente y una cultura se compone fundamentalmente de un conjunto de símbolos, por supuesto una cultura no es estática, y significados individuales o colectivos están en continua evolución a través de los múltiples procesos de interacción.

Cada individuo se inserta en un contexto social a través de los grupos primarios. Un grupo primario es aquel que en sus miembros mantiene relaciones personales, estrechas, por lo general con una fuerte carga afectiva. El grupo primario (la familia y otros) constituye el marco en que cada individuo se vuelve plenamente humano adquiriendo su identidad personal y social.

A través de la interacción con las personas mas significativas del medio, que por lo general pertenecen a su grupo primario, el individuo va adquiriendo una visión sobre sí mismo, visión que le viene reflejada de los otros, en los otros, el individuo encuentra significados constantes, actitudes compartidas hacia la realidad en general, y hacia él en particular.

Por otro lado no se trata de considerar al ser humano como un puro efecto mecánico resultante de una confluencia de fuerzas sociales, son más bien los

vínculos del individuo con sus circunstancias y su medio social los que van estructurando la concreción de su persona.

Desde ésta perspectiva lo social es el carácter fundamental del ser humano, y está constituido primero y sobre todo por la ubicación objetiva del individuo en un punto concreto de la red de relaciones estructurales de una determinada sociedad, pero está constituido también por el proceso que la propia persona como sujeto va realizando desde ese punto de partida.

La persona humana no puede ser comprendida de modo general y adecuado sino a partir de estos determinismos fundamentales de clase ya que ella constituye la estructura portadora de los principales influjos humanos: relaciones, necesidades, intereses, hábitos, ideas, sentido de la propia identidad. Pero cada individuo asume consciente o inconscientemente estos determinismos y a partir de ahí elabora su historia y se produce así mismo o es elaborado y producido por las fuerzas históricas, (diferencias individuales).

Una forma concreta de enfocar el carácter social del ser humano desde esta perspectiva consiste en analizar las necesidades de los grupos y personas no como un dato previo, universal y jerarquizado biológicamente, sino como una construcción histórica.

“Para los psicólogos la socialización es el proceso a través del cual los individuos adquieren aquellas habilidades necesarias para adaptarse y progresar en una determinada sociedad.”¹ Desde esta perspectiva el individuo cambia a fin de poder sobrevivir adecuadamente desarrollándose históricamente como persona y como miembro de una sociedad.

¹ Baró, Ignacio Martín. “Acción e Ideología” UCA editores, San salvador, El Salvador. Pp. 114.

Esta definición sostiene tres afirmaciones esenciales:

- (1) La socialización es un proceso de desarrollo histórico;
- (2) Es un proceso de desarrollo de identidad personal; y
- (3) Es un proceso de desarrollo de la identidad social”.

Uno de los aspectos más importantes de todo tipo de economía es la asignación de distintas tareas a personas distintas. Todas las economías asignan diferentes tipos de trabajos a los niños y a los adultos, así como a los hombres y las mujeres.

En las sociedades de primates sub-humanos existe una división rudimentaria del trabajo, según la cual la hembra cuida las crías y el macho defiende al grupo. Pero solo en la sociedad humana esta división adquiere verdadera importancia económica y se convierte en la base de toda posterior cooperación y especialización.

Todos los indicios apuntan a que, originalmente, la división sexual del trabajo, que aparece como uno de los elementos básicos de la familia nuclear, se debe a que en la especie humana, la hembra difícilmente podía combinar la caza con la crianza de los hijos (actividad que se prolongaba varios años y que no permitía a las mujeres desplazarse a grandes distancias; por otra parte, el estado de gestación las hacía normalmente más vulnerables a los ataques de posibles enemigos).

Tradicionalmente, la división sexual del trabajo se ha explicado por la mayor eficacia de la fuerza muscular de los varones aplicada a tareas que exigen grandes cantidades de fuerza física. Esta explicación se debilita al aplicarse a la división sexual del trabajo en las sociedades industriales, donde el uso de

máquinas ha convertido la superioridad muscular de los varones en un dato irrelevante a efectos de la producción.

Otro punto importante es que *“toda sociedad demanda que sus miembros aprendan ciertas competencias. Se espera que todo adulto ejecute algún tipo de trabajo para sobrevivir”*².

Tomando en consideración todos los aspectos importantes que enmarcan los procesos del desarrollo humano dentro de la sociedad especialmente en lo que respecta al trabajo humano en diferentes ámbitos sociales, políticos, y culturales, *el fundamento teórico de la investigación, se abordará desde el punto de vista y el enfoque de la Psicología Industrial y Análisis Transaccional*, de cómo el ser humano asume diferentes papeles o estados del ego de la personalidad (Paternal, Adulto e infantil) en el desempeño de su ambiente laboral, reconociendo que todos asumimos estos papeles de acuerdo a los diferentes momentos adecuados que es la clave para el logro de una buena salud mental, pero cuando se bloquean las transacciones adecuadas, se experimenta el fenómeno del estrés laboral dentro de la institución, como la causa de los factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución de servicio.

1.1.2.2. Trabajo:

Fenómeno complejo en la etapa actual del desarrollo tecnológico. *“El trabajo puede ser una tarea, un determinado logro, puede ser mental, físico o ambos y puede ser repetitivo o creativo; incluso puede ser algo no grato o algo personalmente satisfactorio y sus resultados pueden ser obvios o sutiles”*³.

² Nicolas S. Dicaprio. “Teorías de la Personalidad” McGraw-Hill Interamericana de México 1989. (pp.210)

³ Blum, Milton I. “Psicología Industrial y sus Fundamentos Teóricos y Sociales”. Editorial Trillas. México D.F. (pp.471)

El resultado final del trabajo puede evaluarse en una forma diferente de acuerdo con la persona quien lo haga, en otras palabras el trabajo adopta significados distintos y el más importante es el significado intrínseco que tiene para el trabajador individual y para el grupo con quién él se identifica

“Es un complemento adquirido por aprendizaje y que debe adaptarse a exigencias de una tarea. Estas exigencias varían notablemente según el nivel técnico socioeconómico de la organización en lo cual se inserta la tarea”⁴.

Durante muchos años la cultura de gran parte del mundo occidental ha conceptualizado el trabajo como una actividad deseable, satisfactoria y dignificante y eso hace que la misma persona se exige así misma ciertas metas y exigencias para cumplir con los requerimientos laborales de una organización y mantenerse siempre activo, asegurando su puesto de trabajo, demostrando competitividad y desarrollo personal.

“El trabajo se justifica por una serie de razones, y que principalmente son de orden biológico, psicológico y social”⁵.

A) Biológico: Por la necesidad de ejercicio que tiene el organismo, sin lo cual se extenua y atrofia. Como muchas profesiones no exigen ejercicio físico, las mismas deben ser complementadas a través de programas de educación física.

B) Psicológico: Por la necesidad de ocupación mental que tiene el individuo, también como medida de higiene mental. El “no tener que hacer” es puerta abierta a una serie de dolencias mentales y de sufrimientos para las personas.

⁴ J. Leplant y X. Cuny. “Psicología del Trabajo, Enfoques y Técnicas”. Pablo del río Editores S.A. Madrid España. (Pp.30)

⁵ Nérci, Imideo G. “Introducción a la orientación Escolar”. Editorial kapeluz, Buenos Aires Argentina, 1976. Pp.114.

Hace siglos que se descubrió que el ocio es generador de muchos males, en este caso dentro de una empresa.

c) *Social*: Por la necesidad de atender a las exigencias de carácter individual y de grupo, exigencias éstas que cada vez más son mayores y más apremiantes. Las exigencias o necesidades sociales tienden a aumentar y solamente el trabajo de todos podrá satisfacerlas.

1.1.2.3. Estrés:

Es el término genérico que se aplica a las presiones que la gente experimenta en la vida. *“Es la experiencia emocionante negativa acompañada por cambios predecibles a nivel bioquímico, fisiológico, cognitivo y conductual y que están dirigidos ya sea para alterar el evento estresante o para adecuarse a sus efectos.”*⁶

Cuando es muy severa y prolongada, puede afectar negativamente tanto al individuo como a los que conviven con él. Estos síntomas pueden ser temporales o permanentes, pero pueden tratarse o controlarse a través de varias formas de afrontamiento.

Inicialmente los investigadores centraron su atención en eventos estresantes llamados estresores tales eventos incluyen el ruido, lugares concurridos, malas relaciones interpersonales, entrevistas de trabajo o los viajes de trabajo.

El estrés es la consecuencia del proceso de valoración de una persona: la evaluación de si los recursos personales son suficientes para cumplir con las

⁶ Shelley E. Taylor. “Psicología de la Salud”. McGraw-Hill. México D.F. Pp153.

demandas del ambiente; el estrés por tanto se determina por la relación persona ambiente.

Cuando los recursos personales son más que adecuados para manejar una situación difícil, la persona podrá sentir un poco de estrés y percibir la situación como un reto. Cuando un individuo percibe que sus recursos individuales son suficientes para manejar una situación pero a costa de un gran esfuerzo, probablemente sentirá estrés de forma moderada. Cuando un individuo percibe que sus recursos probablemente no sean los suficientes para manejar un estresor ambiental, probablemente experimentará una gran cantidad de estrés.

Estrés, por tanto, resulta del proceso de la evaluación de los eventos (en términos de daño, amenaza o reto) de evaluar las posibles respuestas y de la forma en la que se responde ante dichos eventos.

1.1.2.4. Estrés Laboral:

“La presencia del estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchas labores. Sin embargo las diferencias individuales muestran la existencia de una amplia variedad de reacciones al problema; una tarea considerada interesante por una persona puede producir en otra, altos niveles de angustias”.⁷

Cuando la presión se acumula, puede causar estrés adverso en las emociones, procesos mentales y condición física de una persona. Cuando el estrés se vuelve excesivo, los empleados desarrollan varios síntomas que pueden dañar su desempeño laboral y su salud, e incluso poner en riesgo su capacidad de enfrentarse al entorno. Las personas que están bajo efectos del estrés pueden ponerse nerviosas y generar una preocupación crónica. Son vulnerables a la ira e incapaces de relajarse, cooperan poco y suelen recurrir

⁷ Davis Keith y Newstrom. “Comportamiento Humano en el Trabajo” Décima Edición. McGraw-Hill Editores. 1999. Pp.462.

excesivamente a algún tipo de drogas. Aunque estas condiciones también puede ser producto de otras causas, son síntomas comunes de estrés.

Este problema también provoca trastornos físicos, ya que el sistema corporal interno sufre modificaciones cuando se ve obligado a enfrentar tensiones. Algunos trastornos físicos son de corto plazo, como en el caso del malestar estomacal. Otros son de largo plazo, como la úlcera estomacal. Así mismo el estrés prolongado provoca enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, las arterias y otras partes del cuerpo. Puede causar anginas y dolores de cabeza. Por tanto es importante que el estrés, tanto dentro como fuera del trabajo, sea mantenido en un bajo nivel, de modo que resulte tolerable para la mayoría de las personas sin provocar trastornos emocionales o físicos.

Existen condiciones de trabajo que frecuentemente causan estrés entre ellos podemos mencionar: sobre carga de trabajo, presiones de tiempo, mala calidad de supervisión, ambiente laboral de inseguridad, inadecuada autoridad en comparación con las responsabilidades, conflicto y ambigüedad de roles, diferencias entre los valores de la institución y los del empleado, cambios inesperados de cualquier tipo especialmente si es de importancia o inusual, frustración.

1.1.2.5. Psicología del Trabajo:

La psicología del trabajo se ha definido, en primer lugar, a partir de los objetivos de sus aplicaciones. Munsterberg establecía así sus fines: “Cómo encontrar el mejor trabajador posible, cómo producir el mejor trabajo posible, cómo llegar a los mejores resultados posibles”. En cuanto a los trabajadores la psicología del trabajo trata del estudio de su formación, la mejora de las condiciones de trabajo, la organización bajo sus diferentes aspectos, la

planificación de carreras, junto a otras tantas funciones relacionadas con la vida del trabajo, que tienen aspectos psicológicos tan importantes al menos como los de las funciones de reclutamiento y selección de personal. Es normal asimismo que desde hace varios años el campo de la investigación de la psicología se haya ensanchado, como lo muestra el desarrollo de la psicología del trabajo en los campos de formación, de la ergonomía (fácil manejo) y de las organizaciones.

1.1.2.6. Psicología Industrial:

Es un campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo de principios científicos en el lugar de trabajo. El campo de la psicología industrial y organizacional contiene dos divisiones principales: La industrial (o de personal) y la organizacional (o empresarial). Aunque su contenido se traslapa y no se puede separar con facilidad, cada una partió de diferentes escuelas en la historia del área. La psicología industrial que era el nombre original del área, es la rama más antigua y tendía a tomar una perspectiva gerencial de eficiencia organizacional, a través del uso apropiado de los recursos humanos o personas. *“La psicología industrial, tiene que ver con cuestiones referentes al diseño eficiente de empleos, selección de personal, capacitación y evaluación del desempeño”.*⁸

La psicología industrial, tuvo su inicio aproximadamente en 1901, cuando el 20 de diciembre, el Doctor Walter Dill Scott, pronunció un discurso analizando las posibilidades de aplicación de los principios psicológicos en el campo de la publicidad, dicho acontecimiento tuvo lugar en los Estados Unidos de América.

⁸ Spector, Paúl “Psicología Industrial y Organizacional” Editorial El Manual Moderno, México D.F. Pp. 4

En 1919 el doctor Scott y otros investigadores fundaron la Scott Company of Philadelphia, que fue la primera organización de consultoría psicológica que se creó y tuvo una orientación hacia los problemas del personal de la industria.

“La psicología industrial formula y modifica procedimientos para satisfacer las condiciones en las empresas e influye en todos los aspectos de la vida de los trabajadores en sus labores y fuera de ellas. También afecta a la contratación y el adiestramiento o inducción inicial, de la manera en que se ejecuta y se evalúa el trabajo.”⁹

La motivación de los empleados y la satisfacción en el trabajo, sin mencionar muchos otros factores que rigen el progreso y desarrollo personales así como en los resultados laborales y la vitalidad de la organización o institución. Y para que estos procedimientos se lleven a cabo es importante contar con psicólogos industriales como recurso humano.

1.1.2.7. Campos de Acción de la Psicología Industrial:

“La psicología industrial se desarrolla dentro de las diferentes actividades industriales como en organización de consultorías a instituciones y organizaciones de servicio, Centros de Investigaciones, Universidades, así como en Departamentos de relaciones Humanas, Industriales o Laborales. Instituciones o dependencias del estado”.¹⁰

Los psicólogos industriales participan en muy diferentes puestos en una amplia variedad de escenarios. Se suele dividir estos ámbitos en aquellos vinculados con la práctica y los dedicados a la investigación. Las actividades

⁹ Ibid. Pp.5

¹⁰ Ibid. Pp. 5

prácticas incluyen el empleo de los principios psicológicos en la resolución de problemas de la vida real, como serían el estrés laboral excesivo o el desempeño laboral deficiente. La investigación proporciona los principios que se pueden aplicar en dicha práctica. Tanto la práctica como la investigación son por igual importantes dentro del área industrial y organizacional.

1.1.2.8. Personas:

Las personas constituyen el sistema social interno de las organizaciones. Este sistema consta de individuos y grupos, estos últimos tanto grandes como reducidos. Las personas son los seres vivientes, pensantes y sensibles que trabajan en las organizaciones para cumplir sus objetivos. Cabe recordar que la razón de existir de las organizaciones es servir a las personas, mientras que la razón de existir de las personas no es servir a las organizaciones.

1.1.2.9. Actitud:

“Es un estado de disposición mental y nerviosa organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo o dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones”.¹¹

Es un estado de actitud mental y nerviosa organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo o dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones.

Su carácter y su significación como realidad psicológica y social. No hay un acuerdo total al respecto, pero la opinión prevaleciente desde el comienzo es que la actitud constituye una predisposición a actuar, es decir un estado de la

¹¹ Baró, Ignacio Martín. Op. Cit. Pp. 248

persona que determina el tipo de comportamiento que observará respecto a un objeto.

El concepto de actitud constituye un esfuerzo científico por encontrar en la persona la razón suficiente de sus comportamientos y remitir a un mismo principio la diversidad de sus actos en el tiempo y en el espacio. Los comportamientos de la persona no son casuales, sino que encuentran su explicación adecuada en las ideas, en los afectos o en las ideas y afectos que cada cual tiene respecto a los objetos significativos de su vida.

1.1.2.10. Resiliencia:

“Es una combinación de factores que permiten a un niño y al ser humano en general a afrontar y superar los problemas y adversidades de la vida y construir sobre ellos.”¹²

La resiliencia como condición humana ha sido estudiada por médicos, enfermeras, psicólogos y trabajadores sociales. Se le ha definido como la capacidad humana para sobre ponerse a las adversidades y construir sobre ellas. Es decir que hay dos conceptos importantes: el primero es esa virtud de soportar las desgracias y el segundo es la capacidad de fortalecerse a partir de ellas. Es esa condición que nos hace resurgir después de un colapso, ya sea emocional o físico.

1.1.2.11. Resiliencia en Enfermería:

Los distintos momentos en la vida de un ser humano ya sea las etapas del desarrollo (embarazo, infancia, adolescencia, adultez y ancianidad) o las situaciones adversas que puede vivir, -como enfermedades prolongadas y

¹² Melillo Aldo. “Resiliencia y Subjetividad”. Los ciclos de la vida. Editorial Paidós SAICF. Buenos Aires Argentina. 2004. Pp. 325.

terminales, pérdida de un ser querido, etcétera.- cruciales en el desarrollo personal son los momentos en los que su capacidad resiliente se pone a prueba. Es por eso que la promoción de la resiliencia será un aporte fundamental para superar la adversidad y poder construir un futuro.

El ejercicio profesional de los integrantes del equipo de salud se desarrolla en un contexto de condiciones adversas que los coloca en situación de vulnerabilidad. Las características del trabajo de enfermería, analizadas desde la visión de la vulnerabilidad, tienen componentes comunes a todo trabajo y otros específicos de la profesión. Las situaciones adversas del trabajo en general son: inestabilidad laboral, políticas de promoción poco democráticas, trabajo rutinario, poca participación en las decisiones, comunicación deficiente, poca solidaridad de los supervisores y entre compañeros.

Las situaciones propias de vulnerabilidad, propias del equipo de salud, pero que en las tareas de enfermería se encuentran en mayor grado son entre otras: situaciones de gravedad en los pacientes, alta demanda efectiva del paciente, tendencia a culpar a enfermería de las deficiencias de todo el sistema, poco reconocimiento de las situaciones de estrés que genera acompañar a pacientes en situaciones de gran adversidad. Esta situación tan trascendente, de proximidad física y espiritual con el paciente, es también fuente de vulnerabilidad del personal.

“Las enfermeras(os), por sus competencias al brindar cuidados, tienen no solo la posibilidad de brindar conocimientos sino de ser un modelo a imitar por los pacientes y familiares. En muchas circunstancias, su contacto prolongado en el tiempo, con la persona grave, constituye el único lazo con la realidad que

*paciente tiene en su diaria jornada. De esta manera, la enfermera o enfermero cumple su rol como promotor de resiliencia.*¹³

1.1.2.12. Profesión:

La tendencia general es, implícita y explícitamente, ajustar la palabra al sentido que le da el diccionario de la lengua: *“empleo, facultad u oficio que cada uno tiene y ejerce públicamente”*¹⁴. En Castellano y en francés se usa la palabra profesional para designar lo mismo una carrera que un oficio. Nada extraño, por lo tanto, que en documentos oficiales, cédulas, pasaportes, licencias, credenciales, documentos de identificación personal, puedan aparecer con naturalidad “profesión”: abarrotero, lo mismo que panadero, (suele decirse “comerciante”), médico, ingeniero, enfermera, etc. u ocupaciones propias del sexo.

Es importante la división y la clasificación de las ocupaciones de acuerdo a la preparación recibida académicamente hablando. Cuando una persona solamente ejerce una actividad por aprendizaje empírico a través de sus padres, y cuando una persona se ha preparado a través de un proceso de enseñanza aprendizaje del nivel profesional, a éste último si se puede denominar profesión o profesionista en el presente caso los trabajadores que laboran en un centro asistencial deben estar preparados profesionalmente.

Entonces se puede concluir con una definición mas concreta sin llegar a empirismos provisionales sino de niveles de capacidad de preparación profesional: *“Profesión es la capacidad cualificada, requerida por el bien común con peculiares posibilidades económico sociales”*.¹⁵

¹³ Ibid. Pp. 327

¹⁴ Diccionario enciclopédico “Océano Uno color”. Editorial Océano. Barcelona España 2,003. Pp. 1315

¹⁵ Menéndez Aquiles. “Ética Profesional. Editorial Herrero Hermanos, Sucs. S.A. México D.F. 1972. Pp.20

Desglosando este concepto se puede decir que “capacidad” es la habilidad innata que todo ser humano posee y “capacidad cualificada”, no de cualquier manera; sino a través de la preparación científica y humanista de los estudios técnicos y universitarios. Ahora el término “requerida por el bien común”, se está afirmando dos cosas fundamentales: Primero, que el bien común es la medida de la correlación de la dignidad por la actividad. Así no podría existir la profesión de ladrón, usurero, vago, etc.

Entendemos sumariamente por bien común las mínimas condiciones de bienestar o perfección individual y colectiva. Segundo, que el bien común requiere de la existencia de esa capacidad y actividad como un órgano esencial de la anatomía social a tal punto, que en el momento en que desapareciera las profesiones, el mundo quedaría afectado por una parálisis que anularía todas las conquistas de la civilización y de la técnica. Con “peculiares posibilidades” en el desarrollo y evolución del mundo contemporáneo, la principal fuerza impulsora es la actividad y organización profesional.

Y por último “económico-sociales” dos palabras por la cual el profesionista se beneficia e influye en los dos órdenes mencionados; no solamente cuando actúa con una finalidad deliberada y concreta, sino también cuando no se propone nada en especial.

1.1.2.13. Vocación Laboral:

Profesión y vocación están íntimamente relacionadas. La vocación desde luego, no tiene ningún sentido de predeterminación, y mucho menos, de predestinación.

“Las vocaciones humanas son el producto normal de dos factores principales que juegan paralelamente en la conducta: a) el factor personal, y b) el factor social.”¹⁶

El factor personal está constituido fundamentalmente por las aptitudes y las aficiones; esto es: por lo que podemos hacer y por lo que nos gusta hacer. Estos dos elementos son los que integran normalmente el llamado “complejo vocacional”.

El factor social, está constituido por los elementos circunstanciales externos al individuo: elementos ambientales, jurídicos y propiamente sociales. Estos elementos del factor social influyen más de lo que se supone en la resolución de abrazar una profesión y son los que rigen ordinariamente cualquier orientación que no proceda de un criterio rigurosamente científico.

1.1.2.14. Ética Profesional:

Llamada también *moral profesional*, se suele definir como la *“Ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los trabajadores profesionales en cuanto tales”¹⁷*

En efecto la palabra ética, confirmada por diccionarios y academias con el sentido de *“parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre”¹⁸* no es tan precisa en el significado como la palabra moral.

¹⁶ Ibid. Pp.31-32

¹⁷ Ibid. Pp. 12.

¹⁸ Diccionario enciclopédico. Op. Cit. Pp. 652.

Lo moral polariza y concreta de tal manera las obligaciones internas de la conciencia que, excluye al menos parcialmente, las obligaciones derivadas del orden jurídico.

En otras palabras el concepto medular de la ética profesional es el concepto de moralidad. Todos los principios normativos y las aplicaciones practicas de su casuística (parte de la teología moral que trata de los casos de conciencia y conjunto de casos particulares en cualquier materia), deben estar impregnados e impulsados por la moral. Pero erraría quien hiciera objeto de la ética y responsabilidad profesional solamente a las obligaciones impuestas por la moral o el derecho natural, con exclusión de cualquier otra exigencia de índole jurídica y social.

1.1.2.15. Relaciones Humanas:

Al comenzar a preocuparse por el factor social y el colectivo la psicología del trabajo estableció las bases científicas de lo que más tarde se llamarían Relaciones Humanas dentro de la institución. Para aplicar en nuestro país unas técnicas de relaciones humanas en el trabajo y en la institución, ya que estas se han constituido como un conjunto de técnicas psicológicas cuyo objeto es mejorar el clima social, laboral e individual de las empresas o instituciones.

La aplicación de estas técnicas dependerá de la realidad de cada país y dentro de él de la situación de cada empresa, tomando en cuenta la característica y circunstancias específicas de nuestra sociedad y de nuestras industrias e instituciones. Uno de los principios básicos de la doctrina en que se basan las relaciones humanas es el factor salarial, no obstante no es el incentivo fundamental del trabajador (a esa cuenta fue que en los Estados Unidos naciera la iniciativa por ser el país de mas alto nivel económico del mundo). Pero si bien

este principio parece válido para los países de alto nivel económico, no lo parece, tanto para aquellos otros países en que los salarios no llegan a cubrir las necesidades básicas, es decir, que a medida que se eleva el nivel económico de un país van teniendo menos peso de las necesidades económicas de los trabajadores y van apareciendo otras nuevas necesidades psicológicas que es el objeto de las relaciones laborales.

1.1.2.16. Relaciones Interpersonales:

Es un intercambio social, proceso por el cual dos personas desarrollan patrones de interrelación que permiten lograr metas comunes. Satisfacer necesidades mutuas, y construir una relación satisfactoria.

“Un componente fundamental de la calidad de vida de las personas, es la capacidad de mantener relaciones positivas con los demás. El desarrollo de fuertes sentimientos de empatía y afecto por otros seres humanos y lograr un sentimiento de intimidad, así como dar orientación y guía a otros”.¹⁹

Representa una responsabilidad ante los demás, porque no somos seres aislados que empiezan y terminan en sí mismos, sino que vivimos en constante interrelación. La acción o no-acción (omisión) de uno, repercute en los demás, y esto es así para todos, aún para aquellos que viven en soledad. Es también adquirir conciencia de que cada uno somos parte integrante del gran grupo que forma la humanidad, y de que para que ésta funcione se tiene que responder sincronizados en tiempo y lugar con las personas y las acciones correctas.

“El aprendizaje de habilidades interpersonales es fundamental para desarrollar la inteligencia intrapersonal (autoconocimiento, claridad de metas, valores, etc.) e

¹⁹ Oblitas, Luis A. “Psicología de la Salud y Calidad de Vida”. Internacional Thomson Editores S.A. México. 2006. Pp. 331.

*interpersonal (percepción de señales, interpretación de códigos sociales, intenciones, etc.)”.*²⁰

Gardner en 1983 plantea que ambas inteligencias se fusionan para crear un “sentido del yo”, y que esta inteligencia personal está en relación con una cultura determinada, un sistema de símbolos y significados. Un funcionamiento adaptativo del ser humano solo puede darse a través de un comportamiento integrado a las propias experiencias interpersonales. Las experiencias interpersonales directas o vicarias permiten desarrollar habilidades sociales. Estas habilidades se desarrollan en función de las consecuencias sociales experimentadas o cognitivamente anticipadas.

Por definición, las organizaciones requieren del trabajo en común de los individuos y de que éstos se comuniquen entre sí, a menudo en parejas. Lo ideal es que estas relaciones interpersonales sean productivas, cooperativas y satisfactorias. Pero en la realidad los administradores se dan cuenta de que las cosas no siempre son así. El comportamiento interpersonal en organizaciones complejas produce inevitablemente diferencias de poder.

1.1.2.17. Diferencias Individuales:

Las personas tienen mucho en común (les entusiasma un logro, lloran la pérdida de un ser querido), pero al mismo tiempo cada una de ellas es diferente. *“La ciencia confirma la validez de la idea de las diferencias individuales. Cada persona es diferente de todas las demás, quizá en millones de maneras, así como, hasta donde se sabe, el perfil de ADN de cada persona es distinto.”*²¹ Por lo general estas diferencias son sustanciales, no insignificantes.

²⁰ Ibid. Pp. 331.

²¹ Davis y Newstrom. Op. Cit. Pp.10-11.

1.1.2.18. La Comunicación:

La Comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con los demás por medio de la transmisión de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores. Su propósito es que el receptor comprenda el mensaje de acuerdo con lo previsto. *“Cuando la comunicación es eficaz, ofrece un puente de significado entre dos personas para que puedan compartir entre sí lo que sienten y saben. Gracias a este puente ambas partes pueden cruzar el río de los malos entendidos que en ocasiones separa a las personas”.*²²

1.1.2.19. Barreras de la Comunicación:

Son las interferencias que limitan la comprensión de un mensaje, aún si el mensaje llega al receptor y éste hace un esfuerzo genuino por decodificarlo resulta imposible. *“Existen tres tipos de barreras y son: las personales, físicas y semánticas”*²³.

Las barreras personales son interferencias de comunicación producidas por las emociones y valores humanos y deficientes hábitos de escucha. También pueden derivarse de diferencias de educación, raza, sexo, nivel socioeconómico y otros factores. Todos sabemos por experiencia que nuestros sentimientos pueden limitar nuestra comunicación con los demás, lo cual no solo ocurre en la vida privada, sino también en el trabajo. Las barreras personales implican por lo general una distancia psicológica (una sensación de exclusión emocional) entre individuos, semejante a la distancia física.

²² Baró, Ignacio Martín. Op. Cit. Pp. 53

²³ Davis Keit y Newstrom, “El Comportamiento Humano En El Trabajo” 7º. Edición Editorial McGraw-Hill. México D.F. 1989. Pp.449-450.

Las barreras físicas con interferencias de comunicación presentes en el entorno en que tiene lugar la comunicación. Una de las barreras mas comunes es un ruido repentino que nos distrae y que ahoga temporalmente un mensaje verbal. Otras barreras de este tipo son la distancia entre las personas, los muros y la estática que interfieren en los mensajes radiales.

Las barreras semánticas, se refieren prácticamente a todas las comunicaciones simbólicas (palabras, imágenes y acciones) los cuales sugieren ciertos significados. Comprendiendo que la semántica es la ciencia del significado, en oposición a la fonética, la ciencia de los sonidos. Las barreras semánticas son resultado de las limitaciones de los símbolos con los que nos comunicamos. Por lo general, los símbolos tienen muchos significados, lo que nos obliga a elegir uno de ellos. Cuando, como sucede en ocasiones, optamos por el significado incorrecto, damos pie a malos entendidos. *“Las palabras son el principal símbolo de comunicación en el trabajo. Muchos empleados dedican más de 50% de su tiempo a comunicaciones verbales de una u otra modalidad”.*²⁴

1.1.2.20. Organizaciones:

En el mundo industrializado moderno, las organizaciones forman parte de un entorno que, al modificarse rápidamente, requieren la implantación de cambios adecuados tanto en su estructura como en sus funciones. *“El campo del desarrollo organizacional sirve a las organizaciones para planear e implantar cambios de una manera racional”.*²⁵

“Existen dos características fundamentales de las organizaciones. Cada organización debe tener una estructura y una finalidad. Pueden clasificarse de

²⁴ Keith, Davis y Newstrom, John. Op. Cit. Pp. 60,

²⁵ Spector, Paúl. Op. Cit. Pp. 313

*muchos modos distintos: organizaciones sociales, políticas, militares, comerciales, religiosas, etc.”*²⁶

1.1.2.21. Conflicto:

*“El conflicto de acuerdo con el epígrafe de Tagiuri”*²⁷ “Es inherente a la vida social”. El conflicto es toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas.

1.1.2.22. Conflicto Organizacional:

Casi todas las relaciones de trabajo producirán con el paso del tiempo cierto grado de conflicto. El hecho de que los conflictos sean destructivos o constructivos depende de las actitudes y habilidades de los participantes (así como de las presiones y la insuficiencia de recursos).

Para evitar todo tipo de conflictos dentro de una institución es importante establecer estrategias positivas de relaciones interpersonales, Y para este aspecto lo ideal es conocer la estructura del análisis transaccional.

1.1.2.23. Análisis Transaccional:

“Según la teoría del AT, toda personalidad comprende tres partes llamadas estados del ego. Estos estados del ego se denominan Paternal, Adulto e

²⁶ Blum, Milton. Op. Cit. Pp. 669.

²⁷ Renato Tagiuri (Gerente de personal) “Diez Comportamientos esenciales dentro de la Empresa”. Revista de la Universidad de Harvard, enero-febrero 1995. p.11

*Infantil.*²⁸ Al escribir estas palabras con nombres propios, se refiere a los estados del ego, y no a los verdaderos aspectos del padre, adulto o niño.

El análisis estructural es el estudio de la personalidad con el objeto de descubrir la naturaleza de nuestros estados del ego. Una persona puede valerse del análisis estructural para tener una idea mas clara de quién es y de qué manera adoptó esas características. Este sistema le ayudará a conocer los diversos orígenes de los pensamientos, sentimientos y opiniones de su personalidad. Un mejor conocimiento de su personalidad puede aumentar su eficiencia en el trabajo. Ya sea que las personas interactúen en forma asertiva o no asertiva, cuando un individuo responde a otro se da una transacción social. El estudio de estas transacciones sociales entre las personas se conoce como análisis transaccional (AT).

El análisis transaccional fue desarrollado en la década de los cincuenta por Eric Berne para su uso en psicoterapia. Muy pronto quedó de manifiesto que era posible aplicarlo a las interacciones ordinarias, de modo que se le difundió ampliamente en una gran variedad de textos relacionados al tema. El objetivo del AT es ofrecer una mejor comprensión de cómo se relacionan las personas entre sí, a fin de que puedan desarrollar una mejor comunicación y relaciones humanas mas sanas.

*“De acuerdo con Berne, las personas interactúan con una de las tres posturas psicológicas, llamadas “estados del ego”. Estos estados del ego (Yo) son Padre, Adulto y Niño, y una persona puede operar (comunicarse o actuar) con cualquiera de ellos.”*²⁹

²⁸ Jongeward, Dorothy y Seyer, Phillip C. “En Busca del Exito”. Editorial Limusa Noriega Editores. México D.F. 1989. Pp. 22.

²⁹ Davis y Newstrom. Op. Cit. Pp. 347.

Las personas cuyo estado Yo Padre es el dominante pueden ser protectoras, controladoras, formadoras, críticas o instructivas. Tienden a atenerse dogmáticamente a políticas y normas.

El estado Yo Adulto se manifiesta como una conducta racional, prudente, objetiva y no emocional. Con ella se intenta tomar mejores decisiones mediante la identificación de hechos objetivos, el procesamiento de datos, la estimación de probabilidades y el establecimiento de conversaciones basadas en hechos.

El estado Yo Niño refleja las emociones desarrolladas en respuesta a experiencias de la niñez. Puede ser espontáneo, dependiente, creativo o rebelde. Al igual que los niños, el estado Yo Niño desea la aprobación de los demás y prefiere retribuciones inmediatas. Se le puede identificar por su tónica emocional, como cuando un empleado le comenta al supervisor: “Siempre busca la manera de fastidiarme”.

Se imponen tres conclusiones sobre los estados del ego. En primer lugar, las conversaciones suelen ser una mezcla de reacciones de los estados del Yo Padre, Yo adulto y Yo Niño. En segundo, cada estado del ego tiene características tanto positivas como negativas, de modo que puede contribuir a demeritar la sensación de satisfacción de otra persona. En tercero, podemos detectar el estado del ego dominante, en un momento dado, observando atentamente no sólo las palabras empleadas, sino también el tono, postura, gestos y expresiones faciales de una persona. *“Los estados del ego son más evidentes en transacciones entre dos personas, de modo que resultan más difíciles de identificar en conversaciones grupales”.*³⁰

³⁰ Ibid. Pp. 347

1.1.2.24. Motivación:

*“Es un estado interno que induce a la persona a conducirse de determinadas formas. Desde cierta perspectiva, se relaciona con la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta a lo largo del tiempo”.*³¹ La dirección alude a la elección de conductas específicas a partir de una cantidad de conductas posibles. La intensidad se refiere al esfuerzo que invierte una persona en la realización de una tarea. La persistencia denota la continuidad con la que se observa una cierta conducta a lo largo del tiempo. Desde otra perspectiva, la motivación se relaciona con el deseo de adquirir o conseguir una meta; esto significa que la motivación se deriva de los deseos, las necesidades o la voluntad del individuo.

1.1.2. 21. Capacitación Técnica:

Es el proceso de enseñar al nuevo trabajador las habilidades básicas que necesita para desempeñar su trabajo. La capacitación técnica involucra el proporcionar a los trabajadores la experiencia básica que requieren para desempeñar sus puestos de trabajo con mejor eficiencia.

Durante los años 50 y 60 nació un nuevo e integrador tipo de capacitación, conocido como desarrollo organizacional (DO). Éste consiste en una estrategia de intervención que utiliza el proceso de grupo para modificar la cultura de la organización, con el objeto de hacer que ocurra el cambio planeado. Se propone cambiar creencias, actitudes, valores, estrategias y prácticas para que la organización pueda adaptarse mejor a su tecnología y al rápido ritmo del cambio.

³¹ Spector, Paúl. Op. Cit. Pp. 168

1.1.3. HIPÓTESIS

“El nivel significativo de estrés, incide en el desarrollo laboral de las enfermeras del hospital y unidad asistencial de San Juan Sacatepéquez”.

1.1.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrés

Indicadores:

- Familia.
- Economía.
- Trabajo.
- Sociedad.

1.1.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Relaciones Interpersonales.

Indicadores:

- Actitud.
- Cambios conductuales.
- Salud mental.
- Relaciones interpersonales.

1.1.4 DELIMITACIÓN.

El trabajo de campo se realizó en el “Hospital y Unidad Asistencial”, 6av. 0-20 zona 3 de San Juan Sacatepéquez, del departamento de Guatemala durante los meses de Agosto, Septiembre y Octubre del año 2,012.

Se tomó en consideración los días viernes en horario laboral, con la colaboración del Médico Director y todo el personal de atención clínico asistencial y operativo.

Con el objeto de Identificar las causas y efectos de los problemas que provoca el estrés en la dinámica laboral de las enfermeras del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron, el muestreo no aleatorio, la técnica de análisis porcentual, las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron el cuestionario, la entrevista y la observación.

El cuestionario elegido fue un Test específico que mide el Estrés Organizacional, realizado por la OMS para este fin.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnica de muestreo:

La institución donde se realizó la investigación cuenta con el siguiente personal: 5 médicos generales, 7 enfermeras que trabajan rotativamente 24 por 48 horas en turnos de dos enfermeras en cada cambio, habiendo una enfermera auxiliar encargada de cada grupo. Al igual también existen los laboratorios de biología, rayos X, secretaría, recepción, farmacia, cocina, lavandería y conserjería.

La técnica que se utilizó para seleccionar la muestra fue no aleatoria, es decir que de la población total laborante dentro del hospital, se eligió específicamente al departamento de enfermería, ya que llenaron los requerimientos deseados para la investigación con el fin de descubrir cuales son los factores o indicadores determinantes que influyen en el tipo de atención que muestran algunas enfermeras hacia los pacientes resilientes, que van en busca de un aliento moral, físico y clínico, adecuado para ayudarlos en su recuperación vital.

Muchas de las enfermeras atraviesan por muchas crisis emocionales a causa de: maltrato intrafamiliar, separación matrimonial, alcoholismo, madres solteras, discriminación laboral, etc.

Otra de las técnicas empleadas fue la de análisis porcentual de acuerdo a los objetivos, el análisis en forma de porcentajes cuantitativos y cualitativos de las variables dependientes e independientes, que mostraron al final de la investigación los mejores resultados.

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos que se utilizaron para la recopilación de datos fueron estandarizados y no estandarizados por el tipo de investigación.

Estandarizados:

- *Cuestionario “Escala de estrés organizacional”.* (OMS – OIT) ver anexo 1.

Aplicación:

Es un cuestionario utilizado por la organización mundial de la salud y la organización internacional para el trabajo, para medir el estrés organizacional en personas trabajadoras. Se realizó de forma personalizada de acuerdo al tiempo disponible de cada trabajador, en las instalaciones del hospital con una duración de 30 minutos. Los indicadores que evaluó fue el grado de estrés que presentan las enfermeras en el trabajo y en relación con los demás.

No estandarizados:

- *Entrevista estructurada.* Ver anexo 2

Aplicación:

Se realizó de forma individual con una duración de 45 minutos. Los indicadores que se evaluaron fueron las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, familia, supervisores, pacientes y otros

- *Observación.*

Aplicación:

Se realizó durante todo el proceso de investigación por parte del investigador, evaluando su interacción personal, conductual, actitudinal, en relación hacia los demás y consigo mismo.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.1. CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA POBLACIÓN.

3.1.1. Características del Lugar:

El Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez es un centro asistencial privado con un enfoque de ayuda social que atiende control prenatal materno infantil, inmunizaciones, enfermedades diarreicas, respiratorias, reproductivas, control infantil y todo tipo de emergencias como quemaduras u otros accidentes dentro o fuera del hogar, como también atención psicológica para toda la familia. Dentro de su Misión establece: “Prestar servicios de salud de calidad a la población urbana y rural de San Juan Sacatepéquez y lugares circunvecinos, tanto preventivos como curativos, a costos accesibles, especialmente para la población con menores recursos económicos, de acuerdo con las practicas clínicas basadas en la evidencia científica y dentro de un ambiente social y culturalmente adaptado a las necesidades de quienes demandan los servicios”.

3.1.2. Características de la Población:

La población que atiende la institución son especialmente pobladores de San Juan Sacatepéquez del departamento de Guatemala, en su mayoría son de escasos recursos económicos, provenientes del casco urbano y del área rural, y poblaciones vecinas. *“Dentro de los factores determinantes de los habitantes de esta región central de nuestro país, que sufren mucha explotación laboral, hay mucha violencia intrafamiliar, el nivel académico que presentan es muy carente ya que si mucho han llegado a cursar un primer o segundo año de primaria, sus creencias culturales son muy notorias ya que en ese aspecto si son herederos de una rica y milenaria cultura maya, específicamente de la etnia kaqchikel”.*³²

³² Municipalidad de San Juan Sacatepéquez. “Monografía Sociocultural y política de San Juan Sacatepéquez

La muestra con la que se trabajó para realizar la investigación fue especialmente al departamento de enfermería y atención al cliente, con un total de 15 personas, comprendidos entre las edades de 20 a 35 años.

3.2. CUADROS Y GRÁFICAS

- **Cuadro 1:** Cuestionario “Escala de estrés organizacional”. (OMS – OIT)

Categorías.								
No. De Pregunta	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre	Total.
1	53,3%	46,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
2	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
3	26,7%	26,7%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100%
4	6,7%	33,3%	0,0%	33,3%	6,7%	6,7%	13,3%	100%
5	6,7%	33,3%	20,0%	26,7%	6,7%	0,0%	6,7%	100%
6	20,0%	26,7%	20,0%	0,0%	20,0%	6,7%	6,7%	100%
7	40,0%	26,7%	20,0%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	100%
8	46,7%	26,7%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100%
9	26,7%	13,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%	100%
10	20,0%	26,7%	6,7%	33,3%	6,7%	0,0%	6,7%	100%
11	33,3%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	6,7%	0,0%	100%
12	20,0%	46,7%	6,7%	6,7%	13,3%	0,0%	6,7%	100%
13	20,0%	26,7%	33,3%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
14	33,3%	13,3%	20,0%	13,3%	6,7%	6,7%	6,7%	100%
15	13,3%	26,7%	0,0%	13,3%	6,7%	33,3%	6,7%	100%
16	40,0%	20,0%	13,3%	20,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100%
17	20,0%	13,3%	26,7%	20,0%	6,7%	13,3%	0,0%	100%
18	6,7%	13,3%	26,7%	26,7%	13,3%	6,7%	6,7%	100%
19	26,7%	40,0%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%	100%
20	26,7%	13,3%	20,0%	13,3%	20,0%	0,0%	6,7%	100%
21	40,0%	20,0%	20,0%	6,7%	0,0%	0,0%	13,3%	100%
22	80,0%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
23	33,3%	26,7%	13,3%	20,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100%
24	13,3%	20,0%	26,7%	20,0%	0,0%	6,7%	13,3%	100%
25	13,3%	6,7%	20,0%	13,3%	13,3%	20,0%	13,3%	100%

VARIABLE: Estrés laboral.

FUENTE: Aplicación del test Escala de Estrés Organizacional al personal de Asistencia del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a las técnicas e instrumentos aplicados, especialmente del cuestionario de estrés organizacional estandarizado y utilizado por la Organización Mundial de la Salud para la detección del estrés dentro del trabajo se puede observar los resultados a través de la tabulación porcentual del cuestionario “Escala de estrés organizacional” del personal del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez durante el año 2012, resaltando las preguntas que más destacaron en relación al grado de estrés que provoca en los trabajadores dentro del área laboral.

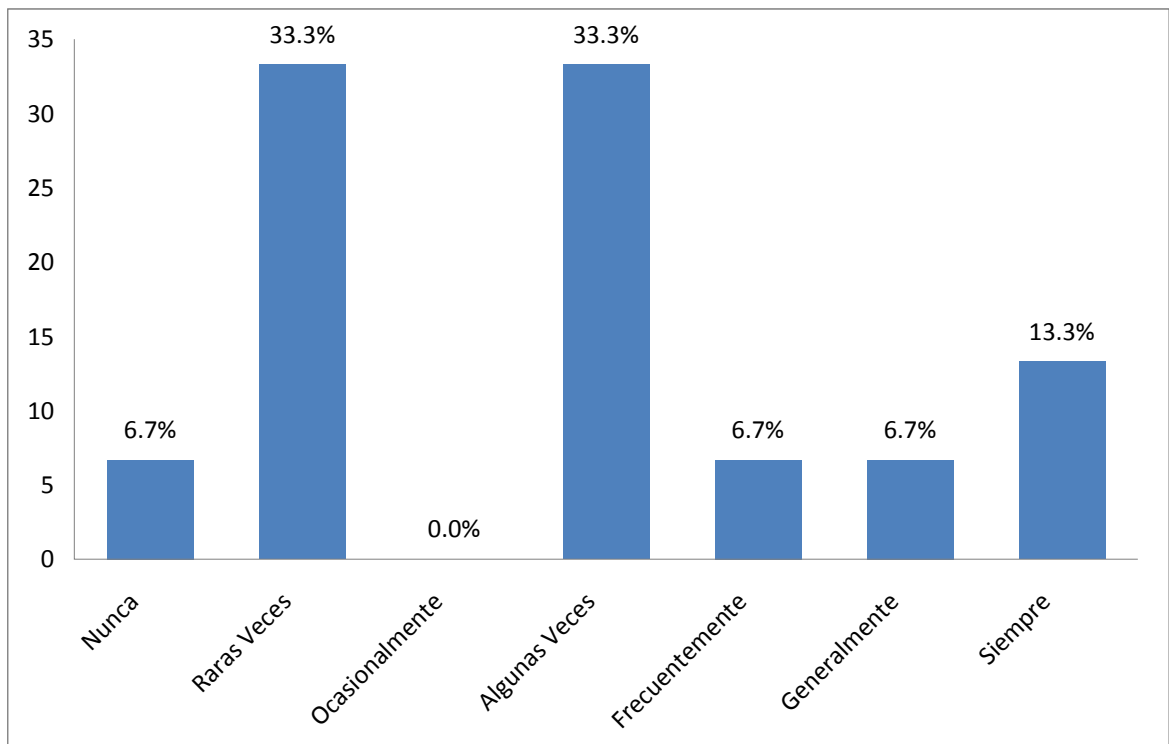
La institución donde se realizó la investigación cuenta con el siguiente personal: 5 médicos generales, 7 enfermeras que trabajan rotativamente 24 por 48 horas en turnos de dos enfermeras en cada cambio, habiendo una enfermera auxiliar encargada de cada grupo. Al igual también existen los laboratorios de biología, rayos X, secretaría, recepción, farmacia, cocina, lavandería y conserjería.

En el cuadro general se observa la tabulación en forma porcentual del total de la muestra, así mismo resaltando las preguntas que fueron muy significativas de acuerdo a las respuestas y su porcentaje, específicamente fueron las preguntas No. 4, 15, 17, 18, y 25, las cuales demuestran que **sí existe** cierto grado de estrés laboral. Se tomaron como referencia el 50% o mas desde las categorías “Ocasionalmente”, hasta “Siempre”.

PREGUNTA No.4

¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa?

GRÁFICA No.2



VARIABLE: Estrés laboral.

FUENTE: Aplicación del test Escala de Estrés Organizacional al personal de Asistencia del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados de las entrevistas realizadas y al cuestionario de estrés organizacional, se puede determinar que la carencia de equipo clínico hospitalario, aunque no en su totalidad pero si es uno de los factores que contribuyen al estrés del personal.

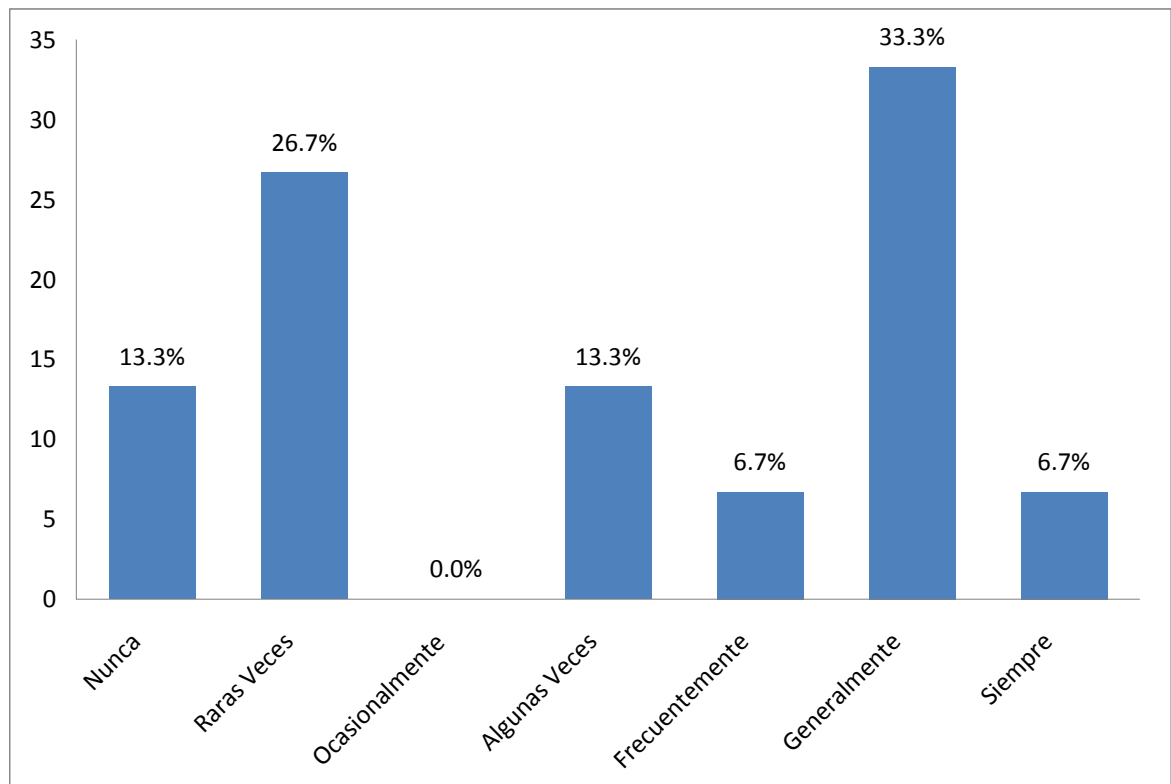
El no poder brindar la ayuda necesaria por falta de equipo médico y medicinas muchas veces está lejos del alcance de nuestras manos, nos hace sentir impotentes e indefensos, nos provoca cierto grado de estrés, en el presente caso se puede observar que la categoría algunas veces fue muy determinante, pero también sobresalió significativamente la categoría “siempre” eso significa que se espera que el personal brinde el mejor apoyo necesario, y la institución solo lo necesario.

De acuerdo al enfoque del análisis transaccional se observa una relación: “padre - niño”.

PREGUNTA No. 15

¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me molesta y me estresa?

GRÁFICA 3.



VARIABLE: Estrés laboral.

FUENTE: Aplicación del test Escala de Estrés Organizacional al personal de Asistencia del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

INTERPRETACIÓN:

Podemos observar que los resultados fueron muy determinantes en relación a ésta pregunta, especialmente con la categoría "GENERALMENTE". Como también fue determinante en el desarrollo de las entrevistas.

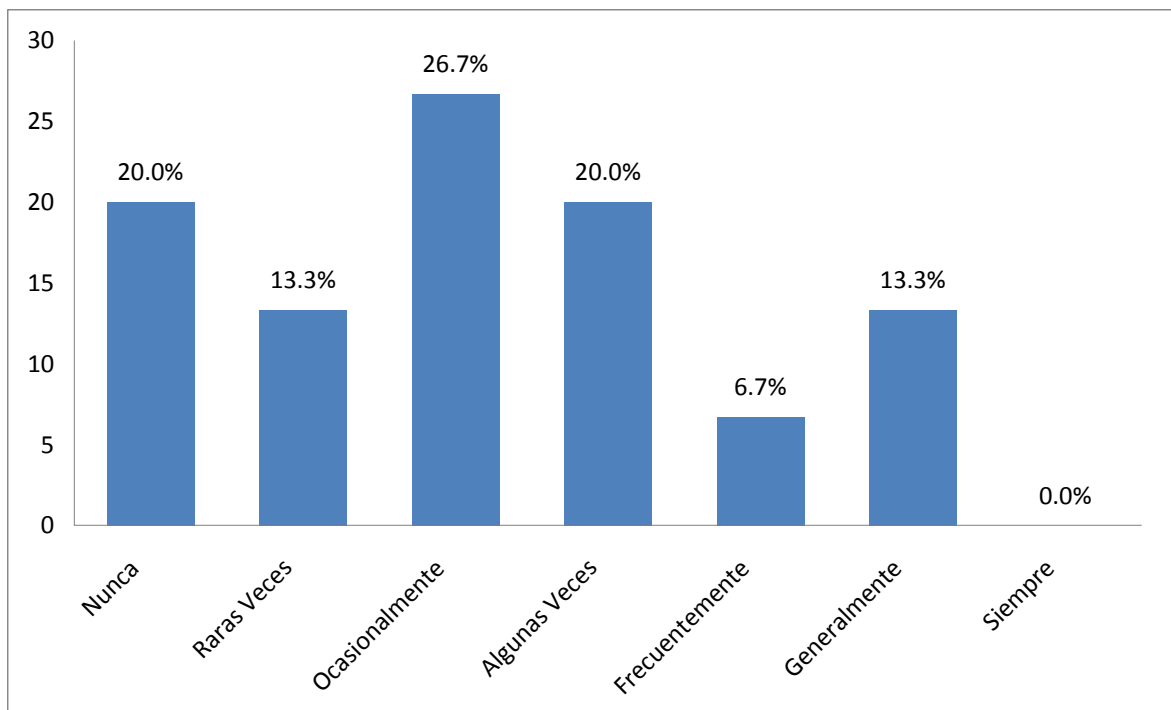
La pregunta se refiere a que carecen de un lugar adecuado para el cambio de vestimenta del hospital y el poder tener un guarda ropa personal.

Es importante brindarle al personal un lugar adecuado para poder vestirse de acuerdo a la especialidad para estar preparado física, mental y estéticamente ya que ello brinda mayor seguridad, confianza y estabilidad a los pacientes que esperan que sean atendidos con la mayor higiene y presentación posibles.

PREGUNTA No. 17

¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?

GRÁFICA 4.



VARIABLE: Estrés laboral

FUENTE: Aplicación del test Escala de Estrés Organizacional al personal de Asistencia del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos en relación a la pregunta fueron muy determinantes especialmente en la categoría “Generalmente”. Fue significativo también en relación al momento de las entrevistas algunas mostraron cierto temor. Y se pudo observar algún tipo de represión, tomando en consideración la categoría “ocasionalmente”.

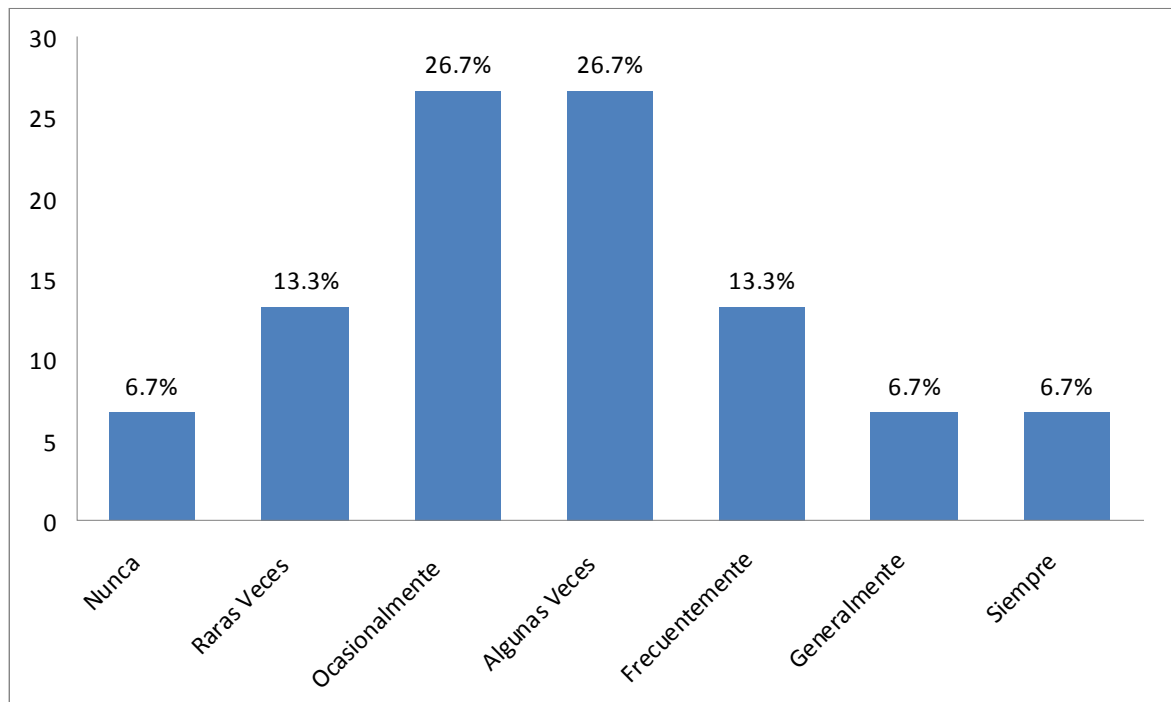
Cuando existe un supervisor que apoya al personal para mejorar sus relaciones interpersonales y laborales existe también un mejor rendimiento y un máximo de capacidad ya que el ambiente agradable optimiza el desarrollo y desenvolvimiento profesional. Pero cuando el supervisor se muestra muy represivo, exigente, inaccesible, y autoritario, solo infunde miedo y temor, el rendimiento del factor humano se vuelve muy deficiente porque se ven desmotivados y angustiados surgiendo de esta manera el estrés laboral que inestabiliza a todos y desestabiliza a la institución también, los afectados entonces suelen ser todos (supervisores, subalternos, pacientes, clientes y otros).

Considerando el enfoque teórico se observa una relación “padre-hijo”, en donde una persona manda y otra persona obedece.

PREGUNTA No. 18

¿El que mi equipo humano de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?

GRÁFICA 5.



VARIABLE: Estrés laboral.

FUENTE: Aplicación del test Escala de Estrés Organizacional al personal de Asistencia del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la gráfica se puede determinar que la categoría “Algunas veces” y “Ocasionalmente” fueron determinantes, relativamente a las otras categorías subsiguientes.

Dentro de las entrevistas también opinaron que es una forma cultural de los guatemaltecos que no debería darse si se pretende trabajar con eficiencia.

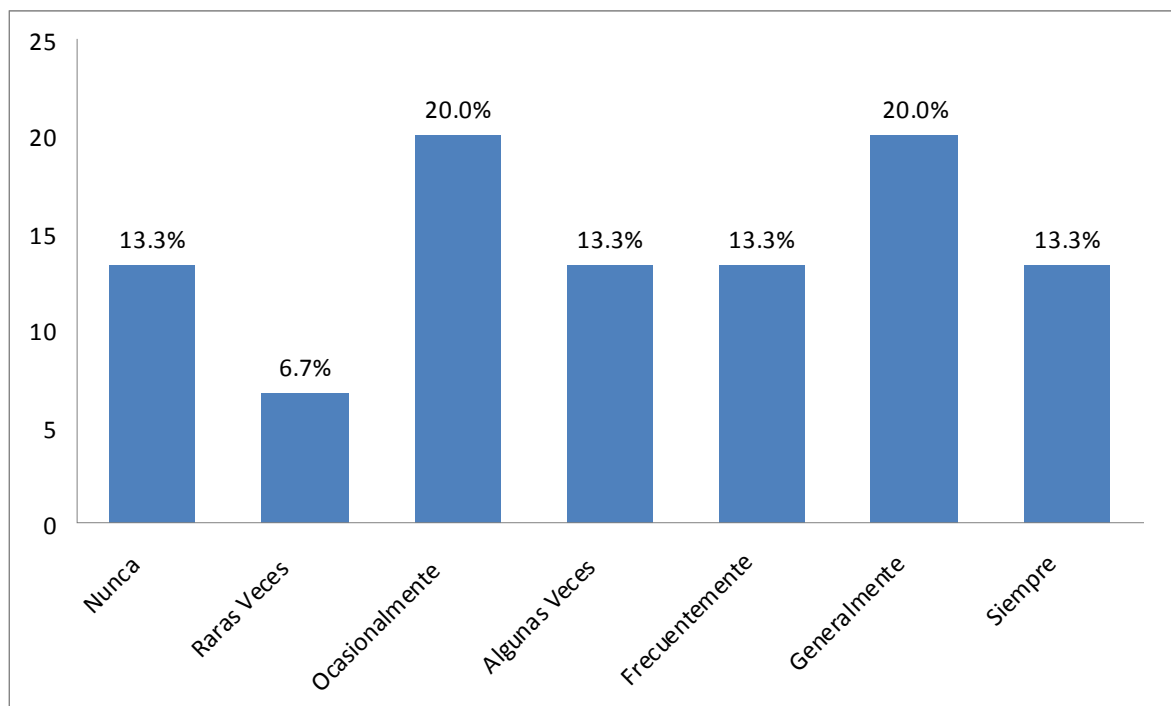
La eficiencia y la eficacia prevalecen en una buena planificación y organización de actividades a realizar.

Pero cuando no se tienen claros los objetivos del trabajo; en la misión, visión, y metas de una organización generalmente se tropieza con obstáculos que afectan el desenvolvimiento de todo el personal, ocasionando un grado de estrés significativo.

Pregunta No. 25

¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

GRÁFICA 6.



VARIABLE: Estrés laboral.

FUENTE: Aplicación del test Escala de Estrés Organizacional al personal de Asistencia del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario de estrés organizacional fue muy significativa la carencia de equipo tecnológico adecuado para cada una de las emergencias que atiende a diario el hospital, fue similar el resultado de las entrevistas en donde las sugerencias fueron evidentes en relación a solicitar mejor equipo tecnológico hospitalario para mejorar la atención a los pacientes.

La presente pregunta se asemeja a la pregunta No.4 la diferencia es que la anterior se refiere al equipo en general. Esta en cambio especifica al tipo de equipo que debe ser de óptima calidad tecnológica.

En la actualidad, estamos inmersos dentro del mundo de la tecnología avanzada y para estar en la vanguardia de un servicio de alta calidad es importante la actualización de los elementos necesarios para brindar las mejores alternativas en salud, como también la necesaria capacitación del personal para el aprovechamiento del factor humano disponible fortaleciendo el acompañamiento de superación personal e institucional.

3.3. ANÁLISIS GLOBAL:

La investigación se realizó en el Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez del departamento de Guatemala durante el año 2,012. Cuenta con el siguiente personal: 5 médicos generales, 7 enfermeras que trabajan rotativamente 24 por 48 horas en turnos de dos enfermeras en cada cambio, habiendo una enfermera auxiliar encargada de cada grupo. Al igual también existen los laboratorios de biología, rayos X, secretaría, recepción, farmacia, cocina, lavandería y conserjería.

En el cuadro No. 1 se observa la tabulación en forma porcentual del total de la muestra, así mismo resaltando las preguntas que fueron muy significativas de acuerdo a las respuestas y su porcentaje, específicamente fueron las preguntas No. 4, 15, 17, 18, y 25, las cuales demuestran que **sí existe** cierto grado de estrés laboral. Se tomaron como referencia el 50% o mas desde las categorías “Ocasionalmente”, hasta “Siempre”.

Seguidamente aparecen los cuadros No.2 y 6 en donde aparecen las gráficas de las preguntas que determinaron el grado de estrés, en donde se identifica que la falta de equipo médico y tecnológico y de primeros auxilios o emergencias es muy limitado y en otras ocasiones no se cuenta con ello lo cual provoca el 60% y 79.9% de estrés.

Los cuadros No. 3 y 5 nos presentan los resultados de las preguntas que se refieren a que carecen de un lugar adecuado para el cambio de vestimenta del hospital y el poder tener un guarda ropa personal, y también que no existe un ordenamiento dentro del equipo de trabajo humano el cual significan un 60% y 80.1% de estrés.

Por último en el cuadro 4, aparecen los resultados de las respuestas a la pregunta No.17 que se refieren al control exagerado que realiza el supervisor lo cual significa para el personal la falta de confianza en un 66.7%. Y al respeto mutuo que se debe tener entre todo el personal pero de acuerdo a la estadística existe un 66.7% que no lo practica, lo cual provoca estrés.

Resumiendo lo anterior podemos mencionar que entre los factores psicosociales que inciden en el desarrollo laboral de las enfermeras, destacaron entre ellas:

- La falta de confianza laboral por parte del supervisor de recursos humanos hacia el personal y la administración (66.7%). Relación “Yo Padre a Yo Niño”
- La falta de planificación laboral que existe entre las enfermeras (80.1%). Manifestación Yo Niño”
- La indiferencia de comunicación entre todo el personal (66.7%). Manifestación “Yo Niño”
- La carencia de equipo médico disponible para los diferentes tratamientos de atención y rehabilitación (79.9%). Manifestación “Yo Padre - Yo Niño”

De acuerdo al primer objetivo específico, se alcanzó el 90% de efectividad en la identificación de las causas y efectos de los problemas que provoca el estrés en la dinámica laboral de las enfermeras del Hospital y Unidad Asistencial de San Juan Sacatepéquez.

El segundo objetivo propone un estudio comparativo con otros departamentos de servicio que existen en la institución el cual fue eficaz en un 80% de acuerdo a la colaboración de otros trabajadores en cuanto al desarrollo de las relaciones interpersonales entre todo el personal y entre el mismo departamento de enfermería

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones:

- De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos y técnicas que se utilizaron en la recopilación de datos, los cuales muestran evidentemente el grado de estrés laboral que se maneja dentro de la institución por parte del personal de enfermería y que afecta directa e indirectamente a otros departamentos de atención que existen dentro de la misma, por tal razón; se acepta la hipótesis planteada “El nivel significativo de estrés, incide en el desarrollo laboral de las enfermeras del hospital y unidad asistencial de San Juan Sacatepéquez”.
- Otro de los aspectos importantes a mencionar en relación a los resultados obtenidos del cuestionario de la “Escala de Estrés Organizacional” de la OMS, y OIT, y de la técnica de la entrevista realizada, se pudo observar y determinar básicamente que se carece de un trabajo en equipo, por la falta de confianza hacia el desarrollo del desempeño laboral, y la falta de equipo médico y tecnológico los cuales crean un ambiente estresante.
- Las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos de atención es muy limitante a eso se debe la carencia de comunicación y comprensión por parte de la administración o recursos humanos que fue también un factor determinante para identificar estrés, además hubo influencia e interferencia durante el proceso de investigación e indagación de información cuando se aplicaron los instrumentos, por lo que hubo cierta resistencia por parte de algunos miembros del personal, pero eso no fue motivo de impedir el proceso, al contrario, para un orientador laboral, significó un indicador más para el análisis respectivo.

4.2. Recomendaciones:

- Que el presente estudio sea tomado en cuenta como base laboral para el departamento de recursos humanos, de la administración y de la dirección; para considerar nuevas estrategias encaminadas a fortalecer las buenas relaciones humanas, implementando talleres de capacitación para todo el personal, además se recomienda que este departamento tenga la asesoría de un Psicólogo Industrial o un Orientador Vocacional y Laboral ya que los mismos tienen la especialización y preparación necesaria para realizar un estudio de análisis de puestos para determinar perfiles de las personas que pueda optar a los diferentes departamentos de acuerdo a su preparación académica, y su vocación al servicio hacia los demás.
- Se recomienda también, de acuerdo a los resultados obtenidos, se coordine con estudiantes practicantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala o de otras instituciones de formación profesional, que dentro de su plan estratégico de práctica supervisada, implementen programas de atención y capacitación con temas relacionados con los valores, actitudes, y todo lo que abarque el desarrollo del comportamiento humano dentro del campo laboral.
- Es importante reconocer que la implementación y la innovación del equipo médico, material quirúrgico, medicinas y ambientes agradables para los pacientes, hace mas positivo la rehabilitación física, mental y espiritual de los pacientes y trabajadores, se recomienda este aspecto de vital importancia para beneficio de la institución y de la población que requiere de los servicios hospitalarios. Si está dentro de las posibilidades de la

Unidad y del consejo directivo contemplarlo dentro de su agenda de mejoramiento del servicio, sería excelente.

- El equipo de salud y particularmente el personal de enfermería, pueden incluir dentro de sus actividades, intervenciones que promuevan la resiliencia a nivel individual y comunitario. La razón se debe a que este sector trabaja en distintos momentos críticos de la vida humana, por ejemplo en la promoción del crecimiento y desarrollo de niños o con pacientes enfermos. El alto grado de vulnerabilidad que tiene la persona cuando está enferma, ya sea porque siente un dolor, porque es dependiente de una medicación, porque se siente deprimida o porque esta en peligro su vida. Y los profesionales de enfermería están a cargo del cuidado de la persona en todas estas circunstancias.
- En relación al fundamento teórico es importante considerar todos los aspectos identificados como factores estresantes dentro del campo laboral así mismo emplear algunos mecanismos o estrategias para contrarrestar al máximo la presencia de éstos, tomando en cuenta uno de los objetivos del Análisis Transaccional como es la de ofrecer una mejor comprensión de cómo se relacionan las personas entre sí a fin de que puedan desarrollar una mejor comunicación y relaciones humanas mas sanas, reconociendo y comprendiendo la utilización y la comunicación adecuada de los tres estados del ego de la personalidad (yo padre, yo adulto y yo niño). Y que la que tiene que predominar para una buena armonía laboral es el desarrollo del “Yo Adulto”, y la conexión “Yo estoy bien – Tu estas bien”.

BIBLIOGRAFÍA

Baró, Ignacio Martín. "Acción e Ideología". Uca editores, Cuarta edición, San Salvador, El Salvador. 1990. (455 pp.)

Blum, Milton I. "Psicología Industrial y sus Fundamentos Teóricos y Sociales", Editorial Trillas, México D.F. (880 pp.)

Dessler Gary. "Administración de Personal". Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México D.F. 1991. Cuarta Edición (807 pp.).

Dorothy Jongeward, Philip Seyer "En Busca del Éxito" Análisis Transaccional en la Práctica. Noriega Editores, Editorial Limusa. México D.F. Primera edición (423)

Diccionario enciclopédico "Océano Uno color". Editorial Océano. Barcelona España 2,003. (1784 Pp.)

Gonzáles, Rey. "Sujeto y Subjetividad" Editorial Internacional THOMSOM, editores. México D.F. 2002. (245 pp.)

J. Leplant y X. Cuny. "Psicología del Trabajo" enfoques y técnicas. Pablo del Río Editores S.A. Madrid España, (390 pp.)

Jongeward, Dorothy – Seyer, Philip. "En Busca del Éxito" Editorial Limusa, Noriega Editores. México D.F. 1989. (425 Pp.).

Keith, Davis y Newstrom, John. "Comportamiento Humano en el trabajo", Décima Edición. Editorial McGraw-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V. México D.F.1999 (633 pp.)

Keith, Davis y Newstrom, John. "Comportamiento Humano en el trabajo", Séptima Edición. Editorial McGraw-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V. México D.F.1989 (608 pp.)

Luis A. Oblitas, Guadalupe. "Psicología de la Salud y Calidad de vida" Internacional Thomson Editores. México D.F. 2006. Segunda edición. (494).

Melillo, Aldo. "Resiliencia y Subjetividad". Editorial PAIDÓS, Buenos Aires Argentina. 2004. (343 pp.)

Menéndez Aquiles. "Ética Profesional. Editorial Herrero Hermanos, Sucs. S.A. México D.F. 1972. Décima primera edición. (281 Pp.)

Nérci Imídeo. "Introducción a la Orientación Escolar". Editorial Kapelusz. Moreno 372. Buenos Aires Argentina, 1976. (219 Pp.)

Poletti, Rosette. Dobbs Bárbara. "La Resiliencia, El Arte de Surgir a la Vida. Grupo editorial Lumen. Buenos Aires Argentina. 2005. (125 pp.)

Shelley E. Taylor. "Psicología de la Salud". McGraw Hill. México D.F. sexta edición. (413 pp.)

Spector, Paúl E. "Psicología Industrial y Organizacional", Editorial El Manual Moderno, México, D.F. – Santafé de Bogotá. (394 pp.)

Tierno, Bernabé. "Valores Humanos". Taller de editores S.A. Madrid España 1996. (263 pp.)

Zepeda Herrera, Fernando. "Psicología Organizacional", Addison Wesley Longman de México. 1999. (358 pp.).

Nicolás S. Dicaprio "Teorías de la Personalidad" 2ª. Edición. McGraw-Hill, Interamericana de México, S.A. de C.V. 1989. (540)

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO, ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Para cada reactivo de la encuesta, indique con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- Anote **0** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **1** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. <i>¿El que no comprenda las metas y misión de la institución me causa estrés?</i>	()
2. <i>¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?</i>	()
3. <i>¿El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?</i>	()
4. <i>¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?</i>	()
5. <i>¿El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?</i>	()
6. <i>¿El que mi supervisor no me respete me estresa?</i>	()
7. <i>¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?</i>	()
8. <i>¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?</i>	()
9. <i>¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?</i>	()
10. <i>¿El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me estresa?</i>	()

11. <i>¿El que las políticas generales de la dirección impidan mi buen desempeño me estresa?</i>	()
12. <i>¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?</i>	()
13. <i>¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?</i>	()
14. <i>¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución me estresa?</i>	()
15. <i>¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?</i>	()
16. <i>¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución me causa estrés?</i>	()
17. <i>¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?</i>	()
18. <i>¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?</i>	()
19. <i>¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?</i>	()
20. <i>¿El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés?</i>	()
21. <i>¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?</i>	()
22. <i>¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?</i>	()
23. <i>¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?</i>	()
24. <i>¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?</i>	()
25. <i>¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?</i>	()

ANEXO 2.

Guía de la Entrevista Estructurada.

1. ¿Cuáles son sus datos generales?
2. ¿Cómo está conformada su familia y cual es el ambiente en que vive?
3. ¿Qué aspectos consideró importantes para solicitar el trabajo de enfermera?
4. ¿Podría comentarme Usted a cerca del trabajo que desarrolla con mayor eficiencia?
5. ¿Qué factores le limitan a Usted a desarrollar de una mejor manera su trabajo como enfermera?
6. ¿Qué piensa Usted sobre la capacitación y formación profesional de las enfermeras?
7. ¿Su familia influye mucho en las decisiones que toma usted en relación a su trabajo y su desarrollo personal?
8. ¿Qué piensa de su situación laboral remunerada, le permite tener independencia económica?
9. ¿Qué piensa de las autoridades de la institución?
10. ¿Si tuviera usted la oportunidad de sugerir algo a la institución para mejorar el servicio al paciente que propone?