



**UNIVERSIDAD
DA VINCI
DE GUATEMALA**

**“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL
SAN JUAN DE DIOS”**

KATLEENTH JOSABETH RAMOS DE NEVES

Guatemala, diciembre 2024



**UNIVERSIDAD
DA VINCI
DE GUATEMALA**

**“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL
SAN JUAN DE DIOS”**

**Tesis presentada previo a optar al grado académico de Licenciada en
Enfermería**

Por:

KATLEENTH JOSABETH RAMOS DE NEVES

Guatemala, diciembre 2024

Nota de responsabilidad:

El contenido de esta investigación es responsabilidad únicamente del autor.

Capítulo III Normativo de Tesis, Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud, UDV.

AUTORIDADES DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Mgtr. María Guadalupe Ardón Palencia

Presidente del tribunal examinador

Licda. Ingrid Yojana Rucal Velásquez

Secretario del tribunal examinador

Mgtr. Amanda Ruby Miranda Godinez

Vocal del tribunal examinador



FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD
UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS

No. 289 – 2024

La Decanatura de la Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud, teniendo a la vista el Dictamen Favorable de la coordinación de Programa Académico de esta Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud, extiende la presente orden de impresión para la tesis de **KATLEENTH JOSABETH RAMOS DE NEVES** quien se identifica con carné No. **202200500**, tesis denominada **“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS”**, previo a obtener el grado de Licenciada en Enfermería.

Guatemala, diciembre 2024


Dra. Rutilla Herrera Acajabón
DECANA

Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala





DICTAMEN No. 289 - 2024

La Coordinación de programas académicos, extiende el presente **Dictamen Favorable** para el trabajo de investigación titulado “**ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS**”, elaborado por **KATLEENTH JOSABETH RAMOS DE NEVES**, quien se identifica con carné **No. 202200500**. Dictamen que se extiende después de ser revisado el documento por esta Coordinación y confirmar que cumple con todos los requerimientos del Normativo de Tesis y Trabajos de Graduación de esta Facultad.

Guatemala, diciembre 2024

Lic. Gilberto Adolfo Robelo Alvarez
Coordinación de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala



FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

**Dictamen Informe Final
Tesis
Licenciatura en Enfermería**

Guatemala, 25 de octubre de 2024.

Licda. Antonia Catalina Girón Conde

Coordinadora de Programas Académicos

Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud

Universidad Da Vinci de Guatemala

Lic. Gilberto Adolfo Robelo Álvarez

Coordinación de Programas Académicos

Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud

Universidad Da Vinci de Guatemala

Por este medio hago de su conocimiento que la tesista Katleenth Josabeth Ramos de Neves, **CIF 202200500**, de la Licenciatura en Enfermería, ha completado a mi entera satisfacción el informe final de su tesis titulada **“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS”**. Por lo que emito la presente **opinión favorable**, para que realice su examen privado de tesis.

Atentamente me suscribo:



Kefren Roberto Arellano Escobar
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COLEGIADO 13,431

Mgtr. Kefren Roberto Arellano Escobar
CUI: 2322 16789 0901
Cel.: 5884 9280



Universidad Da Vinci de Guatemala
3 avenida 1-44 zona 13 Pamplona
Tfs. 2314 0285 2314 0247
www.udv.edu.gt

DEDICATORIA

A Dios

Mi creador y protector, por su infinita bondad al permitirme alcanzar esta meta. Gracias por la salud, la sabiduría y las oportunidades que me has brindado, especialmente por guiar mis pasos en este camino académico.

A mi madre

Vilma Yaneth Ramos, cuyo amor es mi guía en la vida. Gracias por tus abrazos que curan todas las heridas y por tus palabras que me llenan de esperanza. Tus oraciones han sido mi refugio en las tormentas y tu amor incondicional, mi mayor tesoro.

A mi esposo

Rui Manuel Neves Viana, cuyo apoyo incondicional ha sido mi faro en este camino. Gracias por tus palabras de aliento en los momentos de duda, por tu comprensión en los días más difíciles y por tu generosidad que me permitió dedicarme por completo a mis estudios. Este logro es el fruto de nuestro amor y nuestro trabajo en equipo.

A mis hijas

Mi hija mayor Keitlyn Andrea Ramos, mi motor y mi inspiración. Su fe en mis capacidades y su ánimo constante han sido el combustible que me ha impulsado a alcanzar esta meta. Aspiro a ser para ella el ejemplo de superación que ella ha sido para mí, demostrándole que con esfuerzo y dedicación se pueden alcanzar los sueños más grandes.

A mi pequeña, Paula Yaneth Neves Ramos cuyo cariño incondicional y madurez me han sorprendido gratamente. A pesar de su corta edad, comprendió la importancia

de mis estudios y me brindó un espacio tranquilo para trabajar. Sus preguntas curiosas y sus besos de aliento fueron mi mayor motivación. Dedico este logro a ella, quien con su ternura me enseñó el verdadero significado del amor incondicional.

A mis amigos

A mis queridas compañeras, cuya amistad ha sido mi mayor tesoro durante estos años. Desde el primer día, forjamos un vínculo inquebrantable, lleno de complicidad y apoyo mutuo. Juntas hemos celebrado nuestros éxitos y superado nuestros desafíos, demostrando que la amistad verdadera lo puede todo. Agradezco infinitamente su presencia en mi vida y dedico este logro a nuestra inolvidable amistad.

A mi asesor de tesis

Magister Kefren Arellano, cuya guía y apoyo incondicional han sido fundamentales para la culminación de este trabajo. Su paciencia infinita para responder a cada una de mis dudas y su aliento constante me impulsaron a superar cada obstáculo. Su dedicación a la enseñanza es un ejemplo a seguir.

A mi universidad

A la Universidad Da Vinci de Guatemala, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional y por proporcionarme los conocimientos y herramientas necesarias para llevar a cabo este trabajo. A mis profesores, quienes con su pasión por la enseñanza y su dedicación me inspiraron a alcanzar esta meta.

ÍNDICE

Resumen	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	2
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
IV. JUSTIFICACIÓN	13
V. MARCO REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO	15
VI. METODOLOGÍA	30
VII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	35
VIII. CONCLUSIONES.....	109
IX. RECOMENDACIONES	111
X. BIBLIOGRAFÍA.....	113
XI. ANEXOS	118

Resumen

El presente trabajo se realizó mediante una investigación sobre estrés laboral en enfermeros/as de un nosocomio nacional del departamento de Guatemala. El objetivo de esta investigación fue determinar las causas del estrés laboral que maneja el personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, considerando los factores socioeconómicos y definiendo la carga laboral del personal del mencionado nosocomio. En el estudio se trabajó con la variable causas y factores del estrés laboral, basados en los indicadores condiciones laborales, sobrecarga laboral, nivel salarial, el instrumento utilizado como herramienta fue una encuesta de veinticuatro preguntas con base a los indicadores para la recolección de datos, que permitió determinar las causas del estrés laboral que maneja el personal de enfermería. La unidad de análisis se encontró conformado por un total de 128 miembros. Este equipo incluye 90 auxiliares de enfermería, 33 enfermeros/as profesionales y 5 Licenciados. Se efectuó el estudio de tipo descriptivo porque describió el impacto, desgaste, tratamiento y prevención del estrés laboral, del personal de enfermería que labora en el hospital, con enfoque cuantitativo ya que la información se obtuvo de la base de datos estadísticos y de temporalidad de corte transversal ya que la variable estudiada se ejecutó en un corte de tiempo determinado, se concluyó que las principales causas del estrés en el trabajo son la excesiva carga laboral y el factor tiempo por lo que se recomienda optimizar la distribución de la carga de trabajo y aumentar el número de enfermeros para atender la demanda de pacientes.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue realizado en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, con la participación de una muestra de 128 enfermeros. Este proyecto, llevado a cabo por Miriam Aracely Gómez de Lara, María Isabel Gómez Rodríguez de Toj, Maria Isabel Matias y Katleenth Josabeth Ramos de Neves, tiene como propósito culminar la Licenciatura en Enfermería, aspirando al título de Licenciadas en Enfermería.

El estrés laboral en el ámbito de la enfermería es un fenómeno complejo que impacta tanto la salud física y mental del personal como la calidad de la atención brindada a los pacientes. Esta problemática, frecuente en entornos hospitalarios, tiene su origen en factores como la sobrecarga de trabajo, la insuficiencia de recursos, la exposición constante a situaciones emocionalmente demandantes y las largas jornadas laborales. En el Departamento de Intensivo de Adultos, donde se atienden pacientes en condiciones críticas en áreas como cuidados coronarios, neuroquirúrgicos e intensivos generales, estas demandas se intensifican, exponiendo al personal de enfermería a niveles significativos de estrés.

Esta investigación adopta un enfoque descriptivo y cuantitativo, con una temporalidad de corte transversal, para analizar las causas, consecuencias y estrategias de prevención del estrés laboral en este entorno. Además, se abordan variables relacionadas con aspectos laborales y personales, con el objetivo de identificar los factores que contribuyen al fenómeno y su impacto en el desempeño y bienestar del personal.

El estudio busca no solo sensibilizar sobre la importancia de esta problemática, sino también ofrecer herramientas para implementar medidas de prevención y gestión del estrés laboral. Un entorno laboral saludable es esencial no solo para proteger la salud y el bienestar de los enfermeros, sino también para garantizar una atención de calidad a los pacientes. A través del análisis de datos estadísticos y la representación gráfica de los resultados obtenidos, este trabajo espera contribuir al desarrollo de políticas efectivas y sostenibles que promuevan un ambiente laboral equilibrado y productivo en el ámbito hospitalario.

II. ANTECEDENTES

El fisiólogo Hans Selye propuso por primera vez la idea del estrés en 1936. Lo definió como un estado de tensión inducida por el estrés en el cuerpo después de observar las respuestas de los animales a situaciones estresantes y observar tres resultados clave: una reducción notable en el tamaño de la glándula timo, el desarrollo de úlceras estomacales y un aumento en la corteza suprarrenal (Megías Lizango & Castro Molina, 2018, pág. 14).

Desde una perspectiva histórica el término “stress” se ha empleado entre los siglos XIV y XVII para referirse a penalidades, aprietos, adversidades o aflicciones. Posteriormente, durante los siglos XVIII y XIX, el concepto fue despojado de tales connotaciones negativas y su uso estuvo relacionado a fuerzas, presiones o tensiones que impactaban sobre un objeto, un individuo, o sus “órganos o poderes mentales” (Paris, 2015, pág. 27).

El término estrés proviene de un concepto físico y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto para deformarlo o romperlo. Fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en 1956 por Selye, que lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante; no hacía referencia al estímulo, sino a la respuesta a éste (Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, & Pastrana Jiménez, 2016, pág. 9).

Han existido discusiones científicas controvertidas sobre si el estrés era un estímulo o una respuesta. Peiró señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de las personas que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida (Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, & Pastrana Jiménez, 2016, pág. 9).

El estrés y la ansiedad reciben mucha atención hoy día ya que parecen estar presentes en muchas situaciones cotidianas. Los sociólogos hacen referencias continuamente a la ansiedad, describiéndolo como un componente de la vivencia

diaria junto con la ansiedad sin importar el nivel social o cultural. Los cambios en el campo de la tecnología, medios de comunicación y otros muchos factores, dan como resultado una forma de vida muy acelerada que desequilibra a la persona (Alcalá, 2007, pág. 13).

El estrés laboral constante puede conducir a enfermedades. Cuando los trabajadores tienen poca influencia sobre las condiciones de trabajo, están expuestos a un sistema profesional altamente exigente, autoritario y en ausencia de apoyo social, los niveles de estrés pueden aumentar (Megías Lizango & Castro Molina, 2018, pág. 11).

El estrés laboral es un conjunto de respuestas físicas cognitivas, conductuales y emocionales ante algún estado o condición adverso, nocivo o tóxico que existe la mayor parte del tiempo en el entorno de las organizaciones y los empleados. Según el estudio, el 45% de los empleados encuestados dijo que las tareas que realizaba eran monótonas, el 50% realizaba tareas temporales y repetitivas, y el 44% dijo que, a pesar de las solicitudes, no se les permite rotar entre diferentes departamentos (Megías Lizango & Castro Molina, 2018, pág. 11).

El estrés es una respuesta del individuo a estímulos del entorno, siendo su verdadera naturaleza el modo en que las personas los manejan y las reacciones que evocan en ellas. El estrés laboral en trabajadores de la salud es un ejemplo de esta concepción, ya que considera al estrés como una respuesta no específica del individuo a estresores que son agentes nocivos para el equilibrio del sistema homeostático del organismo (Paris, 2015, págs. 29-30).

Medina Espinoza, Ana Leonor realizó su tesis de grado en el área de emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Militar de la Ciudad de Guayaquil Ecuador, titulada Factores Asociados al Estrés Laboral en el Personal de Enfermería en el área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos. El objetivo general de la investigación dio a conocer los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos.

El estudio que utilizaron en la investigación es de tipo descriptivo con un enfoque prospectivo, realizado con la finalidad de identificar los factores que genera el estrés. El instrumento utilizado es cuestionario de preguntas con respuesta múltiple, mediante la técnica de la encuesta, sobre los datos sociodemográfico y factores que genera el estrés en el personal de enfermería. Se considera la población a todos los Licenciados (as), técnicos y auxiliares de enfermería que laboran en las áreas de emergencia y Unidades de Cuidados Intensivos siendo en total 20 personas. Se concluye que los factores estresantes del entorno laboral desencadenan la sobrecarga de trabajo que genera el cansancio físico y mental en la persona y disminuye la capacidad del trabajador y su desempeño en las funciones de enfermería. Se recomienda a las autoridades del servicio de emergencia y unidad de cuidados intensivos, reconocer los factores estresantes a su personal y buscar estrategias de afrontamientos para adaptarse a la situación (Medina Espinoza, 2017, pág. 66).

Campero Lourdes, De Montis Jaqueline, González Rosa realizaron el siguiente estudio en el servicio: Unidad de Cuidados Intensivos (UTI) Pediátrica del Hospital Humberto Notti, denominado “Estrés laboral en enfermeros de alto riesgo” en ciudad de Cuyo Argentina, con el objetivo general de determinar si los enfermeros en estudio presentaban un trabajo estresante e identificar posibles factores de evento. Este estudio es del tipo de método cuantitativo y el instrumento utiliza entrevistas semiestructuradas a través de una encuesta anónima personal, compuesta por 27 enfermeras de una unidad de cuidados intensivos pediátricos con diversos grados de formación académica. Concluyó que las unidades de cuidados intensivos son instalaciones que requieren personal de enfermería capacitado para manejar pacientes críticos debido a sus enormes responsabilidades. Ante esta situación, los trabajadores de la salud se enfrentan a diversas situaciones estresantes. Los factores de riesgo que pueden conducir al estrés están relacionados con el nivel de responsabilidad de los profesionales de la salud, la sobrecarga de trabajo, la exposición a la muerte, el peligro, el conflicto y la ambigüedad de roles, así como

los problemas de comunicación con los equipos multidisciplinarios. Sugieren que cuando fallan las estrategias de afrontamiento que los individuos normalmente utilizan para lidiar con estos factores estresantes, puede conducir a diversos tipos de cambios, que suelen llevar a la discapacidad y afectar su desempeño familiar, social y laboral. Para ello, la entidad deberá tomar medidas para evitar un aumento del nivel de estrés de los empleados (Campero, De Montis, & González, 2013, pág. 73).

Alvarado Yanybis, presenta el siguiente estudio titulado Nivel de Estrés Laboral y su Relación con las Manifestaciones Biológicas, Psicológicas y Sociales del Personal de Enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos del Centro Médico, en el Centro Médico Valle de San Diego Venezuela, porque tiene una Unidad de Cuidados Intensivos. El objetivo principal es establecer una relación entre el nivel de estrés laboral experimentado por el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Centro Médico Valles de San Diego, que contiene estresores relacionados con el desempeño y manifestaciones biológicas, tanto físicas como psicológicas y alteraciones sociales. Este estudio utilizó una encuesta autoadministrada y un instrumento que fue modificado del inventario de Maslach como su metodología transversal cuantitativa, descriptiva simple y de nivel de aplicación. La población estuvo conformada por 98 enfermeras asistenciales que laboran en cirugía, medicina, Unidad de Cuidados Intensivos y Servicios de Emergencia; 62 de estas enfermeras fueron contactadas. Los hallazgos incluyen lo siguiente: del personal de enfermería, 35 tienen un nivel medio de estrés (56%), 15 tienen un nivel bajo (24%) y 12 tienen un nivel alto (19%). Los profesionales de enfermería encuestados solo relataron sentirse afectados en la dimensión de realización personal, ya que el agotamiento emocional y la despersonalización no indican problema, lo que sugiere que el personal de enfermería presenta un alto nivel de estrés laboral. Se recomienda crear iniciativas que animen al personal de emergencias y cuidados intensivos a experimentar menos estrés relacionado con el trabajo (Alvarado, 2014, pág. 11).

Chocce Marlene, Quispe Alex, realizaron su tesis de grado en La Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Lima Norte, Perú titulado “Estrés Laboral en Profesionales de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos, durante la pandemia”. Siendo el objetivo determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos en un Hospital de Lima Norte, durante la Pandemia. El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo y transversal. El instrumento aplicado fue la encuesta y el cuestionario “Nursing Stress Scale”, que está comprendido por 34 ítems agrupados en 3 dimensiones. Población 34 enfermeros (as) de la Unidad de Cuidados Intensivos. En conclusión, el estrés laboral en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima Norte, durante la pandemia 2022, fue en su mayoría de nivel medio. Se recomienda a la administración del hospital, que promueva medidas preventivas promocionales a los profesionales de enfermería sobre el estrés laboral, a fin de evitar complicaciones en su desarrollo laboral en su servicio para un buen desempeño físico, psicológico y social (Chocce Muñoz & Quispe Ayuque, 2022, pág. 30).

Juárez Leocaria, Zúñiga Magdalena, realizaron su tesis de grado en el Centro Quirúrgico Hospital Regional de Ica Titulada “Factores relacionados al estado de estrés en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico Hospital Regional de Ica, diciembre 2020” Perú. La investigación tuvo como objetivo general, Determinar los factores que intervienen en el estrés laboral del personal de enfermería, en el Hospital Regional de Ica, 2020. El tipo de investigación fue descriptivo relacional de diseño no experimental y corte transversal. El instrumento aplicado fue un cuestionario caracterizado por una serie de ítems que establecerán tanto el estado de estrés como sus factores predisponentes en el análisis. La cantidad de población para el estudio fue conformada por 34 enfermeros. Como conclusión, definieron que existe correlación entre los factores influyentes con el estrés laboral presentando un coeficiente de 0,646, sobre los factores totales que interviene en el estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico se obtuvo en un 44.12% la influencia es baja,

seguida por un 28.24% con influencia regular y en un 17.65% la influencia es alta. Recomienda a las autoridades del Hospital Regional de Ica juntamente con la jefatura del Centro Quirúrgico, la elaboración de guías de trabajo que logren identificar y prevenir las situaciones de estrés en el personal de enfermería, coordinar para realizar programas de capacitación y mejoramiento del ambiente laboral, instituir como norma la realización de talleres de forma continua para identificar casos de alto nivel de estrés (Juarez Corzo & Zuñiga Leyva, 2021, pág. 67).

Rocio Peralta Capcha, realizó su tesis de grado en el Centro de Salud David Guerrero Duarte en el departamento de Junín, provincia de Concepción Perú. titulado, “nivel de estrés laboral y desempeño del personal de enfermería de la Micro-Red Concepción”. Siendo el objetivo general: Determinar la relación del nivel de Estrés laboral en el desempeño profesional del personal de enfermería, en la Microred-Concepción. El tipo de estudio fue aplicativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. El instrumento utilizado fue un cuestionario inventario de Burnout de Maslach y la Guía de observación para evaluar el desempeño profesional. La cantidad de población de este estudio estuvo conformada por 25 enfermeras de la Micro-Red Concepción. Se concluye que del total de la población encuestada de 100% (25) licenciadas en enfermería el 80%, tiene un nivel medio de estrés laboral. Se recomienda, a las autoridades responsables de la gestión de la Micro Red -Concepción, realizar las coordinaciones necesarias con la dirección de Red de Salud Valle del Mantaro, con la finalidad de implementar estrategias orientadas en la atención del estrés laboral medio y alto que presentan el personal de enfermería de dicha institución, con mayor énfasis en las repercusiones físicas y emocionales que podrían afectar al personal, por ende, al público usuario (Capcha Peralta, 2020, págs. 10-39-60-61).

De León Adelma Lucrecia, realizó su tesis de grado en la Unidad de Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango Guatemala titulada “Estrés laboral del personal Auxiliar de Enfermería de

Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango, Guatemala”. El objetivo general de esta investigación fue, evaluar el estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería en el servicio de Emergencia de Adultos y Pediatría. El tipo de investigación que utilizaron en este estudio es de carácter descriptivo cuantitativo, de corte transversal. El instrumento que fue utilizado es una encuesta estructurada la cual consta de tres partes, en la primera es de datos generales, la segunda parte mide el grado de estrés y la tercera mide los signos y síntomas de estrés en las personas. Se utilizó la estadística descriptiva para clasificar el grado de estrés la cual se basa en el método científico de variables aleatorias, con el objeto de recolectar, organizar y analizar los valores que generan. La población que conformó el estudio fue un total de 32 auxiliares de enfermería. En conclusión: Se identificó el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería que labora en los Servicios de Emergencia de Adultos y Pediatría, siendo el resultado: Estrés moderado, De León Reyes recomienda: a autoridades del Servicio de Emergencia de Adultos y Pediatría mantener un programa de salud mental, para el personal auxiliar de enfermería, que le ayude al correcto manejo de estrés en beneficio de usuario brindándole un cuidado de calidad (De León Reyes, 2014, pág. 39).

Edi Roman Urías Morales, realizó en el Departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios “Estrés Laboral en el Personal Operativo del Departamento de Dietética del Hospital General San Juan de Dios” departamento de Guatemala, Guatemala. El objetivo principal de este estudio fue identificar las diferentes formas en que se definieron las estrategias por parte del personal del Departamento de Nutrición del Hospital General San Juan de Dios de afrontamiento ante el estrés. Esta investigación fue de tipo cualitativa. La metodología que se utilizó para la recolección de datos estuvo orientada por una perspectiva cualitativa. La presente investigación se orientó en lo metodológico a la apertura de espacios de diálogo, a fin de poder establecer la relación sujeto-objeto-sujeto; un estudio con 10 mujeres del Departamento de Nutrición de 30 a 55 años con educación primaria,

5 de las cuales estaban empleadas en el renglón 011 (personal presupuestado, personal permanente) con 10 años de servicio en la institución y las otras 5 contratadas bajo el renglón 0-31 (personal por contrato) con 5 años de servicio en el hospital. Se concluye que las condiciones laborales de las trabajadoras del Departamento de Dietética generan condiciones de estrés, por lo que la rutina y la vida diaria definitivamente significa crear respuestas que utilizan las trabajadoras del Departamento de Dietética no siempre son los más saludables, pues las emplean de acuerdo con sus representaciones sociales (experiencia de vida, historia, creencias, ideologías, acceso económico). Recomienda al Departamento de Recursos Humanos del Hospital General San Juan de Dios, que brinde la importancia que corresponde a la necesidad de cambiar las condiciones laborales de los empleados del Departamento de Dietética que crean condiciones estresantes para mejorar no solo la calidad de vida del personal del departamento, sino también la calidad de los servicios (Urías Morales, 2012, pág. 35).

Ana Patricia Itzol Baeza, realizó su tesis de grado en el Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala, ciudad Guatemala titulado, "Tipos de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Maternidad, durante la Pandemia del COVID 19, Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala". Siendo el objetivo general: Describir los tipos de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de maternidad, durante la Pandemia del COVID 19 Hospital Pedro de Bethancourt Antigua Guatemala. El tipo de estudio fue descriptivo, de abordaje cuantitativo y de dimensión transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario con un total de 12 preguntas. La cantidad de población de este estudio estuvo conformada por 19 auxiliares de enfermería y 6 enfermeras profesionales. Respecto al indicador personal se concluye que el 44% del personal de enfermería manifestó sentirse nervioso y estresado, el 20% manifestó que el trabajo le está afectando su salud y el 16% se siente muy desanimado en sus labores. Se recomienda: Implementar estrategias motivacionales, recreativas y dinámicas en las cuales el personal de enfermería pueda nivelar su nivel de estrés, teniendo un mejor

rendimiento laboral y realizar sus labores diarias exitosamente (Itzol Baeza, 2021, pág. 55).

Lucas Gómez Evelyn, realizó su tesis de grado en el Hospital provisional Covid-19 de Totonicapán, titulado “Niveles de Estrés en el Personal de Enfermería que labora en el Hospital Provisional de Covid-19 departamento Totonicapán Guatemala durante el mes de septiembre de 2021”. Siendo el objetivo general determinar los niveles de estrés en el personal de Enfermería que labora en área Covid-19 del Hospital Provisional del departamento de Totonicapán. El presente estudio es de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo porque se utilizaron datos estadísticos para su análisis, y es transversal ya que se realizó en el mes de septiembre de 2021. Para la recolección de datos, se utilizaron como instrumentos: entrevistas semiestructuradas, cuestionarios estructurados con preguntas cerradas. Se tomó al 100% de la población, correspondiente a 23 enfermeros (as) que laboran en el Hospital Provisional de Covid-19 de Totonicapán. Concluye al inicio de este estudio la interrogante se centró en identificar si el personal de enfermería que labora en área Covid-19 presenta estrés, esto debido que el personal de salud se encuentra expuesto a diversas situaciones y factores estresantes generados por la magnitud y severidad de la pandemia. Se recomienda a las autoridades responsables del personal de enfermería que puedan llevar un control en la presencia y niveles de estrés para que se mantenga dentro de los parámetros normales e incluso en niveles más bajos, como también realizar actividades de promoción y protección de salud mental y laboral (Lucas Gómez, 2021, pág. 56).

Velásquez Coyoy Luz María, realizó su tesis de grado en el Hospital Regional de Occidente, cabecera Quetzaltenango, Guatemala titulado "Nivel de Estrés en Personal de Enfermería", el objetivo general fue determinar el nivel de estrés que se maneja en el personal de enfermería. Esta investigación fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo con metodología estadística en la que se aplicó la fiabilidad en muestras normales. El instrumento que se utilizó en el estudio fue la Escala de Apreciación del Estrés. El estudio tomó en cuenta a 60 enfermeras profesionales

quienes representan al 100% de la población, comprendidas entre las edades de 25 a 60 años, procedentes del departamento de Quetzaltenango o lugares circunvecinos. En conclusión: Dados los resultados obtenidos en esta investigación se establece que el personal de enfermería profesional del Hospital Regional de Occidente presenta un nivel bajo o poco significativo de estrés. Se recomienda a las autoridades responsables del personal de enfermería que puedan llevar un control de los niveles de estrés para que se mantenga bajo (Velasquez Coyoy, 2015, pág. 48).

Flores Rodríguez Julieta Elizabeth, realizó su tesis de grado en el Centro de Atención Permanente de Pajapita San Marcos Guatemala titulado, "Estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Atención Permanente de Pajapita San Marcos." Siendo el objetivo general: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de Centro de Atención Permanente de Pajapita, San Marcos. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal. El instrumento utilizado fue una encuesta con preguntas cerradas, y de respuesta múltiple. La cantidad de población de este estudio estuvo conformada por 12 enfermeros profesionales y 28 auxiliares de Enfermería. Se concluye que el nivel de estrés del personal de enfermería de Centro de Atención Permanente de Pajapita San Marcos, como resultados se encuentra que el 100% del personal refieren presentar en algún momento de su vida laboral, altos índice de estrés, por lo que hace constar que hay muchos factores que provocan el mismo en el ámbito de trabajo. Se recomienda, a las autoridades y jefes responsables del personal de enfermería Brindar charlas a los profesionales para que puedan llevar un mejor control de los niveles de estrés, y que se mantengan bajos. buscar estrategias que contribuyan a mejorar el ámbito laboral con el personal de enfermería del Centro de Atención Permanente del municipio de Pajapita San Marcos (Flores Rodríguez, 2022, págs. 26-30-31).

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas del estrés laboral que maneja el personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios?

3.1 Ámbitos de la investigación

Geográfico: Ciudad de Guatemala, zona 1.

Institucional: Hospital General San Juan de Dios.

Temporal: Mayo 2024.

Personal: Personal de enfermería en todos los grados de formación en el servicio de Intensivo de Adultos, 90 auxiliares de enfermería, 33 profesionales de la salud y 5 Licenciados.

3.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar las causas del estrés laboral que maneja el personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.

Objetivos específicos

- Identificar los factores que causan estrés laboral en el personal de enfermería del Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.
- Establecer los factores personales que intervienen en el nivel de estrés laboral del Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.
- Definir la carga laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.

IV. JUSTIFICACIÓN

La realización del presente trabajo hará frente a la necesidad de dar a conocer que el estrés en el personal de enfermería es catalogado como la enfermedad del siglo XXI, el personal de enfermería está expuesto a un cierto grado de estrés por tener la responsabilidad que su trabajo le exige, cada enfermero que trabaja en cuidados críticos tomará decisiones en cuestión de minutos ya que es una vida la que tiene en sus manos lo que hace tomar decisiones asertivas en poco tiempo.

Así mismo tiene la responsabilidad de administrar medicamentos de forma inmediata, supervisar y/o coordinar a cada miembro de su equipo según su función en el servicio, para que la atención al paciente sea de calidad y con espíritu humanista. Tener la responsabilidad de sacar adelante el servicio en ausencia de los médicos en una situación de emergencia, como un paro cardiorrespiratorio o situación crítica de un paciente. Por tal motivo esta investigación es trascendental debido a que permitirá conocer los problemas a nivel emocional y psicológico del personal de enfermería a estudiar.

Entre los factores que contribuyen al estrés del personal de enfermería podemos citar el aumento de trabajo, jornadas laborales exhaustivas, miedo a la pérdida de una vida que está al cuidado del personal a su alrededor, agotamiento físico y mental.

Será de vital importancia estudiar y determinar los niveles de estrés que afectan al personal de enfermería que laboran en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, es de resaltar que dicha investigación tiene como finalidad determinar la magnitud del estrés que afecta al personal de enfermería la cual se ve reflejada en problemas de salud del personal y la mala atención al usuario.

Lo novedoso de esta investigación es que no se ha realizado ningún estudio anterior relacionado al tema enfocado al personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos, Hospital General San Juan de Dios.

Es viable el poder determinar el grado de estrés que maneja el personal de enfermería, durante el desempeño de sus labores en el área crítica de intensivo a través de la recopilación de datos del personal involucrado, por lo cual la realización de dicha investigación será factible, porque se contará con la colaboración de las autoridades del Hospital General San Juan de Dios, así como la asistencia del personal que labora en el Departamento de Intensivo, esto permitirá obtener información verídica por ende confiable.

En este sentido el aporte social, aplicada al campo de la investigación en salud mental dan herramientas que permiten aproximarse a estrategias de intervención en salud con el fin de generar mejor calidad de vida al personal de enfermería, enfermos y familias.

La investigación deja un aporte para la ciencia al poder entender mejor los mecanismos del comportamiento de nuestro organismo con el fin de prevenir, diagnosticar tempranamente y curar patologías que en otro tiempo serían mortales para el personal afectado por el estrés laboral. También puede establecer un precedente para futuras investigaciones en el ámbito hospitalario, creando un ambiente propicio para la realización de estudios similares que aborden diversas dimensiones de la salud mental y emocional del personal de enfermería.

La investigación brindará información necesaria para conocer las formas de controlar el estrés laboral y las diferentes manifestaciones que maneja el personal a estudio. Con los resultados que se obtendrán se establecerán recomendaciones para implementar clínicas de apoyo en las áreas de trabajo, que ayudarán a disminuir el nivel de estrés, lo que influirá en un óptimo nivel de desempeño laboral, emocional, social y familiar.

V. MARCO REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

5.1 Estrés laboral en enfermería

El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; porque el personal de enfermería dedica mucho tiempo a actividades desgastantes tanto físicas como mentales relacionadas con su profesión; por la noche tienen que adaptarse a un ambiente diferente al de su hogar, conviven con otras personas, van de casa al trabajo en viajes de larga distancia entre otros. Como resultado, el estrés puede afectar su salud física, mental y social en general, así como su desempeño laboral, el cual afectará de gran manera, no solo la salud del personal si no también el del paciente (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 32).

El estrés laboral es una condición física y emocional negativo para cualquier trabajador. Las profesiones de la salud están muy afectadas por este, observándose prevalencias muy elevadas en los últimos años en el sector de la enfermería. El estrés en enfermería está causado principalmente por sobrecarga laboral, largas jornadas, cuidados muy específicos de los pacientes o la elevada cantidad de protocolos a seguir; falta de insumos para realizar su trabajo, causando en última instancia una mala atención a los pacientes (Cobos López, Soriano Torres, & Seijo López, 2021, pág. 1).

El estrés laboral puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los trabajadores, así como en su bienestar general. Es importante que las organizaciones reconozcan la importancia de abordar el estrés laboral y adopten medidas para promover un entorno de trabajo saludable y equilibrado. Esto puede incluir la implementación de programas de bienestar, la promoción de un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, y la gestión efectiva de la carga laboral. Los trabajadores también deben ser conscientes de los signos de estrés laboral y buscar apoyo cuando sea necesario (Cobos López, Soriano Torres, & Seijo López, 2021).

Debido a que enfermería es una de las profesiones más estresantes la enfermera, y el personal de enfermería en general, soportan todos los días el estrés que

provoca su trabajo. Se requiere, que estos profesionales sean capaces de identificarlo, así como se les brinde herramientas para el control de este, lo que les permitirá desarrollar con satisfacción su tarea profesional (Mingote Adán & Pérez García, 2003, pág. 13).

El estrés laboral variará en función de la profesión, la organización de las actividades, la antigüedad o el tipo de contrato laboral, cada uno de estos factores puede influir en cómo un individuo experimenta y responde al estrés laboral. Aquí estos factores pueden desempeñar un papel en la experiencia del estrés laboral (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 32).

En el estrés laboral los empleados pueden tener que reaccionar ante demandas y presiones laborales que no corresponden con sus conocimientos y habilidades, poniendo así a prueba su capacidad para hacer frente a las situaciones laborales. Esto se agrava cuando los empleados sienten que no reciben suficiente apoyo de los gerentes y colegas, y cuando tienen un control limitado sobre su trabajo o sobre cómo manejan las demandas laborales y el estrés (Patlán, 2019, pág. 144).

El estrés relacionado con el trabajo y las presiones creadas por las características del trabajo que se encuentran en el lugar donde laboran son las que hacen que la profesión sea más o menos estresante en el trabajo. Presión organizacional, se refiere al conjunto de respuestas de los empleados ante situaciones de trabajo que perjudican su salud física, psicológica, emocional y conductual, y afectan a la organización (Patlán, 2019, pág. 144).

Teniendo en cuenta las características del trabajo y del entorno en el que se realiza, se ha observado que el enfermero es uno de los trabajadores con mayor riesgo de padecer trastornos relacionados con el estrés. La razón principal es que estos profesionales de la salud realizan cuidado directo de enfermería, atendiendo directamente a quienes sufren física y mentalmente, de manera particular a quienes atienden a los enfermos críticos y terminales (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 31).

5.2 Consecuencias del estrés laboral

En el ámbito personal:

Salud física: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc (Patlán Pérez, 2021, pág. 66).

Salud Mental (Emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental (Patlán Pérez, 2021, pág. 66).

Aspectos Conductuales: Irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.

Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo (Patlán Pérez, 2021, pág. 66).

En el ámbito organizativo: Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes (Durán , 2010, pág. 9).

Las características del trabajo que afecta la salud mental de los empleados, en este sentido, cualquier enfermera experimentada confirmará el hecho que la sobrecarga cuantitativa y cualitativa no le permite desarrollar mínimamente sus capacidades mentales. No hay enfermera que no conozca los riesgos asociados a su profesión: lesiones de espalda, accidentes, abortos, enfermedades infecciosas, entre otras (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 34).

Como veremos más adelante, la falta de autonomía en el trabajo, la sobrecarga de trabajo, el trabajo a turnos, los conflictos y la ambigüedad de roles son factores fundamentales que inciden en la aparición del estrés laboral en los enfermeros, siendo estos factores más acentuados en el cuidado de enfermería, el trato en el hospital. Es importante destacar que el personal de enfermería de atención primaria está más satisfecho con su trabajo (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 32).

5.3 Causas del estrés laboral

El estrés laboral en el campo de la enfermería no surge de una sola causa o de varios estresores individuales; la etiología es el resultado de múltiples estresores relacionados con su desempeño profesional, más allá del alcance de los recursos de afrontamiento individuales. Las enfermeras experimentan íntimamente la enfermedad, la discapacidad, las necesidades personales, la muerte, el sufrimiento y más (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 34; Patlán Pérez, 2021).

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en el cual gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés (Stavroula , Griffiths, & Cox, 2004, pág. 6).

En situaciones de conflicto, el cuerpo se prepara para una posible amenaza y se vuelve enérgico y alerta, realizando cambios en los órganos individuales. Si los cambios son severos, la actividad normal se interrumpe, causando molestias temporales. Pero cuando se presentan de forma crónica, abren la puerta a diversas enfermedades. Nuestro organismo tiene una baja capacidad de defensa, lo que muestra una vulnerabilidad científicamente comprobada (Alcalá, 2007, pág. 19).

Los tipos de trabajo más estresantes son aquellos en los que las exigencias y presiones superan los conocimientos y habilidades del empleado, hay pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control y reciben poco apoyo de los demás (Stavroula , Griffiths, & Cox, 2004, pág. 5).

Todos estos son el resultado y consecuencia de valoraciones reales o imaginarias en las que los empleados perciben que las demandas de la situación exceden sus habilidades, capacidades, recursos y tiempo, lo que lleva a una sensación de pérdida de manejo de la situación apareciendo la disfuncionalidad en el comportamiento (Patlán, 2019, pág. 144).

Existe el riesgo de desarrollar los llamados trastornos psicosomáticos (dolor de cabeza, dolor de cuello, dolor de espalda, úlceras de estómago, presión arterial alta). Los estudios muestran que ciertas situaciones estresantes pueden conducir al desarrollo de enfermedades como úlceras estomacales, dolores de cabeza, hipertensión arterial y más. Cuando esto sucede, se sustenta la posibilidad de desarrollo funcional del individuo, la situación estresante, el tiempo de su resistencia y la forma de afrontamiento (Alcalá, 2007, pág. 28).

La evidencia actual muestra que la satisfacción laboral es un predictor de la retención laboral, la motivación y la productividad laboral. Pero la satisfacción laboral entre los trabajadores del cuidado está disminuyendo en todo el mundo. Las principales fuentes de insatisfacción de las enfermeras fueron la escasez de personal, el alto estrés de enfermería y el bajo reconocimiento profesional (Portero de La Cruz & Vaquero Abellán, 2015, pág. 544).

5.4 Factores que contribuyen al estrés de enfermería

La falta de profesionales en los hospitales y el ambiente de trabajo ruidoso debido a todo el equipo de la UCI, la personalidad y la capacidad de las enfermeras para hacer frente al estrés también pueden afectar, sin embargo, la extroversión de los enfermeros o los años de experiencia en la UCI pueden reducir el estrés de estos profesionales. Un alto nivel de detalle puede ser beneficioso para que los profesionales experimenten un mayor estrés (Cobos López, Soriano Torres, & Seijo López, 2021).

5.5 Factores del Estrés

Por una parte, el estrés produce desequilibrios físicos por medio de cambios en el funcionamiento de nuestros sistemas nervioso autónomo, neuroendocrino e inmune. Tales sistemas son responsables de que exista equilibrio y un buen funcionamiento corporal, por lo que cualquier alteración en ellos producida por el estrés podría favorecer la aparición de problemas de salud muy diversos, especialmente en personas vulnerables o con altos niveles de riesgo (Román García, Gelpi Méndez, Cano Vindel, & Romero, 2009, pág. 47).

En segundo lugar, el estrés deteriora nuestros hábitos de cuidado de la salud. Las personas estresadas fuman y beben más, cuidan menos su dieta, hacen menos ejercicio, duermen peor, prestan menos atención a cómo se sienten y tienden a no cumplir con sus visitas médicas y tratamientos. Hoy en día es por todos conocida la relación entre estas variables del estilo de vida y la aparición de una amplia gama de enfermedades (Román García, Gelpi Méndez, Cano Vindel, & Romero, 2009, pág. 47).

No debemos olvidar que el estrés continuado produce un desgaste psicológico en el que los sentimientos de tensión, tristeza e irritación se vuelven cada vez más frecuentes, se pierde eficacia mental a la vez que aparecen formas de pensamiento más negativas y menos racionales, y tienden a aparecer más conflictos interpersonales, menos relaciones sociales constructivas y un peor cuidado del ocio y el descanso (Román García, Gelpi Méndez, Cano Vindel, & Romero, 2009, pág. 48).

La tensión laboral hospitalaria es provocada por situaciones desagradables dentro del área de trabajo, produciendo de esta manera un inconveniente en la salud llamado estrés. El estrés laboral es uno de los mayores problemas que enfrentan los trabajadores hoy en día porque afecta emocional y psicológicamente, genera desequilibrios metabólicos, afecta la salud de la persona debido a la distribución desigual de actividades y organizaciones en el departamento de salud (Martínez Martínez & Mejía Soria, 2021, pág. 3).

5.6 Etapas del Estrés

El Dr. Hans Selye (al que consideramos el padre en el estudio del estrés), allá por el año 1935, lo definió como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Lo denominó «Síndrome general de adaptación». Selye describió tres etapas de adaptación al estrés:

Alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor.

Fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor.

Fase de agotamiento: por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo (Martínez, 2018, pág. 19).

5.7 Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería

Los factores estresantes son un conjunto de situaciones que desencadenan consecuencias físicas y mentales en el personal de salud, se generan de una circunstancia mínima y llegan a convertirse en un gran problema que va a afectar tanto a la salud de las enfermeras como a su rendimiento profesional (Vásquez Mendoza, 2020).

Los profesionales de la salud proporcionan constantemente apoyo emocional e instrumental a la población a la que atienden. Ponen al uso en este encuentro terapéutico diversas habilidades de tipo social, comunicativo y emocional. La relación de ayuda que establecen proporciona múltiples beneficios, no solamente hacia los pacientes y familiares, sino también para los profesionales de la salud, de tal forma que hace de las profesiones del ámbito sanitario una de las más vivificantes y gratificantes profesiones. Sin embargo, esta relación de ayuda significa un arma de doble filo para los propios profesionales que deben mantener la prestación de ayuda y apoyo ante cualquier situación, y para los receptores de los cuidados (Pades Jiménez & Romero Franco , 2022, pág. 1).

Existe un gran número de factores de riesgo que pueden causar estrés; entre ellos se identifican a los relacionados con el contenido de trabajo, el grado de

responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga de trabajo, ya que algunos trabajadores en el área de enfermería tienen dos trabajos, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer las quejas e inseguridad en el empleo (Marín & Usma, 2012, pág. 19).

Cabe mencionar que el estrés, dada la discriminación del mercado laboral entre hombres y mujeres, ambos se encuentren expuestos en mayor medida a diferentes tipos de riesgos. Así, mientras entre los hombres podrían tener una mayor importancia relativa los riesgos físicos, entre las mujeres los riesgos psicosociales podrían ser particularmente relevantes. La mayor parte de los estudios apoyan esta hipótesis, destacando como fuente de estrés estrechamente ligada al género las dificultades para conciliar y la doble carga de trabajo asociada al trabajo remunerado y el trabajo doméstico (Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, & Pastrana Jiménez, 2016, págs. 21-22).

En el ámbito de la enfermería la sobrecarga laboral surge cuando las demandas laborales exceden la capacidad del profesional para hacerles frente provocando que el profesional deba alargar sus horas de trabajo, conduciéndolo a fracasos laborales y personales que ponen en riesgo su bienestar (Bustamante Velazque, 2021, pág. 10).

La profesión de enfermería se considera estresante debido a las características físicas y emocionales que tienen que afrontar las enfermeras. La muerte, el sufrimiento y diversos desafíos hacen que estos profesionales estén constantemente tomando decisiones bajo presión y asumiendo mucha responsabilidad. Hay muchas fuentes que afectan el desempeño: por ejemplo, sobrecarga, falta de comunicación, ambiente de trabajo, excesiva responsabilidad del trabajo, emociones, los propios pacientes y familiares, conflictos con los

médicos, falta de personal, etc. También pueden ser factores que inciden en el rendimiento, la situación socioeconómica, familiar, y el bajo rendimiento de productividad y eficacia del trabajo (Berón & Palma, 2011).

Son muchas las fuentes que afectan al rendimiento laboral las horas extras, la falta de comunicación, el ambiente de un servicio, la excesiva responsabilidad en el trabajo, las emociones, los pacientes y sus familias, los conflictos con los médicos, los factores que afectan el desempeño también incluyen el estatus socioeconómico, familiar y la baja productividad laboral y eficacia en el trabajo (Berón & Palma, Factores que Influyen en el Rendimiento Laboral del Personal de Enfermería, 2011, pág. 01).

Las investigaciones en el campo de la enfermería se han detenido en conocer y profundizar en los factores de riesgo que pueden afectar de una u otra forma al individuo, familia o comunidad. Pueden existir factores de riesgo en cualquier ambiente que propicie la aparición de enfermedad, como el ambiente físico (agentes infecciosos, fármacos o sustancias químicas), psíquico (estrés), social (comportamientos y estilos de vida, características socioeconómicas, modo de vida, nivel de vida) y factores hereditarios (Martínez Pérez, 2009, pág. 1)

5.8 Factores que condicionan el estrés laboral

- Rutina en el trabajo, condiciones físicas laborales inadecuadas, falta de capacitación y desarrollo del personal.
- Las consecuencias patológicas son significativas en función del bienestar individual y de la eficiencia organizacional.
- Problemas emocionales asociados al estrés son: ansiedad, agresión, aburrimiento, depresión, bajo estima, nerviosismo, entre otros.
- El estrés a nivel profesional puede generar incapacidad para tomar decisiones o concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a las críticas predisponiendo a accidentes, conductas impulsivas, alteración del sueño, además de trastorno alimenticios.

- El estrés laboral crónico y sostenido eleva el riesgo de desarrollar distintas enfermedades como cardiovasculares, digestivas y respiratorias (Cabañas, 2015, págs. 17-18).

5.9 Efecto del estrés laboral

Puede afectar a las entidades del siguiente modo: menor dedicación en el trabajo, aumento de ausentismo, deterioro del rendimiento y la productividad, quejas de usuarios y clientes, aumentos de problemas legales antes de presentar una demanda y acciones legales tomadas por empleados estresados (Cabañas, 2015, pág. 17).

5.9.1 ¿Por qué se produce?

Básicamente el estrés laboral es un agotamiento del sistema nervioso con tendencia a ser crónico, porque produce un desgaste que da origen a síntomas de tipo depresivo. Es por ello, que cuando se da en el ámbito laboral, adquiere imagen muy compleja, y el individuo no puede dejar de ir a trabajar, allí radica uno de los principales motivos de llegar a ser crónico (Cabañas, 2015, pág. 17).

La exposición del trabajador a todo este tipo de situaciones genera en él estrés, el cual se convierte en un riesgo laboral que adquiere especial relevancia en tareas o actividades que implican trato directo con público ya que, en una gran parte de los casos, el trabajador ha de afrontar sólo las exigencias, quejas y reclamaciones del usuario, acompañadas en ocasiones de episodios de violencia verbal o incluso física (Sejin & Argel, 2021, pág. 41).

5.9.2 Formas de controlar el estrés laboral

- Medir bien el tiempo, ya que el levantarse tarde e ir en contra del reloj para llegar a tiempo al trabajo es un gran causante de estrés.
- Planear las tareas con anticipación, es importante poner prioridad a las responsabilidades.

- Tomar un descanso, reunirse con los compañeros para distraerse, aunque sea cinco minutos, esta actividad es sumamente recomendable ya que el trabajar horas sin parar no solo disminuye la capacidad de concentración, sino la capacidad de retención será mermada.
- Evitar distracciones, asuntos personales, lo que provoca en general al profesional estar atrasado sin poder concluir con las tareas laborales.
- Planificar vacaciones por lo menos una vez al año.
- Hacer actividad física les permite a los trabajadores llevar una vida laboral sin dolencias musculares, menor situación de fatiga y mejor calidad (Cabañas, 2015).

5.10 Estrategias de afrontamiento ante el estrés en enfermeras

Debido a las múltiples y diversas situaciones a las que se enfrentan a diario las enfermeras en el ámbito hospitalario, que afectan en gran medida a su calidad de vida y salud, por lo que es importante determinar qué estrategias de manejo del estrés son apropiadas para la disciplina a fin de evitar los efectos negativos de la angustia a largo plazo (Hernández Mendoza, 2007, pág. 163).

Entre las estrategias de afrontamiento adaptativas más frecuentes utilizadas por las enfermeras en el trabajo se puede mencionar: la meditación, biorretroalimentación, entrenamiento de relajación para controlar las emociones y entrenamiento físico (Hernández Mendoza, 2007).

Existen muchos mecanismos de afrontamiento adaptativos de carácter personal para el manejo del estrés, como aprender a relajarse en situaciones estresantes, desarrollar asertividad, habilidades sociales, participar en ejercicios de resolución de problemas y reestructuración cognitiva. Por lo general, estos métodos se han combinado, utilizando diseños de intervención que se han ajustado a la circunstancia (Hernández Mendoza, 2007, pág. 164).

5.11 El tratamiento del estrés laboral intervención y estrategias

Conocer que los síntomas que más afectan a la persona son los psicológicos, por ejemplo, orienta a la persona a dirigir una serie de estrategias y técnicas para prevenir la ansiedad o afrontar el estrés. Recordemos que en la mayoría de los trabajos el estrés no se puede prevenir, sino afrontar de la mejor manera posible, mientras que los síntomas de ansiedad sí se pueden prevenir. Desde un prisma más amplio, el tratamiento del estrés laboral debe ser abordado en primera instancia por la administración de un país (Alcalá, 2007, pág. 136).

Por ejemplo, saber que los síntomas psicológicos de una persona son los que más la afectan puede ayudarla a usar varias técnicas y estrategias para manejar su estrés o prevenir la ansiedad. Recuerda que, si bien los síntomas de ansiedad no se pueden prevenir, el estrés se puede manejar de la mejor manera posible en la mayoría de los trabajos. El ejecutivo nacional debe abordar primero el enfoque de reducción del estrés laboral, visto desde una perspectiva más amplia (Alcalá, 2007, pág. 137).

5.12 Prevención y manejo del estrés

Cualquier programa de afrontamiento o gestión del estrés ha de tener en cuenta todas las variables implicadas en la experiencia del estrés, ya que se trata de un fenómeno multidimensional: estresores, las características de la personalidad del sujeto (nivel de autoestima, percepción de controlabilidad y autoeficacia, “dureza emocional”, etc.), las evaluaciones estresantes y negativas (cogniciones) realizadas por el sujeto, los déficits de estrategias de afrontamiento la activación fisiológica y el malestar emocional (Kareaga, 2004, pág. 7).

El afrontamiento efectivo del estrés a nivel personal se sustenta en cuatro estrategias fundamentales: relajación, pensamiento realista y productivo (reestructuración cognitiva), la resolución de problemas y el ensayo de habilidades, adicionalmente, disponemos de otra serie de técnicas complementarias, por ejemplo, el manejo efectivo del tiempo (Kareaga, 2004, pág. 7).

5.13 Organización de cursos

Organizar talleres sobre temas relacionados con el desarrollo personal y profesional. El éxito de estos cursos no se limita a la implementación de actividades relacionadas con el estrés y la ansiedad, sino también a la implementación de un grupo fuerte que fortalece la relación entre los participantes. De lo contrario, la situación laboral no ayudaría a la expresión de ideas, el debate o la liberación de dichos socios (Alcalá, 2007, pág. 122).

5.14 Programas de intervención

Los programas de intervención incluyen el diseño, elaboración y puesta en práctica de una serie de técnicas para aliviar el estrés, partiendo desde un programa que incluye el apoyo personal mediante una cobertura institucional. Los programas mencionados anteriormente muestran tener un carácter continuo y se generan de un presupuesto público o privado. Están organizados de modo institucional y suelen tener un coste muy bajo por parte del trabajador (Alcalá, 2007, pág. 126).

5.15 Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal

Cuando fallan las medidas organizativas, se pueden utilizar varios métodos para proporcionar a los empleados los recursos necesarios para hacer frente al estrés laboral. Debe hacer ejercicio, evitar estimulantes como el tabaco, el café o el alcohol, evitar la comunicación pasiva o agresiva y desarrollar tolerancia y respeto por los demás (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

El equipo se pone en el camino del crecimiento apoyando y fomentando el desarrollo personal y profesional de cada miembro de la organización. La falta de desarrollo puede empeorar la condición de una persona y provocar entumecimiento y pérdida de habilidades laborales. Las patologías asociadas al estrés laboral se correlacionan directamente con la falta de desarrollo (Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, & Pastrana Jiménez, 2016, pág. 46).

Estas respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, en las que reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo; o desadaptativas, en cuyo caso reducen

el estrés a corto plazo, pero tener consecuencias graves a largo plazo. Las estrategias de afrontamiento pueden ir encaminadas a la resolución del problema (alterando la situación o la apreciación del individuo) o centrarse en las respuestas emocionales del individuo (Hernández Mendoza, 2007, pág. 163).

Este último es apropiado cuando la situación está fuera de control, aunque nuestra sociedad valora el dominio y los mecanismos de resolución de problemas, en estos casos el afrontamiento eficaz incluirá todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar e incluso, ignorar aquello que no se puede dominar (Hernández Mendoza, 2007, pág. 163).

Por ello, las respuestas al estrés en el medio laboral requieren la participación de toda la organización, proponiendo cambios en la estructura organizacional, rediseñando puestos, realizando selecciones de personal correctas, implementando un sistema de promoción, aunque hay ventajas en trabajar solo. En este sentido, someter a los empleados a programas de formación de estrés donde las empresas mantienen exigencias excesivas o condiciones inadecuadas es "éticamente cuestionable" e inapropiadas (Hernández Mendoza, 2007, pág. 163).

Por este motivo, existen diversas estrategias adaptativas de control del estrés. Ejemplos: practicar la relajación, entrenar en situaciones estresantes, en habilidades sociales, asertividad y solución de problemas, así como diversos procedimientos de reestructuración cognitiva. En general estas técnicas se han utilizado de forma combinada, siguiendo diseños de intervención adaptados a la situación y características de las personas (Hernández Mendoza, 2007, pág. 164).

5.16 Entre las técnicas de relajación más frecuentes se encuentran:

- **La imaginaria:** implica imaginar una situación diferente a la actual, por ejemplo, estar en una playa o en un bosque y realizar una descripción detallada de esta situación imaginaria.

- **La autógena:** la cual consta de frases sugestivas para propiciar el bienestar personal, por ejemplo; me siento cómoda, tranquila, con paz, armonía y felicidad, etc (Hernández Mendoza, 2007, pág. 164).

5.17 Establecimiento del personal de apoyo

El recurso humano está en auge debido que las empresas han comprobado a través de los resultados que es sumamente necesario invertir en las personas. El equipo de personal se encarga de conocer las necesidades humanas de la empresa, apoyarlas y fomentar un clima de trabajo más agradable que redunde en la fidelidad y eficiencia de los trabajadores (Alcalá, 2007, pág. 126).

VI. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo cuantitativo, con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Se trabajará con datos numéricos para analizar y describir las características de la población estudiada. La investigación se llevará a cabo en un solo momento específico, durante el mes de mayo del año 2024, lo que permite obtener una visión puntual de la situación sin manipular las variables observadas.

6.2 Diseño de la investigación

El diseño del estudio contempla una recolección de datos estructurada, los mismos, serán recopilados mediante métodos y técnicas de recolección de información que aseguren la validez y confiabilidad de los resultados. Una vez obtenidos, se analizarán utilizando herramientas estadísticas adecuadas para identificar patrones y relaciones entre las variables estudiadas. Este enfoque permitirá describir con precisión las características de la población y las condiciones que se desean investigar, proporcionando una base sólida para la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

6.3 Unidad de análisis

Los sujetos de esta investigación son el personal de enfermería del Intensivo del Hospital General San Juan de Dios.

6.4 Población

Este equipo incluye 90 auxiliares de enfermería, 33 técnicos en Enfermería y 5 Licenciados que desempeñan funciones de supervisión en las áreas de Emergencia, Área Verde y Área Crítica. Además, se cuenta con una licenciada que lidera el departamento. Este equipo es responsable de atender al 100% de la población que acude al hospital en busca de atención médica.

6.5 Objetivos

6.5.1 Objetivo General

Determinar las causas del estrés laboral que maneja el personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, considerando los factores personales y definiendo la carga laboral del personal del mencionado nosocomio.

6.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores que causan estrés laboral en el personal de enfermería del Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios
- Establecer los factores personales en el nivel de estrés laboral del Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.
- Definir la carga laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios.

6.6 Cuadro de operacionalización de la variable

Objetivo	Variable	Definición	Indicadores	Ítems
Determinar las causas del estrés laboral que maneja el personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, considerando los factores personales y definiendo la carga laboral del personal del mencionado nosocomio.	Causas del estrés laboral.	Las causas de riesgo que pueden provocar estrés se identifican a los relacionados con el contenido de trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares.	Falta de apoyo en el desarrollo a nivel profesional.	1
			Condiciones laborales.	2-4
			Contacto con pacientes.	5
			Vida académica	6-7
			Nivel salarial	8-12
			Tener más de un empleo.	13-14
			Sobrecarga laboral	15-17
			Horario laboral	18-21
			Falta de capacitación al personal de nuevo ingreso.	22-23
			Falta de personal	24-25

6.7 Criterio de inclusión y exclusión

6.7.1 Criterios de inclusión

Se tomo en cuenta al personal auxiliar de enfermería, y a las enfermeras (os) profesionales, que laboran en el departamento de Intensivo del Hospital General San Juan de Dios y participo de manera voluntaria en la investigación.

6.7.2 Criterios de exclusión

Se excluyo al personal auxiliar de enfermería y enfermeras (os) profesionales, del departamento de Intensivo del Hospital General San Juan de Dios que se encontraba en periodo de vacaciones, suspensión médica o laboral y a quienes rehusaron participar en la investigación.

6.8 Instrumento

Para la recolección de datos se ha seleccionado un cuestionario de opción múltiple compuesto por veinticuatro preguntas. Esta elección se debe a que, este tipo de instrumento permite una recolección de datos estructurada y eficiente, facilitando la comparación y el análisis cuantitativo de las respuestas. Además, es adecuado para obtener información específica y relevante de los participantes de manera clara y directa, minimizando la ambigüedad en las respuestas.

6.9 Principios éticos de la investigación

Dentro de los aspectos éticos a considerar para la presente investigación, se tomó en cuenta que la ética compromete aún más la acción investigadora cuando se trata del ámbito de servicio público, como son los pacientes y el Personal de Enfermería, de las cuales se pueden describir las siguientes:

6.9.1 Principio de la beneficencia

Este principio se aplicó durante la investigación al buscar que todos los resultados obtenidos sean en beneficio para el personal, con el fin de evitar el estrés laboral

del personal de enfermería minimizando los riesgos y maximizar los beneficios tanto individuales como colectivos, para el mejoramiento del cuidado que brinda el personal de enfermería utilizando las medidas necesarias al momento de brindar atención a los pacientes.

6.9.2 Principio a la justicia

Todos los sujetos que participaron en el presente estudio serán tratados con equidad y respeto antes, durante y después de su participación en la investigación.

6.9.3 Principio de autonomía

Durante la realización del presente estudio se les informo a los sujetos participantes que podrán abandonar su participación en la investigación en el momento que deseen hacerlo y que esto no tendría ninguna consecuencia hacia ellos, con ello se asegura la participación autónoma de cada sujeto.

6.9.4 En el consentimiento informado

Al iniciarse la recolección de datos se le informo a todo el personal de enfermería que participo en la investigación que los resultados de este serían únicamente utilizados en la investigación no serían divulgados, todo personal de enfermería que participo colocó su firma y huella con esto se respaldará su participación en la hoja de consentimiento informado autorizado por la universidad.

6.9.5 Principio de anonimato y confidencialidad

Toda información obtenida en el estudio se preservó a fin de asegurar la confidencialidad de la participación de los sujetos y con ello evitar situaciones que afecten la integridad de este.

6.9.6 Permiso institucional

Antes de iniciar la recolección de información se obtuvo el permiso institucional y posteriormente el consentimiento informado de los sujetos de estudio.

VII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Sexo	Cantidad	%
Femenino	100	78%
Masculino	28	22%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."

En el análisis de la cantidad de personal masculino y femenino en el Departamento de Intensivo del Hospital General San Juan de Dios, basado en la encuesta sobre estrés laboral, se observan las siguientes tendencias:

La alta representación del personal femenino refleja que la mayoría de los enfermeros en esta unidad son mujeres. Esto sugiere una mayor exposición de las mujeres a los factores estresantes asociados con el entorno de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), donde la carga de trabajo y las demandas emocionales pueden ser particularmente altas.

De acuerdo con el total de personal de enfermería encuestados en el departamento de intensivo por genero la alta representación del género femenino en el departamento de Intensivo sugiere una mayor exposición de las mujeres al entorno estresante que caracteriza este tipo de unidades. Cabe mencionar que el estrés, dada la discriminación del mercado laboral entre hombres y mujeres, ambos se encuentren expuestos en mayor medida a diferentes tipos de riesgos. Así, mientras entre los hombres podrían tener una mayor importancia relativa los riesgos físicos, entre las mujeres los riesgos psicosociales podrían ser particularmente relevantes.

Los hombres y las mujeres enfrentan diferentes tipos de estrés según la división del trabajo en el servicio. Los hombres son considerados en los servicios más para el trabajo físico mientras las mujeres se enfrentan a riesgos psicosociales ya que su relación en el entorno laboral y la responsabilidad doméstica y familiar representan una presión adicional lo que incrementa el nivel de agotamiento, el entorno contribuye al impacto del estrés laboral de la mujer.

Los tipos de riesgo y estrés que enfrentan hombres y mujeres en el servicio son diferentes, esto nos lleva a diseñar estrategias de apoyo y bienestar de acuerdo con las necesidades de cada género.

Cabe destacar que la mayoría de los estudios respaldan esta diferencia de experiencias entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, sugiriendo que las mujeres son más propensas a enfrentar dificultades para conciliar su vida laboral y personal. La "doble carga" de trabajo, compuesta tanto por las responsabilidades en el hogar como por las exigencias profesionales, es una fuente adicional de estrés que afecta de manera desproporcionada a las mujeres. Estas tensiones no solo impactan su salud física y emocional, sino que también pueden influir negativamente en la calidad del servicio que brindan, entre las mujeres los riesgos psicosociales podrían ser particularmente relevantes, mientras entre los hombres podrían tener una mayor importancia relativa los riesgos físicos (Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, & Pastrana Jiménez, 2016, págs. 21-22).

Edad	Cantidad	%
Menor de 25 años	16	12%
Entre 26 a 35 años	52	40%
Entre 36 a 45 años	34	27%
Entre 46 a 55 años	20	16%
De 56 años a mas	6	5%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."

Las edades predominantes en la encuesta por edades son de 26 a 35 años, de 36 a 45 años esto sugiere que la mayoría del personal laboral ya cuenta con un recargo familiar personal, esto es un factor significativo para el desarrollo del estrés laboral de los enfermeros los cuales deben adaptarse a las exigencias y presiones laborales, así como a las responsabilidades y obligaciones personal y familiares. El resultado de la encuesta realizada revela información crucial sobre la distribución demográfica y los niveles de estrés laboral. Un hallazgo significativo es la juventud predominante en la población encuestada esta tendencia demográfica tiene importantes implicaciones en cuanto al estrés laboral.

El estrés laboral en el personal de salud tiene un impacto significativo en la salud física y mental, los enfermeros están en riesgo de desarrollar problemas de salud como ansiedad, depresión, fatiga crónica, y otros trastornos relacionados con el estrés.

El análisis sugiere que el grupo de edad predominante (26 a 45 años) enfrenta una alta carga de estrés debido a las responsabilidades familiares y laborales simultáneas. Además, los factores estresantes en el entorno de cuidados intensivos, como las altas exigencias y la necesidad de adaptarse constantemente, impactan directamente en la salud física y mental del personal de enfermería. Es crucial implementar estrategias que no solo proporcionen apoyo emocional y psicológico, sino que también ofrezcan opciones de formación continua, flexibilidad laboral y oportunidades para mejorar las condiciones laborales del personal, contribuyendo a reducir los niveles de estrés y mejorando el rendimiento profesional.

Los factores estresantes que enfrenta el personal de salud, particularmente en el contexto de una unidad de cuidados intensivos, pueden ser diversos, desde situaciones críticas de atención hasta interacciones interpersonales en un ambiente altamente exigente. Estos factores desencadenan consecuencias tanto físicas como mentales, que, si no se gestionan adecuadamente, pueden evolucionar de pequeños inconvenientes a problemas significativos que afectan tanto la salud de los profesionales de la salud como su desempeño. Es por ello por lo que la identificación temprana de estos factores y la intervención a través de estrategias preventivas y de manejo del estrés se tornan fundamentales para asegurar la salud y el bienestar del personal (Vásquez Mendoza, 2020).

Escolaridad	Cantidad	%
Básicos	7	5%
Diversificado	51	40%
Técnico Universitario	51	40%
Licenciatura	17	13%
Maestría	2	2%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."

A partir de los datos proporcionados sobre la escolaridad del personal de enfermería en el área de cuidados intensivos del Hospital General San Juan de Dios, se observa lo siguiente:

De los encuestados en el área de intensivo del Hospital General san Juan de Dios se puede observar que el grado de escolaridad que prevalece es Diversificado y Técnico Universitario, observando que la licenciatura y la maestría son porcentajes relativamente bajos debido a múltiples factores que afectan su superación personal, lo que indica que la mayoría del personal de enfermería ha completado una educación media superior o una educación media universitaria. Este alto porcentaje sugiere que una formación técnica es suficiente para desempeñar funciones en el área de cuidados intensivos, el bajo porcentaje en la licenciatura y maestría podría deberse a varios factores como falta de incentivos o carga laboral, los múltiples factores que afectan la superación personal, pueden ser los costos, el tiempo, las responsabilidades laborales y familiares, contribuyen a esta distribución.

La combinación de un entorno laboral demandante y la percepción de que no se cuenta con las herramientas educativas o formativas suficientes para enfrentar las exigencias diarias puede impactar negativamente tanto en el bienestar del personal como en la calidad de la atención brindada a los pacientes. En este sentido, es fundamental explorar e implementar estrategias que promuevan el desarrollo profesional continuo. Medidas como ofrecer incentivos económicos o de tiempo para aquellos que deseen continuar sus estudios, establecer programas de formación continua dentro del hospital, y proporcionar un mayor apoyo emocional y

organizativo a los trabajadores, serían pasos cruciales para reducir los niveles de estrés y mejorar el rendimiento del personal de enfermería. Además, el estrés laboral puede estar influenciado por las demandas del trabajo que superan las habilidades y conocimientos adquiridos en niveles educativos más bajos, así como por la falta de control y apoyo en el entorno laboral.

Al considerar los tipos de trabajo más estresantes, aquellos donde las exigencias laborales superan los conocimientos y habilidades del empleado, donde existe poca capacidad para tomar decisiones o ejercer control sobre el trabajo, y donde se recibe poco apoyo de los superiores o compañeros, son particularmente vulnerables al desarrollo de estrés crónico. Para el personal de cuidados intensivos, que se enfrenta a situaciones de alta presión a diario, el equilibrio entre las habilidades adquiridas y las demandas del trabajo es esencial para garantizar un entorno de trabajo saludable. Por lo tanto, promover la educación continua no solo contribuiría al crecimiento personal y profesional del personal de enfermería, sino que también mitigaría el impacto del estrés en el lugar de trabajo, resultando en una mejora general en la calidad del servicio (Stavroula , Griffiths, & Cox, 2004, pág. 5).

Tiempo de labores en el servicio	Cantidad	%
Menos de 2 años	30	23%
De 2 y 9 años	61	48%
de 9 años a más	37	29%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."

En este análisis, se observa la distribución del tiempo que el personal de enfermería ha trabajado en el área de cuidados intensivos del Hospital General San Juan de Dios, el cual nos indica que la encuesta se centró en el tiempo de servicio de los enfermeros en el área de intensivo de adultos y como esto podría relacionarse con los niveles de estrés laboral de los encuestados en dicho departamento. Siendo lo más relevante la descripción de tiempo de laborar en el servicio de intensivo, la mayoría del personal encuestado ha trabajado en el servicio de intensivo entre 2 y 9 años. Este grupo representa a 61 enfermeros, este rango de tiempo de servicio sugiere que un grupo significativo del personal tiene una experiencia moderada en el manejo de pacientes en el entorno de cuidados intensivos, lo cual es crucial para mantener una alta calidad de atención y manejo de estrés laboral, los enfermeros con menos de 2 años de experiencia pueden experimentar un mayor nivel de estrés debido a la curva de aprendizaje y adaptación este grupo puede estar más susceptible al estrés laboral debido a la falta de experiencia y adaptación al entorno altamente demandante de la unidad de cuidados intensivos.

La distribución del tiempo de servicio del personal de enfermería en la UCI también revela una relación clara entre la antigüedad y los niveles de estrés laboral. Este patrón de distribución tiene implicaciones importantes para comprender cómo se maneja el estrés en diferentes etapas de la carrera profesional. Mientras que los enfermeros con menos tiempo de servicio luchan con la adaptación y el aprendizaje, aquellos con más años de experiencia parecen haber alcanzado una mayor capacidad para manejar las demandas del entorno. Sin embargo, esto no significa que el personal con más años de servicio esté exento de estrés. El estrés

acumulado y la fatiga profesional son riesgos a largo plazo que pueden afectar a todo el personal, independientemente de su antigüedad.

El estrés laboral no solo varía según la profesión, sino también en función de otros factores como la organización de las actividades, la antigüedad en el puesto, el tipo de contrato y las condiciones laborales en general. Cada uno de estos factores influye en cómo un individuo experimenta y responde al estrés. En el caso del personal de cuidados intensivos, estos factores juegan un papel crucial en la forma en que los enfermeros se enfrentan y manejan el estrés diario. Implementar programas de apoyo específicos, como formación continua, supervisión cercana para el personal nuevo, y medidas de autocuidado para los enfermeros con más años de servicio, puede ser esencial para reducir el impacto del estrés laboral y mejorar el ambiente de trabajo (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 32).

Profesión	Cantidad	%
Auxiliar de Enfermería	70	55%
Enfermero/a profesional	46	36%
Licenciado/a en enfermería	12	9%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios."

En la tabla referente a la profesión del personal de enfermería encuestado en el departamento de intensivo de adultos del Hospital General San Juan de Dios evidencia que el personal que más predomina son los auxiliares de enfermería, lo que sugiere que cualquier análisis del estrés laboral en este contexto se le debe prestar especial atención a este grupo, a menudo bajo condiciones de alta presión y demanda, las largas jornadas de trabajo, el contacto constante con el paciente crítico y la carga emocional de sus tareas son factores que pueden intensificar el estrés laboral. Los enfermeros profesionales con su participación en la atención directa suelen tener un enfoque más administrativo, relacionado con la gestión y coordinación de cuidados, esta dualidad en sus roles podría llevar a una sobrecarga de trabajo y, por ende, a niveles elevados de estrés. Finalmente, los Licenciados en enfermería su formación y responsabilidades pueden implicar una mayor toma de decisiones críticas, este grupo no solo debe supervisar las actividades del resto del personal de enfermería, asegurándose de que se siguen los protocolos correctamente, sino que también participa en la toma de decisiones complejas que pueden implicar un alto grado de presión. La responsabilidad de asegurar que todo el equipo funcione de manera coordinada y eficiente, sumada a la supervisión de los cuidados críticos, puede convertirse en una fuente significativa de estrés para estos profesionales.

Es importante considerar que los factores que contribuyen al estrés laboral en este contexto no solo están relacionados con la cantidad de tareas o la intensidad del trabajo, sino también con la forma en que las actividades están organizadas y distribuidas dentro del equipo. Una organización ineficaz, con una mala asignación de roles o una falta de comunicación clara entre los diferentes niveles de enfermería,

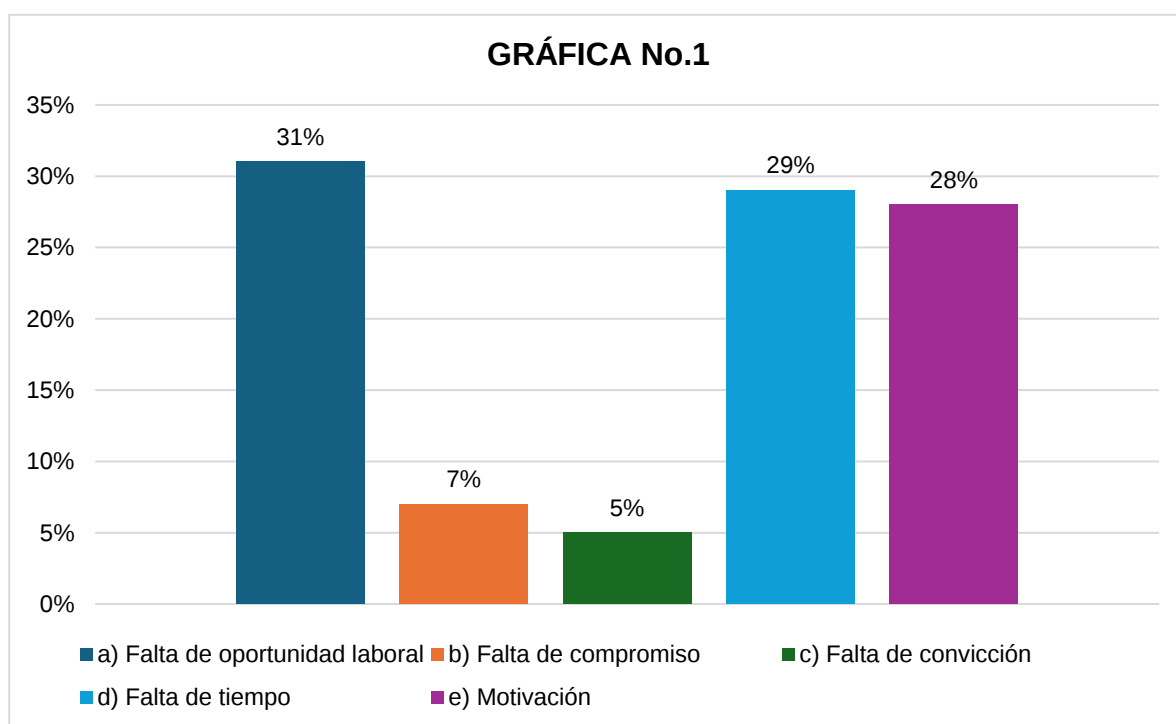
puede exacerbar el estrés de los trabajadores, independientemente de su categoría profesional. Además, el tipo de contrato laboral también puede influir en la estabilidad emocional del personal, ya que aquellos con contratos temporales o condiciones laborales menos estables podrían sentirse más inseguros respecto a su futuro en el hospital, lo que añade un nivel adicional de preocupación y estrés. a su trabajo diario (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 32).

TABLA No.1

1. ¿Qué factores le afectan en su desarrollo profesional?

Criterio	Cantidad	%
a) Falta de oportunidad laboral	40	31%
b) Falta de compromiso	9	7%
c) Falta de convicción	6	5%
d) Falta de tiempo	37	29%
e) Motivación	36	28%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



La encuesta realizada a 128 personas del personal de enfermería del departamento de intensivo de adultos del Hospital General San Juan de Dios revela los factores que afectan su desarrollo profesional.

El 31% menciona la falta de oportunidades laborales como el principal obstáculo, lo que podría generar frustración, estrés y estancamiento profesional, afectando tanto la calidad de atención como la satisfacción laboral. Esta carencia limita el desarrollo de competencias esenciales en el área de enfermería y compromete la retención de personal. La falta de compromiso, seleccionada por el 7%, puede señalar un problema en la gestión y el liderazgo, donde los esfuerzos del personal no son adecuadamente incentivados ni reconocidos. Esto puede afectar la motivación y reducir la calidad de los cuidados brindados a los pacientes.

Por otro lado, el 5% identifica la falta de convicción, lo que podría estar relacionado con una desconexión entre los valores personales y los objetivos profesionales. Esto puede resultar en una menor dedicación y un bajo rendimiento en sus labores diarias. El 29% menciona la falta de tiempo, lo que refleja una sobrecarga laboral y turnos prolongados, elementos que incrementan el agotamiento físico y mental. Este estrés puede aumentar los errores y reducir la eficiencia en la atención médica. Finalmente, el 28% señala la falta de motivación como un factor clave. La ausencia de reconocimiento y las limitadas oportunidades de crecimiento profesional contribuyen a la insatisfacción y a una menor productividad, afectando tanto al personal como a los pacientes.

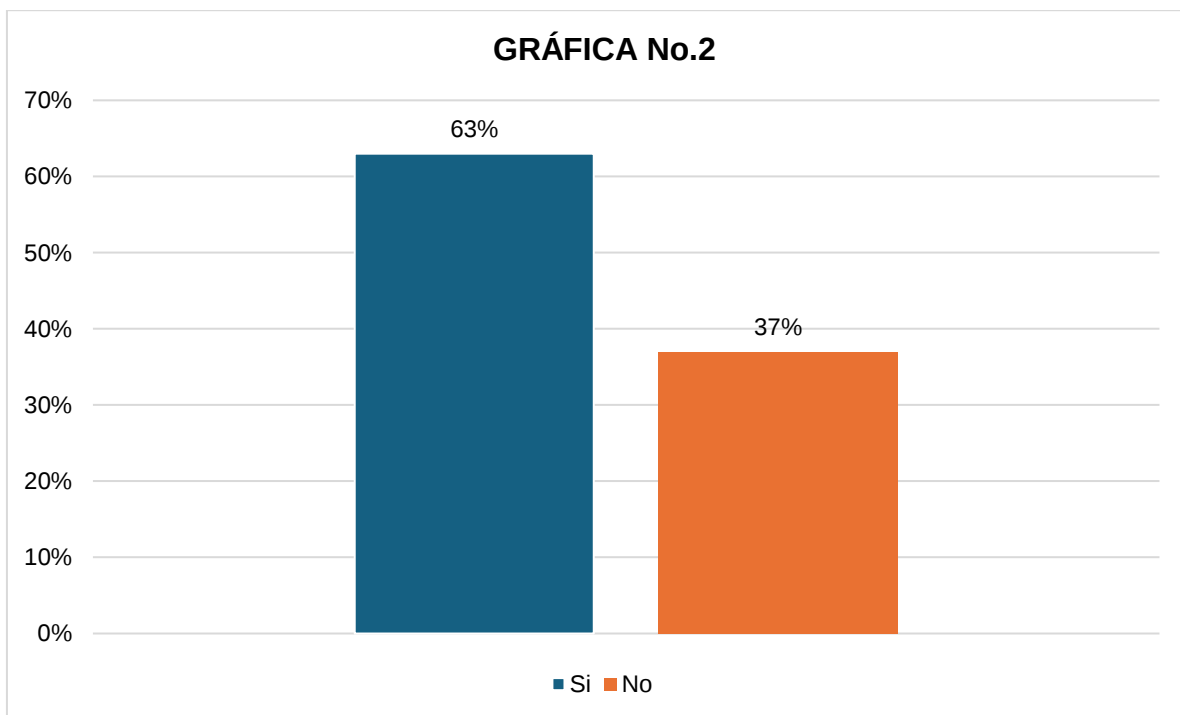
Estos resultados coinciden con estudios que señalan la disminución de la satisfacción laboral en el personal de salud a nivel mundial, debido a la escasez de personal, el alto nivel de estrés y el bajo reconocimiento profesional. Mejorar estos aspectos es crucial para asegurar el bienestar de los enfermeros y garantizar una atención de calidad. (Portero de La Cruz & Vaquero Abellán, 2015, pág. 544).

TABLA No.2

2. ¿En su área laboral cuenta con instalaciones y equipo para realizar su trabajo?

Criterio	Cantidad	%
Si	81	63%
No	47	37%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El gráfico presentado anteriormente muestra la percepción del personal de enfermería sobre la disponibilidad de instalaciones y equipos necesarios para realizar su trabajo en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios. De los 128 encuestados, se refleja que, aunque la mayoría del personal de enfermería percibe que cuenta con las instalaciones adecuadas para desempeñar sus funciones, hay una porción significativa que no lo considera así. Esta disparidad en la percepción puede ser indicativa de áreas específicas dentro del departamento que requieren mejoras, tanto en la calidad como en la disponibilidad de los recursos, o de diferencias en la asignación de estos entre turnos, unidades o secciones. También podría estar relacionado con la comunicación interna sobre los recursos disponibles o con la falta de entrenamiento adecuado en el uso de los equipos proporcionados.

La percepción positiva sobre la disponibilidad de recursos no solo puede contribuir a reducir el estrés laboral, sino que además promueve un ambiente de trabajo más seguro y eficiente, donde las tareas se llevan a cabo con mayor confianza y rapidez, disminuyendo el riesgo de errores clínicos y optimizando la calidad del cuidado brindado a los pacientes. Por otro lado, el grupo de trabajadores que reporta la falta de recursos adecuados puede experimentar un aumento significativo en el estrés laboral, dado que las dificultades y riesgos asociados con la falta de equipamiento no solo ponen en peligro la seguridad del personal, sino también la de los pacientes, al generar demoras o improvisaciones en los procedimientos. Esta situación puede impactar negativamente en la satisfacción laboral y la motivación del personal, afectando en última instancia el clima organizacional.

Existen, además, numerosos factores que pueden contribuir al estrés en el entorno laboral del personal de enfermería. Entre ellos se identifican aspectos relacionados con el contenido del trabajo, como la elevada carga laboral, la presión por tomar decisiones críticas en cortos periodos de tiempo y el contacto constante con pacientes en condiciones críticas. El grado de responsabilidad inherente a las tareas

de enfermería, sumado a la posible ambigüedad o conflicto de roles, puede generar incertidumbre y fatiga emocional.

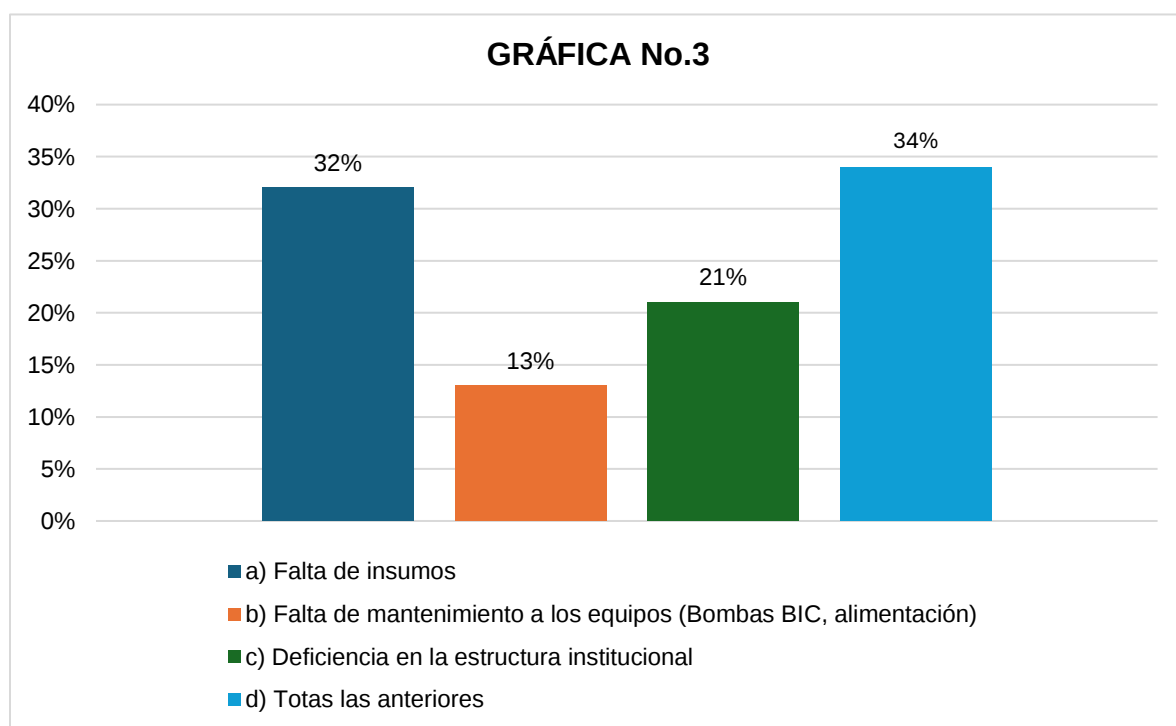
A largo plazo, si no se toman medidas para abordar estas problemáticas, el personal de enfermería puede experimentar una caída en la motivación, una disminución de la moral y en algunos casos, incluso decidir abandonar su puesto debido al impacto del estrés crónico. Para mitigar estos riesgos, es crucial que la administración hospitalaria tome en consideración no solo la importancia de proporcionar equipos adecuados, sino también de apoyo emocional y psicológico al personal, mejorar la comunicación interna sobre la disponibilidad de recursos, y promover un ambiente laboral que favorezca la cooperación y el bienestar del personal de enfermería. Implementar estas mejoras no solo beneficiará a los trabajadores, sino que también redundará en una mayor calidad de la atención para los pacientes, garantizando un entorno hospitalario más seguro (Cobos López, Soriano Torres, & Seijo López, 2021, pág. 1).

TABLA No.3

3. Si respondió negativamente a la pregunta anterior, ¿cuál de las siguientes dificultades se le presentan en su área laboral con relación a las instalaciones o equipo para realizar su trabajo?

Criterio	Cantidad	%
a) Falta de insumos	15	32%
b) Falta de mantenimiento a los equipos (Bombas BIC, alimentación)	6	13%
c) Deficiencia en la estructura institucional	10	21%
d) Todas las anteriores	16	34%
Total	47	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del departamento de intensivos del Hospital General San Juan de Dios pone en evidencia una serie de factores que contribuyen al estrés laboral, relacionados principalmente con la infraestructura, disponibilidad de insumos y el mantenimiento de los equipos médicos. Estos aspectos son cruciales para el desempeño eficiente del personal de enfermería.

Al examinar los datos de forma más detallada, observamos que los encuestados mencionó todas las anteriores faltas de insumos, falta de mantenimiento a los equipos, deficiencia en la estructura institucional como uno de los principales problemas en su entorno laboral. La falta de estos recursos puede no solo incrementar la carga de trabajo del personal de enfermería, sino también generar frustración y estrés, al enfrentarse con la necesidad de improvisar o buscar alternativas que comprometan la calidad de atención a los pacientes.

Un dato que es preocupante en la gráfica es la falta de insumos ya que sin ellos es difícil realizar el trabajo de enfermería, recordemos que cada material médico quirúrgico que se utiliza es útil para poder realizar el cuidado de los pacientes, es de vital importancia que las jefes de servicio consideren dejar bien equipo los servicios de intensivo, para poder brindar una atención de calidad a los pacientes.

En cuanto al criterio sobre el área laboral en relación con las instalaciones la deficiencia en la estructura institucional reportada por los encuestados revela problemas más estructurales y organizativos dentro del hospital. Esta categoría puede abarcar desde la falta de comunicación interna hasta la ineficiencia en la asignación de tareas y roles dentro del equipo, lo cual a largo plazo incrementa las tensiones y el desgaste emocional del personal. La necesidad de una mejor organización y coordinación se refleja en la percepción de los encuestados, quienes indican que mejorar estos aspectos podría aliviar la presión que enfrentan en su área de trabajo.

Esto sugiere que debe haber una mejor coordinación y organización dentro de la institución, además debemos tomar en conjunto todos los criterios anteriores para poner énfasis en mejorar el área laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar estos problemas para mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería en el departamento de intensivo de adultos del Hospital General San Juan de Dios, lo cual podría contribuir a reducir su nivel de estrés laboral y mejorar la calidad de atención a los pacientes.

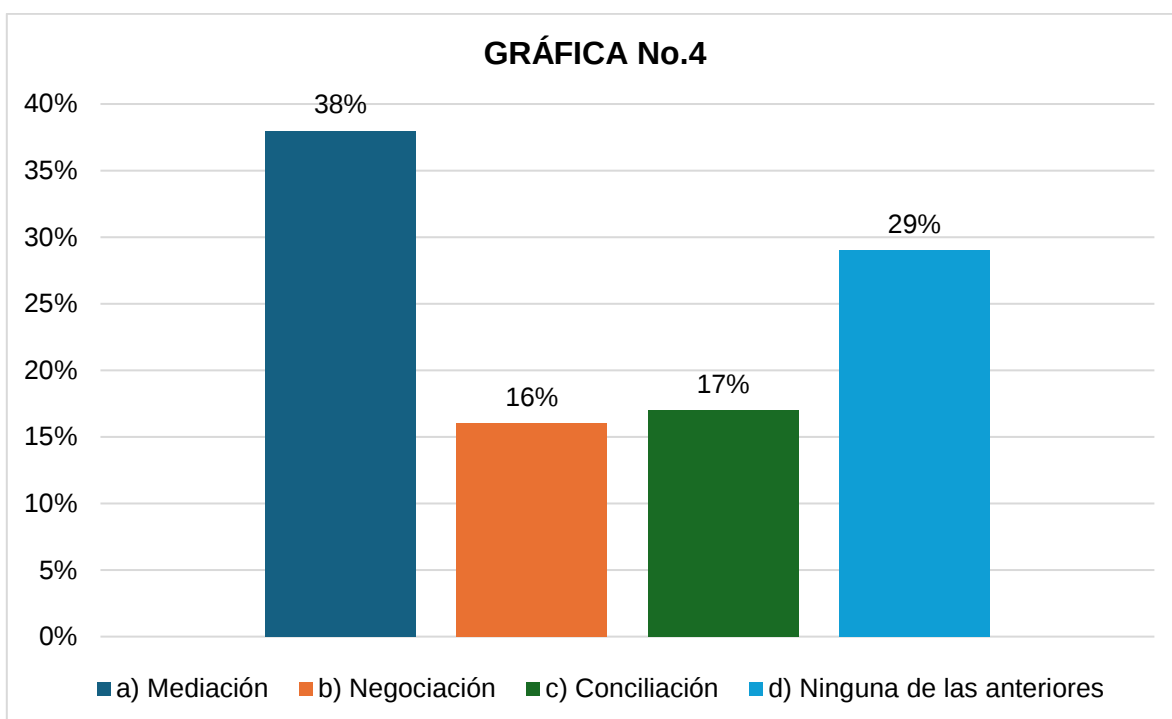
El estrés laboral es una condición física y emocional que afecta negativamente a los trabajadores, especialmente en las profesiones de la salud, donde los niveles de estrés han aumentado significativamente en los últimos años. En el sector de la enfermería, este estrés se manifiesta principalmente a través de la sobrecarga de trabajo, las largas jornadas laborales, los cuidados especializados requeridos por los pacientes críticos y la presión constante por cumplir con una serie de protocolos estrictos. A esto se suma la falta de recursos, como los insumos necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente. Cuando estas condiciones persisten, el personal de enfermería se ve sometido a una carga emocional y física que no solo afecta su salud, sino que también puede comprometer la calidad de la atención que brindan a los pacientes, lo cual es particularmente preocupante en áreas de cuidados intensivos, donde la precisión y la rapidez son esenciales (Cobos López, Soriano Torres, & Seijo López, 2021, pág. 1).

TABLA No.4

4. ¿En su área laboral como es la resolución de conflictos?

Criterio	Cantidad	%
a) Mediación	48	38%
b) Negociación	21	16%
c) Conciliación	22	17%
d) Ninguna de las anteriores	37	29%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



Los resultados obtenidos en el área laboral objeto de estudio revelan que la mediación se posiciona como la herramienta más utilizada para la resolución de conflictos. Un dato significativo es que aproximadamente un tercio de las encuestas indican que no existen otras vías formales para abordar los conflictos en el entorno laboral. Esta dependencia en la mediación puede tener diversas implicaciones para el rendimiento de los empleados y a su vez, puede ser un factor que contribuya al estrés laboral.

Es fundamental considerar que una mediación efectiva no solo busca resolver el conflicto inmediato, sino que también puede influir en el clima organizacional en su totalidad. La falta de herramientas adecuadas para la resolución de conflictos puede resultar en una acumulación de tensiones, lo que provoca un ambiente de trabajo poco saludable. El estrés, derivado de conflictos no resueltos, puede manifestarse en una disminución de la productividad, aumento del ausentismo y una mayor rotación de personal.

Por otro lado, es crucial que las organizaciones implementen estrategias de gestión de conflictos que vayan más allá de la mediación. La capacitación en habilidades de comunicación, el fomento de una cultura de apertura y el establecimiento de canales formales para la expresión de desacuerdos pueden ser medidas efectivas para prevenir la escalada de conflictos. Comprender y abordar las diferentes necesidades y perspectivas de los empleados es esencial en este proceso.

Promover relaciones laborales saludables requiere un enfoque proactivo en la resolución de conflictos, donde se escuchen todas las voces y se busquen soluciones colaborativas. Además, la implementación de programas de bienestar que incluyan herramientas de manejo del estrés puede contribuir a mejorar no solo la resolución de conflictos, sino también el bienestar general de los empleados.

En conclusión, la mediación es una herramienta valiosa, pero debe ser parte de un conjunto más amplio de estrategias para la gestión de conflictos en el entorno laboral. un adecuado instrumento para la resolución de conflictos es crucial para

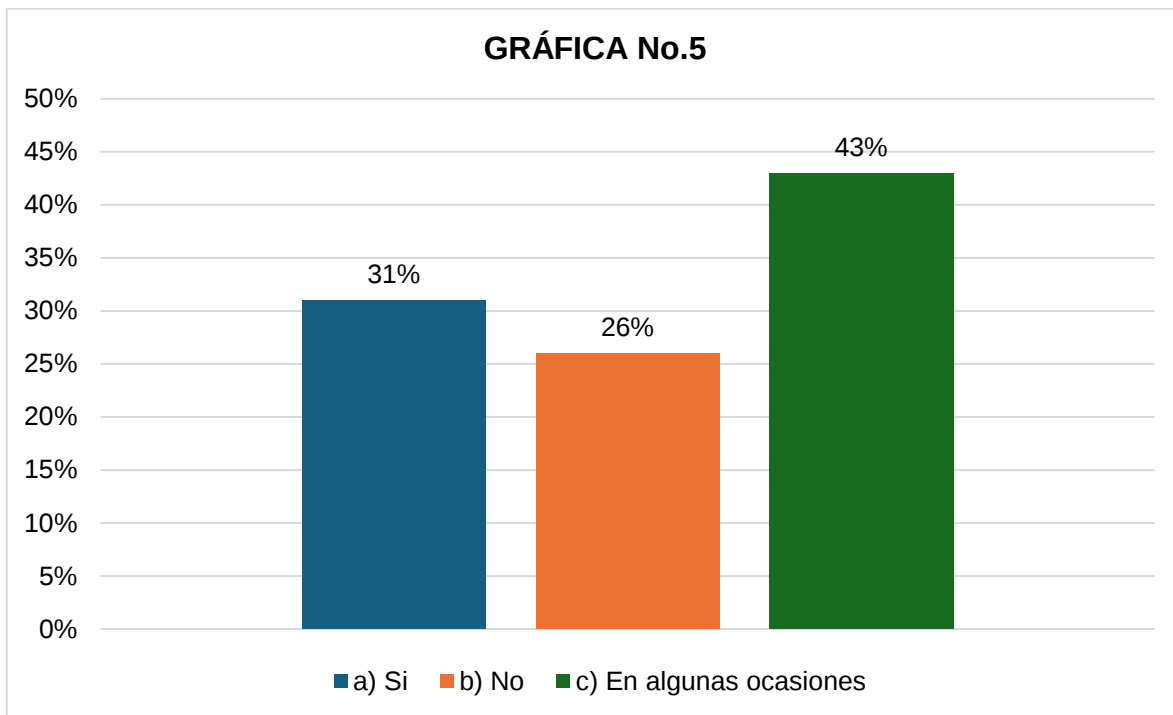
evitar la generación de estrés y promover relaciones saludables, tanto a nivel individual como organizacional, es importante comprender y abordar las diferentes necesidades y perspectivas en la gestión de conflictos en el trabajo (Hernández Mendoza, 2007, pág. 163).

TABLA No. 5

5. ¿Cree usted que al experimentar el sufrimiento de los pacientes le provoca estrés laboral?

Criterio	Cantidad	%
a) Si	40	31%
b) No	33	26%
c) En algunas ocasiones	55	43%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



Los resultados de la encuesta reflejan una percepción clara sobre el impacto del sufrimiento de los pacientes en el estrés laboral del personal de salud. Una parte de los encuestados reconoce que esta experiencia provoca un estrés significativo, lo que sugiere que el sufrimiento ajeno puede convertirse en una carga emocional constante. Este fenómeno puede manifestarse en sentimientos de ansiedad, tristeza y una sensación de impotencia, especialmente en situaciones donde el sufrimiento es agudo o prolongado.

Por otro lado, hay quienes indican que no sienten este impacto, lo que puede sugerir una capacidad de adaptación o una desconexión emocional que les permite afrontar su trabajo sin que el sufrimiento de los pacientes afecte su bienestar. Sin embargo, esta desconexión podría acarrear riesgos a largo plazo, como una deshumanización en el trato hacia los pacientes o un agotamiento emocional.

Un grupo significativo de encuestados menciona que el estrés asociado al sufrimiento de los pacientes es ocasional. Esto sugiere que el impacto varía según el contexto, dependiendo de factores como la gravedad de la situación del paciente, la disponibilidad de tiempo para ofrecer un cuidado adecuado y el soporte emocional presente en el entorno laboral. En este sentido, la capacidad del personal para gestionar el estrés puede estar influenciada por el contexto específico en el que se encuentren. El sufrimiento de los pacientes no es una preocupación constante para la mayoría de los encuestados, pero un porcentaje significativo indica que el sufrimiento de los pacientes si les provoca estrés laboral, es notable la sensibilidad y empatía hacia los pacientes.

El sufrimiento de los pacientes representa un desafío emocional para el personal de salud, generando un estrés que, aunque no afecta a todos de manera constante, es considerable para muchos.

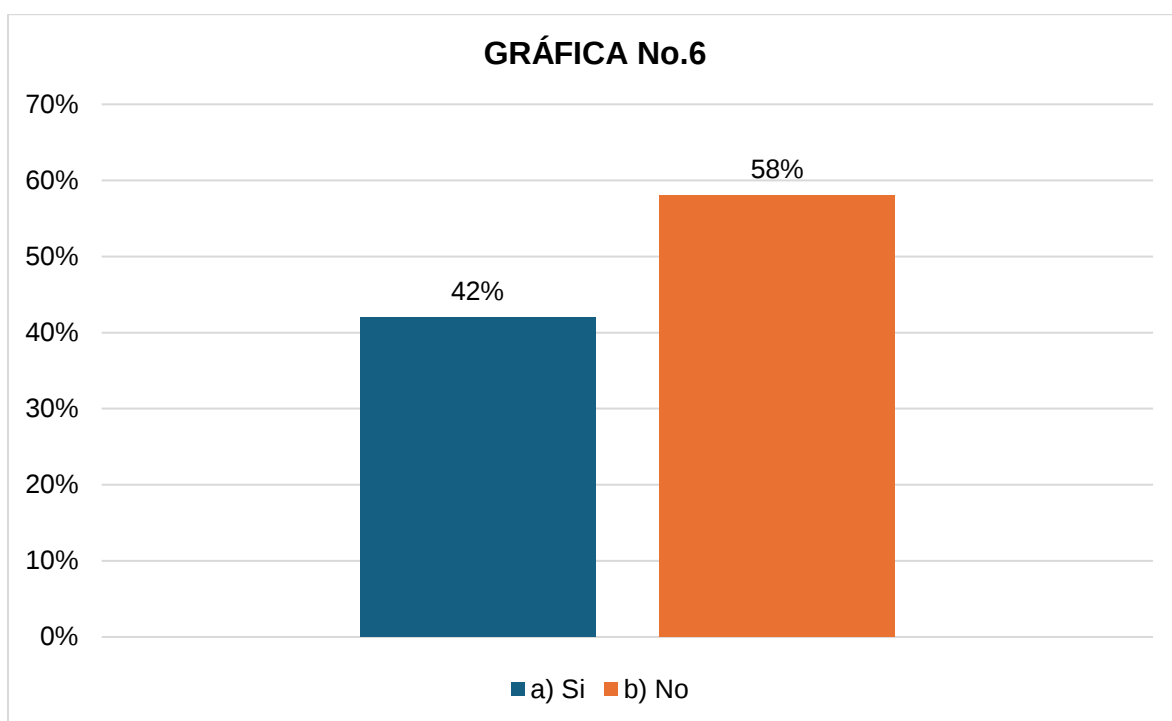
En conclusión, el sufrimiento de los pacientes representa un desafío emocional constante para muchos miembros del personal de salud. Aunque el impacto emocional varía entre los individuos, la carga psicológica que implica trabajar en cuidados intensivos es considerable. El estrés laboral en el campo de la enfermería no es el resultado de un único factor, sino de una combinación de múltiples estresores, que van desde la carga emocional del sufrimiento de los pacientes, la muerte, hasta la sobrecarga de trabajo, las condiciones organizativas y la falta de recursos. Por ello, es crucial desarrollar estrategias institucionales y personales que ayuden al personal a manejar esta carga emocional, lo que no solo mejoraría su bienestar, sino que también garantizaría un cuidado más empático y efectivo para los pacientes (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 34; Patlán Pérez, 2021).

TABLA No. 6

6. ¿Estudia usted actualmente?

Criterio	Cantidad	%
a) Si	54	42%
b) No	74	58%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



La necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional es una motivación para el personal en esta encuesta, se observa que una parte significativa de los encuestados no está estudiando actualmente, mientras que una proporción menor sí lo está. Esto puede tener implicaciones en el ámbito del estrés laboral.

Para aquellos que están estudiando, la carga adicional de las responsabilidades académicas puede contribuir a un aumento del estrés. La necesidad de equilibrar el estudio con las exigencias laborales puede generar una sensación de agobio, especialmente si los plazos y las tareas se acumulan. Además, la presión por rendir en ambas áreas puede llevar a un desgaste emocional y físico.

Los estudiantes trabajadores a menudo sienten la necesidad de rendir en ambos aspectos. Esta presión por obtener buenas calificaciones mientras cumple con sus responsabilidades laborales puede resultar en un alto nivel de autoexigencia. El temor al fracaso en cualquiera de las dos áreas puede intensificar el estrés.

Por otro lado, los encuestados que no están estudiando podrían experimentar menos tensión en este aspecto específico, pero esto no significa que estén exentos de estrés. Es posible que enfrenten otras presiones laborales, como la falta de oportunidades de desarrollo profesional o un ambiente de trabajo desafiante, la falta de acceso a la educación o la incapacidad para participar en actividades educativas pueden generar estrés y ansiedad en la persona,

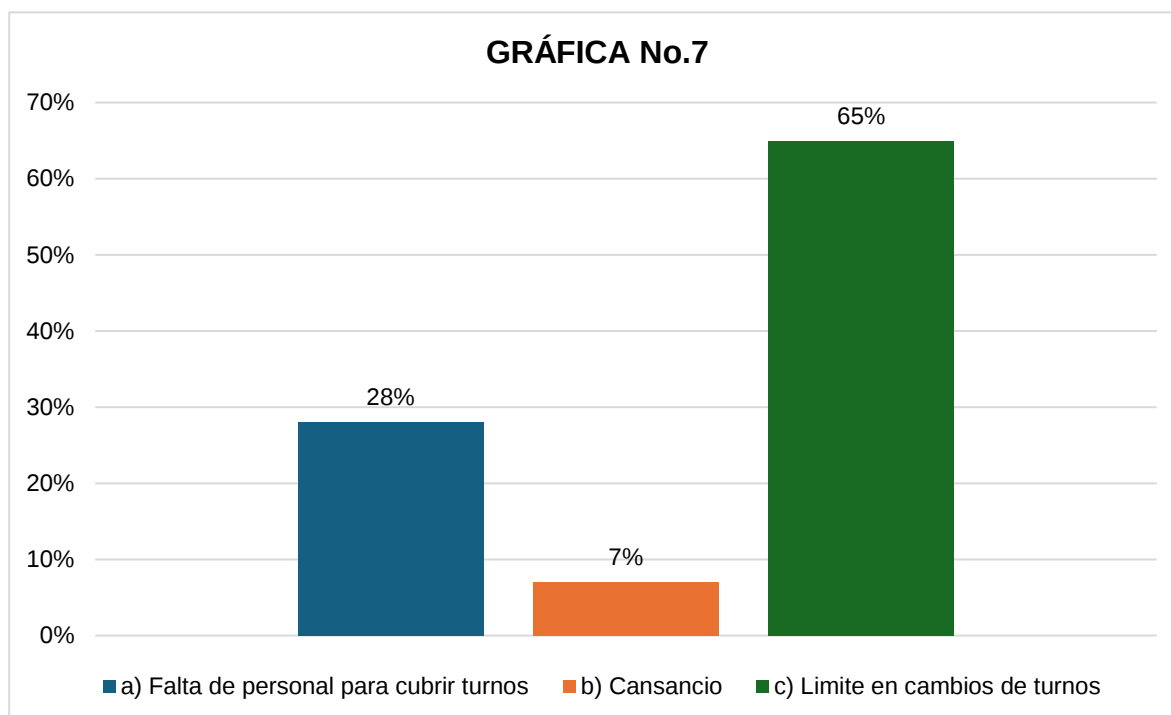
El hecho de estudiar o no puede influir en los niveles de estrés laboral de diferentes maneras. Aquellos que compaginan trabajo y estudio podrían sentir un mayor estrés, mientras que los que solo se dedican a su empleo pueden enfrentar otros tipos de presión. Identificar y abordar estas fuentes de estrés es crucial para mejorar el bienestar general de los trabajadores en cualquier contexto (Azcona Castellot, Guillén Subirán, Meléndez López, & Pastrana Jiménez, 2016, págs. 21-22).

TABLA No.7

7. Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, ¿cuál de las siguientes dificultades se le presentan en su área laboral con relación a su vida académica?

Criterio	Cantidad	%
a) Falta de personal para cubrir turnos	15	28%
b) Cansancio	4	7%
c) Limite en cambios de turnos	35	65%
Total	54	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El intento de equilibrar las responsabilidades laborales con los objetivos académicos puede ser una fuente significativa de estrés para muchos trabajadores. La encuesta revela una serie de desafíos que pueden afectar el bienestar emocional y la productividad de los encuestados.

Una de las dificultades más destacadas es las limitaciones en los cambios de turno representan un obstáculo significativo. La rigidez en los horarios puede dificultar la asistencia a clases o la realización de tareas académicas. Esta falta de flexibilidad puede provocar un sentimiento de impotencia, donde los trabajadores sienten que no pueden cumplir ni con sus responsabilidades laborales ni con sus objetivos educativos, lo que aumenta el estrés y la insatisfacción.

Otra dificultad es la falta de personal para cubrir turnos. Esta situación no solo puede provocar una carga de trabajo adicional, sino que también genera un ambiente de presión constante. Los empleados se ven obligados a cumplir con más responsabilidades en menos tiempo, lo que puede llevar a la fatiga y a la sensación de agobio. La falta de apoyo y recursos puede hacer que los trabajadores sientan que no tienen control sobre su situación, intensificando así el estrés.

El cansancio es otra manifestación común de esta lucha por equilibrar trabajo y estudio. La falta de descanso adecuado debido a largas horas de trabajo puede afectar la concentración y el rendimiento académico. Este cansancio puede convertirse en un ciclo vicioso, donde la disminución de la productividad laboral afecta el desempeño académico y viceversa, generando frustración y ansiedad.

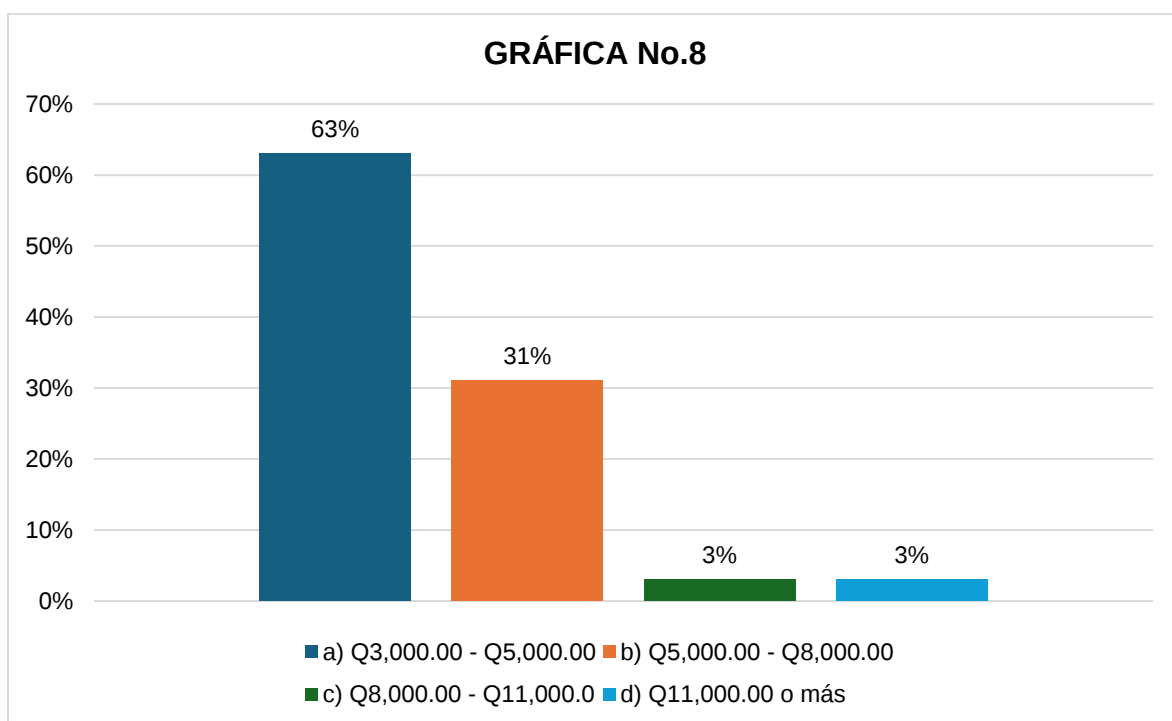
Este hallazgo puede indicar los problemas en el entorno laboral. Muchos trabajadores pueden sentir que sus dificultades no son suficientemente relevantes o que no serán comprendidos por sus superiores. Esta falta de expresión puede llevar a un aislamiento emocional y a un incremento del estrés. Estos hallazgos podrían ser útiles para crear estrategias y políticas destinadas a apoyar a los trabajadores que buscan alcanzar sus objetivos académicos (Cobos López, Soriano Torres, & Seijo López, 2021).

TABLA No.8

8. ¿Cuál es su ingreso mensual?

Criterio	Cantidad	%
a) Q3,000.00 - Q5,000.00	80	63%
b) Q5,000.00 - Q8,000.00	40	31%
c) Q8,000.00 - Q11,000.0	4	3%
d) Q11,000.00 o más	4	3%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El análisis de los ingresos mensuales de la población estudiada revela una notable desigualdad en la distribución de estos. La mayoría de los encuestados se sitúa en un rango de ingresos moderados, mientras que una minoría percibe salarios más altos. Esta disparidad puede tener implicaciones significativas en el bienestar emocional y el estrés laboral de los trabajadores.

La relación entre ingresos y estrés es multifacética. Por un lado, las personas que ganan ingresos moderados pueden enfrentar una presión constante por cubrir sus necesidades básicas y mantener un nivel de vida adecuado. La inseguridad financiera puede ser una fuente de estrés, ya que estas personas pueden preocuparse por el futuro y por su capacidad para afrontar gastos inesperados.

Por otro lado, quienes ganan salarios más altos no están exentos de estrés. A menudo, estos individuos pueden estar sometidos a presiones laborales más intensas, ya que sus responsabilidades pueden aumentar en función de sus ingresos. Además, pueden experimentar estrés relacionado con expectativas elevadas, tanto autoimpuestas como externas, sobre su desempeño y éxito profesional. Las responsabilidades familiares y las preocupaciones sobre la salud también pueden afectar a personas en este grupo, generando una carga emocional que compite con su estabilidad económica.

Es importante reconocer que el estrés no es exclusivo de un nivel de ingresos particular. Aquellos con ingresos más bajos pueden sentirse atrapados en una lucha diaria por la supervivencia, mientras que los de ingresos más altos pueden lidiar con el miedo al fracaso o la pérdida.

La desigualdad en la distribución de ingresos en la población estudiada plantea importantes desafíos relacionados con el estrés. Es crucial adoptar un enfoque holístico que no solo reconozca las diferencias en los niveles de ingresos, sino que también aborde las diversas fuentes de estrés que afectan a los trabajadores, independientemente de su situación financiera. Promover un entorno de trabajo

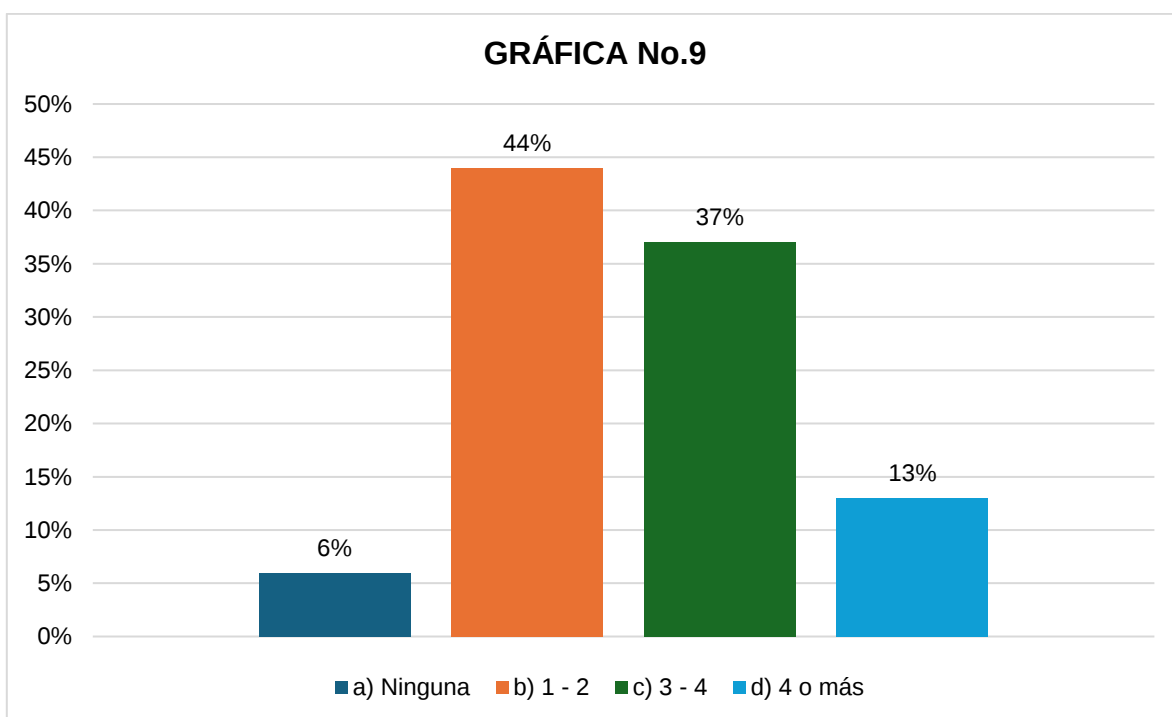
saludable y de apoyo puede ser clave para mejorar el bienestar general de todos los empleados (Portero de La Cruz & Vaquero Abellán, 2015, pág. 544).

TABLA No.9

9. ¿Cuántas personas dependen de su salario?

Criterio	Cantidad	%
a) Ninguna	7	6%
b) 1 - 2	56	44%
c) 3 - 4	48	37%
d) 4 o más	17	13%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El análisis de la dependencia financiera entre los encuestados revela que una parte significativa de los trabajadores de enfermería tiene entre uno y cuatro dependientes económicos. Muchos de estos profesionales enfrentan una responsabilidad financiera que, aunque compartida entre varios miembros de la familia, puede influir en su bienestar emocional y en su desempeño laboral.

Para los trabajadores que tienen cuatro o más personas dependiendo de su salario, la carga financiera puede ser considerable. Esta situación puede generar un estrés significativo, ya que deben gestionar no solo sus propias necesidades, sino también las de varios familiares. Las preocupaciones sobre la capacidad para cubrir gastos básicos, la educación de los hijos, atención médica y otros costos asociados pueden generar una ansiedad constante. Este tipo de estrés puede afectar su concentración y eficacia en el trabajo, lo que es particularmente crítico en el ámbito de la enfermería, donde la atención al paciente y la toma de decisiones son fundamentales.

Incluso aquellos que tienen uno o dos dependientes pueden experimentar un estrés relacionado con la necesidad de equilibrar sus responsabilidades laborales con las exigencias familiares. La presión por mantener un ingreso estable y suficiente puede llevar a una sensación de agobio, especialmente en un campo tan demandante como el de la enfermería, donde las jornadas laborales pueden ser largas y emocionalmente agotadoras.

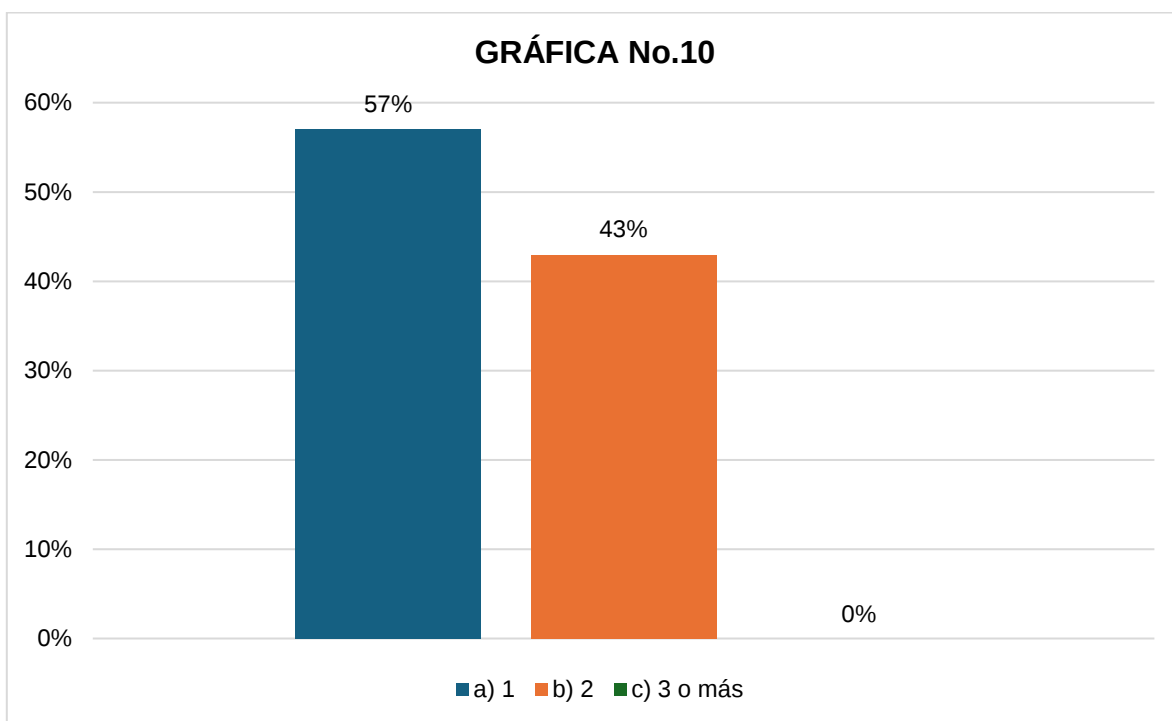
La carga financiera que enfrentan los trabajadores de enfermería, en función de cuántas personas dependen de su salario, es un factor crucial que debe ser considerado en el análisis del estrés laboral. Abordar esta realidad a través de políticas y programas de apoyo puede ser esencial para mejorar no solo la calidad de vida de los profesionales, sino también la atención que ofrecen a sus pacientes (Pérez García & Mingote Adán, 2013, pág. 32).

TABLA No.10

10. ¿Cuántos trabajos tiene actualmente?

Criterio	Cantidad	%
a) 1	73	57%
b) 2	55	43%
c) 3 o más	0	0%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El análisis de los resultados de la encuesta muestra que una parte considerable del personal de enfermería tiene un solo trabajo, mientras que un número significativo maneja dos empleos. Esta realidad refleja un contexto en el que muchos profesionales se ven obligados a buscar ingresos adicionales, lo que puede acarrear un aumento significativo del estrés.

Para aquellos que trabajan en múltiples empleos, la carga de trabajo adicional puede ser abrumadora. La combinación de responsabilidades en distintos entornos laborales puede llevar a una falta de tiempo para el autocuidado y el descanso. Esta falta de tiempo puede resultar en fatiga física y mental, lo que afecta no solo su rendimiento en el trabajo, sino también su salud general. El agotamiento acumulado puede manifestarse en problemas de concentración, irritabilidad y una disminución en la calidad de atención que brindan a los pacientes.

Además, la necesidad de gestionar horarios conflictivos entre diferentes trabajos puede incrementar aún más el estrés. Esta falta de flexibilidad puede dificultar la posibilidad de cumplir con obligaciones personales y familiares, generando un sentimiento de agobio. La presión constante por equilibrar múltiples responsabilidades puede dejar a los trabajadores sintiéndose atrapados en un ciclo de estrés, donde la sensación de no tener control sobre su tiempo se vuelve una carga emocional.

Por otro lado, aquellos que solo tienen un empleo pueden experimentar un estrés diferente, pero no menos significativo. El personal de enfermería ya enfrenta un entorno de trabajo que es intrínsecamente estresante, caracterizado por situaciones de alta presión y la necesidad de tomar decisiones críticas rápidamente. La carga emocional de cuidar a pacientes y manejar situaciones difíciles puede intensificarse si sienten que deben cumplir con altas expectativas en un único trabajo.

La dinámica laboral del personal de enfermería ya sea a través de un solo empleo o múltiples, tiene un impacto directo en su nivel de estrés.

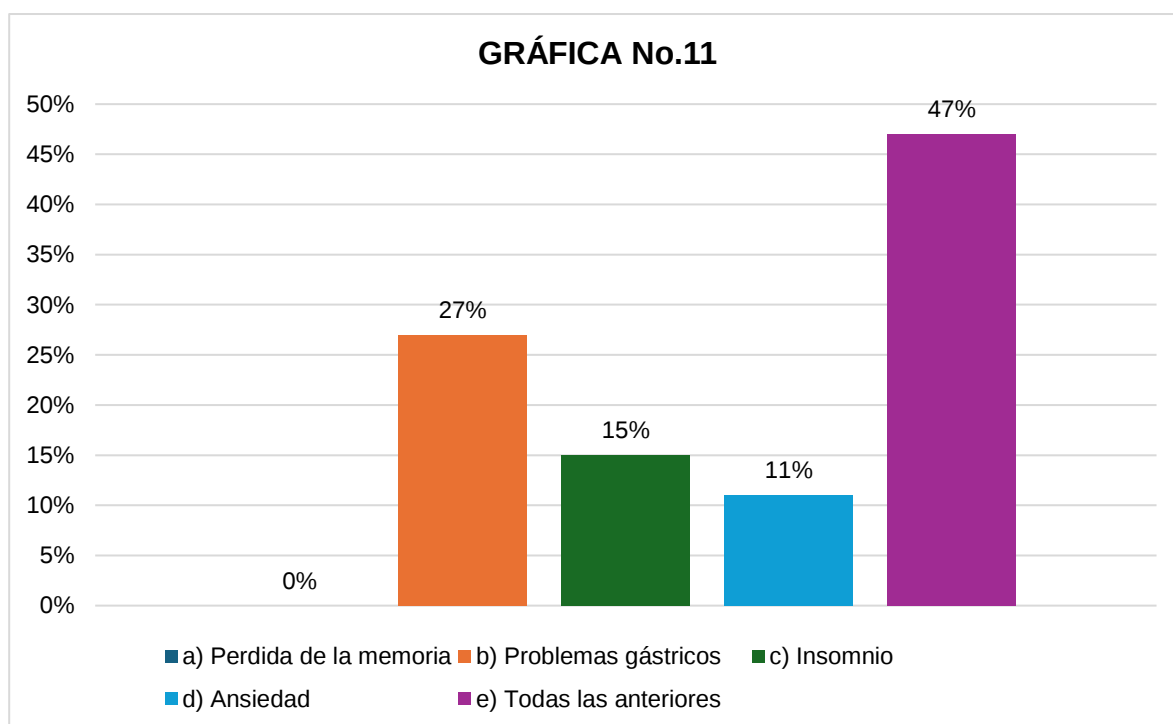
Es crucial que los profesionales de la enfermería, independientemente de la cantidad de trabajos que tengan, prioricen su bienestar emocional. Establecer límites claros entre el tiempo de trabajo y el tiempo personal puede ser fundamental para mitigar el estrés. Fomentar un ambiente donde se valore la salud mental, junto con el apoyo emocional y la capacitación en manejo del estrés, puede ser beneficioso para ayudar a los enfermeros a encontrar un equilibrio saludable (Marín & Usma, 2012, pág. 19).

TABLA No.11

11. Si respondió a más de un trabajo a la pregunta anterior, ¿qué consecuencia ha representado tener más de un empleo?

Criterio	Cantidad	%
a) Perdida de la memoria	0	0%
b) Problemas gástricos	15	27%
c) Insomnio	8	15%
d) Ansiedad	6	11%
e) Todas las anteriores	26	47%
Total	55	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



La gráfica revela datos importantes sobre los efectos negativos que experimentan las personas al tener más de un empleo. Observamos que un porcentaje considerable de los encuestados presenta síntomas como problemas gástricos, insomnio y ansiedad. Aunque estas cifras no sean extremadamente altas individualmente, cuando se suman, muestran que casi una quinta parte de los encuestados experimentan alguna forma de malestar directamente relacionado con el estrés laboral de múltiples empleos.

Además, de los encuestados manifestó que sufría de todos los síntomas mencionados, lo que sugiere una afectación más grave y generalizada en su bienestar físico y mental. Este grupo puede estar viviendo un desgaste crónico que involucra múltiples aspectos de su salud. Estos datos apuntan a que el estrés laboral acumulado debido a varios empleos no solo afecta un área específica de la salud, sino que tiende a manifestarse de manera más integral.

También puede indicar un deseo de evitar enfrentar la realidad de que su salud está siendo afectada, lo cual podría reflejar una normalización del estrés y el malestar en el ámbito laboral moderno.

Otro punto importante es que ninguna de las personas encuestadas reportó pérdida de la memoria, un síntoma que, aunque asociado con estrés crónico, no parece ser una preocupación inmediata para este grupo. Sin embargo, el hecho de que casi una quinta parte sufre todos los síntomas combinados sugiere que, de no abordar estos problemas a tiempo, las consecuencias en la salud podrían escalar, afectando eventualmente funciones cognitivas como la memoria.

El análisis global indica que trabajar en múltiples empleos puede deteriorar la calidad de vida de manera significativa. Los encuestados muestran niveles preocupantes de insomnio, ansiedad y problemas gástricos, y es probable que aquellos que omitieron la pregunta también experimenten algún nivel de afectación, aunque no lo hayan reconocido. Esta situación subraya la necesidad urgente de políticas y medidas que protejan la salud mental y física de quienes tienen que

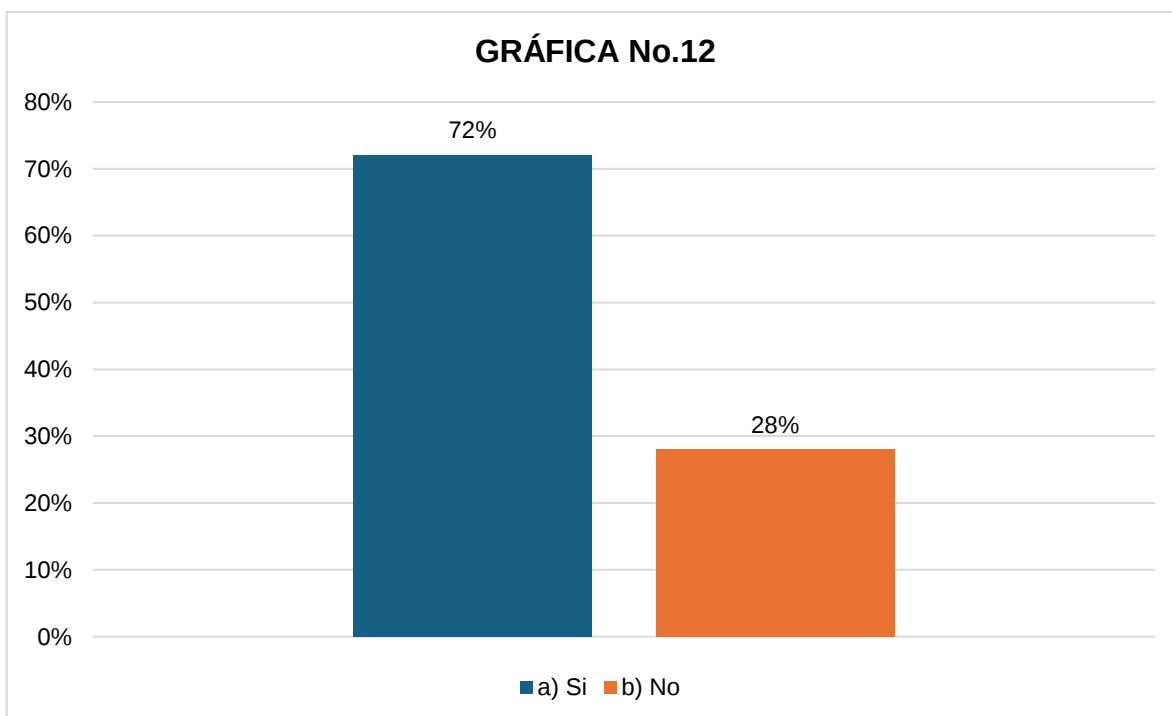
asumir más de un empleo para sostenerse económicamente. Según los datos una proporción significativa de las personas encuestadas experimenta efectos negativos en su salud, como problemas gástricos, insomnio y ansiedad, como consecuencia de tener más de un empleo. Además, el hecho de que el mayor porcentaje de los encuestados optaron por omitir esta pregunta, puede indicar una posible falta de conciencia o disposición para reconocer los impactos negativos de tener más de un empleo en la salud y el bienestar (Alcalá, 2007, pág. 28).

TABLA No.12

12. ¿Las presiones en la vida personal en el ámbito económico influyen en que usted cuente con más de un trabajo?

Criterio	Cantidad	%
a) Si	92	72%
b) No	36	28%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



Los resultados obtenidos refuerzan la idea de que las presiones económicas juegan un papel crucial en la vida laboral de los encuestados, es evidente que una mayoría significativa siente la necesidad de asumir más de un trabajo para cubrir sus gastos. Esto pone de manifiesto una realidad preocupante: las personas enfrentan dificultades para mantener una estabilidad económica con un solo empleo, lo cual las obliga a buscar ingresos adicionales.

Los factores que pueden influir en esta decisión incluyen la necesidad de saldar deudas, la inseguridad en el empleo primario o la búsqueda de objetivos financieros más ambiciosos, como el ahorro para proyectos personales o familiares. Sin embargo, estos resultados también revelan un aspecto importante: la presión económica no solo afecta las decisiones laborales, sino que también impacta la calidad de vida de los individuos.

El 28% que respondió "No" también es relevante, ya que indica que un segmento de la población no siente esta presión económica de manera tan aguda o, posiblemente, ha encontrado maneras de gestionar sus finanzas sin necesidad de asumir más empleos. Este grupo puede contar con más estabilidad financiera, ingresos adicionales de otros miembros del hogar, o han aprendido a manejar mejor sus responsabilidades económicas.

Es fundamental que las instituciones, tanto públicas como privadas, y los responsables de políticas laborales y sociales reconozcan esta situación y actúen en consecuencia. La creación de políticas que ayuden a mitigar las presiones financieras a las que se enfrentan muchos trabajadores es urgente. Esto podría incluir la implementación de salarios más competitivos, que reflejen adecuadamente el costo de vida, así como la mejora de las condiciones laborales en todos los sectores. Además, se deben fomentar programas de apoyo financiero y capacitaciones sobre la gestión adecuada de los recursos económicos, que permitan a las personas alcanzar una estabilidad económica sin comprometer su bienestar físico y mental. Solo a través de estas iniciativas será posible reducir la necesidad de asumir más empleos y garantizar que los trabajadores puedan

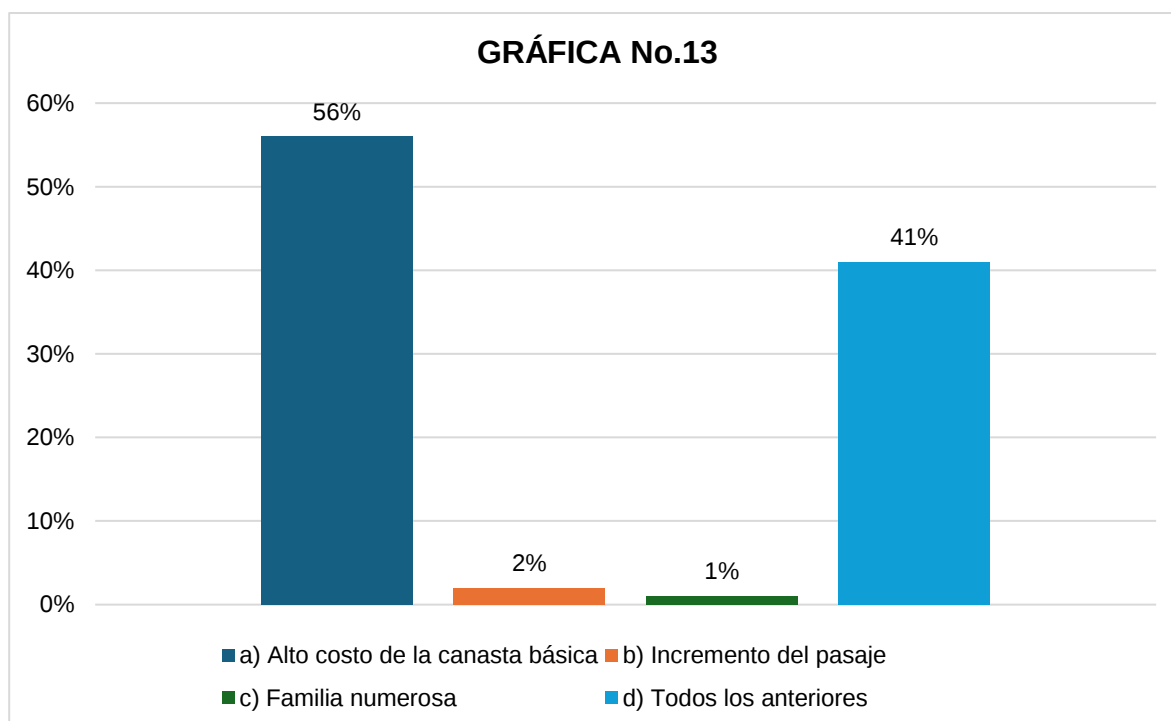
disfrutar de una mejor calidad de vida que permitan a las personas alcanzar una estabilidad económica sin comprometer su bienestar físico y mental (Marín & Usma, 2012, pág. 14).

TABLA No.13

13. Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, ¿cuál de los siguientes enunciados es el que le afecta?

Criterio	Cantidad	%
a) Alto costo de la canasta básica	51	56%
b) Incremento del pasaje	2	2%
c) Familia numerosa	1	1%
d) Todos los anteriores	38	41%
Total	92	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



Los resultados del gráfico indican que de los encuestados mencionan el alto costo de la canasta básica como el principal factor que les afecta, lo cual refleja una realidad preocupante: los aumentos en los precios de los productos esenciales tienen un impacto directo y significativo en los presupuestos familiares de los trabajadores. Este aumento de costos no solo afecta la capacidad de cubrir necesidades básicas como alimentos, sino que también puede generar un estrés financiero prolongado que repercute en la salud mental de las personas.

Es bien sabido que el estrés financiero está relacionado con una serie de problemas psicológicos, entre los que destacan la ansiedad, la depresión y la fatiga mental. Para los trabajadores que ya enfrentan una carga laboral elevada, agregar preocupaciones financieras aumenta el riesgo de desgaste emocional y físico, afectando su bienestar integral y su desempeño en el trabajo.

Además, de los encuestados indicaron que todos los factores mencionados (alto costo de la canasta básica, incremento del pasaje, y familia numerosa) afectan su situación económica. Este grupo podría estar enfrentando una carga financiera más pesada, ya que deben lidiar con varios aspectos que aumentan el costo de vida, lo que agrava aún más el estrés y la necesidad de ingresos adicionales.

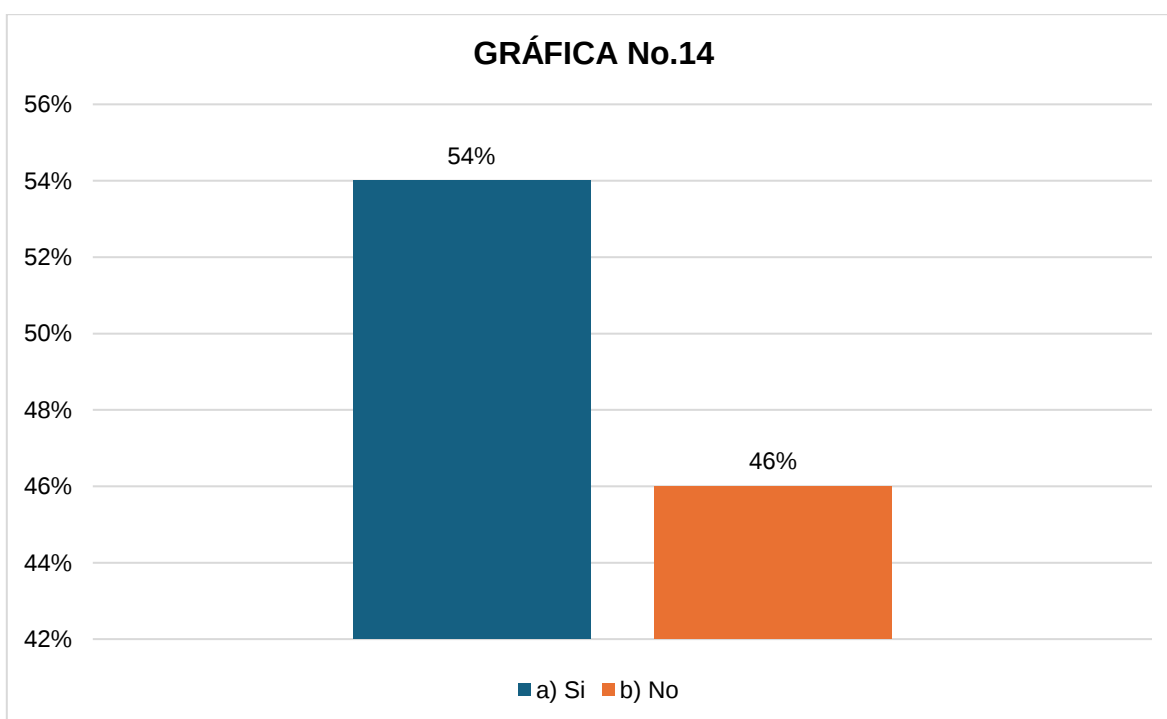
En resumen, el alto costo de la canasta básica, junto con otros factores económicos, está contribuyendo al estrés financiero en un número significativo de trabajadores, lo que puede repercutir negativamente en su salud mental y en su calidad de vida. Las intervenciones para mejorar el bienestar financiero y emocional de los empleados son esenciales para fomentar un entorno de trabajo más saludable y equilibrado (Berón & Palma, 2011, pág. 8).

TABLA No.14

14. ¿Se siente constantemente estresado por el trabajo?

Criterio	Cantidad	%
a) Si	69	54%
b) No	59	46%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



Los resultados del gráfico revelan que el personal de enfermería del departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios se siente constantemente estresado por el trabajo. Este hallazgo indica que más de la mitad de los trabajadores están lidiando con altos niveles de estrés laboral, lo que puede tener graves implicaciones para su salud física y mental, así como para la calidad de la atención que brindan a los pacientes.

Los factores estresantes identificados en el personal de enfermería, como el agotamiento, insomnio, sobrecarga e insatisfacción laborales, son preocupaciones clave que afectan tanto su bienestar como la calidad de la atención que brindan. Estos factores generan consecuencias graves, entre las que destacan la mala alimentación, caída del cabello y problemas de sueño, como el insomnio, que agravan aún más el estado de salud física y emocional del personal.

El estrés en el lugar de trabajo, particularmente en entornos de alta presión como las unidades de cuidados intensivos, puede derivarse de diversos factores, tales como largas jornadas laborales, la responsabilidad de atender a pacientes gravemente enfermos, la toma rápida de decisiones críticas y, en muchos casos, la falta de recursos adecuados o apoyo suficiente por parte de la administración.

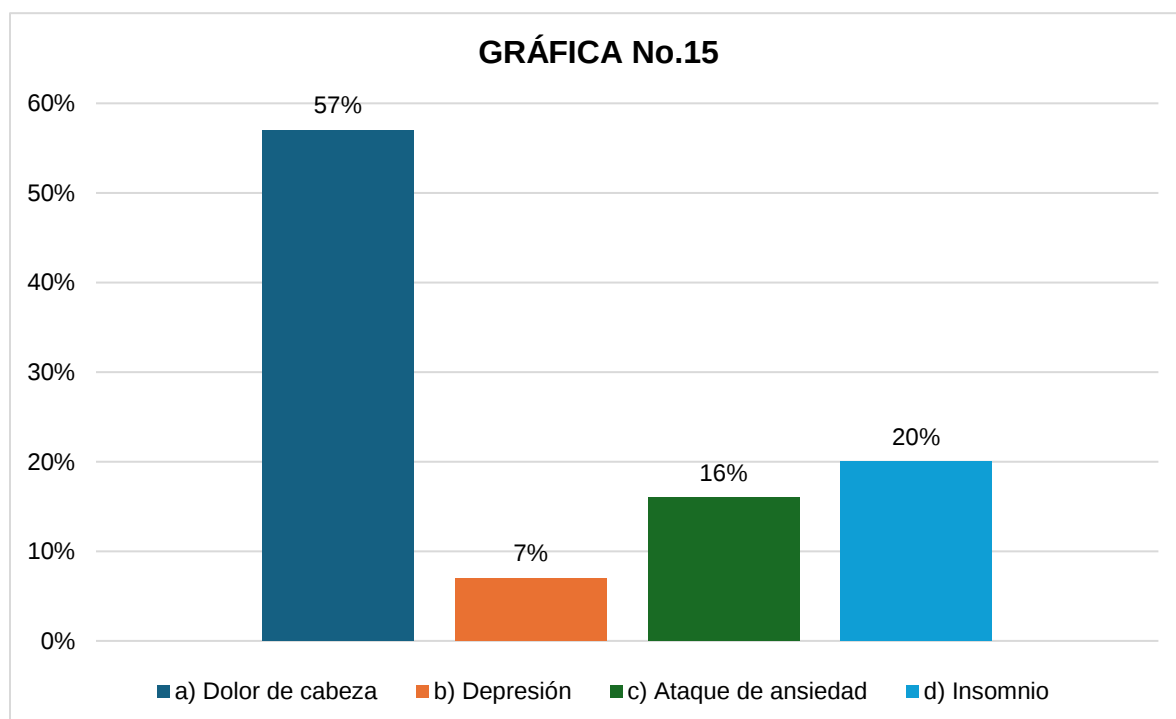
En este sentido, resulta crucial implementar intervenciones dirigidas a reducir el estrés laboral y proporcionar un mayor apoyo al personal de enfermería. Estas intervenciones podrían incluir la creación de programas de salud mental enfocados en la prevención del agotamiento, la organización de talleres sobre manejo del estrés y el fomento de una cultura organizacional que priorice el bienestar del personal. Además, es fundamental la creación de un entorno de trabajo que promueva el apoyo mutuo, la colaboración entre compañeros y la comunicación abierta con la administración. Esto ayudaría a mitigar las presiones individuales, mejorando no solo la calidad de vida del personal, sino también la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes (Vásquez Mendoza, 2020, pág. 51).

TABLA No.15

15. Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, seleccione el síntoma que experimenta con mayor frecuencia debido al estrés.

Criterio	Cantidad	%
a) Dolor de cabeza	39	57%
b) Depresión	5	7%
c) Ataque de ansiedad	11	16%
d) Insomnio	14	20%
Total	69	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El gráfico No. 15 refleja una clara tendencia en cómo el personal de enfermería experimenta el estrés, manifestándose principalmente a través de síntomas físicos y emocionales. El dolor de cabeza es el síntoma más reportado, de las respuestas, este dato sugiere que el estrés en este grupo de trabajo está afectando directamente su salud física, lo cual es coherente con la presión laboral a la que están sometidos. El dolor de cabeza es un síntoma clásico del estrés prolongado y puede estar asociado a la fatiga, el agotamiento mental y la sobrecarga de responsabilidades que enfrenta el personal de salud, especialmente en entornos de cuidados intensivos.

Por otro lado, el insomnio y los ataques de ansiedad también destacan como manifestaciones frecuentes del estrés. Ambos síntomas, aunque menos reportados que el dolor de cabeza, son señales de un impacto profundo en la salud mental de los trabajadores. La falta de sueño adecuado no solo afecta el bienestar físico, sino que también merma la capacidad cognitiva y emocional de las personas, reduciendo su rendimiento y aumentando su vulnerabilidad a otros problemas de salud. La ansiedad, por su parte, revela que un segmento considerable de los encuestados se siente abrumado por la presión laboral, lo cual es preocupante, ya que la ansiedad, si no es atendida, puede convertirse en un trastorno más severo.

La depresión, aunque solo fue reportada por un bajo porcentaje de los encuestados, no debe ser minimizada. La presencia de este síntoma refleja un deterioro emocional importante en algunos trabajadores, lo que puede afectar negativamente no solo su desempeño laboral, sino también su calidad de vida en general. La depresión en el lugar de trabajo es una señal de que las condiciones laborales podrían estar exacerbando un desgaste emocional profundo, especialmente en un entorno tan demandante como el hospitalario.

Existe el riesgo de desarrollar los llamados trastornos psicosomáticos (dolor de cabeza, dolor de cuello, dolor de espalda, úlceras de estómago, presión arterial alta). En primer lugar, podría reflejar una falta de reconocimiento de los propios síntomas de estrés. Es posible que muchos trabajadores no sean plenamente conscientes de

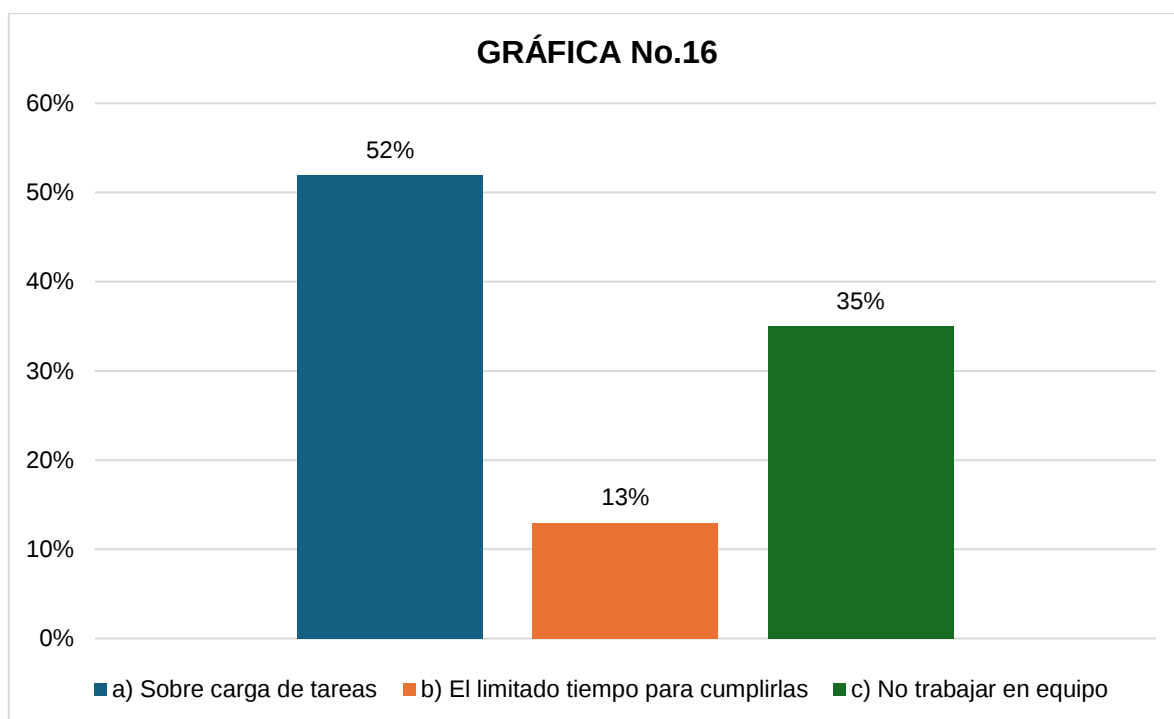
cómo el estrés está afectando su salud, o que no se sientan cómodos identificando síntomas emocionales o físicos relacionados con este (Alcalá, 2007, pág. 28).

TABLA NO.16

16. ¿Cuál es el aspecto más estresante de su trabajo?

Criterio	Cantidad	%
a) Sobre carga de tareas	67	52%
b) El limitado tiempo para cumplirlas	16	13%
c) No trabajar en equipo	45	35%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El Cuadro y Gráfica No.16 revela que el aspecto más estresante para el personal de enfermería es la sobrecarga de tareas. Esto refleja que la mayoría de los trabajadores se sienten abrumados por la cantidad de responsabilidades que deben cumplir durante su jornada laboral, lo que genera altos niveles de estrés y puede afectar tanto su desempeño como su bienestar general. La carga de trabajo excesiva en un entorno tan demandante como el hospitalario, no solo influye en la salud mental de los empleados, sino que también puede impactar la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Otro aspecto importante es la falta de trabajo en equipo, de los encuestados identifica como un factor clave de estrés. Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la colaboración y el apoyo entre colegas, ya que un ambiente de trabajo poco colaborativo puede incrementar la sensación de aislamiento y aumentar la presión individual. El trabajo en equipo es crucial en un contexto hospitalario, donde la eficiencia y la rapidez en la atención dependen en gran medida de la coordinación y la comunicación entre el personal.

Por último, de los participantes señaló que el limitado tiempo para cumplir con las tareas también es una fuente importante de estrés. Aunque este factor es menos frecuente que los otros, sigue siendo relevante, ya que la falta de tiempo puede estar estrechamente vinculada a la sobrecarga de trabajo, creando una sensación constante de urgencia que afecta la capacidad de los empleados para gestionar sus responsabilidades de manera eficiente.

En el ámbito de la enfermería, la sobrecarga laboral surge cuando las demandas laborales exceden la capacidad del profesional para hacerles frente de manera adecuada. Esto conduce a que muchos trabajadores deban alargar sus horas de trabajo, llevando su desempeño al límite y afectando tanto su vida personal como profesional. La incapacidad de equilibrar las exigencias laborales con sus recursos emocionales y físicos genera un impacto devastador en su bienestar, llevándolos a experimentar fracasos personales y profesionales que ponen en riesgo su salud mental, su motivación para seguir en la profesión, e incluso su deseo de continuar

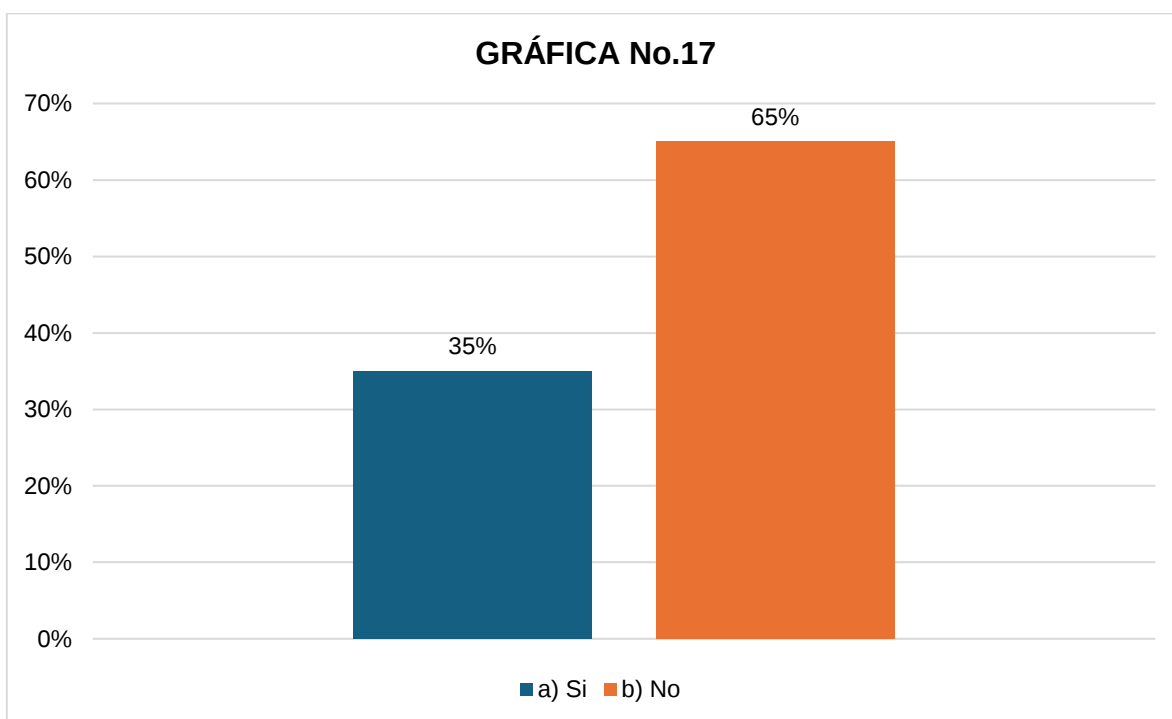
brindando cuidados de calidad. Por ello, es esencial que se desarrollen políticas que promuevan una distribución más justa de la carga laboral y que se prioricen medidas que apoyen el bienestar del personal, garantizando que puedan cumplir con sus responsabilidades sin sacrificar su propia salud en el trabajo (Bustamante Velazque, 2021, pág. 10).

TABLA No.17

17. Tiene suficiente tiempo para completar actividades que se le asignan en su horario de trabajo.

Criterio	Cantidad	%
a) Si	45	35%
b) No	83	65%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El análisis revela que la mayoría del personal de enfermería del Departamento de Intensivo de Adultos del hospital manifiesta no contar con el tiempo suficiente para cumplir con sus responsabilidades dentro del horario establecido. Este resultado sugiere una sobrecarga de trabajo significativa, que no solo afecta la eficiencia en la realización de tareas, sino que también tiene el potencial de disminuir la calidad de los servicios proporcionados. En un entorno tan delicado como una unidad de cuidados intensivos, donde cada minuto cuenta y la atención a los pacientes es crítica, la falta de tiempo suficiente puede tener consecuencias graves en el cuidado que reciben los pacientes, aumentando el riesgo de errores y disminuyendo la atención

El hecho de que los trabajadores no puedan completar sus actividades dentro del tiempo asignado puede estar directamente relacionado con una distribución inadecuada de tareas, la falta de un número adecuado de personal, o simplemente una cantidad de trabajo excesiva para el tiempo disponible. En un ambiente hospitalario de alta demanda, las actividades no se limitan solo a las tareas técnicas o administrativas, sino que también incluyen la interacción emocional y psicológica con los pacientes y sus familiares, lo cual es crucial para una atención integral. Si el personal no dispone de tiempo suficiente para cubrir estos aspectos debido a la presión de completar otras responsabilidades, esto puede generar un impacto negativo tanto en el paciente como en los mismos del equipo de trabajo.

Esta situación de sobrecarga no solo tiene repercusiones inmediatas en el desempeño laboral, sino que también contribuye a generar altos niveles de estrés en el personal de enfermería, al no poder cumplir con las expectativas de su rol dentro del tiempo asignado, puede desencadenar una serie de efectos negativos, como el agotamiento físico y emocional, disminuyendo progresivamente la motivación y el compromiso del trabajador con su trabajo.

El desgaste emocional y físico que experimentan los empleados como resultado de la imposibilidad de cumplir con las tareas en el tiempo previsto es un problema que no solo afecta al individuo, sino también a la organización. Los empleados pueden

sentir que no están siendo efectivos en su trabajo, lo que genera una sensación de frustración e impotencia que, si no se maneja adecuadamente, puede llevar a una disminución en la satisfacción laboral y un aumento en las tasas de ausentismo o rotación del personal.

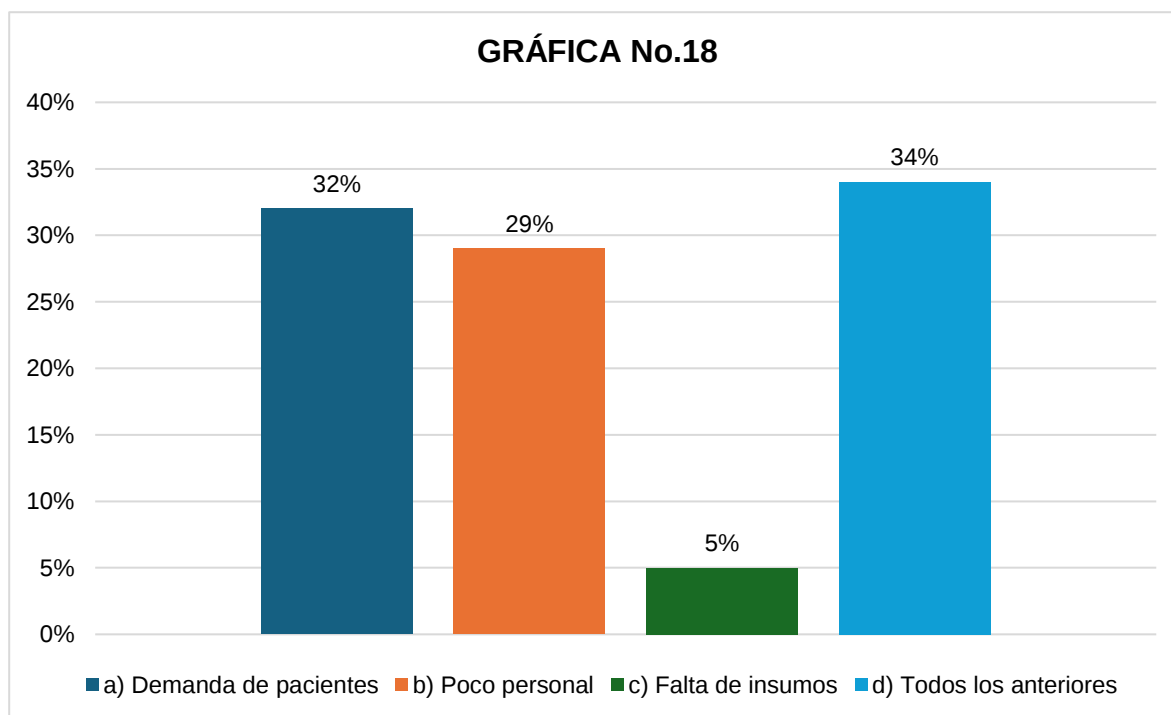
Todos estos son el resultado y consecuencia de valoraciones reales o imaginarias en las que los empleados perciben la pérdida de control que los puede llevar a una disfunción en el comportamiento, afectando negativamente tanto al empleado como a la dinámica del equipo y, en última instancia, a la seguridad y calidad del servicio (Patlán, 2019, pág. 144).

TABLA No.18

18. Si respondió negativamente a la pregunta anterior, ¿cuál de estas opciones considera que le disminuye en el desempeño de sus actividades?

Criterio	Cantidad	%
a) Demanda de pacientes	27	32%
b) Poco personal	24	29%
c) Falta de insumos	4	5%
d) Todos los anteriores	28	34%
Total	83	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



Tras analizar las respuestas obtenidas en la encuesta realizada, se observa que un porcentaje significativo de los encuestados quienes respondieron todas las anteriores, se identificó que su bajo desempeño en las actividades diarias se debía a la combinación de varios factores, como la alta demanda de pacientes, la falta de personal y la escasez de insumos, lo que refuerza la idea de un entorno laboral desafiante. De los encuestados destacó que la creciente demanda de pacientes era el factor principal que afectaba negativamente su rendimiento, lo que sugiere una sobrecarga de trabajo constante y una posible falta de estrategias adecuadas para enfrentar el volumen de pacientes en el área de intensivos.

Además, la escasez de personal fue un aspecto mencionado por los participantes, lo cual refleja la dificultad de mantener un equipo suficiente para brindar la atención adecuada en un entorno tan exigente como el departamento de cuidados intensivos. Aunque la falta de insumos fue mencionada solo por un bajo porcentaje de los encuestados, sigue siendo un tema relevante, pues la disponibilidad de los recursos necesarios es fundamental para un adecuado desempeño del personal de enfermería.

Estos hallazgos sugieren que existe un peligro latente y constante en la población, como queda evidenciado en esta muestra específica, lo que podría tener repercusiones en la calidad de los servicios prestados a los pacientes.

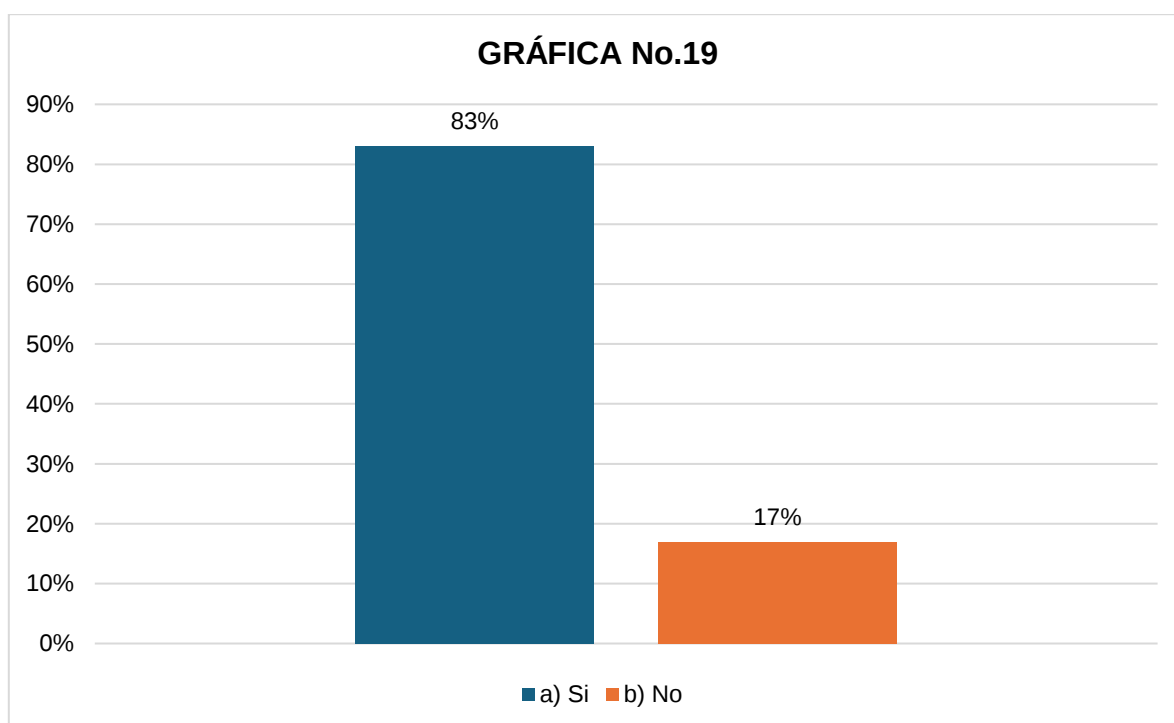
Estos hallazgos permiten inferir que los empleados perciben una desconexión entre las demandas del entorno laboral y sus propios recursos o capacidades para cumplir con dichas exigencias. Este desajuste, ya sea real o percibido, lleva a una sensación de pérdida de control, generando estrés y, en algunos casos, comportamientos disfuncionales, que pueden impactar tanto la calidad del servicio como la salud mental del personal. La suma de estas tensiones acumuladas crea un ambiente laboral donde el estrés es una constante, especialmente en unidades como la de cuidados intensivos, donde la presión es considerable (Patlán, 2019, pág. 144).

TABLA No.19

19. ¿Considera usted que el exceder la jornada laboral le puede provocar estrés?

Criterio	Cantidad	%
a) Si	106	83%
b) No	22	17%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



De acuerdo con los resultados de la encuesta, los participantes consideran que exceder la jornada laboral es un factor que les provoca estrés. Este dato sugiere que una amplia mayoría de los trabajadores del Departamento de Cuidados Intensivos de adultos del Hospital General San Juan de Dios perciben el exceso de horas laborales como uno de los principales desencadenantes de su malestar psicológico y físico. Este hallazgo pone una tendencia preocupante dentro del ámbito laboral, donde la necesidad o presión de prolongar la jornada de trabajo se ha convertido en una situación recurrente que afecta negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores de salud.

El hecho de que una mayoría tan significativa identifique la extensión de la jornada laboral como un factor estresante subraya la importancia de abordar con urgencia las causas subyacentes de este fenómeno. La sobrecarga laboral no solo incrementa la posibilidad de errores en la práctica clínica, sino que también está asociada a un desgaste físico y emocional que, de no ser gestionado adecuadamente, puede llevar a consecuencias como ansiedad, depresión y otros trastornos relacionados con el estrés. Además, prolongar las horas de trabajo de manera continua puede generar una sensación de descontrol, afectando el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que repercute en la motivación y el compromiso de los trabajadores con sus responsabilidades. La naturaleza crítica del área de cuidados intensivos impone un ritmo de trabajo extremadamente exigente, en el que los profesionales se ven forzados a extender sus horas de trabajo para cumplir con las necesidades de los pacientes. Este escenario no solo aumenta el riesgo de fatiga y agotamiento, sino que también impacta negativamente la calidad de la atención que reciben los pacientes, ya que el personal agotado física y mentalmente no puede desempeñar sus funciones de manera óptima.

De las personas encuestadas se identificaron que el exceso de horas laborales es el principal desencadenante del estrés. La sobre carga laboral en enfermería ocurre cuando las tareas superan la capacidad del profesional, lo que puede llevarlo a trabajar más horas y afectar su desempeño laboral y personal, poniendo en riesgo

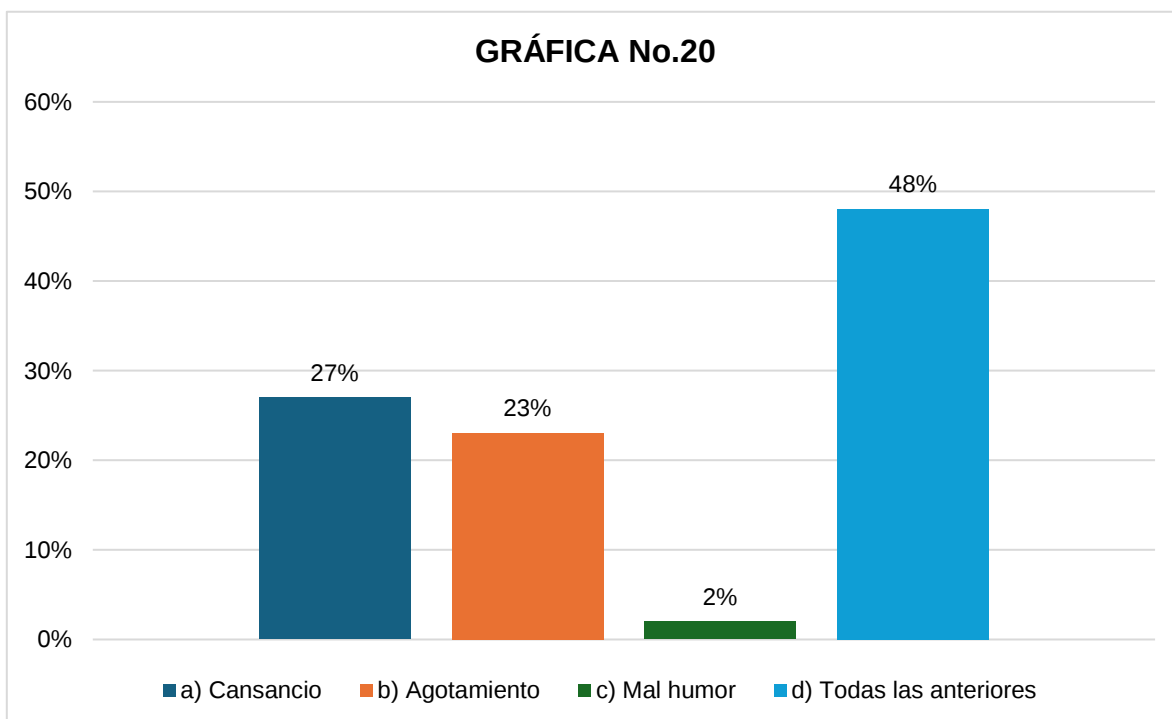
su bienestar. Este hallazgo revela una preocupante tendencia dentro del ámbito laboral, donde la presión por prolongar la jornada laboral se ha convertido en un factor significativo que afecta la salud y el bienestar de los trabajadores. Este dato subraya la necesidad urgente de abordar y mitigar los factores que contribuyen al agotamiento y la sobrecarga laboral, con el fin de promover ambientes laborales más saludables y equilibrados (Bustamante Velazque, 2021, pág. 10).

TABLA No.20

20. Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, indique que manifestación presenta

Criterio	Cantidad	%
a) Cansancio	29	27%
b) Agotamiento	24	23%
c) Mal humor	2	2%
d) Todas las anteriores	51	48%
Total	106	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



De acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados indicó que experimenta una combinación de cansancio, agotamiento y mal humor, lo que refleja un impacto integral en su bienestar físico y emocional. Esta respuesta subraya la multiplicidad de manifestaciones asociadas al estrés laboral en el personal de enfermería, quienes no solo enfrentan una sobrecarga física, sino también una afectación significativa en su salud mental y emocional. La interrelación entre estos síntomas señala que el estrés no se manifiesta de manera aislada, sino que tiende a generar un ciclo donde el agotamiento físico agrava los malestares emocionales, y viceversa.

Los encuestados reportaron sentir específicamente cansancio, lo cual puede ser un indicio del impacto acumulativo de largas jornadas laborales y el ritmo intenso de trabajo en el área de cuidados intensivos. El cansancio prolongado, si no se maneja de manera adecuada, puede convertirse en un estado de agotamiento crónico que afecta no solo la capacidad física para llevar a cabo las tareas diarias, sino también la claridad mental necesaria para tomar decisiones en situaciones críticas.

El mal humor, aunque reportado por los encuestados como un síntoma individual, no debe ser subestimado. Este cambio de comportamiento puede afectar negativamente el ambiente laboral y las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, contribuyendo a un clima de tensiones y conflictos que, a su vez, puede agravar aún más el estrés.

Los resultados reflejan la complejidad de los factores que impactan en el desempeño del personal de enfermería en el área de cuidados intensivos. Las condiciones de trabajo, la carga física y emocional, y la falta de recursos suficientes para enfrentar las demandas del entorno son elementos interconectados que afectan no solo la capacidad del personal para brindar una atención efectiva, sino también su salud y bienestar a largo plazo. Reconocer esta interconexión es crucial para implementar estrategias que mejoren las condiciones laborales, tales como el apoyo psicológico, la regulación de las horas laborales y la optimización de los

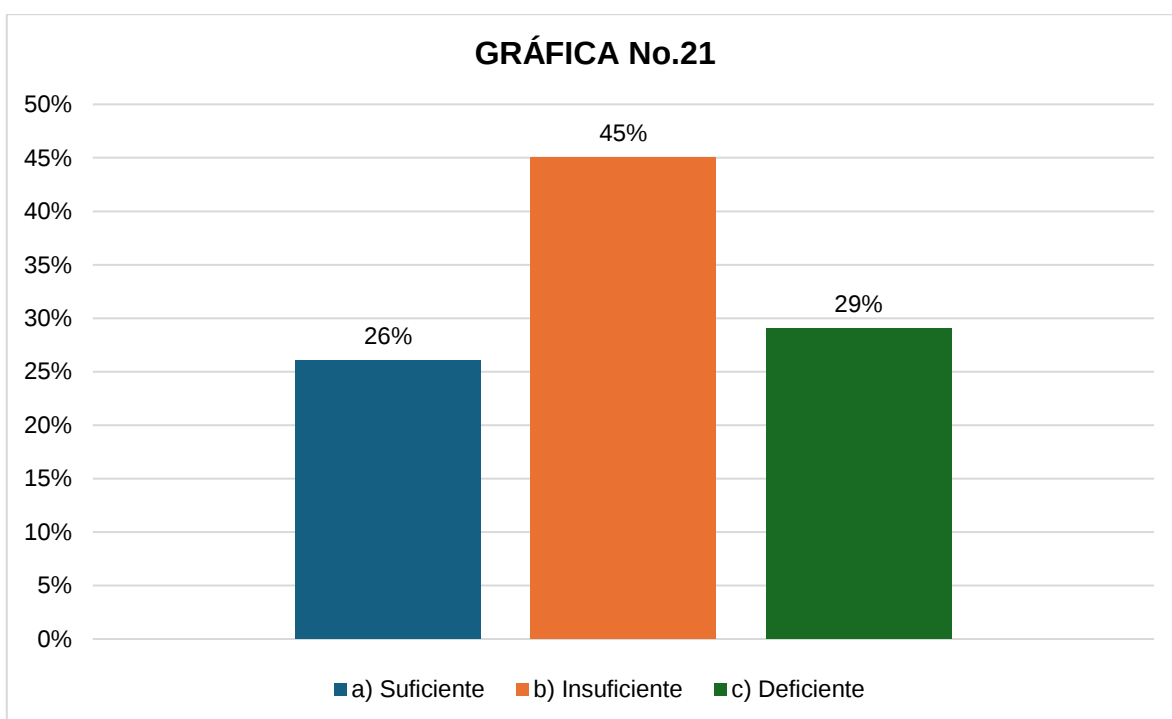
El impacto del estrés laboral en la salud mental también se refleja en una serie de manifestaciones emocionales y cognitivas que incluyen frustración, ansiedad, depresión, enojo, irritabilidad y baja autoestima. Estos síntomas pueden afectar la capacidad del trabajador para tomar decisiones efectivas, concentrarse en sus tareas y mantener una actitud positiva frente a los desafíos diarios.(Patlán Pérez, 2021, pág. 66).

TABLA No.21

21. ¿Considera usted que el tiempo de capacitación al personal de nuevo ingreso en su área laboral es suficiente para realizar el trabajo asignado?

Criterio	Cantidad	%
a) Suficiente	33	26%
b) Insuficiente	58	45%
c) Deficiente	37	29%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El análisis de los resultados obtenidos en la encuesta refleja un hallazgo relevante: De los encuestados considera insuficiente el tiempo de capacitación proporcionado al personal de nuevo ingreso en el área de cuidados intensivos del Hospital General San Juan de Dios. Este dato es alarmante si se toma en cuenta la naturaleza del entorno de trabajo en un departamento de cuidados intensivos, donde el nivel de exigencia es constante y la capacidad para reaccionar de manera rápida y eficiente puede ser decisiva para la vida de los pacientes. La percepción de insuficiencia en la capacitación sugiere que el personal de nuevo ingreso podría no estar adecuadamente preparado para enfrentarse a las complejidades y la carga emocional que implica el trabajo en esta.

El hecho que los encuestados considera suficiente el tiempo de capacitación refleja una discrepancia importante en la preparación del personal. La falta de una formación adecuada no solo afecta el rendimiento individual, sino que puede tener repercusiones en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes en estado crítico. Además, los encuestados calificaron el tiempo de capacitación como deficiente, lo cual refuerza aún más la necesidad de implementar estrategias para la capacitación al personal.

Es fundamental destacar que la capacitación inadecuada es un factor determinante que contribuye al estrés laboral, el cual puede manifestarse de diferentes maneras: emocionalmente, con síntomas de ansiedad, nerviosismo o depresión, y esencialmente, predisponiendo al personal a sufrir enfermedades como trastornos cardiovasculares o digestivos.

Por lo tanto, revisar y reforzar los programas de capacitación no solo es una necesidad inmediata, sino que también constituye una estrategia clave para mitigar los efectos negativos del estrés laboral. Una capacitación adecuada podría mejorar significativamente la confianza y competencia del personal, lo que, a su vez, impactaría positivamente en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes, disminuyendo los riesgos asociados al estrés y fomentando un entorno de trabajo.

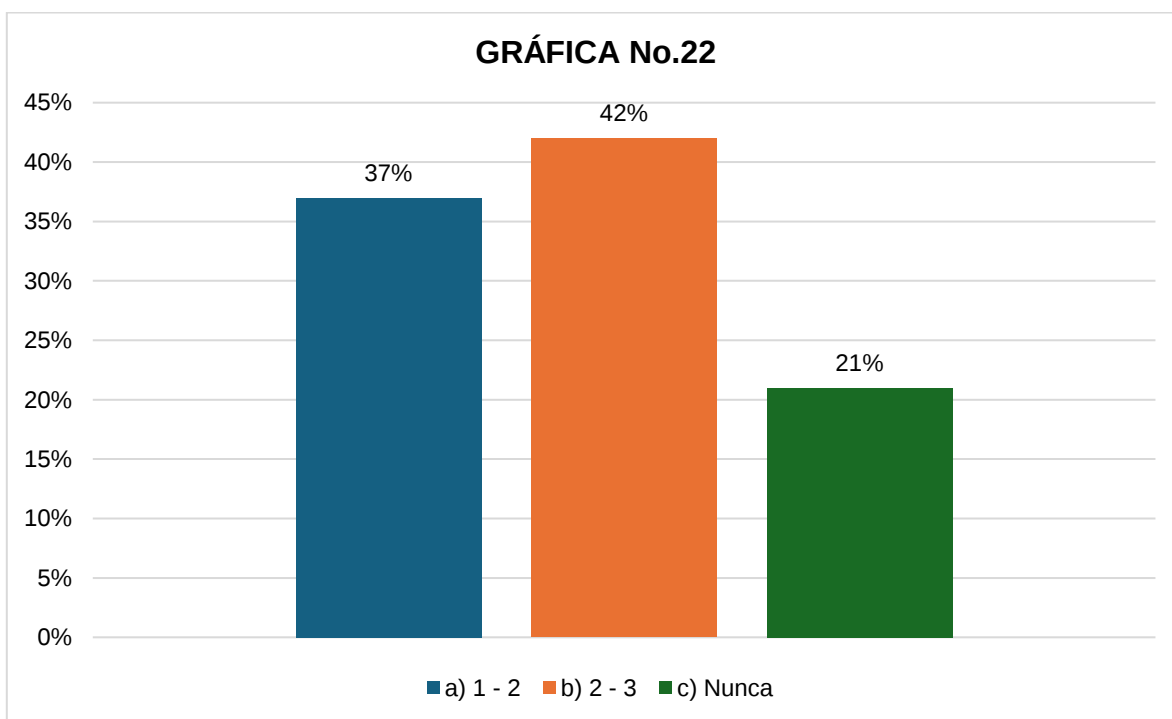
El estrés a nivel profesional puede generar incapacidad para tomar decisiones o concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a las críticas predisponiendo a accidentes, conductas impulsivas, alteración del sueño, además de trastorno alimenticios. El estrés laboral crónico y sostenido eleva el riesgo de desarrollar distintas enfermedades como cardiovasculares, digestivas y respiratorias (Cabañas, 2015, págs. 17-18).

TABLA No.22

22. ¿Cuántas veces al año recibe capacitaciones en su área laboral?

Criterio	Cantidad	%
a) 1 - 2	47	37%
b) 2 - 3	54	42%
c) Nunca	27	21%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



El hecho de que el personal encuestado afirma recibir capacitaciones de manera constante es un aspecto sumamente talentoso, ya que refleja un esfuerzo continuo de la institución hospitalaria por mantener a su equipo de enfermería actualizado y bien preparado. Según los datos de los encuestados reporta recibir entre una y dos capacitaciones al año, mientras que otros encuestados menciona recibir entre dos y tres. Estos porcentajes indican que la mayoría del personal de enfermería tiene acceso a programas de formación que les permiten mantenerse al día con las últimas prácticas y avances en el ámbito de los cuidados intensivos, lo cual es fundamental en un entorno tan dinámico y exigente.

La capacitación constante no solo evidencia un compromiso con el desarrollo profesional del personal, sino que también tiene un impacto directo en la calidad del servicio brindado. Al estar mejor preparados para enfrentar los desafíos inherentes al trabajo en una unidad de cuidados intensivos, los enfermeros pueden tomar decisiones más acertadas, reducir el margen de error y ofrecer una atención más segura y efectiva a los pacientes en condiciones críticas. Además, la capacitación continua contribuye a fortalecer la confianza y la motivación del personal de salud.

Sin embargo, es preocupante que de los encuestados afirme no haber recibido capacitación alguna durante el último año. Esta cifra revela una brecha en el acceso a oportunidades de formación, lo cual puede afectar negativamente tanto al desempeño individual como al funcionamiento del equipo en su conjunto.

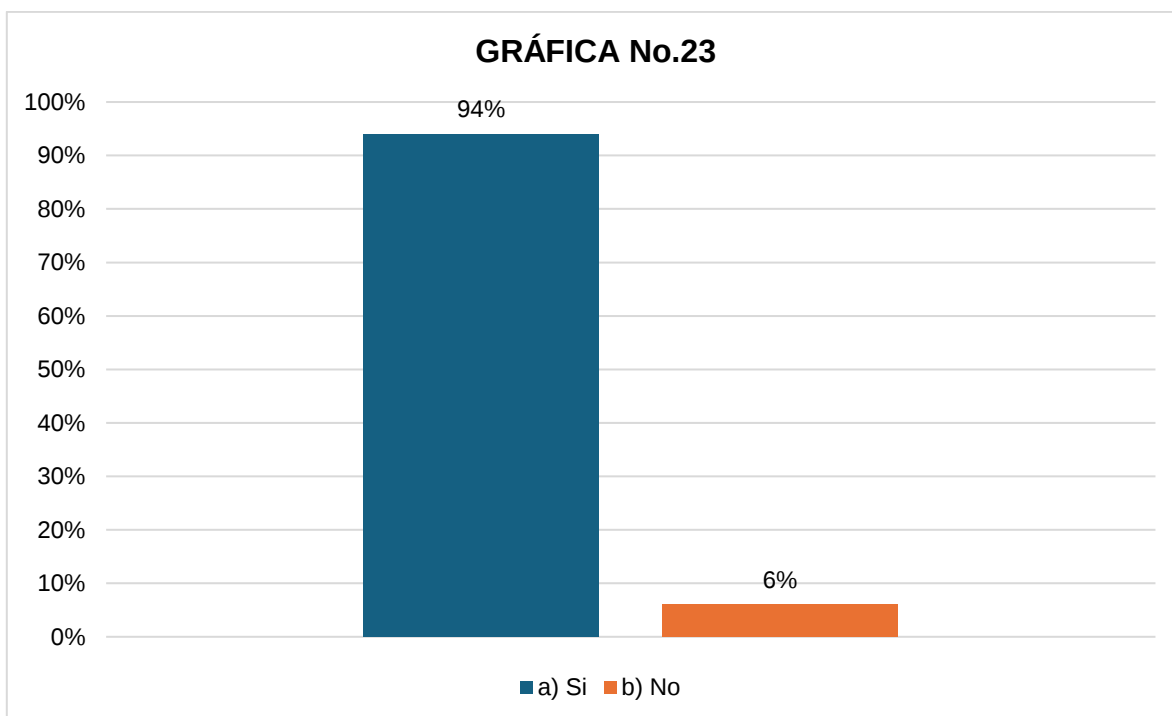
Además de los programas de formación técnica, sería beneficioso organizar talleres que aborden no solo el desarrollo profesional, sino también el personal, enfocándose en aspectos como el manejo del estrés y la ansiedad, factores que están intrínsecamente ligados al bienestar del personal y, por ende, al desempeño en sus roles. La creación de estos espacios también permitiría fortalecer las relaciones interpersonales dentro del equipo, facilitando la comunicación, el debate de ideas y la resolución conjunta de problemas (Alcalá, 2007, pág. 122).

TABLA No.23

23. ¿Considera que la falta de contratación de personal en su trabajo provoca sobre carga laboral?

Criterio	Cantidad	%
a) Si	120	94%
b) No	8	6%
Total	128	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



De los empleados encuestados respondió afirmativamente a la pregunta sobre si la falta de contratación de personal provoca sobrecarga laboral, lo que pone de manifiesto una preocupación generalizada acerca de los efectos adversos de la escasez de personal en el rendimiento laboral. Este resultado refleja una percepción clara y compartida por la gran mayoría de los encuestados sobre cómo la falta de suficiente personal incrementa las exigencias laborales para cada trabajador. En el contexto del departamento de cuidados intensivos, donde la atención debe ser precisa, rápida y constante, para el cuidado del paciente.

La sobrecarga laboral debida a la escasez de personal puede afectar de manera negativa tanto la salud física como emocional de los trabajadores. Los enfermeros, al verso obligados a asumir más responsabilidades de las que pueden manejar adecuadamente, están en mayor riesgo de experimentar agotamiento, estrés crónico y errores en la atención, lo que puede poner en peligro la seguridad de los pacientes. Además, la constante presión por cumplir con múltiples tareas en un entorno tan exigente incrementa el desgaste emocional y disminuye la satisfacción laboral, factores que a largo plazo pueden traducirse en un aumento en las tasas de rotación del personal y un deterioro del clima laboral.

Este entendimiento colectivo subraya la importancia vital de contar con una dotación adecuada de personal. La contratación oportuna y suficiente de personal no solo garantizaría una distribución más equitativa de la carga de trabajo, sino que también permitiría a los trabajadores centrados en ofrecer una atención de calidad y calidez a cada paciente. Un equipo suficientemente dotado no solo tiene la capacidad de responder a las necesidades clínicas de los pacientes, sino que también puede proporcionar un cuidado más humano, algo que es fundamental en la atención en áreas como los cuidados intensivos.

Por otra parte, el hecho de que solo el 6% de los encuestados no considera que la falta de personal sea un problema podría deberse a que en algunas ocasiones se logra equilibrar la carga de trabajo mediante el esfuerzo colectivo del equipo o con la implementación de estrategias temporales. Sin embargo, esto no debe tomarse

como una solución a largo plazo, ya que mantener un equipo con una carga laboral desproporcionada puede acarrear graves consecuencias, tanto para la salud de los trabajadores como para el rendimiento.

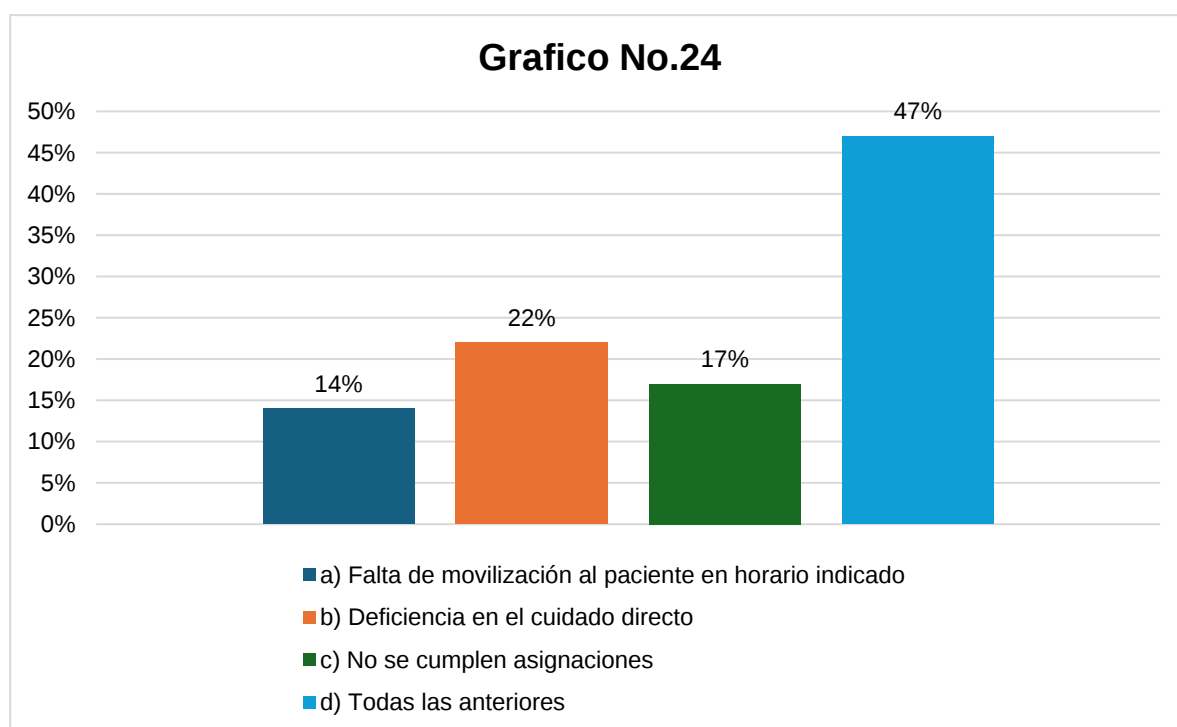
En el contexto actual, el recurso humano está tomando mayor relevancia en las organizaciones, ya que muchas empresas han reconocido que invertir en el bienestar de sus trabajadores tiene un impacto directo en los resultados. En el ámbito hospitalario, contar con un equipo de personal bien dotado y apoyado no solo en la mejora de la eficiencia, sino que también favorece un clima laboral más saludable, lo que puede aumentar la lealtad y el compromiso de los empleados. De lo contrario, la falta de contratación y el aumento constante de la carga laboral pueden generar un ciclo de desgaste continuo que afecta tanto a los trabajadores como a los pacientes (Alcalá, 2007, pág. 126).

TABLA No.24

24. Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, ¿cuál de los siguientes enunciados se cumplen?

Criterio	Cantidad	%
a) Falta de movilización al paciente en horario indicado	17	14%
b) Deficiencia en el cuidado directo	26	22%
c) No se cumplen asignaciones	20	17%
d) Todas las anteriores	57	47%
Total	120	100%

Fuente: Cuestionario realizado para la presente investigación "Estrés laboral del personal de enfermería que labora en el departamento de intensivo de adultos del hospital general San Juan de Dios."



De los encuestados haya marcado la opción "Todas las anteriores" al preguntarse sobre las consecuencias de la sobrecarga laboral revela una comprensión clara de cómo la falta de personal y los recursos limitados afectan múltiples áreas críticas en el cuidado del paciente. Esta respuesta sugiere que los encuestados perciben la sobrecarga no solo como una cuestión de cantidad de trabajo, sino como un conjunto de problemas interrelacionados que impactan directamente en la calidad de la atención. Entre las áreas afectadas destacan la falta de movilización de los pacientes en los horarios indicados, deficiencias en el cuidado directo, y el incumplimiento de las asignaciones programadas. Estos problemas no se presentan de manera aislada, sino que suelen ocurrir simultáneamente, afectando el bienestar de los pacientes y la eficacia.

El hecho que casi la mitad de los encuestados percibieron que todas estas deficiencias están presentes es un fuerte indicativo de la magnitud del problema. La movilización oportuna de los pacientes es fundamental no solo para su comodidad, sino también para prevenir complicaciones como úlceras por presión y mejorar su pronóstico. Por otro lado, las deficiencias en el cuidado directo, que incluyen la administración de medicamentos, monitoreo constante y asistencia en actividades básicas, comprometen la salud del paciente de manera significativa, particularmente en áreas tan críticas como la unidad de cuidados intensivos. El incumplimiento de asignaciones ya sea por falta de tiempo o recursos, no solo pone en riesgo la seguridad del paciente, sino que también genera un entorno de trabajo más estresante y desorganizado para el personal.

El estrés laboral, especialmente en el sector de la enfermería, se ve exacerbado por esta sobrecarga, resultando en agotamiento físico y emocional que impacta tanto al personal como a los pacientes. El hecho de tener largas jornadas laborales, sumado a la falta de insumos adecuados y la necesidad de seguir protocolos estrictos, crea un ambiente donde los errores son más probables y la calidad de la atención puede verse comprometida. A largo plazo, esta situación no solo afecta al personal, que enfrenta altos niveles de estrés y riesgo de burnout, sino que también repercute directamente en la atención brindada a los pacientes, quienes pueden recibir

cuidados menos personalizados o adecuados debido a la falta de tiempo. y recursos (Cobos López, Soriano Torres, & Seijo López, 2021, pág. 1).

VIII. CONCLUSIONES

En relación con determinar las causas del estrés laboral que maneja el personal de enfermería que labora en el Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, considerando los factores personales y definiendo la carga laboral del personal del mencionado nosocomio.

1. El estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios se origina principalmente por factores como el contacto constante con pacientes en situaciones críticas, las condiciones laborales difíciles, la obligación de mantener más de un empleo debido a la remuneración insuficiente, la falta de personal y la escasez de apoyo institucional. Estos factores generan un entorno de trabajo altamente estresante que impacta tanto en el bienestar físico y emocional del personal como en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Las causas identificadas reflejan la complejidad del estrés laboral en este contexto, donde múltiples elementos interrelacionados contribuyen a la situación.
2. El estudio realizado sobre los factores que causan estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios ha permitido identificar diversos problemas específicos que impactan directamente en su bienestar y desempeño laboral. Entre los principales factores de estrés se destacan la presión por el manejo de tiempos, la falta de recursos materiales y humanos, así como la escasa motivación derivada de las condiciones laborales y el entorno de trabajo. Estas condiciones generan un ambiente de alta demanda que afecta tanto la salud física y mental de los profesionales como la calidad de atención que brindan a los pacientes. La identificación de estos factores permite reconocer la complejidad del estrés laboral en este sector, subrayando la importancia de considerar tanto los aspectos organizacionales como personales para una comprensión integral del fenómeno y su impacto en el personal de enfermería.

3. El estudio evidencia que los factores personales, como el salario insuficiente, la necesidad de mantener múltiples empleos y las dificultades para equilibrar la vida laboral con la académica, son determinantes clave en el estrés laboral del personal de enfermería del Departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios. Estas condiciones no solo afectan el bienestar físico y emocional de los trabajadores, sino que también tienen un impacto directo en la calidad del servicio que ofrecen. Por lo tanto, resulta fundamental implementar estrategias que aborden estas problemáticas, promoviendo un entorno laboral más saludable y equilibrado, que permita al personal de salud desempeñarse de manera óptima y brindar una atención.
4. El estudio realizado destaca que la falta de personal en el servicio de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios es la principal causa de la elevada carga laboral que enfrenta el personal de enfermería, generando estrés significativo y afectando tanto su bienestar físico y emocional como la calidad del cuidado brindado a los pacientes. Esta problemática tiene implicaciones negativas en la eficiencia y sostenibilidad del trabajo del equipo de salud. Por ello, es crucial implementar estrategias que aborden la escasez de personal, promoviendo un entorno laboral más equilibrado que beneficie tanto al personal de enfermería como a los pacientes bajo su cuidado.

IX. RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que se lleve a cabo una evaluación continua de las condiciones laborales en el departamento de Intensivo de Adultos, prestando especial atención a los factores que contribuyen al estrés laboral, como el contacto constante con pacientes críticos, las jornadas laborales extendidas, la falta de personal y la remuneración insuficiente. Se recomienda fomentar un entorno de trabajo más equilibrado mediante la optimización de los recursos humanos, la contratación de personal adicional y la mejora de las condiciones salariales para reducir la carga sobre los profesionales. Además, fortalecer el apoyo emocional y psicológico al personal de enfermería, mediante programas de apoyo y formación en manejo del estrés, podría ser una medida clave para mitigar el impacto negativo del estrés en la salud del personal y en la calidad de la atención brindada.
2. A partir de los factores identificados que causan estrés laboral en el personal de enfermería del departamento de Intensivo de Adultos del Hospital General San Juan de Dios, se recomienda implementar un enfoque integral para mejorar las condiciones laborales y reducir los niveles de estrés. Esto incluye la optimización de la gestión del tiempo y recursos, garantizando que el personal cuente con herramientas adecuadas para realizar su labor de manera eficiente. Además, es fundamental promover programas de motivación y reconocimiento que fortalezcan el bienestar emocional del personal, así como la contratación de más personal para reducir la sobrecarga de trabajo. De igual manera, se sugiere la creación de espacios para la retroalimentación y el apoyo psicológico, que permitan a los trabajadores expresar sus preocupaciones y recibir el apoyo necesario para manejar el estrés de manera efectiva.
3. Se recomienda que el Hospital General San Juan de Dios implemente estrategias de apoyo para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal del personal de enfermería en el departamento de Intensivo de Adultos. Esto podría incluir la creación de un entorno de trabajo más flexible que permita a los empleados organizar su jornada laboral de manera eficiente, reduciendo así la carga de

trabajo y el estrés generado por la acumulación de responsabilidades. Además, sería beneficioso promover programas de formación y desarrollo profesional que ayuden a los enfermeros a gestionar mejor las demandas tanto laborales como educativas, sin que esto interfiera en su bienestar. También se sugiere implementar un sistema de apoyo emocional, como espacios para la reflexión y el manejo del estrés, así como proporcionar asesoría para equilibrar las presiones tanto del trabajo como de la vida estudiantil. Estas medidas contribuirían a mitigar los factores personales que afectan el bienestar y el rendimiento laboral del personal de enfermería.

4. Se recomienda que el Hospital General San Juan de Dios implemente estrategias para aumentar la dotación de personal en el servicio de Intensivo de Adultos, a fin de reducir la carga laboral del personal de enfermería. Esto podría incluir la contratación de más enfermeras, la implementación de turnos rotativos más equilibrados o la contratación de personal temporal en momentos de mayor demanda. Además, sería beneficioso fomentar un sistema de apoyo entre los equipos de trabajo, promoviendo el trabajo en equipo y la delegación efectiva de tareas para evitar la sobrecarga de los profesionales. De esta manera, se contribuiría a disminuir el estrés laboral, mejorar la calidad del cuidado brindado a los pacientes y optimizar el bienestar del personal de enfermería en el servicio intensivo.

X. BIBLIOGRAFÍA

1. Alcalá, F. R. (2007). Como afrontar el estrés laboral. San José, Costa Rica: Instituto de Investigación en Educación.
2. Alvarado, Y. (2014). Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal. (Tesis para optar al título de Magister en Enfermeria Cuidado integral al Adulto Críticamente Enfermo). UNIVERSIDAD DE CARABOBO, Valencia.
3. Azcona Castellot, J. R., Guillén Subirán, C., Meléndez López, A., & Pastrana Jiménez, J. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del trabajo. Barcelona: Sans Growing Brands.
4. Berón, D., & Palma, F. (2011). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. (Tesis de Licenciatura en enfermería. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
5. Bustamante Velazque, K. O. (2021). SOBRECARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL. (Monografía de Título de Especialista En Enfermeria En Emergencias y Desastres). Universidad Peruana, Lima.
6. Cabañas, D. (2015). PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA. (Magister en Gerencia y Administración de Servicios de Salud). Universidad Nacional de Córdoba, Cordoba.
7. Campero, L., De Montis, J., & González, R. (2013). Estrés laboral en el personal de Enfermeria de Alto Riesgo(Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de cuyo). Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
8. Chocce Muñoz, M., & Quispe Ayuque, A. (2022). "ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS

INTENSIVOS DE UN HOSPITAL DE LIMA NORTE, DURANTE LA PANDEMIA 2022” (TESIS DE LICENCIADO EN ENFERMERIA, UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA). Repositorio Institucional. Obtenido de
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/919/TESIS.pdf?sequence=1>

9. Cobos López, G., Soriano Torres, A., & Seijo López, M. (2021). Estrés laboral en Enfermería de cuidados críticos. Revista Científico-Sanitaria.
10. De León Reyes, A. L. (2014). Estrés Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería de Emergencia de Adultos y Pediatría del Hospital Regional de Quetzaltenango de Guatemala. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). Universidad Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/09/02/De-Leon-Adelma.pdf>
11. Díaz, P., & Benito, H. (2018). Supera tu ansiedad. Aprende a gestionar con éxito el estrés (2 ed.). Madrid : Anaya Multimedia.
12. Durán, M. (2010). El Estrés y la Calidad de Vida en el contexto Laboral. Revista Nacional de Administración, 2-14.
13. Hernández Mendoza, E. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (3): 161-166.
14. Itzol Baeza, A. P. (2021). TIPOS DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MATERNIDAD, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID 19, HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT ANTIGUA GUATEMALA”. (Tesis de Licenciatura). HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT ANTIGUA GUATEMALA, Antigua Guatemala.
15. Juárez Corzo, L., & Zuñiga Leyva, M. R. (2021). “FACTORES RELACIONADOS AL ESTADO DE ESTRÉS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO QUIRÚRGICO (Tesis de licenciatura en

enfermería, Universidad Autonomas de ICA). Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/987/1/Leocaria%20Juarez%20Corzo.pdf>

16. Kareaga, A. A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. REVISTA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES, 77-93.
17. Lucas Gómez, E. (2021). Niveles de Estres en el personal de enfermería(tesis de licenciatura, Universidad Da vince Guatemala). Hospital Provicional Covid 19 Totonicapan.
18. Mansilla Izquierdo, F., & Favieres Cuevas, A. (junio de 2016). madrid salud. Obtenido de <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
19. Marín , A., & Usma, L. (2012). EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCION DEL PACIENTE. (TÍTULO DE ESPECIALISTA EN AUDITORÍA EN SALUD). UNIVERSIDAD CES FACULTAD DE MEDICINA, Medellín.
20. Martínez Martínez, M., & Mejía Soria , J. (2021). Causas y Consecuencias del Estrés en el personal de Enfermería Durante el Proceso Enfermero. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). Universidad Estatal de Milagro Facultad de Salud y Servicios Sociales, Ecuador.
21. Martínez Pérez, M. (2009). Determinantes Sociales de Salud como Herramienta para una mejor Intervención de Enfermería. Revista Medica Electronica, 1-7.
22. Martínez, J. P. (2018). Trata el con PNL. Madrid , España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
23. Medina Espinoza, A. (2017). Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del area de emergencia y nidad de cuidados

intensivos. (Licenciatura en enfermería). Universidad catolica de santiago, Guayaquil.

24. Megías Lizango, F., & Castro Molina, F. J. (2018). MANEJO DEL ESTRES EN PROFESIONALES SANITARIOS. Madrid: <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Meg%C3%ADas-FJ-Castro-Manejo-del-estr%C3%A9s-en-profesionales-sanitarios.pdf>.
25. Mingote Adán, J. C., & Pérez Garcia, S. (2003). ESTRÉS EN LA ENFERMERÍA. Madrid: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/8722de0a39a7c40ffc1732c5525654cc.pdf>.
26. Pades Jiménez, A., & Romero Franco , N. (2022). Conflicto Interpersonal. Madrid: Diaz Santos.
27. Paris, L. E. (2015). Estrés laboral en trabadores de la salud. Buenos Aires Argentina: Editorial Teseo.
28. Patlán Pérez, J. (2021). Éstres Laboral. Mexico: Facultad de Psicología. Obtenido de https://www.google.com.gt/books/edition/Estr%C3%A9s_laboral_Fundamentos_te%C3%B3ricos_me/d7nSEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Salud+f%C3%ADsica:+Trastornos+gastrointestinales,+cardiovasculares,+respiratorios,+endocrinos,+dermatol%C3%B3gicos,+musculares,+aumento+d
29. Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? 35(169), pág. 29. Obtenido de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738/214421444968>
30. Pérez García, S., & Mingote Adán, J. C. (2013). Estres en la Enfermería el Cuidado del Cuidador. Madrid: Ediciones Díaz Santosde Santos,S .A.

31. Portero de La Cruz, S., & Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de Enfermería en un hospital universitario. *Latino-Am. Enfermagem*.
32. Román García, J., Gelpi Méndez, J. A., Cano Vindel, A., & Romero, C. C. (Abril de 2009). *Como Combatir el Estrés Laboral*. Madrid, España: Artemina, S.L.
33. Sejin, A., & Argel, A. (2021). *ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD*. (Magister Concepción Amador Ahumada. Docente). UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, Colombia.
34. Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: I-WHO.
35. Stvroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: I-WHO.
36. Urías Morales, E. R. (2012). *“ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE DIETÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS*. Guatemala.
37. Vásquez Mendoza, S. (2020). El Estrés y el Trabajo de Enfermería. *Revista de Ciencias de la Salud*, 2(2), 51. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
38. Velasquez Coyoy, L. M. (2015). *ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA DE*. Quetzaltenango.

XI. ANEXOS



FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD
UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

Oficio 926– 2024 / FECCS/Decanatura-UDV
Guatemala, 15 de abril de 2024

Dra. Erika Lissette Pérez de León
Dirección Ejecutiva
Hospital General San Juan de Dios

Muy atentamente me dirijo a usted con el mejor de los deseos, como también solicitando su apoyo para que las alumnas:

KATLEENTH JOSABETH RAMOS, CIF 202200500

MARÍA ISABEL GÓMEZ RODRÍGUEZ, CIF 202202485

MARÍA ISABEL MATÍAS, CIF 202201295

MIRIAM ARACELY GÓMEZ GÓMEZ, CIF 202201294 de esta institución puedan realizar su estudio de campo de la investigación **"ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS"**. Lo cual solicitamos se haga en su institución por lo cual adjunto esta solicitud formal a fin que las estudiantes puedan recolectar datos para la investigación llevando los principios éticos de privacidad y beneficencia.

Atentamente me suscribo.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Licda. Antonia Catalina Giron Conde
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA



Universidad Da Vinci de Guatemala
3ra Avenida 1-44 zona 13, Pamplona
Tfís. 2314 0250, 2314 0247.
www.udv.edu.gt



FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

Oficio 927- 2024 / FECCS/Decanatura-UDV
Guatemala, 15 de abril de 2024

Licda. Norma Gladis Coyoy Macario
Jefe del Departamento Clínico de Intensivo de Adultos
Hospital General San Juan de Dios

Muy atentamente me dirijo a usted con el mejor de los deseos, como también solicitando su apoyo para que las alumnas:

KATLEENTH JOSABETH RAMOS, CIF 202200500

MARÍA ISABEL GÓMEZ RODRÍGUEZ, CIF 202202485

MARÍA ISABEL MATÍAS, CIF 202201295

MIRIAM ARACELY GÓMEZ GÓMEZ, CIF 202201294 de esta institución puedan realizar su estudio de campo de la investigación **"ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS"**. Lo cual solicitamos se haga en su institución por lo cual adjunto esta solicitud formal a fin que las estudiantes puedan recolectar datos para la investigación llevando los principios éticos de privacidad y beneficencia.

Atentamente me suscribo.



Licda. Antonia Catalina Girón Cordero
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA



Universidad Da Vinci de Guatemala
3ra Avenida 1-44 zona 13, Pamplona
Tfís. 2314 0250, 2314 0247.
www.udv.edu.gt

UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y CIENCIAS DEL
CUIDADO DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



Guatemala, _____ de _____ del 2024.

Consentimiento Informado

Certifico que he sido informado (a) con claridad y veracidad debida, respecto al ejercicio académico que los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad DA VINCI de Guatemala, me han invitado a participar, en el estudio denominado **“ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE INTENSIVO DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS”**

Para lo cual actúo libre y voluntariamente como colaborador contribuyendo a la realización de investigación garantizando la confidencialidad, así como mi autonomía y que se respetara el deseo de retirarme en el momento que no me sienta cómodo (a) por lo tanto firmo el presente consentimiento informado.

f _____
Firma participante

INSTRUMENTO

Instrucciones:

A continuación, se le presenta una serie de enunciados, para lo cual debe marcar con una "X" la respuesta conforme su experiencia laboral. Agradecemos de gran manera su apoyo.

Guatemala _____ de _____ 2023

Código _____

Sección I Caracterización	
Sexo: Masculino ☐	Femenino ☐
Edad:	Último año Cursado:
Menor de 25 años ☐	3ro. Básico ☐
Entre 26 a 35 años ☐	Bachillerato ☐
Entre 36 a 45 años ☐	Técnico Universitario ☐
Entre 46 a 55 años ☐	Licenciatura ☐
De 56 años a más ☐	Maestría ☐
Tiempo de labores en el servicio	Profesión
Menos de 2 años ☐	Auxiliar de Enfermería ☐
De 2 y 9 años ☐	Enfermero/a profesional ☐
De 9 años o más ☐	Licenciado/a en Enfermería ☐

A continuación, se le presenta una serie de enunciados, para lo cual se solicita que subraye la respuesta o marque con una x, los que considere, conforme su experiencia laboral. Agradecemos su apoyo.

1. ¿Qué factores le afectan en su desarrollo profesional?

- ☐ Falta de oportunidad laboral
- ☐ Falta de compromiso
- ☐ Falta de convicción
- ☐ Falta de tiempo
- ☐ Motivación

2. ¿En su área laboral cuenta con instalaciones y equipo para realizar su trabajo?

- a) Si
- b) No

3. Si su respuesta fue no, ¿Cuál de las siguientes dificultades se le presentan en su área laboral con relación a las instalaciones o equipo para realizar su trabajo?

- a) Falta de insumos
- b) Falta de mantenimiento a los equipos (Bombas BIC, alimentación)
- c) Deficiencia en la estructura institucional
- d) Todas las anteriores

4. ¿En su área laboral como es la resolución de conflictos?

- a) Mediación
- b) Negociación
- c) Conciliación
- d) Ninguna de las anteriores

5. ¿Cree usted que al experimentar el sufrimiento de los pacientes le provoca estrés laboral?

- a) Si
- b) No
- c) En algunas ocasiones

6. ¿Estudia usted actualmente?

- a) Si
- b) No

7. Si su respuesta fue sí, ¿Cuál de las siguientes dificultades se le presentan en su área laboral con relación a su vida académica?

- a) Falta de personal para cubrir turnos
- b) Cansancio
- c) Limite en cambios de turnos

8. ¿Cuál es su ingreso mensual?

- ☐ Q3000.00 - Q5000.00
- ☐ Q5000.00 - Q8000.00
- ☐ Q8000.00 - Q11000.00
- ☐ Q11000.00 - o más

9. ¿Cuántas personas dependen de su salario?

- ☐ Ninguna
- ☐ 1 - 2
- ☐ 3 - 4
- ☐ 4 o más

10. ¿Cuántos trabajos tiene actualmente?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3 o más

11. ¿Las presiones en la vida personal en el ámbito económico influyen en que usted cuente con más de un trabajo?

- a) Si
- b) No

12. Si contesto que sí, ¿Seleccione cuál de los siguientes enunciados es el que le afecta?

- a) Alto costo de la canasta básica
- b) Incremento del pasaje
- c) Familia numerosa
- d) Todos los anteriores

13. ¿Qué consecuencia ha representado tener más de un empleo?

- ☐ Perdida de la memoria
- ☐ Problemas gástricos
- ☐ Insomnio
- ☐ Ansiedad
- ☐ Todas las anteriores

14. ¿Se siente constantemente estresado por el trabajo?

- a) SI
- b) NO

15. En caso afirmativo podría seleccionar los síntomas que experimenta debido al estrés (seleccione el que le suceda con mas frecuencia).

- a) Dolor de cabeza
- b) Depresión
- c) Ataque de ansiedad
- d) Insomnio

16. ¿Cuál es el aspecto más estresante de su trabajo?

- ☐ Sobre carga de tareas
- ☐ El limitado tiempo para cumplirlas
- ☐ No trabajar en equipo

17. Tiene suficiente tiempo para completar actividades que se le asignan en su horario de trabajo.

- a) Si
- b) No

18. Si su respuesta fue que no, ¿cuál de estas opciones considera que le disminuye en el desempeño de sus actividades?

- a) Demanda de pacientes
- b) Poco personal
- c) Falta de insumos
- d) Todos los anteriores

19. ¿Considera usted que el exceder la jornada laboral le puede provocar estrés?

- a) Si
- b) No

20. Si su respuesta es sí, ¿Indique que manifestaciones presenta?

- a) Cansancio
- b) Agotamiento
- c) Mal humor
- d) Todas las anteriores

21. ¿Considera usted que el tiempo de capacitación al personal de nuevo ingreso en su área laboral es suficiente para realizar el trabajo asignado?

- a) Suficiente
- b) Insuficiente
- c) Deficiente

22. Cuantas veces al año recibe capacitaciones en su área laboral

- a) 1 - 2
- b) 2 - 3
- c) Nunca

23. ¿Considera que la falta de contratación de personal de en su trabajo provoca sobre carga laboral?

- a) Si
- b) No

24. Si su respuesta es que si, ¿Cuál de los siguientes enunciados se cumplen?

- a) Falta de movilización al paciente en horario indicado
- b) Deficiencia en el cuidado directo
- c) No se cumplen asignaciones
- d) Todas las anteriores