

## Estrés laboral en la Clínica de Cedily

Carolina Mican, Miguel Alejandro Herrera, Breiner Daniel Cuello, Jennifer Gaitán y Alexander Barón<sup>1</sup>

### Resumen

Actualmente es cada vez más común escuchar que el estrés está asociado al desarrollo de diversas enfermedades; sin embargo, no siempre ha quedado claro cómo puede alterar el funcionamiento de los sistemas del organismo y conducir a estados de enfermedad.

En esta investigación se planea identificar cuáles son los factores institucionales que producen estrés en el personal de enfermería, durante el servicio de atención en el servicio de salas de cirugía de la Clínica de Cedily.

Aunque, esta problemática se viene presentando alrededor de hace 3 años, debido al aumento del volumen de pacientes que consultan en esta prestigiosa organización, pero vamos a poner como referencia lo que va corrido de 2012.

**Palabras clave:** Estrés, enfermedad, personal y servicio.

### Abstract

Currently it is increasingly common to hear that stress is associated with the development of various diseases, however, has not always clear how can alter the functioning of the systems of the organism and lead to disease states.

This research plans to identify the institutional factors that produce stress in nurses during the service in the service of the operating rooms Cedily Clinic.

Although, this problem has been occurring about three years ago, due to the increased volume of patients visiting this prestigious organization, but we will make reference to so far in 2012.

**Keywords:** stress, illness, staff and service.

1. Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de UNIMINUTO, Sede Principal. Ejercicio elaborado en la asignatura Investigación formativa. Profesor Juan Carlos Gómez Cruz. [jgomez@uniminuto.edu](mailto:jgomez@uniminuto.edu). El nombre de la clínica ha sido cambiado para efectos de la investigación.

## Introducción

El problema que se presenta en la Clínica de Cedily, en relación con el tema “estrés laboral”, tiene como punto de partida las largas horas de trabajo, y en exceso, tener que responder de manera instantánea, la sobrecarga laboral, la presión por parte de los jefes, el malgenio de los médicos, falta de personal; entre otros debido a factores institucionales en su afán de atender las necesidades de los pacientes puesto que se sienten completamente responsables de todo lo que pasa durante la estancia hospitalaria, aún de cosas totalmente fuera de su control. Algunos se involucran tanto que su autoimagen está basada en lo que hacen durante su trabajo.

Ante la pregunta: ¿Cuáles son los factores institucionales que producen estrés en el personal de enfermería de la Clínica De Cedily en el área de salas de cirugía? es preciso determinar las condiciones laborales de salas de cirugía en la Clínica de Cedily, mediante el uso de herramientas tales como las encuestas y entrevistas para proponer soluciones a la problemática establecida.

### El por qué de la investigación

Esta investigación es importante ya que actualmente el estrés se ha convertido en un foco de atención para los científicos estudiosos de la conducta humana, debido daño que este hecho ha causado y seguirá causando a las personas. Se ha vinculado el estrés con enfermedades que van desde un resfriado común hasta el cáncer, inclusive con la muerte por ello importante enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues representa un indicador del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, relaciones, medios y modos de producción.

Por otra parte, se trata de una problemática real, por ello es esencial la participación de las empresas y empleados con objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados; es

además de suma importancia ya que nos arrojará resultados integrales que nos llevarán a definir el daño que causado a los empleados.

Finalmente, el estudio de esta problemática interna de la Clínica de Cedily se basa en el estrés, ya que este es uno de los factores más relevantes que dificulta el desarrollo de una organización y afecta a cualquier persona tanto a nivel individual, grupal, organizacional y extraorganizacional. Por lo anterior y basándonos las experiencias de las personas que trabajan en la clínica y en el ambiente en el cual laboran, es importante mencionar que este tipo de investigación no se había realizado anteriormente en la Clínica de Cedily, al menos con las características propuestas en la presente investigación.

### Marco teórico

El referente teórico se encuentra elaborado en base a conceptos, antecedentes del estrés en la atención hospitalaria, además se incluyeron algunos conceptos del modelo de sistemas de Betty Neumann (Tomey, 2007) mismos que fueron adaptados a este trabajo; así también se incluyen algunas investigaciones relacionadas con el estrés.

El estrés se puede entender como tensión nerviosa o emocional o como el agente causante de dicha tensión, que forma parte de un complejo sistema de transición entre la persona y su entorno.

El estrés surge cuando el individuo percibe un desequilibrio más o menos real entre las demandas ambientales y su capacidad para darles respuesta. Es una respuesta general inespecífica que puede ser definida como una relación particular entre el individuo y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante en sus recursos y que pone en peligro su bienestar. (Mingote, 1999)

A pesar de que el individuo presenta una gran capacidad para adaptarse a las diferentes circunstancias laborales, existen una serie de factores considerados como productores de estrés que son capaces de desajustar su equilibrio y generar reacciones de estrés. Betty

Neumann en su modelo de sistemas los clasifica como interno, externo y creado.

El entorno son las fuerzas internas y externas que afectan y se ven afectadas por el cliente en cualquier momento lo conforman.

El medio interno lo define como intrapersonal e incluye todas las interacciones interiores del cliente, el entorno externo es interpersonal o extra personal e incluye todas las interacciones que acontecen en el exterior del cliente. El entorno creado se desarrolla inconscientemente y el cliente lo utiliza para mejorar la capacidad de control protectora.

Las consecuencias negativas del estrés para la salud, probablemente se experimentan con más frecuencia en el mundo del trabajo que en cualquier otra parte. Y ello puede deberse, en parte, a esta gran cantidad de tiempo que pasamos en él, a las actividades relacionadas, o a las responsabilidades que se contraen en su realización (Martín, 1998).

Es de suma importancia realizar investigaciones sobre este agente (estrés) y la relación que guarda con el personal de enfermería ya que los servicios brindados por estos son el primer contacto que los usuarios tienen con personas capacitadas para ofrecer servicios de salud.

El perfil del personal de enfermería se incluye como un factor institucional determinante de estrés, ya que no todos reúnen con los requisitos idóneos para la institución. Estas incluyen su apariencia, conocimientos, destrezas, habilidad para el trabajo físico, así como su interés general y temperamento.

Las jornadas prolongadas, los excesos en las tareas exigidas al trabajador y las demandas por encima de las posibilidades del sujeto van a constituir una fuente de estrés que debemos controlar si queremos optimizar rendimientos, motivación y en definitiva nuestra respuesta. Por otro lado,

la sobrecarga de trabajo en términos cualitativos y cuantitativos constituye, sin lugar a dudas, una importante fuente de estrés. Si la sobrecarga en su visión cuantitativa es entendida como el exceso de tareas a desarrollar por un trabajador; en su visión cualitativa son las demandas excesivas que se le exigen al trabajador en función de las habilidades, destrezas, conocimientos y en general, competencias que tenga dicho sujeto. En cuanto al estrés y los factores que le acompañan se han realizado estudios relacionados con este, entre los cuales destacan los siguientes: El Instituto Nacional de Seguridad Ocupacional, 1985, reunió los nombres y los tipos de accidentes y enfermedades relacionada con el trabajo en los Estados Unidos en la cual se encontró estrés como el principal factor contribuidor.

El estrés laboral, como estado subjetivo, podría también distinguirse de sus potenciales consecuencias, tales como una pobre salud mental y física o un rendimiento laboral bajo. Desde muchas investigaciones se ha mostrado que un estrés laboral bajo prolongado tiene un gran número de determinantes y consecuente. (Buendía, 2003)

Existe otro efecto que es el efecto en ondas que alcanza a todas las personas que se encuentran alrededor del individuo: su esposa, hijos, padres, hermanos, hermanas, amigos, compañeros, etc.

El efecto del estrés y el resultado del efecto secundario de otros son inmensurables. Tampoco se puede saber cuándo se va a presentar la reacción de estrés, una persona que recibe el estrés hoy, puede ser que no reaccione hasta la próxima semana, mes, o el próximo año o probablemente nunca se presente la reacción, puede también contenerla y enfermarse o puede ser una de esas personas que usan el alcohol, drogas, píldoras y comida para obtener el bienestar que afortunadamente contrarrestará los sentimientos dañinos que está recibiendo de las experiencias de trabajo. Puede ser también alguna de esas

millones de personas que desarrollan algún tipo de enfermedad psicosomática para llamar la atención de su situación.

El CIE (consejo internacional de enfermería) aborda el estrés en el trabajo y la amenaza que supone para la salud del trabajador. En una investigación realizada sobre el estrés laboral en las enfermeras mexicanas se dedujo que existe un aumento de las lesiones y errores de juicio en el lugar de trabajo, exige gran costo, aumenta el uso de nicotina y alcohol, así como mayor o menor consumo de alimentos, inestabilidad emocional sentimientos de minusvalía, menor productividad en el trabajo, etc. (León, 2011)

Como principales investigadores del tema pensamos que la problemática que causa el estrés laboral en las comunidades colaboradoras de las organizaciones especialmente en el personal de enfermería de la clínica de Cedily, esta arraigado en el trato de los jefes de cada uno de estos, también en el estado en el que desarrollan las actividades en la clínica, la atención al cliente, los espacios de trabajos, el no respetar sus ratos libres.

Es el estrés el principal aspecto que nos lleva a asumir la responsabilidad de todos nuestros actos a la hora de realizar cualquier actividad, es por esto que para la aplicación correcta de los servicios las organizaciones deberán aplicar un plan de acción para la tranquilidad y el bien de los colaboradores.

Esta investigación nos ayuda a reflexionar como investigadores y como colaboradores no solo de la organización de la que se hace la investigación sino también como colaboradores de diferentes organizaciones, pues es posible que seamos víctimas del estrés laboral debido a la mala organización de las compañías en las que laboramos por esto debemos estar siempre atento y pendientes no solo de lo que hacemos en esta, sino también de nuestro cuerpo de nuestra salud.

La relación de la investigación con el contexto situacional que ocurre en las salas de cirugía de la clínica de Cedily es existente no solo por lo que se muestra en dicha investigación sino porque de alguna manera en cualquier momento de nues-

tras vidas hemos estado enfermos por causa del estrés sin darnos cuenta.

Hay que tener en cuenta que el estrés no es solo causado por el trabajo sino también por las relaciones tenidas en el lugar de labores.

## Conclusiones

Esta investigación permitió identificar las fallas que se presentan en el momento de realizar la programación de los turnos, así como la asignación de funciones, ya que de allí se empieza a generar estrés en la labor realizada.

Se concluye también, que es importante la motivación del personal en el trabajo realizado, ya que un colaborador feliz es mucho más productivo.

El estrés es una enfermedad, que al no ser controlada puede conllevar a tener mayores problemas de salud, así como errores en el trabajo y desgaste físico y mental para el personal de enfermería.

Se deben realizar talleres y conferencias al personal, para el manejo del stress, ya que la manera en la que se conlleva, hará que el trabajo sea ameno o por el contrario, desgastante.

Se determinaron las condiciones laborales de las salas de cirugía en la clínica Cedily con la ayuda del personal encuestado, de esta manera se conocieron puntos de vista a cerca de los problemas que causan el estrés laboral en la organización.

Con el mejoramiento del ambiente de trabajo, la hipótesis de esta investigación es muy probable siempre y cuando se apliquen los sistemas de mejoramiento para el estrés laboral, entre estos la buena comunicación es esencial.

Con la investigación sobre el tema estrés laboral se aprendió a tener en cuenta la reflexión sobre nuestro propio trabajo, como lo estamos haciendo, como estamos actuando ante situaciones que puedan alterar nuestro estado de salud, y que cosas tan insignificante para muchos como el afán o la rapidez con que se quieren hacer las cosas para satisfacer a los demás nos causan

esta nueva enfermedad que en casos extremos puede ser peligrosa.

Esta investigación sirvió para poner a prueba todas nuestras destrezas para la investigación de un tema, también para poner en evidencia las fallas de una organización en la parte de recursos humanos y de esta manera escuchar a los principales afectados y escuchar de esta manera sus alternativas de mejora para dicha problemática.

### **Referencias**

Tomey, A. y Raile, M. (2007): Modelos y Teorías en Enfermería. Madrid, Elsevier.

Ribas, J. (1985): Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos. Oviedo, Editorial UOC.

Mingote, J. y Pérez, F. (1999): El Estrés Del Médico: Manual de Autoayuda. Madrid, Editorial Díaz de Santos.

León, F. (2011): Bioética: la promoción de la dignidad de la persona en el ámbito biomédico. Madrid, Ediciones palabra.

Martín, J. (1998): Estrés y trabajo: El síndrome del burnout. Madrid, Cauce Editorial.