

Artículos de revisión

FACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMERGENCIA

Consequences of Stress Factors in labor performance in Emergency Area

Antonia Mamani Encalada ¹

Roxana Obando Zegarra ²

Ana María Uribe Malca ³

Maritza Vivanco Tello ⁴

RESUMEN

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros.

Objetivo: Describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia

Método: Incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006.

Conclusiones: las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout.

Palabras Claves: Estrés, factores de riesgo, agotamiento profesional.

Abstract

The stress is one of the more serious problems of health at the present time, that not only affects the workers of health, provoking them mental and physical inability, but also damages the employees of the different areas and offices of the government. One of the professional groups more affected by stress in their daily job, is the nursing personnel, because of the great responsibility it has in the care of critical patients and others.

Objective: To describe the factors that generate stress and its consequences during work in the Emergency Area.

Method: Included electronic and manual search of different educational institutions and scientific societies at national and international level, during the period between June and October 2006.

Conclusions: the causes of stress are: the overload of work, time pressure, role ambiguity, labor climate, labor instability, problems of interrelation with the multidisciplinary equipment affecting labor performance and diminishing the quality of cares and productivity. If the situation of permanent stress is not controlled, this can generate the burnout syndrome.

Key Words: Stress, risk factors, burnout professional.

INTRODUCCIÓN

En el Perú existen varios subsistemas en la organización de los servicios de salud, que están agrupados en el sector público y el no

público. El Ministerio de Salud es la máxima unidad sanitaria en el país, que tiene a su cargo la rectoría del sector y es responsable de la

¹ Enfermera Especialista en Emergencia y Desastre del Hospital Emergencias Pediátricas

² Docente de la FOE de la USMP. Enfermera Especialista en Emergencia y Desastre del Hospital Daniel Alcides Carrión..

³ Enfermera Especialista en Emergencia y Desastre del Instituto de Ciencias Neurológicas

⁴ Enfermera Especialista en Emergencia y Desastre del Hospital San José del Callao

dirección y gestión de la política nacional de salud (1).

La prestación de los servicios de salud está relacionada directamente con la atención al usuario en las diferentes especialidades, para garantizar una atención adecuada y oportuna con eficiencia y eficacia. En el caso de los servicios de emergencia, estos constituyen áreas donde la población confía encontrar respuesta a sus necesidades de salud y son los articuladores de la respuesta inmediata para cumplir un rol importante en la denominada hora de oro, dado que la actuación del equipo multidisciplinario ha demostrado disminuir el número de lesiones invalidantes, así como los fallecimientos.

El hecho de acudir a brindar atención a los pacientes que ingresan a sala de emergencia genera un alto grado de estrés entre los profesionales de la salud, considerando que en cada nueva oportunidad se debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico. Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores (2) y su desempeño.

El estrés laboral, según Sotillo se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo y salud del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo (3).

Para Cano y Pedrero, los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración, sistemas de trabajo y la calidad de las relaciones humanas. Estos factores condicionan la presencia de estrés laboral como: trabajo con gran demanda de atención y responsabilidad, amenaza de demandas laborales, liderazgo inadecuado, rotación de turnos, jornada de trabajos excesivos, actividades físicas corporales excesivas que influyen negativamente en el rendimiento laboral y bienestar del individuo y que se manifiestan por síntomas físicos, emocionales, cognitivos y del comportamiento (4).

Frente a esta situación, en lo posible se debe evitar que el profesional de la salud llegue a la insatisfacción profesional y familiar, que se ve reflejada en actitudes de agresividad, inadecuadas relaciones interpersonales en el ámbito laboral y

familiar; factores que influyen en el rendimiento laboral.

Es por ello que el estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demanda) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés y en consecuencia enfermedades, suicidios y ausentismo laboral (4).

Este estudio tiene como objetivo describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia.

Se trata de un estudio de revisión de literatura, la cual fue identificada a partir de datos electrónicos, páginas web de diferentes instituciones educativas, sociedades científicas a nivel nacional e internacional y búsqueda manual en bibliotecas. Las bases de datos electrónicas son: LILACS y Scielo, Index, y Bibliotecas de la Universidad Particular Cayetano Heredia y Universidad de San Martín de Porres. El período de búsqueda de la información abarcó de junio a octubre de 2006.

Conceptualización del estrés

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno; estos últimos evalúan el prejuicio financiero que les causa el estrés (5,6).

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y, en especial, el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asume en horas laborales, la sobrecarga de trabajo y el continuo contacto con pacientes críticos (2,7).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud el estrés es definido como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción" (8). Pérez, Matteson e Ivancovich consideran al estrés como la "respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias" (3,9). Selye, por su parte (1956), define al estrés como "respuesta general del organismo ante cualquier

estímulo 'estresor' o situación estresante" (10). El autor no considera a los estímulos estresores como componentes del riesgo que van afectar el equilibrio psicofísico del individuo. Por otro lado, Lazarus y Folkman apuntan que el estrés constituye una relación particular entre el individuo y el medio que es evaluado por este, como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su equilibrio psicofísico (3). De este modo, el personal que labora prestando cuidados a pacientes críticos está sometido a un gran número de estresores en su trabajo y por ello es especialmente vulnerable a presentar alteraciones del bienestar psicológico.

En el ámbito de la psicología industrial y de las organizaciones, se utiliza el término de estresor para referirse a aquel elemento que existe en el ambiente de trabajo que puede producir estrés, y el de tensión con referencia a las consecuencias que aparecen en la salud del individuo que está expuesto a los estresores existentes en el lugar de trabajo. En cambio, en el ámbito de la salud laboral se habla de factores de riesgo psicosocial como aquellos elementos que existen en el ambiente de trabajo, relacionadas con la organización del mismo, que cuando alcanzan un determinado nivel, producirán en el individuo una tensión, es decir consecuencias negativas en la salud y productividad (11). En consecuencia, el término estresor y factor de riesgo son equivalentes y se refieren a los factores causales del estrés.

La causa del estrés, según Benjamín, "está dada por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo". Este instinto es bueno en emergencias como autoprotección, pero puede causar síntomas físicos si continúa por mucho tiempo (12). Esto cobra importancia, al tomar en cuenta que los profesionales que laboran en áreas críticas están expuestos a mayor estrés por la permanente actuación en situaciones de emergencia, donde existe un riesgo de vida en la salud de las personas y, que un error podría traducirse en consecuencias graves, tanto para los pacientes como para los profesionales de enfermería.

Factores de riesgo para el estrés

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, 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 la quejas e inseguridad en el empleo (2,5,13). Estos factores coinciden con el estudio de Chuchon y Artazcoz, quienes afirman que la escasez de personal y el poco tiempo que disponen para realizar sus obligaciones son los factores más estresantes. Los autores también refieren que el trabajo excesivo en las enfermeras es negativo, sobretudo, cuando existe demasiado quehacer o cuando el trabajo es demasiado difícil (9).

Así tenemos que Escriba propone que los principales estresores identificados en el personal de enfermería que laboran en un área hospitalaria son: permanencia continua con el sufrimiento, el sufrimiento de pacientes en estado crítico, la falta de apoyo por parte de los compañeros, la sobrecarga de trabajo y la presión de tiempo, los problemas de interrelación con el resto del equipo de enfermería, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo (11).

Calíbrese argumenta que los factores personales, profesionales, institucionales y ambientales también pueden influir en la generación del estrés; considerando la alta responsabilidad con la seguridad del paciente, su vigilancia sostenida, el manejo de pacientes críticos y complejos y las decisiones de emergencias que asume el profesional de enfermería (14).

Dentro de estos factores, Hidalgo refiere que los sistemas de turnos y la exposición a riesgos inherentes al propio trabajo, constituyen factores estresantes que cobran especial importancia en la actividad de la emergencia a la hora de desencadenar estrés (3).

Al analizar la influencia que puede ejercer sobre el sujeto, el sistema de trabajo por turnos, vemos que en la mayoría de las ocasiones encontramos que determinados turnos, por sus características de frecuencia, duración y calidad, son especialmente negativos para la salud del trabajador. No es lo mismo un sistema de turnos con una serie de descansos adecuados, una frecuencia compatible con nuestro ciclo biológico y con nuestra vida social que otros turnos que no posean estas características para favorecer nuestra relación con el entorno laboral y extralaboral. Es posible establecer un sistema de turnos que contemple estos cambios de forma más espaciada, agrupándolos, respetando ciclos biológicos y sobre todo evitando cambios de turnos de 24 horas.

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 (7).

En el estudio de Garza y colaboradores, su objetivo fue identificar factores que influyen en la ansiedad en el personal de enfermería; determinaron que el que corresponde a la jornada laboral, sumado al tiempo invertido para su traslado al centro laboral, significa que la mayor parte del día se ocupa en actividades relacionadas con el trabajo, pudiéndose convertir éste en un factor para el desarrollo del estrés. Entre otros factores de estrés señalan la ansiedad, los motivos familiares y económicos, así como el tipo de responsabilidad en el trabajo, la falta de descanso durante el desempeño del mismo. Asimismo, los autores señalan que el estrés induce ansiedad (15), factor negativo para la salud.

De acuerdo con Lazarus, una situación de riesgo puede no ser percibida por determinados sujetos, mientras que otros sujetos permanecerán aterrorizados y bloqueados. Por otro lado, el uso repetitivo de los posibles riesgos, peligros, accidentes, entre otros, con la perspectiva de reducir el número de los factores estresantes, puede volverse en contra de sí mismos, creando un clima de inseguridad y aumentando la intensidad del estrés. Así mismo, los factores psicosociales en el medio ambiente de trabajo pueden producir estrés y se relacionan con aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo, y la calidad de las relaciones humanas. Por ello, el clima organizacional de una institución se vincula no solamente con su estructura sino también con las condiciones de vida de la colectividad de trabajo (6).

Existen otros factores externos en el lugar de trabajo que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador que se derivan de circunstancias familiares o de su vida privada, confluyendo sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo; aportes que coinciden con la OMS y la Comisión Europea.

Mc Cue (1988), plantea varios factores que representan una importante fuente de estrés: la identificación profesional, los periodos de transición, la excesiva responsabilidad, el aislamiento social, dudas acerca de la especialidad escogida, apremio económico y la falta de sueño (5).

Además encontramos que el estrés laboral esta asociado al desarrollo de múltiples enfermedades, a mayores índices de accidentes laborales, ausentismo, rotación de personal entre otros. Y a nivel institucional se sabe que el estrés laboral disminuye el rendimiento y la productividad (5).

Si las situaciones de estrés se presentan en forma frecuente e intensa en el ambiente del individuo, estas manifestaciones variaron de acuerdo con la persona en la que influyen consecuencias médicas, psicológicas y conductuales.

Para Walker, existen múltiples causas que determinan que quienes trabajan en unidades críticas sufran estrés, las que varían de un servicio a otro. Las que se reconocen con más frecuencia son: las largas horas de intensos esfuerzos en un ambiente, la necesidad de adquirir y mantener destrezas técnicas y complejas, la exposición constante a intensas reacciones emocionales propias y de los familiares, el cuidado de los pacientes críticos cuyas condiciones cambiantes demandan decisiones correctas inmediatas y su rápida atención (17).

Consecuencias del estrés laboral

Al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes; entre ellos se señalan: trabajo apresurado, peligro constante, riesgo vital, confinamiento (médicos y enfermeras), alta responsabilidad y riesgo económico (6).

El impacto de situaciones estresantes sobre el bienestar físico y mental del individuo puede ser substancial o extremo como es el caso del suicidio o arritmias cardiacas. Los cambios conductuales que pueden presentarse por el aumento de los niveles de estrés abarcan estados de nerviosismo, decaimiento corporal, tensión física y problemas cardiacos.

Sotillo menciona que el estrés es causa directa e indirecta en la producción de accidentes de trabajo, así como otros efectos negativos para la salud de los trabajadores, y no digamos de su efecto en la organización laboral o en el contexto social y familiar del sujeto sometido a estrés. En este sentido, se encuentran diferentes efectos por niveles como: efectos subjetivos donde destaca la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, sentimientos de culpa, irritabilidad, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y soledad; efectos cognitivos que influyen en la incapacidad de tomar decisiones, de concentrarse, olvidos, resistencia a la crítica; efectos conductuales, fisiológicos, sobre la salud y en la organización donde destaca el ausentismo laboral, relaciones laborales pobres, escasa productividad, altas tasas de accidentes, altas tasas de cambio de trabajo, mal clima en la organización, antagonismo con el trabajo, insatisfacción con el desempeño de tareas (3).

El personal de salud, que labora en los servicios de emergencia, está expuesto a un alto grado de estrés por la gran responsabilidad del trabajo que desempeña, interrupción frecuente en la realización de la tarea, recibir de manera constante críticas de otras personas, como médicos, supervisoras, familiares de los pacientes y el paciente mismo. Se observa además falta de comunicación con los compañeros del trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia del personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente, que suele manifestarse a través de una respuesta emocional en forma de risa, llanto, irritabilidad, ansiedad, culpabilidad, depresión, fatiga y agotamiento, que vienen al encuentro de los referidos por otros estudios (3,8).

Quick y Quick establece dos tipos de consecuencias de estrés: la directa e indirecta; en la primera se encuentra ausentismo laboral, tardanzas y retraso en el trabajo, rotación de personal, poca membresía y participación; la segunda, se relaciona con la ejecución del trabajo y los aspectos organizacionales como: cantidad y calidad de la productividad, accidentes, maquinarias averiadas y demoras en su reparación y sobreutilización de la iniciativa y la creatividad. Los episodios de estrés que duran poco o son infrecuentes representan poco riesgo, pero cuando las situaciones estresantes continúan no resueltas, se queda el organismo en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos. En última instancia, el resultado es

la fatiga o el daño y la habilidad del cuerpo de arreglarse, defenderse puede verse comprometida seriamente (8).

Por otra parte, el trabajo en un ambiente hospitalario tiene características peculiares que lo vinculan necesariamente con experiencias laborales estresantes. La necesidad de atención urgente de la población, planteada como consecuencia de alteraciones imprevistas graves, ocupa un espacio importante en la ardua labor de toda organización hospitalaria. La actividad es siempre cambiante y la tardanza puede significar la pérdida de una vida. Esta situación de ausencia de control se refiere a la escasa influencia que tiene el trabajador sobre la planificación de su trabajo y está íntimamente vinculada con la experiencia del estrés (5).

El manejo de pacientes críticos en los servicios de emergencia está rodeado permanentemente de riesgos tanto para el paciente como para el equipo de salud que lo acompaña. Por lo tanto, la decisión rápida que se tome debe basarse en una evaluación de los beneficios potenciales para el usuario contra los riesgos posibles. Martínez sostiene que el riesgo del manejo de pacientes críticos se puede minimizar mediante una planeación cuidadosa, uso de personal calificado y selección de equipo apropiado (16). Por ello, los profesionales que laboran en áreas de emergencia deben estar preparados para enfrentar los peores escenarios y para desarrollar un método para la resolución de cada problema.

Así podemos ver que en el estudio de estrés laboral y mecanismos de afrontamiento por Blandin (5), se tiene que el 15% de los médicos consideró experimentar niveles importantes de estrés laboral, evidenciándose que los "parámetros organizacionales", "cohesión organizacional" e "influencia del supervisor" fueron consideradas como las mayores fuentes generadoras de estrés laboral.

Para este mismo estudio, las variables sociodemográficas y cualitativas consideradas (que alcanzaron la significancia estadística) ejercen un efecto modulador sobre el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout. Fueron las siguientes: número de horas de trabajo en casa, colaboración de adjuntos, porcentaje de trabajo directo con pacientes y número de guardias.

En 1999, Arcila, Cervantes y Contreras en el estudio "Estrés laboral de las enfermeras del área de emergencia del Centro Médico Dr. Rafael Méndez", demostraron que las profesionales de

enfermería que laboran en el área de emergencia presentan niveles de estrés alto en cuanto a las manifestaciones físicas, evidenciado por un 42,86 %, y un nivel de estrés bajo, en cuanto a las manifestaciones psicológicas en un 50,00 % (15).

En otro estudio relacionado a estados emocionales de enfermeros en el desempeño profesional en unidades críticas, se afirma que su perfil emocional sufre alteraciones en el transcurso del turno, lo que puede deberse al desgaste y al estrés propios de la actividad de prestar asistencia, sobre todo en las unidades donde hay exigencia de alto nivel de habilidades y necesidad de respuestas inmediatas en emergencias. El cansancio es considerado como una variable de intensidad fuerte, al final del turno en todas las unidades críticas (18).

En el ámbito de la salud laboral, las lumbalgias se producen por la interrelación entre factores personales y constitucionales, factores ambientales, factores de riesgo laboral, como las características de la carga de trabajo y factores de tipo psicológico. El dolor de espalda es una patología muy frecuente en enfermeras (7) por la labor que desempeña.

Morata y colaboradores (2003) en el estudio de interacción entre estrés ocupacional, estrés psicológico y dolor lumbar, señalaron que la posible causa del dolor de espalda es el estrés o tensión, las malas posturas, estar mucho tiempo de pie, sujetar a pacientes agresivos o desorientados. Por otra parte, al comparar las respuestas sobre trabajo hospitalario respecto a la categoría laboral, para los enfermeros son más estresantes las situaciones en las que los pacientes sufren y en las que los pacientes son agresivos o están nerviosos (7).

Cuando el estrés laboral es crónico se desarrolla el síndrome de Burnout, que es un proceso que se desarrolla por la interacción de características personales del trabajador y de su entorno laboral que ocurre como una respuesta al estrés crónico, cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto. Con este planteamiento se comprende el porqué no todos los profesionales se estresan de la misma manera ante los mismos estímulos (18, 10, 21).

Este síndrome es considerado como un problema social y de salud pública por afectar la calidad de vida del profesional de la salud y la calidad asistencial, generando aumento de costos económicos y sociales (19).

El síndrome de Burnout comprende tres aspectos específicos: agotamiento emocional, caracterizado por el sentimiento de estar sobrepasado en los recursos personales y "no poder dar más" a lo

demás; la despersonalización, caracterizada por pérdida de empatía y actitudes de irritabilidad y desmotivación, y finalmente la falta de realización personal caracterizada por una actitud negativa hacia uno mismo y hacia el trabajo, pérdida de interés, pobre autoestima, aislamiento en la tarea, sensación de incompetencia personal e irritabilidad (17, 18, 20).

En general, puede establecerse dos tipos de repercusiones del síndrome de Burnout para el individuo (salud, relaciones interpersonales fuera del trabajo) y para la institución (insatisfacción laboral, propensión al abandono y al ausentismo, deterioro de la calidad del servicio, se genera cierto grado de hostilidad y resentimiento) (21).

La prevalencia de Burnout en trabajadores del Hospital Roberto del Río (2004): se obtuvo que un 69% de los evaluados tienen o están en riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout por lo que es importante considerar y evaluar la existencia de este síndrome con el fin de corregir los factores involucrados en su desarrollo (19).

Por otro lado, dentro de las características del síndrome de Burnout, en el estudio de Martínez y colaboradores (5) se identificaron rasgos de personalidad asociados con la escala de Burnout Maslach Inventory en un grupo de enfermeras y enfermeros mexicanos. Concluyeron que los enfermeros estudiados tienen mayor propensión a presentar manifestaciones de Burnout que las enfermeras (21).

Consideraciones finales

Las áreas de emergencia son espacios donde se requiere personal de enfermería calificado para el manejo de pacientes críticos, por la gran responsabilidad que asumen en salvar el mayor número de vidas.

Frente a esta situación el personal de salud está expuesto a situaciones de estrés. El estrés es concebido como la respuesta fisiológica, psicológica y conductual del organismo ante cualquier estímulo estresor o situaciones estresantes donde el individuo intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias, que ponen en peligro su equilibrio psicofísico.

Los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de la salud, sobrecarga de trabajo y la presión del tiempo, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, el clima organizacional, los horarios irregulares, no tener oportunidad de exponer quejas, inestabilidad

laboral, falta de apoyo por parte de los compañeros, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario. Todo ello afecta en la calidad de vida del profesional y su entorno más próximo, así como también en el desempeño laboral disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad.

Las consecuencias del estrés se ven reflejadas por el ausentismo laboral, tardanzas y retraso en el trabajo, poca participación e identificación, así como en los aspectos de la ejecución del trabajo y los aspectos de organización como: cantidad y calidad de la productividad, accidentes y sobreutilización de la iniciativa y creatividad.

Las situaciones de estrés permanente, si no son controlados pueden llevar al Síndrome de Burnout, que surge por la interacción de las características personales del trabajador con su entorno laboral; comprendiendo tres aspectos específicos: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Todas estas características pueden impedir el desarrollo de un sistema de salud de alta calidad. Por todo ello, se requiere la instauración de acciones en la promoción de la salud contando con la participación de los trabajadores, dirigidas a la prevención y al cuidado de la salud, y a transformar aspectos del sujeto (relacionados con el estrés psicológico) en una mejora de las condiciones de trabajo y, en definitiva, de la salud entendida desde una perspectiva biopsicosocial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Perfil del Sistema de Servicios de Salud del Perú, Programa de organización y Gestión de sistemas y Servicios de salud, División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud.; 2001: 1-3
2. Rosa Más Pons, Vicenta Escriba Aguir. La versión castellana de la escala "The Nursing Stress Scale", proceso de adaptación transcultural, 1996; 4-6
3. Sotilo, Hidalgo R., Estrés en Emergencias Sanitaria; 2000: 1-13
4. Merin Reig. J., Cano Vindel. A., y Miguel Toval, J. J.. El Estrés Laboral: bases teóricas y marco de intervención. Universidad Complutense de Madrid, 1995, 1 (2-3): 113-130
5. Blandin J, Martínez Araujo D. Estrés Laboral y Mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del síndrome de Bournot en médicos residentes del Hospital Militar "Dr.Carlos Arvelo". Archivo venezolano de Psiquiatría y Neurología. 2005; 51(104): 12-14
6. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/formación/online/clinica/estrés.htm> 24/02/2006
7. Morata Ramírez M. A, Ferrer Pérez V.A; Interacción entre estrés laboral, estrés psicológico y dolor lumbar: un estudio en profesionales sanitarios de traumatología y cuidados intensivos. MAFRE MEDICINA, 2004; 15 (3), 49-58
8. Disponible en: <http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm>. 24/02/2006
9. Chuchon Luján, Factores Institucionales y Nivel de Estrés en las Enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Intensivos del hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliatti,1999; 1-3.
10. Raquel E Cohen, Federico L., Ahearn, Jr. Manual de la Atención de la salud mental para víctimas de desastres, 1980: 12-13.
11. Vicenta Escriba- Agüir, Dolores Burguete Ramos. ¿Cómo perciben las Enfermeras de Transplantes las Causas de Estrés Laboral. Index. Enfermeras (2005) 50:15-19
12. Stora Jean Benjamín. El Estrés. México: Publicaciones Cruz; 1991.
13. Comisión Europea 2000. Guía sobre el Estrés relacionado con el Trabajo.
14. Calíbrese Gustavo. Guía de Prevención y Protección de los Riesgos Profesionales del Anestesiólogo. Comisión de Riesgos Profesionales de la Confederación Latinoamericana de Sociedades de Anestesiología. 2003;
15. Garza Me, de León Ma, Estrada MT, Lopez MG, Urbano Me, Salinas AM y Villareal E. Ansiedad laboral en personal de enfermería. Atención Primaria 1999, 23-16-120.
16. Elpidio Cruz Martínez, Bulmaro Borja Terán, José A García García, Héctor Lozano Cazarubias, Manuel Medina Martínez, Fernando Sosa Carero et al, Transporte del paciente crítico en unidades móviles terrestres. Revista de la Asociación Mexicana de Medicina Crítica y Terapia Intensiva. 2001 15 (4) 130-131
17. María de Lourdes Marrero Santos, Jorge Grau Abalo; Síndrome de Burnout en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos neonatales, Revista psicología y salud, 2005; 15 (1) 26-28
18. Milva María Figueiredo de Martino, Maira Deguer Misko, Estados emocionais de enfermeiros no desempenho profissional em unidades críticas, Rev. Escola de Enferm USP 2004; 38(2):161-164
19. Nadia Ordenes D; Prevalencia de Burnot en trabajadores del hospital Roberto del Río; Universidad de Chile 2004

20. Gomero Cuadra Raúl, Palomino Baldeón Juan, Ruiz Gutiérrez Fermín, Ilap Yesan Carlos. Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú. Rev. Med.Hered, 2005; 16 (4) 15-16.

21. Martínez López C., López Solache G. Características del síndrome de burnout en un grupo de enfermeras mexicanas, Medicina Familiar, 2005; 7 (1) 6-9

Correspondencia electrónica:

Roxana Obando Zegarra:
robando_z@yahoo.es

Recepción del artículo: 20/03/2007

Aceptación: 23/04/2007